

Leitfaden für die Arbeit mit dem Ticketsystem 4.0

| | |
|---|----|
| Einführung | 1 |
| 2nd Level Support | 2 |
| Beispiele | 2 |
| Ticketsystem einrichten | 2 |
| Mandanteneinstellungen für das Ticketsystem | 3 |
| Vorgangsarten | 4 |
| Kategorien | 5 |
| Melderkategorien und Meldewege | 6 |
| Textbausteine | 6 |
| Erläuterung der Ticket-Stammdaten | 8 |
| Tickets ohne Login erfassen | 9 |
| Aufforderung zur Stellungnahme verschicken | 12 |
| Erinnerungen verschicken | 14 |
| Stellungnahmen abgeben | 15 |
| Ticket aufteilen | 15 |

Einführung

In hyperspace Dimensions 2016 haben wir das Ticketsystem wesentlich erweitert, um es auch im Rahmen eines Beschwerdemanagements einsetzen zu können. Zudem ist es jetzt möglich, bei den Tickets zwischen 1st und 2nd Level Support zu differenzieren. Auf diese Weise können Sie zwischen internen und externen Kunden unterscheiden.

Das neue Ticketsystem kann sehr individuell an Ihre Bedürfnisse angepasst werden:

Die Vorgangsarten und damit verbunden auch die Schwellwerte für die Ampelschaltung in der Bearbeitungsliste können Sie jetzt individuell festlegen. Auch Melderkategorien und Meldewege sind frei einstellbar.

Sie können beliebige Haupt- und Unterkategorien für die Inhaltliche Gliederung von Tickets festlegen. Durch die Zuordnung zu einer Kategorie wird gleichzeitig festgelegt, wer über neue Tickets in dieser Kategorie benachrichtigt wird.

Daneben haben wir viele nützliche Funktionen ergänzt:

- Sie können andere Personen um eine Stellungnahme bitten
- Sie können den Inhalt des Tickets an andere Personen zur Info weiterleiten, z.B. um Lob mitzuteilen
- Sie können Tickets per Email melden
- Sie können Tickets ohne vorheriges Login mittels einer einfachen Erfassungsmaske anlegen lassen
- Es gibt neue Auswertungen, u.a. nach Meldewegen, Kategorien, etc.

2nd Level Support

Wenn Sie den 2nd Level Support einschalten, können Sie bei der Erfassung der Ticket-Stammdaten zwischen internen und externen Kunden unterscheiden und erhalten zusätzliche Filtermöglichkeiten in der Bearbeitungsliste.

Beispiele

Normaler Betrieb, nur 1 Support-Level:

Die Zentrale eines Franchiseunternehmens benutzt das Ticketsystem, um Fragen und Störungsmeldungen der Franchisepartner zu bearbeiten. In diesem Fall reichen die Angaben des Partners, der das Ticket gemeldet hat, aus. Es gibt nur ein Support-Level.

Erweiterter Betrieb mit 2 Support-Level:

Wenn der Partner seinerseits ebenfalls mit dem Ticketsystem arbeitet und es gegenüber seinen Endkunden einsetzen will, müssen zusätzlich zu den Angaben des Partners auch die Daten des Endkunden bei den Tickets erfasst werden. Das Ticket wird dann entweder vom Partner selbst bearbeitet (1. Support-Level) oder an die Zentrale weitergegeben (2. Support-Level). Wenn die Zentrale das Ticket abschließt, erhält der Partner eine Mitteilung. Er kann dann den Endkunden über die Lösung des Problems informieren und danach das Ticket gegenüber dem Endkunden auf „abgeschlossen“ setzen.

Ticketsystem einrichten

1. Das Modul „Ticketsystem und FAQ System“ muss per Lizenzcode freigeschaltet werden, bevor es verwendet werden kann.
2. Danach kann es für Ihren Mandanten freigeschaltet werden. Wählen Sie dazu im Admin-Menü „Administration / Einstellungen / Mandanteneinstellungen“. Wechseln Sie zur Registerkarte „Lizenz“ und aktivieren Sie dort das Ankreuzfeld „Ticketsystem und FAQ System“.

The screenshot shows the 'Mandant Bearbeitung' (Mandant Management) page in the hyperspace Dimensions web interface. The 'Lizenz' (License) tab is selected. The page displays a table for user types and a list of modules.

| Benutzertyp | Anzahl | Verfügbar |
|---------------|--------|-----------|
| Administrator | 3 | 86 |
| Bearbeiter | 30 | 3 |
| Erfasser | 3 | 88 |
| Leser | 20 | 65 |

Module:

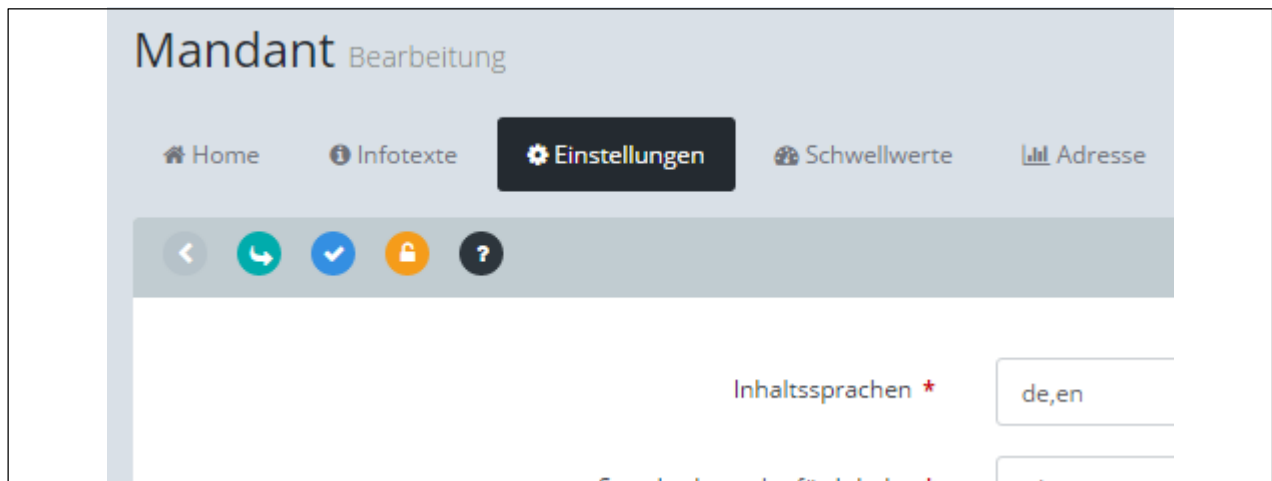
- ☐ AdHoc Auswertung
- ☒ Audit QR Codes
- ☒ Risk Management
- ☒ Strategisches Management
- ☒ Ticketsystem und FAQ System
- ☒ Vertragsmanagement
- ☒ Wissensmanagement
- ☒ XRM System

Buttons: [Speichern](#) [Speichern & Schließen](#)

3. Falls Sie Optionen für 2nd Level Support oder das Anlegen von Tickets via Email einschalten möchten, können Sie das auf der Registerkarte „Einstellungen“ tun. Mehr dazu finden Sie im folgenden Abschnitt.
4. Falls Sie für Ihren Mandanten eigene Rollen erstellt haben, müssen Sie diese ggf. anpassen und dort die entsprechenden Menü- und Funktionsrechte für das Ticketsystem ergänzen.
5. Erstellen Sie eigene Vorgangsarten für die Tickets.
6. Legen Sie Kategorien zur Verwendung im Ticketsystem an.
7. Benutzen Sie die Anwendung „Auswahllisten“, um Melderkategorien und Meldewege einzurichten (siehe unten).
8. Editieren Sie die Textbausteine für die Benachrichtigungsemails.

Mandanteneinstellungen für das Ticketsystem

1. Navigieren Sie zu „Administration / Einstellungen / Mandanteneinstellungen“.
2. Klicken Sie auf den Registerreiter [Einstellungen].



3. Die Registerkarte „Allgemein“ wird dadurch angezeigt. Im unteren Bereich der Registerkarte finden Sie die Optionen für das Ticketsystem:

| | |
|---|---|
| Ticket-Leerlaufzeit bis E-Mail-Meldung in Tagen | <input type="text" value="4"/> |
| Im Ticketsystem 2nd Level Support einschalten | <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein |
| Email-Konto für Ticket Import: | <div><div>Servername für Ticket Importe</div><div>Serverport für Ticket-Importe</div><div>Passwort für Ticket Importe</div><div>E-Mail-Konto für Ticket-Import</div><div>SSL Verbindung zulassen für Ticket-Import</div></div> <div><div><input type="text" value="*"/></div><div><input type="text" value="*"/></div><div><input type="text" value="*"/></div><div><input type="text" value="*"/></div><div><input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein</div></div> |

- Ticket-Leerlaufzeit bis E-Mail-Meldung in Tagen:
Der Bearbeiter des Tickets wird per Email daran erinnert, sich mit dem Ticket zu befassen, wenn die hier eingegebenen Anzahl von Tagen verstrichen ist, ohne dass an dem Ticket gearbeitet wurde.
- „Im Ticketsystem 2nd Level Support“ einschalten:

- „Ja“ schaltet den 2nd Level Support ein
- „Nein“ schaltet den 2nd Level Support aus
- Email-Konto für Ticket-Import:
Hier können Sie die Verbindungsdaten für den Zugriff auf ein Emailkonto eintragen. Hyperspace ruft dann die Emails aus diesem Konto regelmäßig ab und legt zu jeder Email ein neues Ticket an. Die Zugangs- und Kontodaten erfahren Sie von Ihrem Email-Provider.
 - Servername: Name oder IP-Adresse des Servers
 - Serverport: Port-Adresse für den Emailabruf, z.B. 110 (oder 993 bei SSL)
 - Passwort: Passwort des Email-Kontos
 - Emailkonto, z.B. Adresse@domain.com
 - SSL-Verbindung benutzen: Ja|Nein.
- 4. Wechseln Sie dann zur Registerkarte „Kommunikation“. Geben Sie dort die Emailadresse ein, die bei neuen Tickets benachrichtigt werden soll:

Mandant Bearbeitung

Home / Administration

Home Infotexte **Einstellungen** Schwellwerte Adresse Statistik Lizenz

Algemein Formate Drill-Down Layout **Kommunikation** Rechteverwaltung

Standard-Mailabsender des Mandanten * mailserver@hyperspace.de

Systemmail: Standard Reply Adresse * support@hyperspace.de

E-Mailadresse für Tickets * support@hyperspace.de

Kommunikation

Diskussionsforum aktivieren ☐ Ja ☒ Nein

Kommentare bei Dokumenten und Beiträgen ☐ Ja ☒ Nein

Kommentare bei Kennzahlen ☐ Ja ☒ Nein

Kommentare bei Projekten ☐ Ja ☒ Nein

Kommentare im Activity Stream ☐ Ja ☒ Nein

Kommentare in der Timeline ☐ Ja ☒ Nein

Vorgangsarten

In vorherigen Softwareversionen waren die Vorgangsarten im Programm fest vorgegeben. Es gab nur Fehler, Frage, Vorschlag und Vorgang. Ampeln gab es nur bei der Vorgangsart „Fehler“, die Zeitspannen für die Ampelschaltung waren ebenfalls fest vorgegeben. Unsere Kunden wünschten sich mehr Flexibilität an dieser Stelle, deshalb können Sie ab Version 2016 die Vorgangsarten selbst definieren.

Erstellen Sie unter „Help Desk / Vorgangsarten“ eine neue Vorgangsart, indem Sie in der Bearbeitungsliste auf [Neu] klicken. Dadurch wird die Erfassungsmaske angezeigt:

Vorgangsart Fehler

Home / Help Desk / Vorgangsarten

Home

Name (de) * Fehler

Name (en) * Error

Status ☒ Ampelanzeige aktivieren

Tage bis zum Wechsel der Ampelfarbe

| GRÜN | GELB | ROT |
|------|------|-----|
| 2 | 4 | 10 |

Optionen ☒ Als Standard verwenden

Speichern Speichern & Schließen

* Eingabe erforderlich

- Mit „Name (de)“ geben Sie den Namen der Vorgangsart für die deutschsprachige Anzeige an
- „Name (en)“ steht dementsprechend für die englischsprachige Anzeige des Namens
- Bei dem Ankreuzfeld „Status“ können Sie die Ampelanzeige in der Bearbeitungsliste ein- bzw. ausschalten.
- Die Eingabefelder unter „Tage bis zum Wechsel der Ampelfarbe“ nehmen die Anzahl der Tage für den jeweiligen Ampelstatus auf und geben an, nach wie vielen Tagen die Ampelfarbe gewechselt wird. Diese Felder sind Mussweingaben, falls Sie die Ampelanzeige aktiviert haben!
- Wenn Sie die Option „Als Standard verwenden“ ankreuzen, erhalten neue Tickets automatisch diese Vorgangsart.

Kategorien

Ab Version 2016 ist es möglich, ein Ticket einer Haupt- und einer Unterkategorie zuzuordnen. Sie können die Kategorien frei definieren, z.B. nach Themengebieten, Abteilungen oder Schadensursachen. Die Kategorien können in Berichten ausgewertet werden.

Kategorien definieren:

1. Unter „Help Desk / Kategorien“ wird durch einen Klick auf [Neu] eine neue Kategorie angelegt.
 - a. Falls bereits Kategorien vorhanden sind, so kann einer dieser Kategorien als Haupt-Kategorie in der Auswahlliste ausgewählt werden.
2. Unter „Name (de)“ wird der Name der Kategorie in der deutschsprachigen Anzeige festgelegt
3. Unter „Name (en)“ wird der Name zur englischsprachigen Anzeige vergeben.
4. Unter E-Mail können Sie eine gültige E-Mail-Adresse eintragen. Falls das Feld nicht leer ist, versendet hyperspace bei neuen Tickets in dieser Kategorie automatisch eine E-Mail-Benachrichtigung an die angegebene Adresse.

Melderkategorien und Meldewege

Ebenfalls neu in Version 2016 ist die Differenzierung nach der Art des Meldenden und dem Meldeweg.

Beispiele:

- Melderkategorien: Mitarbeiter, Partner, Kunde, ...
- Meldewege: E-Mail, Telefon, Persönlich, Brief, ...

Die Auswahlmöglichkeiten für diese beiden Felder legen Sie bei den Auswahllisten fest:

- Wählen Sie im Menü „Administration / Einstellungen / Auswahllisten“
- Klicken Sie in der Bearbeitungsliste auf [Neu]
- Geben Sie in dem Eingabefeld zu „Auswahlliste“ den Namen der Auswahlliste ein bzw. wählen diesen – falls bereits angelegt – in der Auswahl rechts daneben aus:
 - a. Auswahlliste zu den Melderkategorien: „ticket_melder_catgy“
 - b. Auswahlliste zu den Meldewegen: „ticket_meldeweg“
- Geben Sie bei „de“ die deutschsprachige Bezeichnung für den Eintrag ein.
- Geben Sie bei „en“ die Bezeichnung für den englischen Eintrag ein.
- Klicken Sie auf [Speichern & Schließen]

Textbausteine

Die Texte für die Benachrichtigungsemails innerhalb des Ticketsystems sind als Textbausteine angelegt und können von Ihnen bearbeitet werden.

Wählen Sie dazu im Menü „Administration / Einstellungen / Textbausteine“ und geben Sie als Suchbegriff in der Liste „ticket“ ein.

Textbausteine

Home Administration Einstellungen Textbausteine

Bearbeitungsliste

50 Einträge anzeigen

Suchen ticket

| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Name | Kurzbeschreibung | Zugehörigkeit |
|--------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--|---------------|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_ACCEPTED | Nachricht an Kunden: Mailtext für Beginn der Bearbeitung | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | hyticket_adminnotify | Textbaustein um den in den Mandanteneinstellungen eingetragenen Ticketadmin zu benachrichtigen | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_ANSWER | Benachrichtigung über beantwortete Rückfrage | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_EXTERN_NEW | Mailtext für den Kunden beim Anlegen eines externen Tickets | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_FEEDBACK | Mailtext für Feedback des Kunden | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_FINISHED | Mailtext für ein fertiggestelltes Ticket | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_FORWARD | Mailtext zum Weiterleiten eines Tickets | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_NEW | Mailtext für neue Tickets während Übergangsphase, ohne Edit Link für Kunden | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_NOTIFY | Mailtext für den Kategorieverantwortlichen beim Anlegen eines externen Tickets. | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_QUESTION | Mailtext für Rückfrage / Zwischenbericht | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_REOPENED | Mailtext für wiederaufgenommene Tickets, an den Kunden | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_REOPENED_2 | Textbaustein für wieder aufgenommene Tickets (Intern) | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_RESPONSIBLE | Mailtext zur Info des zuständigen Bearbeiters | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | hyticket_statement | Mailtext für die manuell erstellte Stellungnahme | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | hyticket_statement_reminder | Mailtext für die automatisch erstellte Mail zur Erinnerung an eine Stellungnahme | Ticketsystem |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | HYTICKET_STATUS | Mailtext für Zwischenbescheid | Ticketsystem |

1 bis 16 von 16 Einträgen (gefiltert von 34 Einträgen)

← Zurück 1 Nächste →

Wählen Sie dann den gewünschten Textbaustein zur Bearbeitung aus.

[illegible]

In Emailtext (Inhalt) können Sie folgende Variablen verwenden:

- #vticket_id# = Nummer des aktuellen Tickets
- #vticket_name# = Name des aktuellen Tickets
- #vticket_editlink# = Link um das Ticket zu bearbeiten bzw. um eine Stellungnahme abzugeben
- #vticket_type# = Typ des aktuellen Tickets
- #vticket_status# = Status des aktuellen Tickets
- #vticket_corpname# = Aktueller Mandantennamen
- #vticket_prio# = Prio des aktuellen Tickets
- #vticket_detail# = Kurzbeschreibung des aktuellen Tickets
- #vticket_corpsig# = Mailsignatur des Mandanten
- #vticket_usersig# = Mailsignatur des aktuellen Benutzers
- #vticket_project# = Projekt/Kunde des Tickets

- Abschnitt „Vorfall gemeldet“:
 - Projekt/Kunde: Hier muss das Projekt bzw. der Kunde, zu dem das Ticket gehört, eingetragen werden.
 - Kontakt: Der Name der Kontaktperson muss hier erfasst werden.
 - Email: Tragen Sie hier die Email-Adresse der Kontaktperson ein. Die Benachrichtigungsmails für den Kunden/Meldenden werden dann an diese Emailadresse versandt.
 - Gemeldet von: Hier wird in einer Auswahlliste die Melderkategorie ausgewählt (zu Melderkategorien: „Auswahllisten zum Ticketsystem“).
 - Gemeldet via: Hier wird der Meldeweg aus einer Auswahlliste ausgewählt (zu den Meldewegen: „Auswahllisten zum Ticketsystem“).
 - Status: Hier können Sie den Status des Tickets auswählen.
- Abschnitt „Vorfall betrifft“: (Nur sichtbar, wenn 2nd Level Support eingeschaltet wurde; siehe oben)
 - Projekt/Kunde: Hier kann für den 2nd Level Support das Projekt bzw. der Kunde zu dem Ticket hinterlegt werden.
 - Kontakt: Name des Kontakts für den 2nd Level Support.
 - Email: Email-Adresse des Kontakts für den 2nd Level Support.
 - Status: Hier kann über einer Auswahlliste der Status zum Ticket für/von dem 2nd Level Support festgehalten werden.

Tickets ohne Login erfassen

Im Ticketsystem 4.0 haben Sie die Möglichkeit, Tickets auch ohne vorheriges Login durch externe Anwender anlegen zu lassen. Dies ist z. B. sinnvoll, wenn Ihre Kunden direkt Tickets über Ihre Firmenwebsite melden sollen. Sie können zu diesem Zweck ein hyperspace-Formular verlinken oder in einen iFrame einbinden.

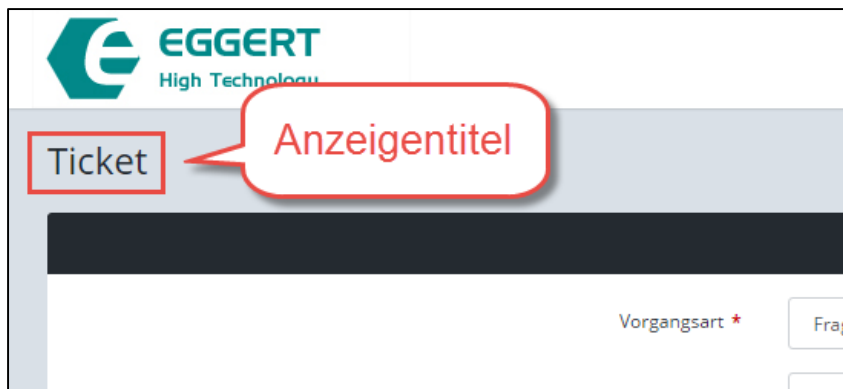
Dabei muss der Link einer bestimmten Form entsprechen:

(Beispiel)

www.hyperspace.de/index.cfm?fuseaction=hyticket.externticket&t=Ticket&p=dimensions&corp_uid=26F93864-CDEF-0815-947347F39840D9H5&language=de&noheader=true

Die einzelnen URL-Parameter haben dabei folgende Bedeutung:

- fuseaction: Dieser Parameter hat immer den Wert „hyticket.externticket“.
- t: Über diesen Parameter kann der Titel oben auf der Seite festgelegt werden.



- p: Bei dem Anlegen eines Tickets muss immer ein Projektname vorhanden sein, z.B. „Ticket via Website“

Vorfall gemeldet

Projekt/Kunde * dimensions

Kontakt * Herr J.J. Abrahams

Email * jj.a@glectrics.com

gemeldet von - Bitte auswählen: -

gemeldet via - Bitte auswählen: -

Status Neu

Weitere Zuordnungen

Projektname (Parameter p)

- corp_uid: Dies ist die UUID Ihres Mandanten in der hyperspace Software. Sie können die UUID Ihres Mandanten bei den Stammdaten der Mandanteneinstellungen ablesen:

Mandant Bearbeitung

Home Infotexte Einstellungen Schwellwerte Adresse Statistik Lizenz

Name * Eggert High Technology

Kurzbeschreibung * hyperspace Showcase für Balanced Scorecard und Prozessmanagement

Externe ID Externe ID

Design Showcase: Eggert High Technology

Standardwebsite Keine Auswahl

UUID 21B35792-ABB7-4808-9438413D26750E7E

Angelegt von Hypervisor, Systemadmin

Geändert von Hypervisor, Systemadmin

Eingechecked von Hypervisor, Systemadmin

Speichern Speichern & Schließen

- language: Gibt die Sprache der Anzeige an (de/en).

- noheader: Falls Sie die Ticketanwendung im iFrame laden möchten, können Sie mit diesem Parameter den Header im Frame ausschalten.

Beispielformular:

The screenshot shows a web form for creating a ticket. At the top left is the EGGERT High Technology logo. The form title is 'Ticket'. Below the title is a dark blue header bar. The form fields are as follows:

| | |
|---------------------------|--|
| Vorgangsart * | Frage |
| Kurzbeschreibung * | Wo soll die Ware für die Ausstellung angeliefert werden? |
| Detaillierte Beschreibung | |
| Hauptkategorie * | Zentrale |
| Unterkategorie | Wareneingang |
| Kontakt * | Herr J.J. Abrahams |
| Email * | jj.a@glectrics.com |

At the bottom left of the form is a green 'Senden' button. The footer of the form contains the text: 'hyperspace Dimensions Server | © 2003 - 2016 hyperspace GmbH, Schortens, Germany'.


Das Aussehen des Formulars ist vorgegeben, Sie können lediglich den Titel (als URL-Parameter) und den Text der Fusszeile ändern (Systemeinstellung, gilt für alle Bildschirmseiten).

Nachdem der Nutzer auf **[Senden]** geklickt hat, wird das Ticket im System angelegt und es kann von einem Support-Mitarbeiter bearbeitet werden.

Bei dem Anlegen des Tickets werden zwei E-Mails versandt.

Eine E-Mail wird an die Adresse gesendet, die bei den Mandanteneinstellungen als Empfänger für neue Tickets angegeben wurde. Diese Email enthält einen Link um das Ticket zu bearbeiten.

Die zweite E-Mail bekommt der Meldende mitsamt einem Link, unter dem dieser sich über den Bearbeitungsfortschritt selbst informieren kann:



Ticket

| | |
|---------------------------|--|
| Vorgangsart | Frage |
| Kurzbeschreibung | Wo soll die Ware für die Ausstellung angeliefert werden? |
| Detaillierte Beschreibung | |
| Hauptkategorie | Zentrale |
| Unterkategorie | Wareneingang |
| Kontakt | Herr J.J. Abrahams |
| Email | jj.a@glectrics.com |
| Status | Neu |

hyperspace Dimensions Server | © 2003 - 2016 hyperspace GmbH, Schortens, Germany

Aufforderung zur Stellungnahme verschicken

Im Ticketsystem 4.0 haben Sie die Möglichkeit, andere Personen um eine Stellungnahme zu bitten:

- Klicken Sie in der Übersicht Ihres Tickets auf „Stellungnahmen anfordern“.

Tickets Überblick

<

✓

?

29269

👁 Überblick

✎ Stammdaten editieren

📄 Dokumente

📄 Ticket aufteilen

📄 Zwischenbericht

📄 **Stellungnahme anfordern**

📄 Rückmeldung

➡ Weiterleiten

🔄 Wiederaufnehmen

Überblick

(Normal):
Benachrichtigungen funktionieren nicht
Hallo, bitte dies einmal nachprüfen. Meine Benachrichtigungen funktionieren nicht mehr. Mit freundlichen Grüßen Daniela Hinrichs

2. In Ihrem Text können Sie folgende Variablen verwenden:

- #vticket_id# = Nummer des aktuellen Tickets
 - #vticket_name# = Name des aktuellen Tickets
 - WICHTIG: #vticket_editlink# = Link, welcher zu der Aufforderung zur Stellungnahme führt.
 - #vticket_type# = Typ des aktuellen Tickets
 - #vticket_status# = Status des aktuellen Tickets
 - #vticket_corpname# = Aktueller Mandantennamen
 - #vticket_prio# = Prio des aktuellen Tickets
 - #vticket_detail# = Kurzbeschreibung des aktuellen Tickets
 - #vticket_corpsig# = Aktuelle Mandantensignatur
 - #vticket_usersig# = Mailsignatur des aktuellen Benutzers
- Klicken Sie auf [Senden] um die Aufforderung zur Stellungnahme zu verschicken.

Erinnerungen verschicken

- Klicken Sie in der Übersicht Ihres Tickets auf die Registerkarte „Stellungnahmen“.
- Die Tabelle zeigt an, welche Stellungnahmen für dieses Ticket bereits verschickt wurden. Stellungnahmen, welche nicht innerhalb der Datumsfrist abgegeben wurden, werden rot markiert.

| | Datum | Status | für | Betreff | erstellt von | am |
|--|------------|----------------------|----------------------|---------------------------------|-------------------------|------------|
| | | - Bitte auswählen: - | - Bitte auswählen: - | | - Bitte auswählen: - | |
| | 02.05.2016 | Überfällig | Druckmacher, Ursula | Stellungnahme anfordern [22319] | Hypervisor, Systemadmin | 02.05.2016 |
| | 20.05.2016 | Normal | Rohde, Karl-Heinz | Stellungnahme anfordern [22319] | Hypervisor, Systemadmin | 02.05.2016 |

1 bis 2 von 2 Einträgen

← Zurück 1 Nächste →

Speichern & Schließen

- Um eine Erinnerung zu verschicken, klicken Sie in der betreffenden Zeile auf den Button „E-Mail versenden“.

Stellungnahmen abgeben

- Wenn Sie aufgefordert werden, eine Stellungnahme abzugeben, enthält die Email Benachrichtigung einen entsprechenden Link.

Sie wurden zu dem folgenden Ticket um eine Stellungnahme gebeten:

Ticket ID [22319]

Gewinn seit Ladenbeginn

Wie kann man ein Berechnung machen, damit ich sehen kann, wie viel Gewinn ich seit Ladenbeginn vor 4 Jahren gemacht habe?

Vorgangsart:

Status: Stellungnahme anfordern

Priorität: Normal

Bitte antworten Sie NICHT auf diese E-Mail, sondern benutzen Sie den folgenden Link, um eine Stellungnahme abgeben zu können:

[Zur Stellungnahme](#)

Vielen Dank!

- Im anschließenden Formular können Sie Ihre Stellungnahme eingeben.
- Klicken Sie dann auf [Speichern] oder [Speichern & Schließen] um ihre Stellungnahme zu speichern.

Ticket aufteilen

Eine weitere neue Funktion ist das Aufteilen eines Tickets, dadurch wird eine exakte Kopie inklusive aller Dokumente und Historieneinträge unter einer neuen Ticket-ID erstellt.

- Klicken Sie in der Übersicht Ihres gewünschten Tickets auf „Ticket aufteilen“.

Tickets Überblick



22319

- 👁 Überblick
- ✎ Stammdaten editieren
- 📄 Dokumente
- 🔗 Ticket aufteilen**
- 📊 Zwischenbericht
- 📄 Stellungnahme anfordern
- ↩ Rückmeldung
- ➡ Weiterleiten
- ✓ Abschließen

Überblick

(Normal):
Gewinn seit Ladenbeginn
Wie kann man ein Berechnung machen, damit ich sehen kann, wie viel Gewinn ich seit Ladenbeginn vor 4 Jahren gemacht habe?