

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:

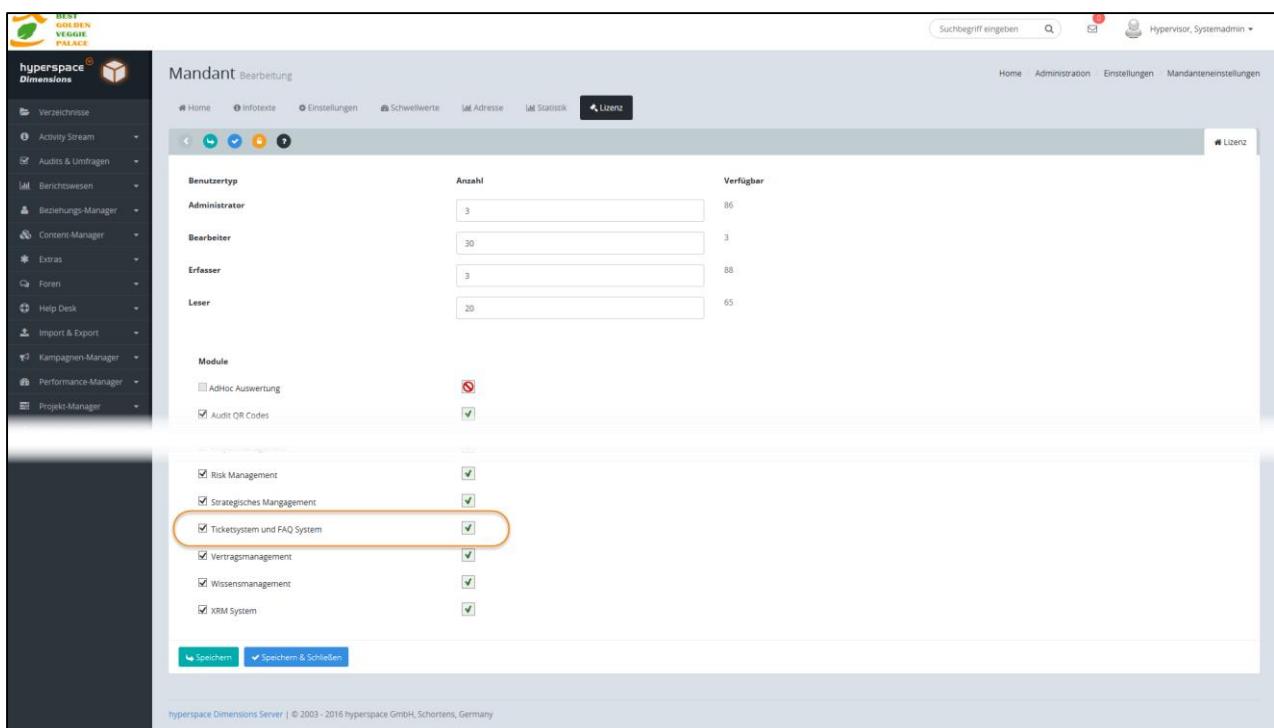
Die Zentrale eines Franchiseunternehmens benutzt das Ticketsystem, um Fragen und Störungsmeldungen der Franchisepartner zu bearbeiten. In diesem Fall reichen die Angaben des Partners, der das Ticket gemeldet hat, aus. Es gibt nur ein Support-Level.

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“.

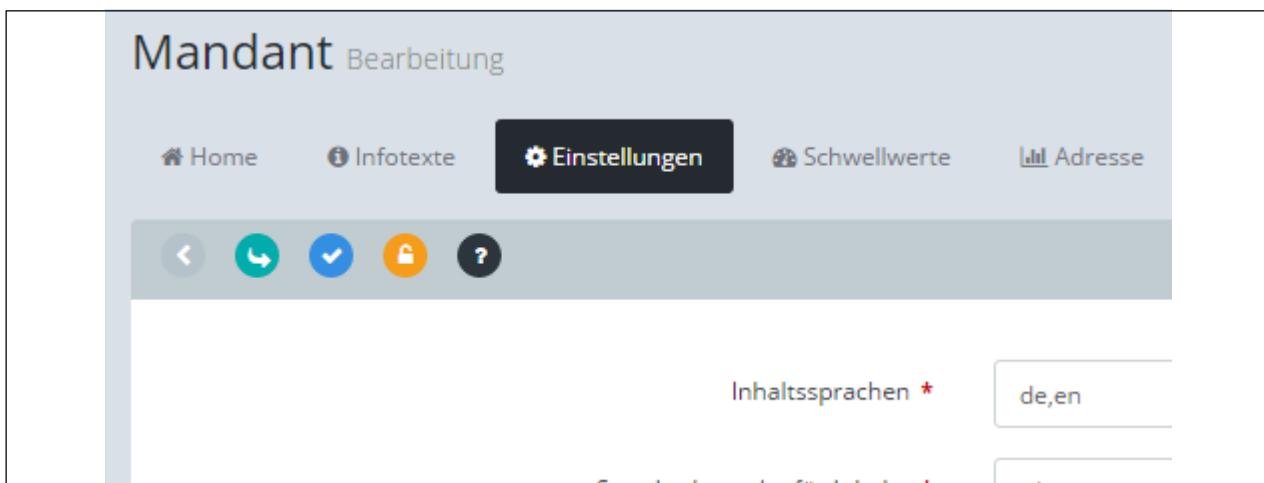


The screenshot shows the hyperspace Dimensions software interface. On the left is a navigation sidebar with various modules like Verzeichnisse, Activity Stream, Audits & Umfragen, Berichtswesen, Beziehungs-Manager, Content-Manager, Extras, Foren, Help Desk, Import & Export, Kampagnen-Manager, Performance-Manager, and Projekt-Manager. The main content area is titled 'Mandant Bearbeitung' and shows 'Lizenz' (Licenses) settings. It has two sections: 'BenutzerTyp' (User Type) and 'Module'. Under 'BenutzerTyp', there are four rows: 'Administrator' (Anzahl: 3, Verfügbar: 86), 'Bearbeiter' (Anzahl: 30, Verfügbar: 3), 'Erfasser' (Anzahl: 3, Verfügbar: 88), and 'Leser' (Anzahl: 20, Verfügbar: 65). Under 'Module', there is a list of checkboxes with some being checked and others not. One specific checkbox, 'Ticketsystem und FAQ System', is highlighted with an orange border around its input field. Other checked modules include 'Audit QR Codes', 'Risk Management', 'Strategisches Management', 'Vertragmanagement', 'Wissensmanagement', and 'xRM System'. At the bottom are 'Speichern' (Save) and 'Speichern & Schließen' (Save and Close) buttons.

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.

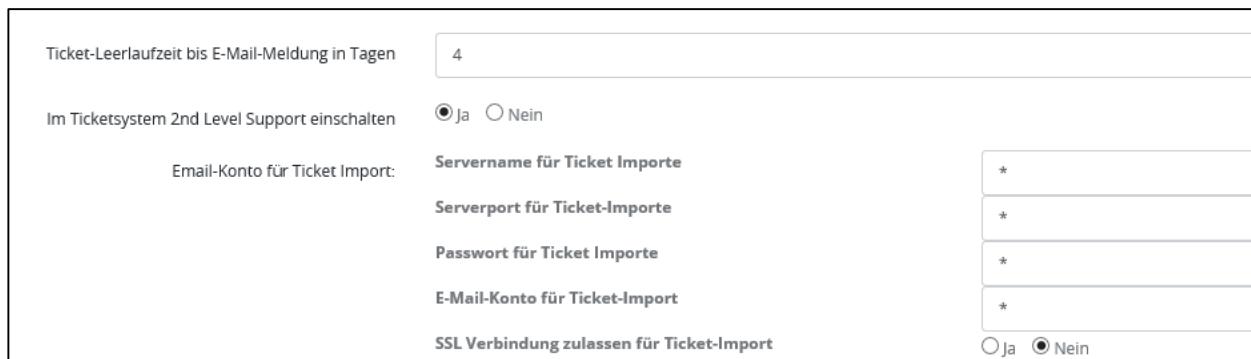
Mandanteneinstellungen für das Ticketsystem

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



The screenshot shows the 'Mandant Bearbeitung' page. At the top, there are tabs: 'Home', 'Infotexte', 'Einstellungen' (which is highlighted in dark blue), 'Schwellwerte', and 'Adresse'. Below the tabs is a toolbar with icons for back, forward, save, lock, and help. On the right side, there is a section for 'Inhaltssprachen *' with a dropdown menu containing 'de,en'.

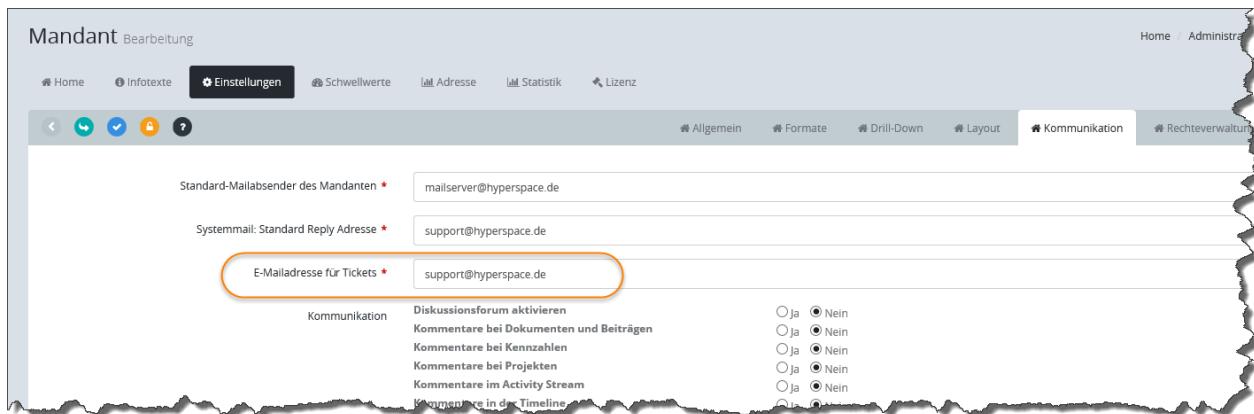
3. Die Registerkarte „Allgemein“ wird dadurch angezeigt. Im unteren Bereich der Registerkarte finden Sie die Optionen für das Ticketsystem:



The screenshot shows the 'Allgemein' tab settings for the ticket system. It includes fields for 'Ticket-Leerlaufzeit bis E-Mail-Meldung in Tagen' (set to 4), 'Im Ticketsystem 2nd Level Support einschalten' (radio button selected for 'Ja'), 'Email-Konto für Ticket Import:' (with sub-fields for Servername, Serverport, Passwort, and E-Mail-Konto), and 'SSL Verbindung zulassen für Ticket-Import' (radio button selected for 'Nein'). There are also four empty text input fields on the right labeled with asterisks (*).

- 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:



The screenshot shows the 'Mandant' (tenant) configuration screen in hyperspace. The 'Einstellungen' (settings) tab is active. On the left, there are fields for 'Standard-Mailabsender des Mandanten' (standard mail sender), 'Systemmail: Standard Reply Adresse' (systemmail: standard reply address), and 'E-Mailadresse für Tickets' (email address for tickets). The 'E-Mailadresse für Tickets' field contains 'support@hyperspace.de' and is highlighted with a red oval. On the right, under the 'Kommunikation' tab, there is a section with several checkboxes for activating forums and comments across different document types and streams. Most checkboxes are checked ('Ja') except for 'Diskussionsforum aktivieren' which is unchecked ('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 / Vorgangarten

Name (de) * Fehler

Name (en) * Error

Status Ampelanzeige aktivieren

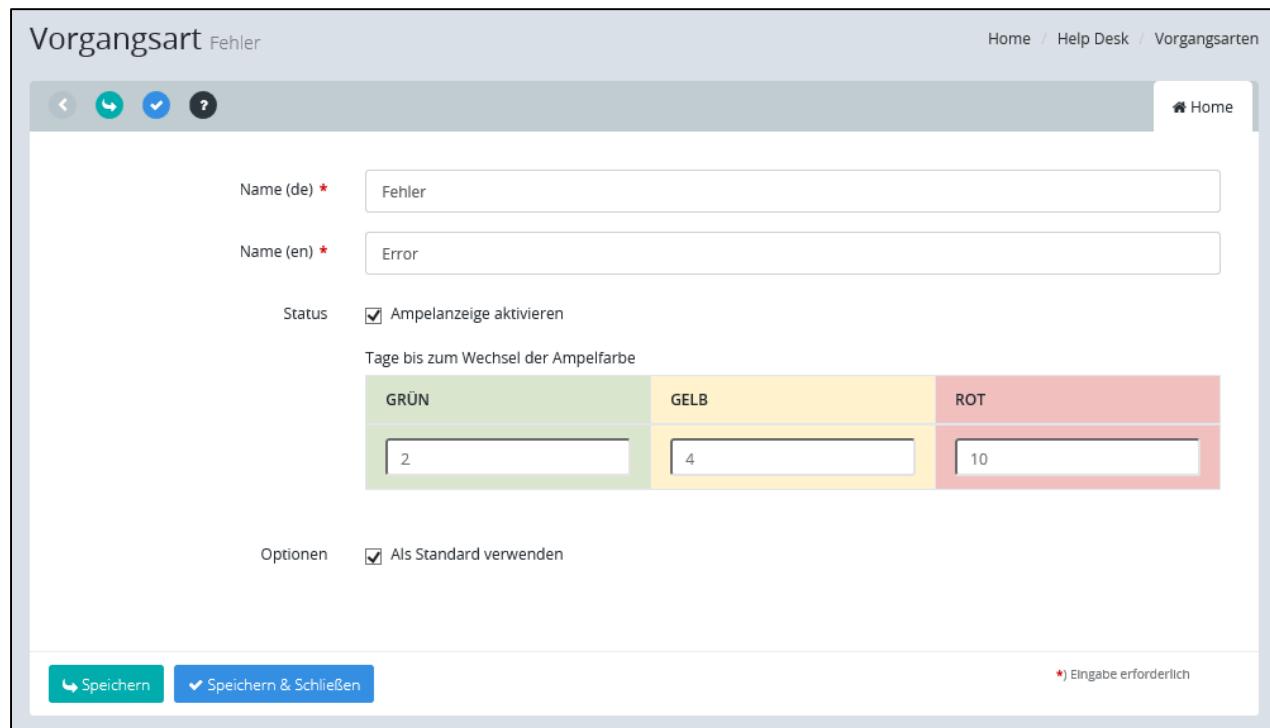
Tags bis zum Wechsel der Ampelfarbe

GRÜN	GELB	ROT
2	4	10

Optionen Als Standard verwenden

*) Eingabe erforderlich

 Speichern  Speichern & Schließen



- 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 „Tags 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, ...

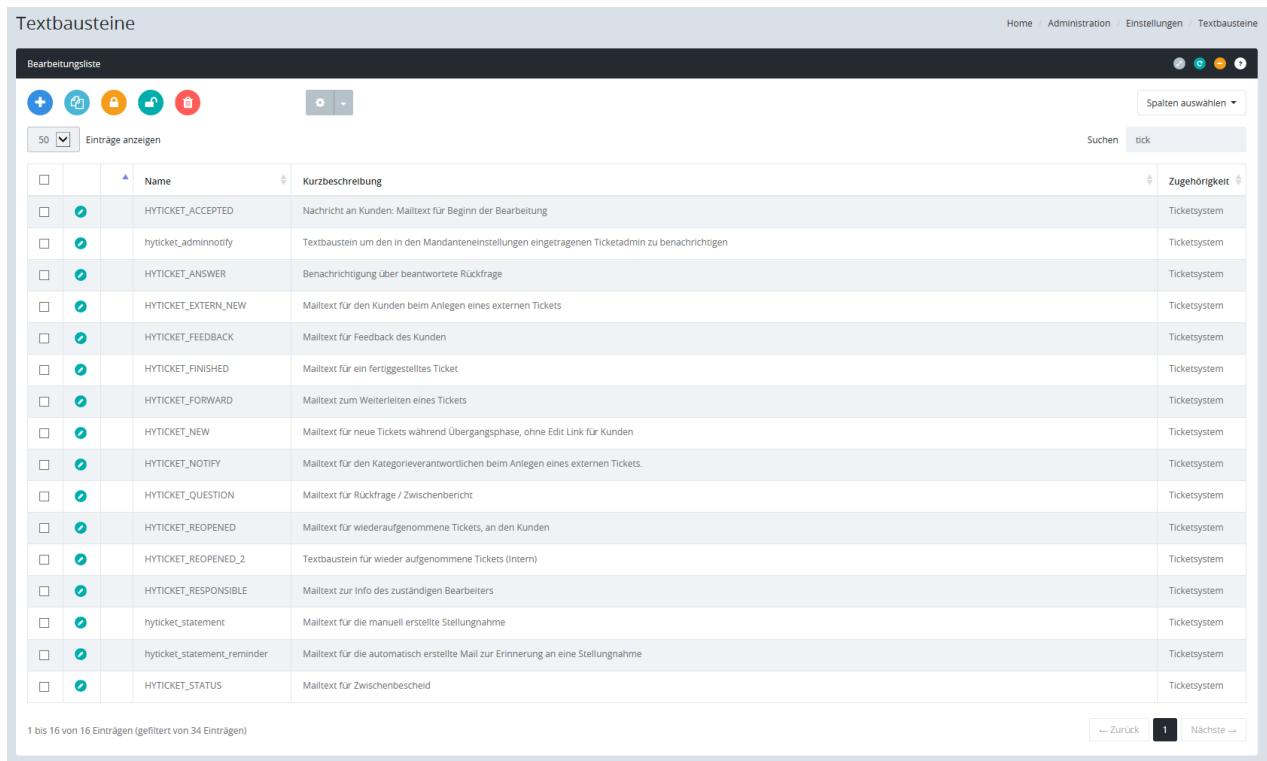
Die Auswahlmöglichkeiten für diese beiden Felder legen Sie bei den Auswahllisten fest:

- 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_catg**“
 - 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.

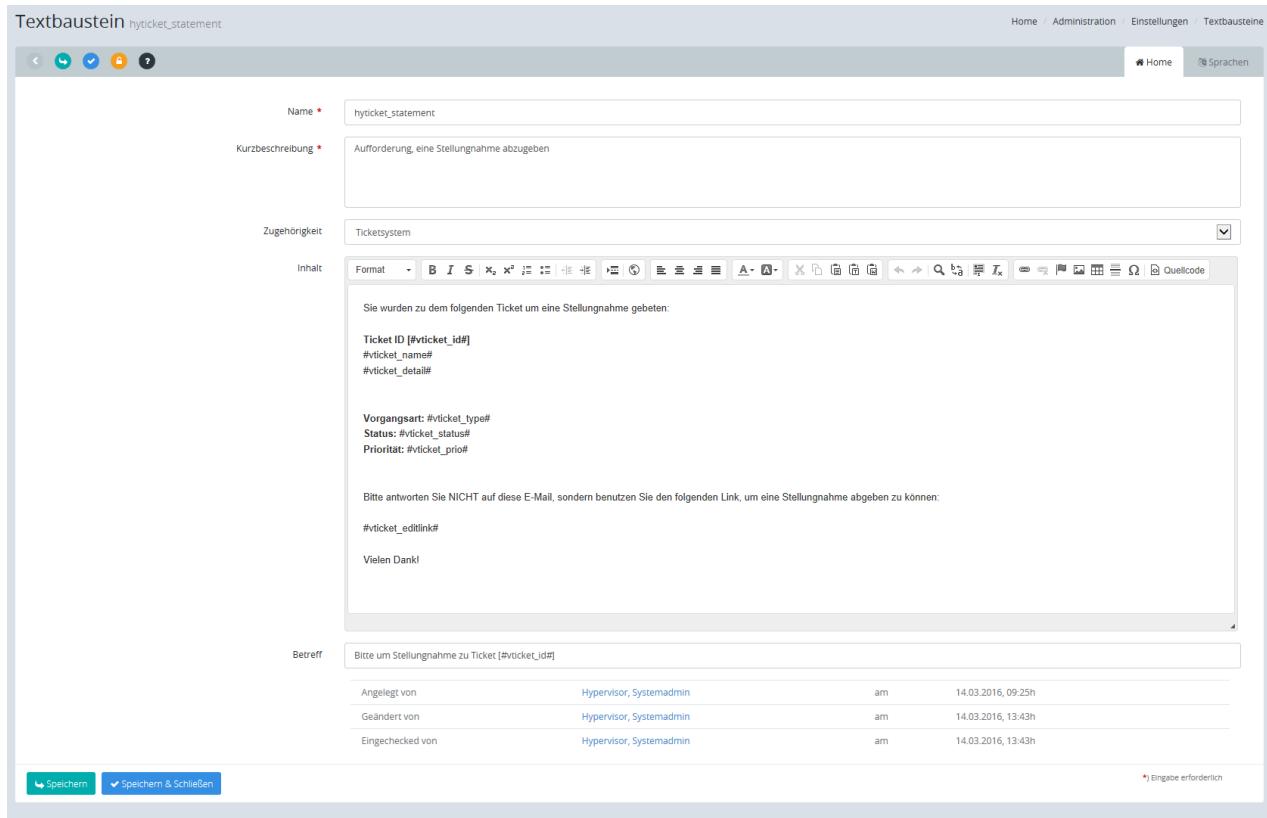
Wählen Sie dazu im Menü „Administration / Einstellungen / Textbausteine“ und geben Sie als Suchbegriff in der Liste „ticket“ ein.



The screenshot shows a list of 16 ticket templates in a table format. Each row contains a checkbox, a small icon, the template name, a brief description, and its category. The columns are: Name, Kurzbeschreibung, and Zugehörigkeit. The categories listed are all 'Ticketsystem'. The templates include: HYTICKET_ACCEPTED, hyticket_adminnotify, HYTICKET_ANSWER, HYTICKET_EXTERN_NEW, HYTICKET_FEEDBACK, HYTICKET_FINISHED, HYTICKET_FORWARD, HYTICKET_NEW, HYTICKET_NOTIFY, HYTICKET_QUESTION, HYTICKET_REOPENED, HYTICKET_REOPENED_2, HYTICKET_RESPONSIBLE, hyticket_statement, hyticket_statement_reminder, and HYTICKET_STATUS.

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

Wählen Sie dann den gewünschten Textbaustein zur Bearbeitung aus.



Textbaustein hyticket_statement

Name * hyticket_statement

Kurzbeschreibung * Aufforderung, eine Stellungnahme abzugeben

Zugehörigkeit TicketSystem

Inhalt

Sie wurden zu dem folgenden Ticket um eine Stellungnahme gebeten:

Ticket ID: #vticket_id#
#vticket_name#
#vticket_detail#

Vorgangsart: #vticket_type#
Status: #vticket_status#
Priorität: #vticket_prio#

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

Vielen Dank!

Betreff Bitte um Stellungnahme zu Ticket [#vticket_id#]

Anglegt von	Hypervisor, Systemadmin	am	14.03.2016, 09:25h
Geändert von	Hypervisor, Systemadmin	am	14.03.2016, 13:43h
Eingecheckt von	Hypervisor, Systemadmin	am	14.03.2016, 13:43h

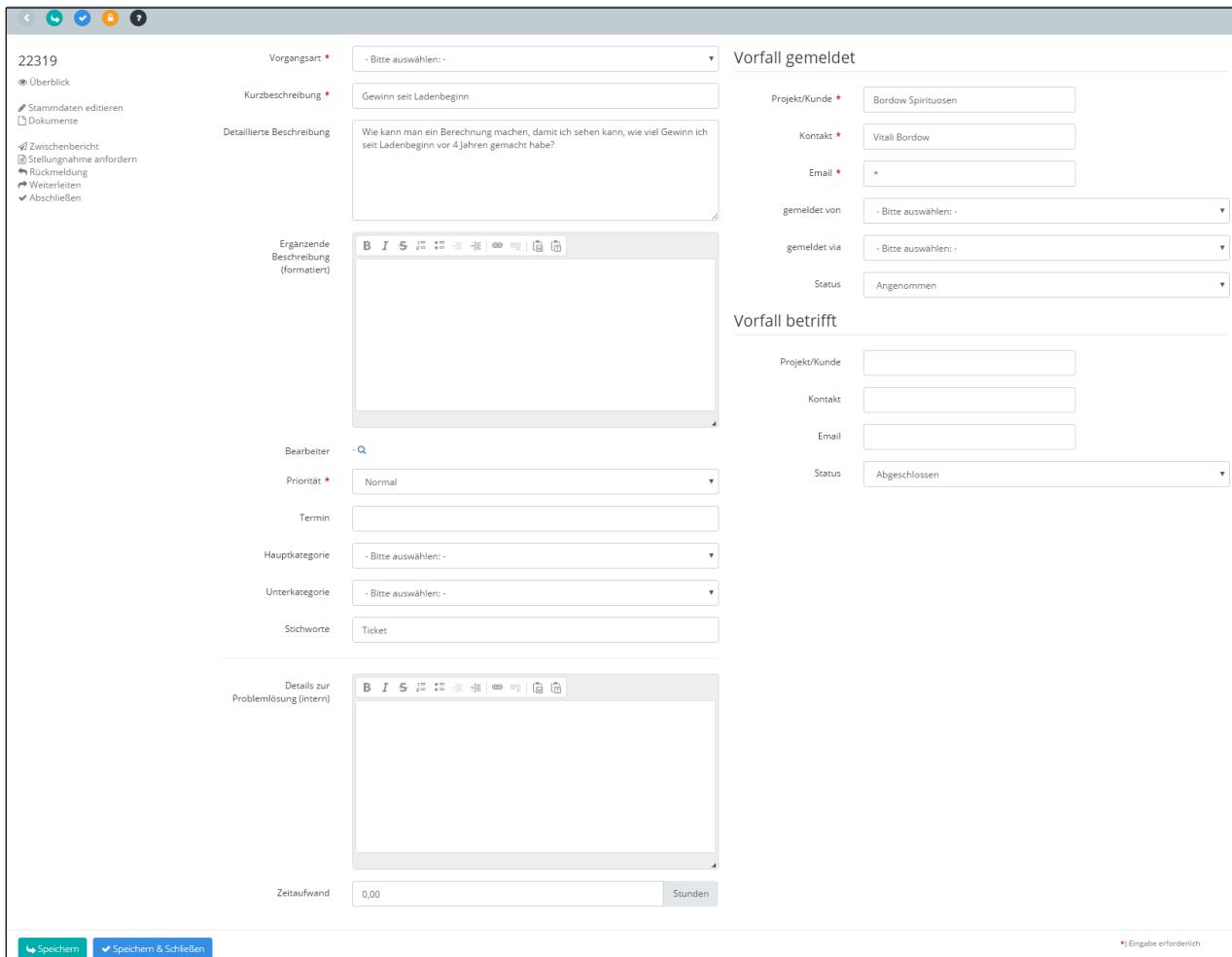
* Eingabe erforderlich

Speichern Speichern & Schließen

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 Mandantenname
- #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

Erläuterung der Ticket-Stammdaten



The screenshot shows the hyperspace Ticketsystem 4.0 interface for creating a new ticket. The form is divided into several sections:

- Header:** Shows ticket number 22319 and navigation links like Überblick, Stammdaten editieren, Dokumente, Zwischenbericht, Stellungnahme anfordern, Rückmeldung, Weiterleiten, and Abschließen.
- Vorgangsart:** A dropdown menu labeled "Vorgangsart *".
- Kurzbeschreibung:** A text input field labeled "Kurzbeschreibung *".
- Detaillierte Beschreibung:** A text area labeled "Detaillierte Beschreibung" containing the text: "Wie kann man eine Berechnung machen, damit ich sehe kann, wie viel Gewinn ich seit Ladenbeginn vor 4 Jahren gemacht habe?"
- Ergänzende Beschreibung (formatiert):** A rich text editor area.
- Bearbeiter:** A dropdown menu labeled "Bearbeiter".
- Priorität:** A dropdown menu labeled "Priorität *".
- Termin:** A text input field.
- Hauptkategorie:** A dropdown menu labeled "Hauptkategorie".
- Unterkategorie:** A dropdown menu labeled "Unterkategorie".
- Stichworte:** A text input field labeled "Stichworte".
- Vorfall gemeldet:** A section with fields for Projekt/Kunde, Kontakt, Email, gemeldet von, gemeldet via, and Status (Angenommen).
- Vorfall betrifft:** A section with fields for Projekt/Kunde, Kontakt, Email, and Status (Abgeschlossen).
- Details zur Problemlösung (intern):** A rich text editor area.
- Zeitaufwand:** A text input field showing "0,00" followed by a "Stunden" unit indicator.

At the bottom are two buttons: "Speichern" and "Speichern & Schließen". A note "*) Eingabe erforderlich" is located at the bottom right.

- **Vorgangsart:** Wählen Sie die Vorgangsart aus der Auswahlliste aus (näheres unter „Vorgangsarten für die Tickets“).
- **Kurzbeschreibung:** Eine kurze Beschreibung des Tickets, erscheint auch in der Bearbeitungsliste
- **Detaillierte Beschreibung:** Ausführliche Beschreibung, ohne Formatierungsmöglichkeiten
- **Ergänzende Beschreibung (formatiert):** In diesem Textfeld können Sie ergänzende Informationen eintragen, wie z. B. den Text von Fehlermeldungen.
- **Bearbeiter:** Durch einen Klick auf das Lupen-Symbol wählen Sie den Bearbeiter für das Ticket aus.
- **Priorität:** Wählen Sie die Priorität in der Auswahlliste aus.
- **Termin:** Hier können Sie einen Termin über den Kalender eingeben.
- **Hauptkategorie:** Falls angelegt, können Sie hier eine Hauptkategorie auswählen (siehe dazu: „Kategorien“).
- **Unterkategorie:** Falls angelegt, können hier eine Unterkategorie ausgewählt werden (siehe dazu: „Kategorien“).
- **Stichworte:** Hier können Sie Stichworte zum Ticket eintragen. Die Stichworte werden in der Bearbeitungsliste bei der Suche berücksichtigt
- **Details zur Problemlösung (intern):** In diesem Textfeld können Sie interne Notizen zur Problemlösung eintragen. Diese Angaben erscheinen nicht in der Kundenansicht.
- **Zeitaufwand:** In diesem Feld können Sie den Zeitaufwand (in Stunden) erfassen

- 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)

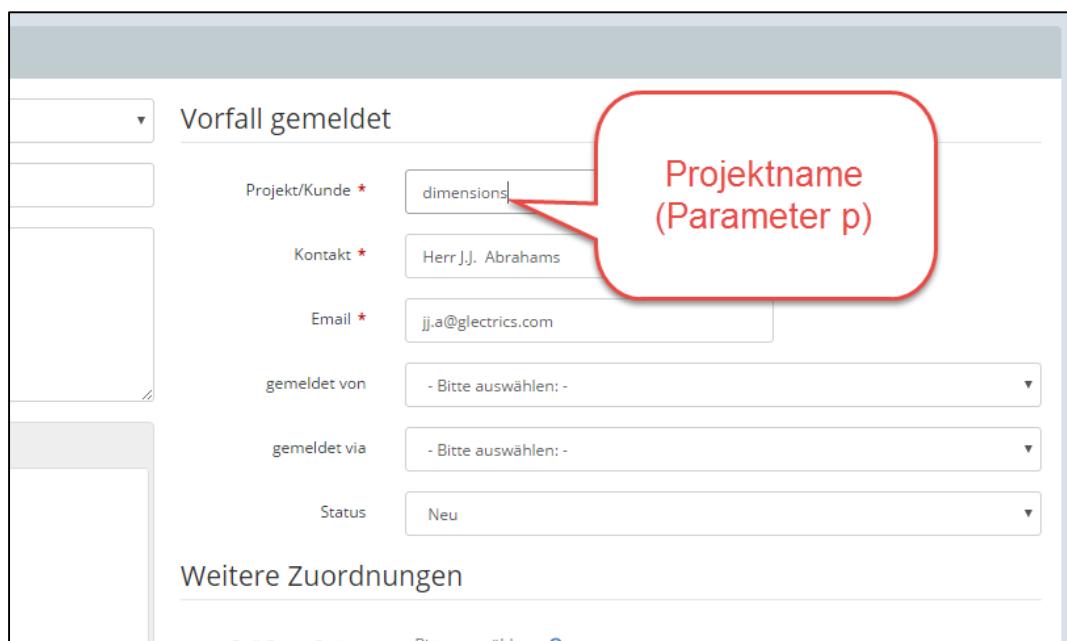
www.hyperspace.de/index.cfm?fuseaction=hyticket.externticket&t=Ticket&p=dimensions&corp_uid=26F93864-CDEF-0815-947347F39840D9H5&language=de&noheader=true

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.

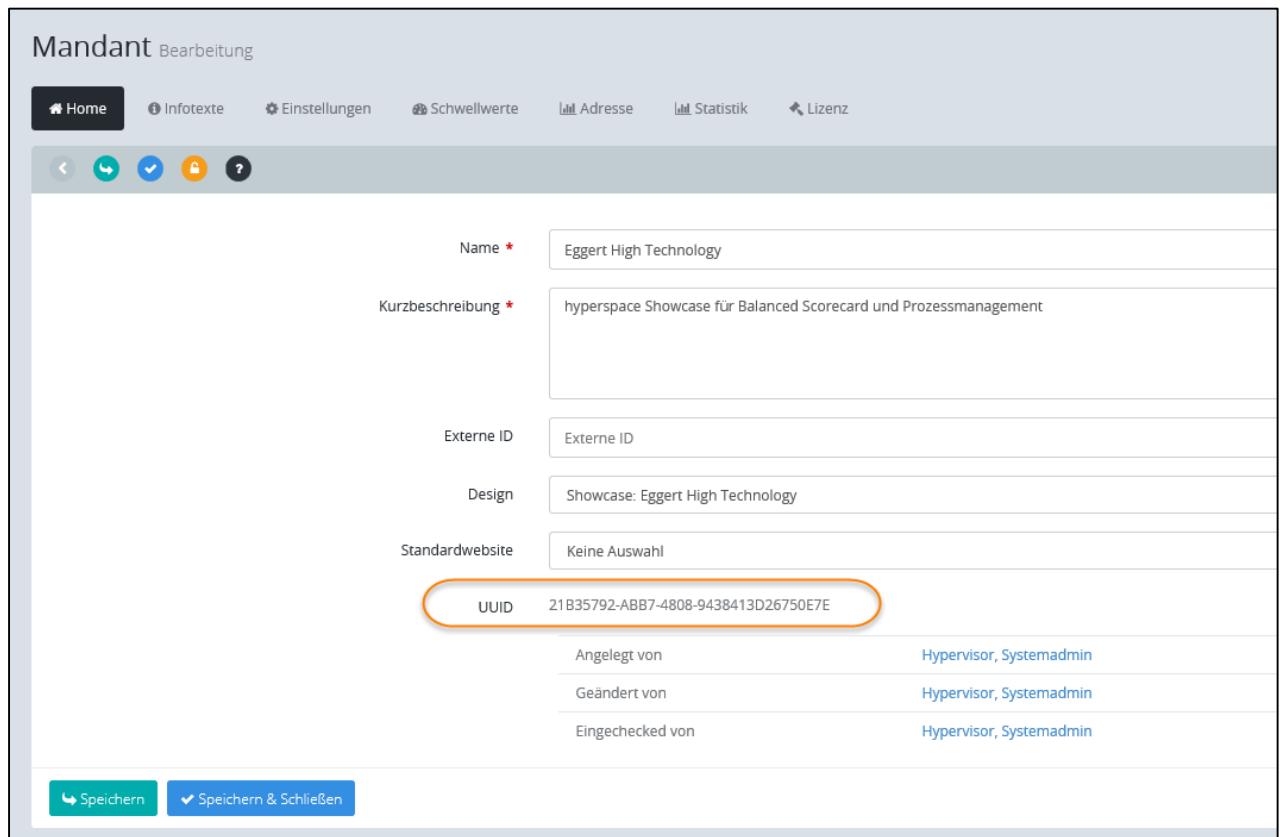


- p: Bei dem Anlegen eines Tickets muss immer ein Projektname vorhanden sein, z.B. „Ticket via Website“



The screenshot shows the 'Vorfall gemeldet' (Incident reported) section of the ticket creation form. The 'Projekt/Kunde *' field contains the value 'dimensions'. A red callout box highlights this field with the text 'Projektname (Parameter p)'. Other fields shown include 'Kontakt *' (Herr J.J. Abrahams), 'Email *' (jj.a@electrics.com), 'gemeldet von' (dropdown: - Bitte auswählen: -), 'gemeldet via' (dropdown: - Bitte auswählen: -), and 'Status' (Neu).

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



The screenshot shows the 'Mandant Bearbeitung' (Tenant editing) screen. The 'UUID' field is highlighted with an orange circle and contains the value '21B35792-ABB7-4808-9438413D26750E7E'. Other fields shown include 'Name *' (Eggert High Technology), 'Kurzbeschreibung *' (hyperspace Showcase für Balanced Scorecard und Prozessmanagement), 'Externe ID' (Externe ID), 'Design' (Showcase: Eggert High Technology), 'Standardwebsite' (Keine Auswahl), and a history section with entries for 'Angelegt von' (Hypervisor, Systemadmin), 'Geändert von' (Hypervisor, Systemadmin), and 'Eingechecked von' (Hypervisor, Systemadmin). Action buttons at the bottom include 'Speichern' and '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 ticket creation form for 'EGGERT High Technology'. The form fields include:

- Vorgangsart: Frage
- Kurzbeschreibung: Wo soll die Ware für die Ausstellung angeliefert werden?
- Detaillierte Beschreibung: (Large text area)
- Hauptkategorie: Zentrale
- Unterkategorie: Wareneingang
- Kontakt: Herr J.J. Abrahams
- Email: jj.a@electrics.com

A blue button labeled 'Senden' (Send) is at the bottom left. At the bottom right, it says '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:

The screenshot shows a ticket detail view for Eggert High Technology. The ticket number is 29269. The ticket details 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
Status	Neu

At the bottom, there is a footer note: 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“.

The screenshot shows the overview screen for ticket 29269. The ticket details are as follows:

Überblick	(Normal): Benachrichtigungen funktionieren nicht Hallo, bitte dies einmal nachprüfen. Meine Benachrichtigungen funktionieren nicht mehr. Mit freundlichen Grüßen Daniela Hinrichs
29269	
Überblick	
Stammdaten editieren	
Dokumente	
Ticket aufteilen	
Zwischenbericht	
Stellungnahme anfordern	
Rückmeldung	
Weiterleiten	
Wiederaufnehmen	

- Sie landen auf der Bearbeitungsmaske der Stellungnahmen:

The screenshot shows a form for creating a response to a ticket. At the top, there are fields for 'Betreff' (Subject) and 'Kontakt' (Contact), both marked with red asterisks indicating they are required. Below these is a field 'Stellungnahme abzugeben bis' (Response due by) with a 'Datum' (Date) dropdown. The main area is titled 'Inhalt' (Content) and contains a rich text editor toolbar. Below the content area, a list of available variables is provided:

Folgende Variablen sind möglich	#vticket_id#	#vticket_type#	#vticket_prio#	#vticket_editlink#
	#vticket_name#	#vticket_status#	#vticket_detail#	#vticket_question#
	#vticket_editlink#	#vticket_corpname#	#vticket_corpsig#	#vticket_usersig#

At the bottom, there is a 'Textbaustein' (Text block) section with a dropdown menu showing '- Bitte auswählen: -' and a blue 'Übernehmen' (Accept) button.

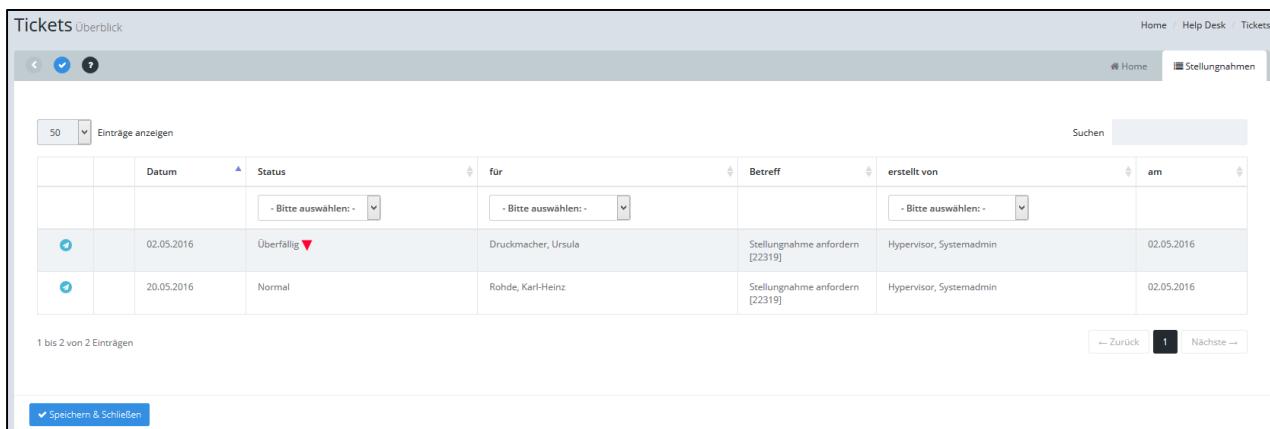
- Betreff: Mit der Eingabe des „Betreffs“ ändern Sie die Überschrift der Mail. Hinweis: Wenn Sie einen Textbaustein wählen, wird der Betreff vom Textbaustein übernommen und kann anschließend geändert werden.
- Kontakt: Mit „Kontakt“ wählen Sie den Benutzer aus, der die Aufforderung zu einer Stellungnahme bekommen soll.
- Stellungnahme abzugeben bis: Hier legen Sie das Datum fest, bis wann die Stellungnahme abgegeben werden soll.
- Inhalt: Für den „Inhalt“ haben Sie zwei Möglichkeiten:
 - Sie suchen sich ein Textbaustein aus der Auswahlbox aus und klicken auf [Übernehmen]. Dazu müssen Sie zuerst einen Textbaustein mit den Namen **hyticket_statement** in Ihrem aktuellen Mandanten anlegen.

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 Mandantenname
 - #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: -				
	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

- 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 sehe 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

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

Übersicht über alle Dokumente und Historieneinträge des Tickets 22319.

Aktionsmenü (mit orangefarbener Klammer):

- Überblick
- Stammdaten editieren
- Dokumente
- Ticket aufteilen** (Klammer hervorgehoben)
- Zwischenbericht
- Stellungnahme anfordern
- Rückmeldung
- Weiterleiten
- Abschließen