

Ping-Pong Decision Support Tool

Ticket Ownership & Entscheidungslogik für IT-Support

Gerrit Landahl

Produktmanagement Weiterbildung

16. Februar 2026



Agenda

1. Problem & Ausgangslage: Warum Ping-Pong-Tickets uns bremsen
2. Erkenntnis & strategischer Shift: Vom Effizienz- zum Ownership-Problem
3. Entscheidungslogik & Lösung: Das 3-Phasen-Framework
4. Live-Demo: Der Entscheidungsworkflow in Aktion
5. Validierung & Wirkung: Testing-Ergebnisse & Rollout-Plan

Das Problem

35%

Ping-Pong

Tickets mit ≥ 3 Weitergaben

2.8

Weitergaben

Pro Ticket im Durchschnitt

~6h

Wartezeit

Bis Teamleiter eingreift

45%

Ownership

Unklar bei fast der Hälfte

„Kein Routing-Problem – ein Entscheidungsproblem.“

(Die Zahlen kommen aus der Praxis zweier Helpdesks)

Projektziel & Deliverables

- Entwicklung eines Decision Support Tools für IT-Support Teamleiter zur schnellen Erkennung und Bewältigung von Ping-Pong-Tickets mit klarer Ownership-Zuweisung.

Research & Analyse

- Research Report mit Interviews
- Personas & Empathy Maps
- Customer Journey Maps
- Problem-Statement & Hypothesen (H1-H5)

Konzept & Design

- Entscheidungsframework (4 Dimensionen)
- Decision Log zur Lösungswahl
- User Story Maps
- MVP-Scope & Priorisierung
- Wireframe & MVP-Simulator

Validierung & Planung

- User Testing Report
- KPIs & Erfolgsmessung
- 3-Phasen-Rollout-Plan
- Kill Criteria & Go/No-Go Entscheidung

Discovery & Research



Qualitative Interviews

3-5 Teamleiter und Support-Mitarbeitende wurden mittels Think-Aloud-Methode befragt, um Pain Points und User Needs systematisch zu identifizieren und zu verstehen.



Desk Research

Analyse bestehender ITSM-Tools wie TopDesk, ServiceNow und Jira zur Identifikation von Marktlücken und Best Practices im Ticket-Management.



Affinity Mapping

Synthese aller Interview-Daten zur Mustererkennung und systematischen Priorisierung der gewonnenen Erkenntnisse aus dem gesamten Research-Prozess.

Zentrale Erkenntnisse aus den Interviews

💬 *"Ich weiß nicht, WANN ich eingreifen soll"* —
Teamleiter Stefan im Interview

Das Kernproblem ist NICHT das Ticket-Volumen, sondern das Fehlen einer klaren Entscheidungslogik.



Discovery-Korrektur

Anfangsannahme

- Tickets werden mehrfach weitergereicht
- Ownership zwischen Teams unklar
- Ineffizientes Routing

Geplante Lösung:

- Routing-Optimierung
- Workflow-Verbesserung

Erkenntnis nach Research

Eigentliches Problem:

NICHT ineffizientes Routing

- Fehlende Entscheidungslogik
- Teamleiter wissen nicht WANN eingreifen
- 35% Ping-Pong (≥ 3 Weitergaben)

Richtige Lösung:

- Decision Support Tool für Teamleiter
- Entscheidungsframework (4D, Typ A/B/C)

→ **Discovery führte zur fundamentalen Neuausrichtung:** Von "Routing-Optimierung" zu "Entscheidungs-Unterstützung"

Unsere Nutzer (Persona)

 **Stefan, 42**

Teamleiter IT-Support

"Ich sehe Ping-Pong-Tickets zu spät und habe keine klare Logik, WANN ich eingreifen soll. Manchmal eskalieren Tickets unnötig."

Needs:

- Früherkennung kritischer Tickets
- Strukturierte Entscheidungslogik



Customer Journey – Teamleiter Pain Points

Dashboard checken

Pain Point: Kein
Ping-Pong-Filter
Emotion: 😐 Neutral

Ticket öffnen

Pain Point: Keine
Kritikalitäts-Bewertung
Emotion: 😟 Unsicher

Entscheiden

Pain Point: Keine klare Logik,
WANN eingreifen
Emotion: 😞 Frustriert

Ownership klären

Pain Point: Keine Dokumentation, wer zuständig
Emotion: 😡 Sehr frustriert

Die Journey zeigt: Teamleiter stoßen in **JEDER Phase** auf Hindernisse. Fehlende Transparenz, fehlende Logik, fehlende Dokumentation.

Unsere Hypothesen (validiert)

→ Früherkennung

Hypothese: Teamleiter

erkennen Ping-Pong-Tickets

nicht früh genug

→ Entscheidungslogik

Hypothese: Fehlende

strukturierte Logik führt zu

langen Wartezeiten

→ Ownership-Problem

Hypothese: Unklare

Verantwortlichkeit verursacht

wiederholte Weitergaben



Bestätigt durch alle 5 Interviews

Decision Log – Warum Decision Support?

Option A:

KPI-Dashboard

Ansatz: Umfassendes Dashboard mit KPIs, Trends, Reports

Nachteil:

- Zu passiv – zeigt nur Problem
- Keine Handlungsempfehlung
- Teamleiter müssen selbst interpretieren

Entscheidung: ABGELEHNT

Option B:

Automatisches Routing

Ansatz: KI-basiertes automatisches Ticket-Routing

Nachteil:

- Keine echte Ownership
- "Black Box" – Teamleiter verlieren Kontrolle
- Human-out-of-the-Loop

Entscheidung: ABGELEHNT

Option C: Decision

Support Tool

Ansatz: Strukturierte Entscheidungs-Unterstützung für Teamleiter

Vorteil:

- Human-in-the-Loop
- Klare Ownership durch Teamleiter-Entscheidung
- Leitplanken statt Automatisierung

Entscheidung: GEWÄHLT ✓

Entscheidungsframework – 3 Phasen



Aktivierung

Bewertung

Entscheidung

Phase 1: Aktivierung



Weitergabe

Ticket wurde mindestens einmal weitergegeben

Liegezeit

Ticket liegt ungewöhnlich lange ohne Fortschritt

Zuständigkeit

Zuständigkeit ist nicht eindeutig

Nicht jedes Ticket wird bewertet – nur Abweichungen vom Normalfall.

Phase 2: Bewertung (4 Dimensionen)

D1: Weitergaben

0-1: Normal ●
2: Auffällig ●
≥3: Kritisch ●

D2: Schleifen

Keine: Normal ●
A→B→A: Kritisch ●
Mehrfach: Hochkritisch ●

D3: Liegezeit

Im Erwartungswert: Normal ●
Über Durchschnitt: Auffällig ●
Deutlich darüber: Kritisch ●

D4: Ownership

Team klar: Normal ●
Mehrere/keiner: Kritisch ●

Kombinierte Bewertung aller 4 Dimensionen bestimmt Typ A/B/C

Phase 2: Bewertung (4 Dimensionen)

D1 - Anzahl der Weitergaben

0-1 → normal

2 → auffällig

≥3 → kritisch

D2 - Schleifen / Rückläufer

keine Schleife
→ normal

A → B → A → kritisch

mehrfach →
hochkritisch

D3 - Liegezeit ohne Fortschritt

im Erwartungswert
→ normal

über Durchschnitt
→ auffällig

deutlich darüber →
kritisch

D4 - Ownership-Klarheit

Team klar zuständig
→ normal

mehrere / keiner →
kritisch

Phase 3: Entscheidung (Typ A/B/C)

Typ A – Beobachten

Kriterien:

- Max. 1 Dimension kritisch
- Keine Intervention erforderlich

Aktion:

- Ticket zur Überwachung
- Dokumentation: Optional
- Back-Button: Enabled
- In 24-48h prüfen

Typ B – Klären

Kriterien:

- 2 kritische Dimensionen
- ODER erste Schleife

Aktion:

- Ownership klären
- Teams befragen
- Dokumentation: Pflicht
- Back-Button: Disabled

Typ C – Eingreifen

Kriterien:

- ≥ 3 kritische Dimensionen
- ODER mehrere Schleifen

Aktion:

- Sofort eingreifen
- Ownership festlegen
- Dokumentation: Pflicht
- Timer: 1 Stunde
- Back-Button: Disabled

MVP-Scope – Fokus auf Entscheidungs-Unterstützung

✓ In Scope (MVP)

- Entscheidungsdurchlauf für Teamleiter
- Auto-Typ-Erkennung (4 Dimensionen → A/B/C)
- Pflicht-Entscheidung bei Typ B/C
- Optional-Entscheidung bei Typ A
- Dokumentation mit Begründung
- KI-Empfehlungen (basierend auf Historie)
- Timer bei Typ C (1h Countdown)
- Filter: Offen / Dokumentiert
- 12 Demo-Tickets (5A, 4B, 3C)

✗ Out of Scope (MVP)

- Umfassende KPI-Dashboards für Manager
- Vollautomatisches Routing
- Team-Performance-Messung
- Predictive Forecasts / Prognosen
- Automatische Eskalation
- ITSM-Ersatz (TopDesk bleibt)
- Live-Pilot mit echten Teams (Phase 2)
- Quantitative Messung >3 Monate

MVP fokussiert auf **Decision Support für Teamleiter** – kein umfassendes ITSM-System, kein Controlling-Tool.

Wireframe-Prototyp (Lo-Fi)

Zweck

Minimalistisches Design zur Konzept-Validierung

Features

- 12 Demo-Tickets (5 A, 4 B, 3 C)
- Auto-Typ-Erkennung
- Pflicht-Entscheidung bei Typ B/C
- Optional-Entscheidung bei A
- Grundlegende Navigation

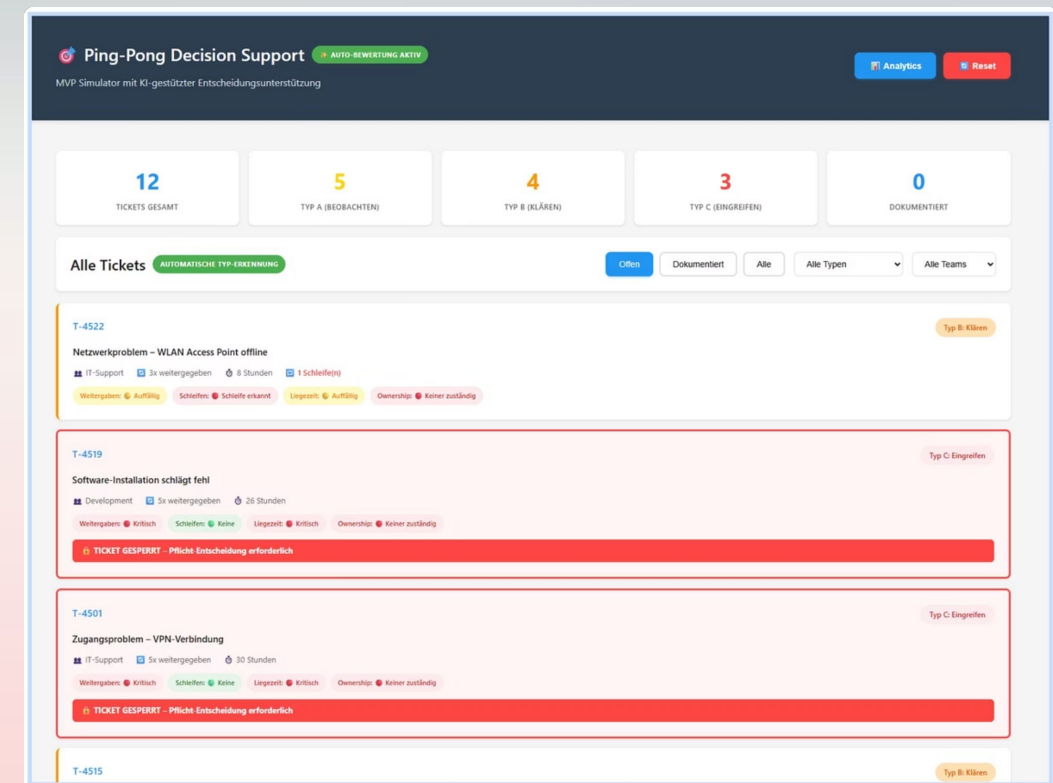
Fokus: Entscheidungslogik ohne visuelle Ablenkung



Live-Demo: Entscheidungsworkflow im MVP-Simulator

Features

- Alle Wireframe-Features +
- KI-Empfehlungen (87-95% Confidence)
- Timer bei Typ-C-Tickets (1h Countdown)
- Analytics Dashboard
- Mustererkennung
- Detaillierte Ticket-Historie
- Professionelles Design



User Testing – Findings & GO-Entscheidung

Setup: 2 Testpersonen (Ramona, Peter – beide IT-Support Teamleiter), Think-Aloud-Methode, 3 Szenarien pro Person (Typ A/B/C), ~20 Min pro Testperson

4.5/5

Klarheit der Logik

Durchschnitt beider Testpersonen

<3 Min

Entscheidungszeit

Ramona: ~3 Min, Peter: ~2 Min (Ziel: <2 Min)

5/5

Nutzungs-Intention


Beide: "Würde ich sofort nutzen"

Erfolge

- Logik nach 1-2 Tickets verstanden (100%)
- Schnelle Entscheidungen (Peter Ø 2 Min – Ziel erreicht!)
- Hohe Akzeptanz (beide 5/5 Nutzungs-Intention)
- KI-Empfehlung explizit gelobt (Peter)
- Ticket-Historie hilfreich (Peter)
- Ampelsystem klar (Ramona)

Optimierungen

- Timer-Sichtbarkeit erhöhen (Ramona: nicht sofort gesehen)
- Informationsdichte reduzieren (Ramona: erster Eindruck "erschlagend")
- Dokumentations-Pflicht klarer kommunizieren

 **GO-ENTSCHEIDUNG: PILOT KANN STARTEN** Alle kritischen Erfolgskriterien erreicht/übertroffen. Optimierungen vor Pilot (1-2 Tage), dann Start mit 2 Teams.

Kill Criteria – Was hätte uns gestoppt?

Wir haben vorab definiert, wann wir das Projekt abbrechen würden:

▲ Teamleiter verstehen die Entscheidungslogik nicht ohne Erklärung

▲ Kein messbarer Ownership-Gewinn in unter 2 Minuten

▲ Das Tool erhöht die kognitive Last statt sie zu senken

▲ Dokumentations-Pflicht wird als zusätzliche Bürokratie empfunden

✅ **Ergebnis:** Keines dieser Kriterien trat im Testing ein – alle Tests waren positiv!

KPIs & Erfolgsmessung

Baseline (IST-Stand vor Tool):

- 35% Ping-Pong
- 2.8 Weitergaben/Ticket
- ~6h Entscheidungszeit
- 45% Ownership unklar

Messmethoden: CSV-Export aus TopDesk, Tool-Analytics, Interviews

Quantitative KPIs

Ping-Pong-Rate:

Baseline: 35% → Ziel: 24.5% (-30%) ✓

Weitergaben/Ticket:

Baseline: 2.8 → Ziel: 1.9 (-32%) ✓

Entscheidungszeit:

Baseline: ~6h → Ziel: <2h (-67%) ✓

Qualitative KPIs

8/10

Zufriedenheit

Teamleiter

90%

Klarheit

Zustimmung zur Logik

85%

Ownership

Zustimmung

100%

Nutzung

Bei B/C Tickets

3-Phasen-Ansatz (schrittweiser Rollout)

Phase 1: Prototyp-Testing

Dauer: 1-2 Wochen

Aktivitäten:

- Pilot-Testing abgeschlossen (2 Teamleiter: Ramona, Peter) ✓
- → Phase 1: Validierung mit 2 zusätzlichen Teamleitern geplant
- → Fokus: Unterschiedliche Team-Kontexte testen (IT-Support + Development)
- Iterationen basierend auf Feedback
- Optimierungen: Timer-Sichtbarkeit, Informationsdichte, Dokumentations-Pflicht

Ergebnis: ✓ GO-Entscheidung – Pilot kann starten

Phase 2: Pilot

Dauer: 4 Wochen

Aktivitäten:

- Einsatz in 2 Teams (IT-Support + Development)
- Change Management testen
- Enablement: 30-Min Onboarding, Dokumentation & FAQ, Support-Channel (Slack)
- Wöchentliche KPI-Messung

Ergebnis: Validierung Enablement-Strategie

Phase 3: Rollout

Dauer: 6 Wochen

Aktivitäten:

- Rollout auf alle Teams (schrittweise)
- Umfassendes Enablement: Schulungen, Dokumentation, Support-Channel
- Kontinuierliche KPI-Messung
- Monatliche Reviews

Ergebnis: Produktiver Einsatz in allen Teams

Key Learnings (Projekt-Reflexion)

Zentrale Learnings

Ping-Pong ist primär ein **Entscheidungs- und Ownership-Problem**, nicht ein Effizienz-Problem.

Teamleiter benötigen **Leitplanken und strukturierte Logik**, keine reine Automatisierung.

Discovery kann initiale Annahmen widerlegen – dies ist Lernen, kein Scheitern (z.B. Fokus von Routing auf Entscheidungslogik).

PM-Perspektive

Produktarbeit bedeutet **bewusstes Weglassen** von Features (MVP = Decision Support).

Gute Frameworks **unterstützen Verantwortung**, sie ersetzen sie nicht (Human-in-the-Loop).

Baseline definieren BEVOR man startet ist entscheidend für die Erfolgsmessung.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Fragen & Diskussion