



Ticket-System

für den Helpdesk

Inhalt

Tickets	2
Eigenschaften.....	2
<i>Einstellungen</i>	3
Das erste Ticket.....	4
Verknüpfungen mit den Tickets.....	5
Kategorienamen.....	6
Funktionen in der Ticketmaske.....	7
Tickets löschen.....	8
In der Ausgabeliste	8
In den verknüpften Bereichen Kategorien / Korrespondenzen.....	8

Tickets

Voraussetzungen:

Für das Modul **Tickets** wurde eine Lizenz aktiviert.

Für die jeweiligen Benutzer müssen die Zugriffsrechte zu den Tickets im Menü **Ablage > Benutzer** freigeschaltet sein.

TOPIX:8 hat ein neues Modul **Tickets** für die Behandlung von Hotline-Anfragen. Wendet sich ein Kunde an die Hotline, wird ein Ticket für die Abwicklung der Hotline-Aufgabe angelegt.

Eigenschaften

Das Ticket zeichnet sich unter anderem durch diese Merkmale aus:

- Das Ticket sammelt Korrespondenzen und Kategorieinträge, die mit der Hotline-Anfrage zusammenhängen.
- Das Ticket hat eine Nummer, die auch dem Kunden mitgeteilt wird.
- Der Kunde gibt im Idealfall die Ticketnummer in Mails, Anrufen, Faxen an, damit die Hotline weiß, um welches Problem es sich handelt.
- Das Ticket hat einen Verantwortlichen, der sich momentan um den Fall kümmert. Der Verantwortliche kann auch wechseln (z.B. 1st Level, 2nd Level / Entwickler)
- Das Ticket hat zum jeweiligen Bearbeitungsstand einen bestimmten Status (siehe Bild **Einstellungen**, Seite 3). Wird es geschlossen, weil das Problem gelöst ist, werden auch gleich die Korrespondenzen nach Rückfrage auf erledigt gesetzt.

Einstellungen

Im Menü **TOPIX8/Datei > Einstellungen... > Tickets und Tickets II** werden die Voreinstellungen für die Tickets hinterlegt:



Jedes Ticket hat einen Status. Wird dieser gewechselt, kann automatisch ein Korrespondenzeintrag erstellt werden.

Der Kunde kann so z.B. per Mail informiert werden, dass sein Ticket eröffnet wurde. Um dabei auch die Ticketnummer mitteilen zu können, empfiehlt es sich, ein Formular zu hinterlegen, bei dem im Betreff ein Text steht, wie etwa "Ihr Hotline Ticket «zTicketNr» wurde eröffnet", in dem der Platzhalter mit der entsprechenden Ticketnummer ersetzt wird.

Die Formulare für die entsprechenden Status kann man im Menü **TOPIX8/Datei > Einstellungen... > Tickets** hinterlegen.

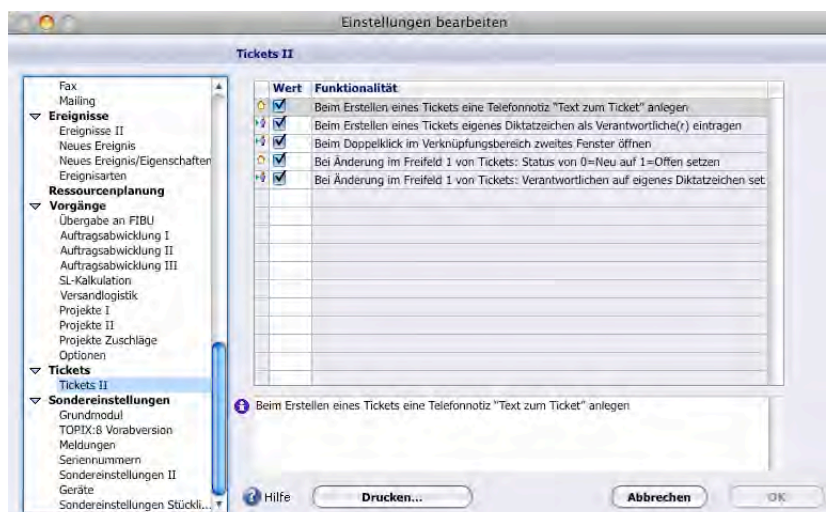
Wahlweise öffnet sich sofort bei Änderung des Status-Eingabefeldes ein Korrespondenzfenster mit dem entsprechenden Formular als Text oder erst beim Speichern des Tickets nach Statusänderung.

Das Ticket hat in den automatisch generierten Mails eine Ticketnummer in der Form "JJMMNN...N". Der Ticketnummer kann ein Präfix vorangestellt werden. Dieses ist im Feld **Präfix für Ticketnr.** zu hinterlegen und wird im Platzhalter «zTicketNr» am Anfang wiedergegeben.

Anhand des Platzhalters werden neben vom Kunden beantwortete Mails mit der Ticketnummer im Betreff automatisch erkannt und die Firma, Person sowie die Ticketnummer in die eingehende Korrespondenz eingefügt.

Je nach **Einstellung** kann bei Neuanlage eines Tickets der Verantwortliche auf das eigene Diktatzeichen gesetzt werden.

Zum Ticket können **Freifelder** definiert werden, siehe Abschnitt Kategorienamen, Seite 6). Bei Änderung des Freifeldes 1 kann ebenfalls das eigene Diktatzeichen als Verantwortlicher eingetragen und der Status von 0 auf 1 geändert werden. "Bei Änderung im Freifeld 1 von Tickets: Status von 0=Neu auf 1=Offen setzen" bzw. "Verantwortlichen auf eigenes Diktatzeichen setzen"



Das erste Ticket

Gehen Sie wie folgt vor, um ein erstes Ticket anzulegen:

1. In der Übersichtsliste unter **Vorgang > Tickets** auf **Neu** oder im Verknüpfungsbereich einer Firma auf **+** klicken

2. **Firma, Person** in den gleichnamigen Feldern angeben
3. **Betreff** angeben
Freifeld 1 (im Bsp. **Modul**) dient der Bereichszuordnung des Tickets, z.B. zu Produktgruppen. Wird dieses Feld gefüllt, ändert sich der **Status** von «0 Neu» auf «1 Offen».
4. Verantwortlicher im Feld **Vera.** setzen, falls nicht per Voreinstellung automatisch gesetzt wird.
5. **Status** auf «3» setzen, wenn das Ticket gleich bearbeitet wird.
Sofern noch keine Korrespondenz mit dem Ticket verknüpft ist, wird automatisch eine Korrespondenz eröffnet, um gleich ein Telefonat mitschreiben zu können.
Für diese Korrespondenz kann ein Formular im Menü **TOPIX8/Datei > Einstellungen... > Tickets > Optionen > Formular** hinterlegt werden. Der **Betreff** dieses Formulars kann verwendet werden, um den Betreff dieser automatisch angelegten Korrespondenz zu bestimmen. Verwenden Sie auch hier den Platzhalter "«zTicketNr»". Ist der Betreff leer, wird "Text zum Ticket..." verwendet.
Diese Korrespondenz wird automatisch wieder gelöscht, wenn kein Text eingegeben oder das Ticket bei der Anlage mit Abbrechen verlassen wird, also doch nicht angelegt wurde.
6. Weitere Eingaben wie gewünscht vornehmen
7. Auf **OK** klicken, um Ticket zu speichern

Verknüpfungen mit den Tickets

Die Tickets sind auf vielfältige Weise mit anderen Bereichen verbunden und können dort angezeigt bzw. erstellt oder bearbeitet werden.

Verknüpfungsbereich

Wie bei den Firmen, Personen und Projekten gibt es für die Tickets einen Verknüpfungsbereich. Dort erscheinen alle Kategorien und Korrespondenzen zum geöffneten Ticket.



Umgekehrt werden im Verknüpfungsbereich von Firmen, Personen und Projekten vorhandene **Tickets** angezeigt.

Im Menü des Verknüpfungsbereichs und im Menü **TOPIX8/Datei > Einstellungen... > Allgemein > Programmbereiche** legen Sie fest, ob – je nach Kunde/Lieferant – der Ordner **Tickets** überhaupt im Verknüpfungsbereich erscheinen soll und wenn ja, ob die mit Flagge gekennzeichneten oder die erledigten Tickets.

Bei Klick auf eine Kategorie oder Korrespondenz im Verknüpfungsbereich erscheint diese im Textfenster links, in der so genannten „Schnellansicht“. Ein Doppelklick öffnet den Eintrag zur Bearbeitung in der Eingabemaske. (Durch Voreinstellung kann dies auch in einem neuen Fenster erfolgen.)

Eingabemasken Korrespondenzen und Kategorien

In den Eingabemasken der Korrespondenzen und der Kategorien ist das Feld **Ticket-Nr.** verknüpft. Über neben dem Feld **Ticket-Nr.** können Sie ein neues Ticket direkt erstellen, über an gleicher Stelle ein bestehendes Ticket direkt bearbeiten. Beim Gedrückthalten dieses Symbols erscheint ein Einblendmenü, das beide Bearbeitungsmöglichkeiten bietet.





Die Ticketnummer wird in die Korrespondenz / Kategorie beim ersten Sichern des Tickets eingetragen, vorher ist die Korrespondenz noch nicht im Verknüpfungsbereich des Tickets sichtbar.

Korrespondenz in der Ticketmaske bearbeiten

In der „Schnellansicht“ erscheint die neueste, mit dem Ticket verknüpfte Korrespondenz. Gibt es keine, wird automatisch eine Korrespondenz angelegt und editierbar angeboten, damit gleich eingegeben werden kann.

Wenn Sie eine Korrespondenz im Verknüpfungsbereich der Ticketmaske durch Klick markieren, ist diese wie folgt bearbeitbar:

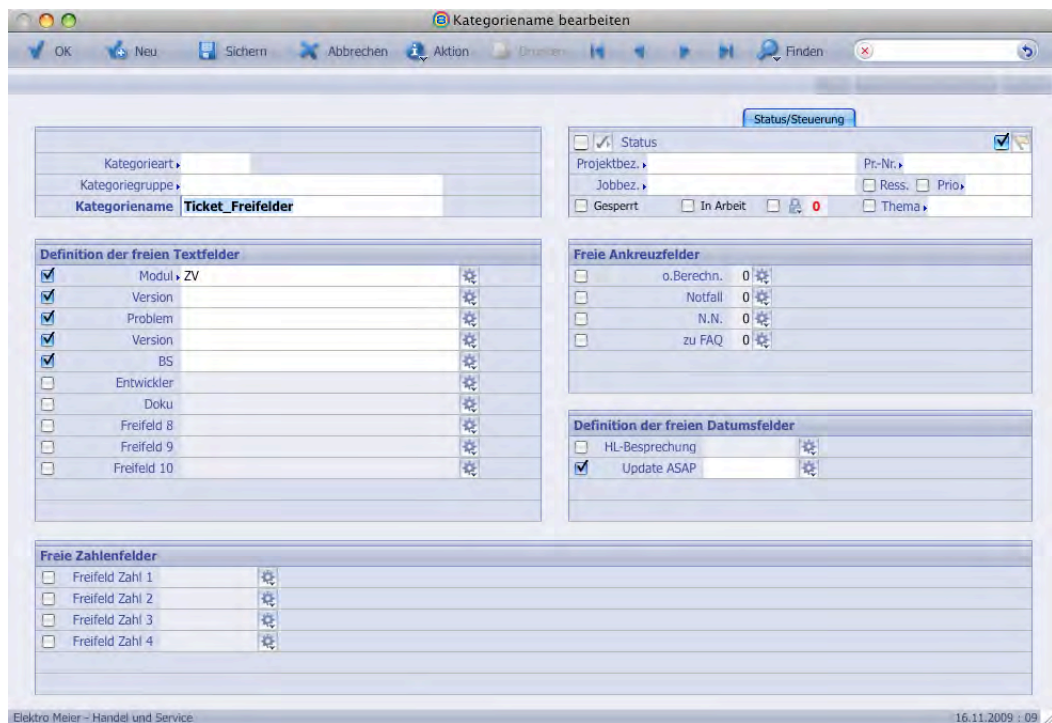
1. Links vom Textfeld auf  klicken
Der Bearbeiten-Modus beginnt, das Textfeld wird rot umrandet und eine Anmerkung unten meldet, dass die Korrespondenz sofort gespeichert wird, wenn ein Klick außerhalb des umrandeten Feldes erfolgt oder das Ticket gespeichert wird.
2. Eingaben vornehmen
Dazu können in den separaten Feldern auch der **Ansprechpartner** und das **Datum** geändert werden.
Eine Änderung kann nur unmittelbar nach Eingabe durch Klick auf  rückgängig gemacht werden.
Der Korrespondenz-Datensatz bleibt solange für andere Benutzer gesperrt, wie der rote Rand sichtbar ist, also solange Sie sich im Bearbeiten-Modus befinden.
3. Den Bearbeiten-Modus im Textfenster beenden: Durch Verlassen des Tickets oder durch Klick auf einen anderen Korrespondenz- oder Kategorie-Eintrag im Verknüpfungsbereich.

Eingegangene Korrespondenzen und bereits versandte Korrespondenzen können nicht bearbeitet werden. Kategorien generell nicht.

Eingegangene Korrespondenzen können über den "Beantworten" Button beantwortet werden. Dabei wird im Betreff auch die Ticketnummer ergänzt, wenn sie noch nicht drinstand.

Kategorienamen

«Ticket_Freifelder» heißt die Kategorie im Menü **Stamm > Weitere Stammdaten > Kategorienamen**, die die Namen der Freifelder bestimmt, die im Ticket erscheinen.



Folgende Freifelder sind im Ticket verwendbar:

- Text-Freifeld 1 - 7, wobei 4 und 5 in der Eingabemaske nebeneinander dargestellt werden, also nur für kurze Feldinhalte gedacht sind.
- Datums-Freifeld 1 und 2
- Ankreuz-Felder 1 - 4

Auch die Auswahllisten und Standard-Feldinhalte der Freifelder im Ticket werden hier festgelegt.

Funktionen in der Ticketmaske

Ticketnummer

Die Ticketnummer ist die Verbindung und somit das Schlüsselfeld zu den verknüpften Datensätzen. Die Ticketnummer ist nachträglich nicht änderbar.

Projekt/Job

Wird ein Projekt/Job angegeben, werden Firma, Person und Betreff aus dem Projekt übernommen, es sei denn, diese Felder sind bereits gefüllt.

Prioritäten

Prioritäten können frei gewählt werden. Es wird empfohlen, die Auswahlliste der Prioritäten mit Werten wie «1 Hoch», «2 Mittel», «3 Niedrig» zu belegen. Das System speichert intern nur die Zahl vor dem Leerzeichen. Ist kein Leerzeichen vorhanden, wird das ganze "Wort" gespeichert.

Status und Verantwortlicher




0	Noch nicht zugeordnete Tickets
1	Zugeordnete, jedoch noch in Bearbeitung befindliche Tickets
3, 3a, 3b	In Bearbeitung befindliche Tickets, in Supportlevel 1 (3), 2 (3a) bzw. 3 (3b)
3i	Wurde der Status 5 gesetzt und geht vom Kunden eine E-Mail mit der betreffenden Ticketnummer ein, setzt TOPIX:8 automatisch diesen Status
3w	Wurde der Status 9 gesetzt, und geht trotzdem eine E-Mail mit der betreffenden Ticketnummer ein, setzt TOPIX:8 automatisch diesen Status
5	Warten auf weitere Informationen vom Kunden
7	Zur internen Weitergabe an einen höheren Supportlevel mit der Bitte um Prüfung
8	Ticket bearbeitet, aber dem Kunden noch nicht mitgeteilt
9	Bearbeitung beendet

Änderungen am Status und am Verantwortlichen werden im Feld **Protokoll** (rechts oben) mit Datum, Uhrzeit und dem Diktatzeichen desjenigen aufgezeichnet, der die Änderung gemacht hat.

Sind in den Feldern **Bemerkung** oder **Protokoll** rechts oben Einträge vorhanden, weist ein Stern ("Bemerkung *") darauf.

Wird der Status auf «**9 (geschlossen)**» gesetzt, so wird im Feld **Vera** das eigene Diktatzeichen eingefügt, sowie nach Rückfrage alle zugehörigen Korrespondenzen und Kategorien auf «**erledigt**» gesetzt sowie deren Wiedervorlagen gelöscht.

 **Vorsicht:** Derzeit werden dabei ggf. auch die Wiedervorlagen gelöscht, die sich Kollegen für die Korrespondenzen / Kategorien angelegt haben, nicht nur die eigenen Wiedervorlagen!!!



Wiedervorlagen

Wiedervorlage- und Fremddokumente können auch im Bereich Tickets genutzt werden.

Neuer Termin

«**⌘+E**» bzw. «**Strg+E**» legt einen mit dem Ticket verknüpften Termin an.

Tickets löschen

In der Übersichtsliste der Tickets können Sie mit Klick auf  **Löschen** bzw. im Verknüpfungsbereich mit Klick auf  Datensätze löschen. Ein Dialog bietet die Prüfung auf verknüpfte Datensätze an.

Folgendes geschieht beim Löschen eines Tickets:

- Zur Info wird die Anzahl der Kategorien und Korrespondenzen angegeben, die mit dem Ticket verknüpft sind.
- Die Ticketnummer wird aus allen verknüpften Kategorien und Korrespondenzen gelöscht.
- Korrespondenzen vom Typ **Telefonat** werden gelöscht, wenn sie automatisch angelegt wurden und leer geblieben sind.
- Aus den mit dem Ticket verknüpften Kategorien wird die Ticketnummer gelöscht.

In der Übersichtsliste

Die Freifelder sind durch Umschalten der Spaltenüberschriften anzeigbar.

Beim Betreten des Bereichs werden zunächst nur die Tickets angezeigt, für die man "verantwortlich" ist und die weder den Status **5 Info wartend** noch den Status **9 Geschlossen** haben. Auch die Tickets mit Status "5" werden ausgeblendet, weil auf Info vom Kunden gewartet wird.

In den verknüpften Bereichen Kategorieeinträge / Korrespondenzen

Der Suchdialog ermöglicht auch die Suche nach Ticketnummer.

Die Listenanzeige ermöglicht auch die Anzeige der Ticketnummer.