

macs controlling

macs Support

Ticket System



macs

macs Software GmbH
Raiffeisenstrasse 8
78658 Zimmern ob Rottweil
Tel. (0741)9422880

1	ALLGEMEIN	3
2	ABLAUF TICKET-SYSTEM	4
2.1	Ticket Erstellung.....	4
2.2	Ablauf.....	4
2.3	Geschlossenes Ticket wieder öffnen.....	4
2.4	Bitte unbedingt beachten	4
3	KUNDENBEREICH	5
3.1	Login	5
3.2	Kundenbereich	6
3.3	Neues Ticket	7
3.4	Meine Tickets	8
3.5	Firmen Ticket	8
3.6	Historie eines Tickets	9
3.7	Suche.....	10
3.8	Einstellungen.....	11
3.9	Abmeldung.....	12

1 Allgemein

Ein Support-Ticket-System ist eine Art von Software, um Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen (Tickets) zu organisieren. Eingehende Kundenanrufe, E-Mails, Faxe und ähnliches werden als Anfragen betrachtet.

Neue Anfragen und Problemstellungen werden mit der Generierung eines Tickets im System erfasst. Zunächst muss dem Ticket eine Beschreibung des Sachverhalts und ggfs. Anlagen hinterlegt werden. Fortan durchläuft das Ticket fest definierte Stati.

Im macs Ticket-System wurde folgende Stati implementiert:

- "Open" (Ticket ist noch offen, d.h. in Bearbeitung)
- "Closed" (Ticket ist geschlossen, d.h. die Bearbeitung ist abgeschlossen)

Zu jeder Zeit sind die verschiedenen Stati eines Tickets einsehbar und weitere Kommentare können hinzugefügt werden. Ein Ticket ist komplett bearbeitet, wenn es den Status "Closed" erreicht hat.

Mit dem Ticketsystem wird sichergestellt, dass keine Nachricht verloren geht und ein Gesamtüberblick über die zu bearbeitenden Vorgänge jederzeit möglich ist.

2 Ablauf Ticket-System

2.1 Ticket Erstellung

Es gibt 3 unterschiedliche Möglichkeiten ein neues Ticket zu erstellen.

- Erstellung des Tickets über Ihren Kundenbereich (<http://support.macscontrolling.com>)
- E-Mail an support@macscontrolling.com
- Anruf beim macs Support (Tel. 0741/94228850)

2.2 Ablauf

- Kunden-Anfrage
- Automatische Ticket-Erstellung (Status „New“ bzw. „Open“)
- Bearbeitung des Tickets durch macs Support mit Info an Kunden (je nach Stand, Status „Open“ oder „Closed“)

2.3 Geschlossenes Ticket wieder öffnen

Wenn ein Ticket den Status „Closed“ besitzt und Sie mit der Antworten-Funktion Ihres E-Mail-Clients auf dieses Ticket nochmals antworten, so wird der Status automatisch wieder auf „Open“ gesetzt. Die selbe Möglichkeit besteht beim Antworten auf ein geschlossenes Ticket aus dem Kundenbereich heraus.

2.4 Bitte unbedingt beachten

Damit die Kommunikation mit dem macs Support reibungslos funktioniert, muss beim Antworten auf ein Support-Ticket immer die Antworten-Funktion Ihres E-Mail-Clients verwendet werden, bzw. Sie sollten die Antworten Funktion im macs Support Kundenbereich benützen. Nur so kann das System Ihre Anfrage auch dem entsprechenden Support-Vorfall zuordnen. Wenn diese Zuordnung nicht funktioniert, wird immer ein neues Ticket ausgelöst.

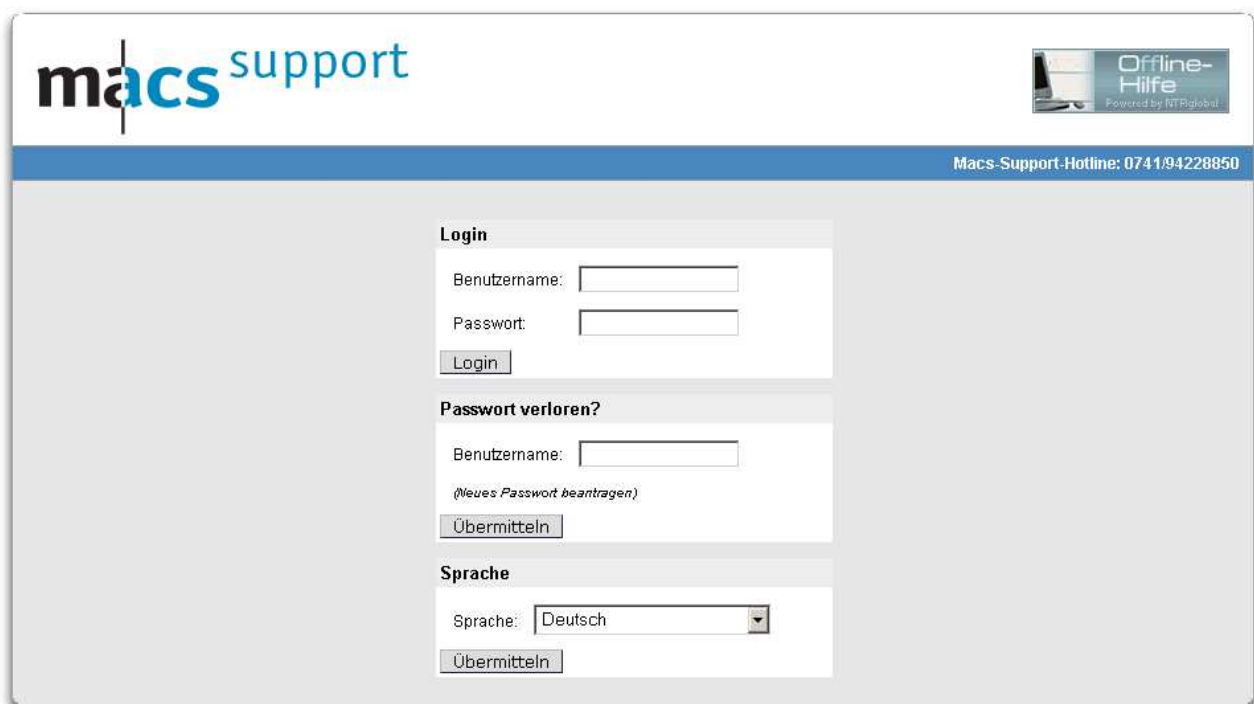
3 Kundenbereich

Der macs Support-Kundenbereich ist über die URL <http://support.macscontrolling.com> zu erreichen.

3.1 Login

Auf der Login Seite haben Sie die Möglichkeit sich mit Ihrem Benutzernamen (E-Mail-Adresse) und dem dazugehörigen Passwort einzuloggen.

Bei erstmaliger Anmeldung im Kundenbereich müssen Sie ein neues Passwort über die Funktion „Passwort verloren“ anfordern. Per E-Mail wird Ihnen dann das neue Passwort zugesendet, welches Sie dann im Kundenbereich unter „Einstellungen“ ändern können.



© 2009 macs Software GmbH | Raiffeisenstr. 8 | D-78658 Zimmern ob Rottweil

3.2 Kundenbereich

Über den Kundenbereich können Sie neue Tickets erstellen, den Status bzw. die Historie der Tickets überwachen und Ihre Einstellungen verändern.

The screenshot shows the 'macs support' customer portal. At the top left is the logo, and at the top right is a chat icon with the text 'Bitte hier klicken, um mit mir zu sprechen'. Below the logo is a navigation bar with 'MacS-Support-Hotline: 0741/94228850'. A secondary navigation bar contains links: 'Abmelden', 'Neues Ticket', 'Meine Tickets', 'Firmen Ticket', 'Suche', and 'Einstellungen'. A welcome message reads: 'Willkommen Max Mustermann (mustermann@macsoft.de/Mustermann) 28.04.2009 09:38:44'. The main section is titled 'Meine Tickets' and shows 'Ticket 1-4 von 4 - Seite: 1 - (Geschlossene Tickets nicht zeigen)'. Below this is a table with the following data:

Ticket#	Alter	Betreff	Status	Queue	Besitzer
0100140	4 Tage 19 Stunden	Kudentag 2009	Closed	SUPPORT	DS
0100139	5 Tage 17 Stunden	Neuer Status "Closed"!	Closed	SUPPORT	DS
0100137	8 Tage 0 Stunde	SMC Update	Neu	SUPPORT::DS	DS
0100134	12 Tage 19 Stunden	Kudentag 2009	Closed	SUPPORT	DS

© 2009 macs Software GmbH | Raiffeisenstr. 8 | D-78858 Zimmern ob Rottweil

3.3 Neues Ticket

Die Neuanlage eines Tickets über den Kundenbereich ist ähnlich aufgebaut, wie ein E-Mail-Programm. Es kann ein Betreff und ein Nachrichtentext eingetragen werden und dem Ticket können Anlagen hinzugefügt werden.

The screenshot shows the 'macs support' web interface. At the top left is the 'macs support' logo. At the top right is an 'Online-Hilfe' button with a woman's photo and the text 'Powered by NTRGlobal'. Below the logo is a blue navigation bar with the text 'MacS-Support-Hotline: 0741.94228850'. Below the navigation bar is a menu with icons and links: 'Abmelden', 'Neues Ticket', 'Meine Tickets', 'Firmen Ticket', 'Suche', and 'Einstellungen'. On the right side of the menu, there is a welcome message: 'Willkommen Max Mustermann (mustermann@macsoft.de/Mustermann)' and the date '28.04.2009 09:39:28'. The main content area is titled 'Neues Ticket' and contains a form with the following fields: 'Optionen', 'Betreff:' (with a text input field), 'Text:' (with a large text area), and 'Anlage:' (with a text input field). Below the 'Anlage:' field are two buttons: 'Durchsuchen...' and 'Anhängen'. At the bottom right of the form is a button labeled 'Übermitteln'.

© 2009 macs Software GmbH | Raiffeisenstr. 8 | D-78658 Zimmern ob Rottweil

3.4 Meine Tickets

Unter „Meine Tickets“ sieht der eingeloggte Kunde nur seine gestellten Tickets.

macs support

Macs-Support-Hotline: +49 741 94228850

Abmelden Neues Ticket Meine Tickets Firmen Ticket Suche Einstellungen

Willkommen Max Mustermann
(mustermann@macsoft.de/Mustermann)
28.04.2009 16:08:02

Hinterlassen Sie eine Nachricht
Powered by NTRglobal

Meine Tickets

Ticket 1-5 von 5 - Seite: 1 - (Geschlossene Tickets nicht zeigen)

Ticket#	Alter	Betreff	Status	Von
0100160	14 Minuten	test	Neu	mustermann@macsoft.de
0100140	5 Tage 1 Stunde	Kudentag 2009	Closed	mustermann@macsoft.de
0100139	5 Tage 23 Stunden	Neuer Status "Closed"!	Closed	mustermann@macsoft.de
0100137	8 Tage 7 Stunden	SMC Update	Neu	mustermann@macsoft.de
0100134	13 Tage 2 Stunden	Kudentag 2009	Closed	mustermann@macsoft.de

© 2009 macs Software GmbH | Raiffeisenstr. 8 | D-78658 Zimmern ob Rottweil

3.5 Firmen Ticket

Unter „Firmen Ticket“ sieht der eingeloggte Kunde alle gestellten Tickets der Firma, d.h. Ihre und die Tickets Ihrer Kollegen aus dem eigenen Unternehmen sind hier sichtbar. In der Spalte „Von“ ist der jeweilige Absender des Tickets ersichtlich.

macs support

Macs-Support-Hotline: +49 741 94228850

Abmelden Neues Ticket Meine Tickets Firmen Ticket Suche Einstellungen

Willkommen Max Mustermann
(mustermann@macsoft.de/Mustermann)
28.04.2009 16:08:31

Hinterlassen Sie eine Nachricht
Powered by NTRglobal

Firmen Ticket

Ticket 1-6 von 6 - Seite: 1 - (Geschlossene Tickets nicht zeigen)

Ticket#	Alter	Betreff	Status	Von
0100161	13 Minuten	Fragen CCC	Neu	dirk.salmen@macscontrolling.com
0100160	14 Minuten	test	Neu	mustermann@macsoft.de
0100140	5 Tage 1 Stunde	Kudentag 2009	Closed	mustermann@macsoft.de
0100139	5 Tage 23 Stunden	Neuer Status "Closed"!	Closed	mustermann@macsoft.de
0100137	8 Tage 7 Stunden	SMC Update	Neu	mustermann@macsoft.de
0100134	13 Tage 2 Stunden	Kudentag 2009	Closed	mustermann@macsoft.de

© 2009 macs Software GmbH | Raiffeisenstr. 8 | D-78658 Zimmern ob Rottweil

3.6 Historie eines Tickets

Wenn man über „Meine Tickets“ bzw. „Firmen Tickets“ ein Ticket aufruft, dann kann die komplette Historie dieses Tickets nachvollzogen werden. Hier ist von der Anfrage des Kunden, der Ticket Eröffnung bis zur Schliessung des Tickets der komplette Ticket-Verlauf nachvollziehbar.

macs support Offline-Hilfe
Powered by NIT!global

Macs-Support-Hotline: 0741/94228850

Abmelden
[Neues Ticket](#) [Meine Tickets](#) [Firmen Ticket](#) [Suche](#) [Einstellungen](#)

Willkommen Max Mustermann
(mustermann@macsoft.de/Mustermann)
28.04.2009 11:45:46

Inhalt Ticket#: 0100140 **Alter: 4 Tage 21 Stunden**

[Drucken](#) **Erstellt: 23.04.2009 14:36:26**

-> 1. Kunde (Webanfrage) Max Mustermann <musterm[...].: Kundentag 2009	23.04.2009 14:36:26
-> 2. System (E-Mail an extern) macs Support <support2@m[...]: Kundentag 2009	23.04.2009 14:36:26
-> 3. Agent (E-Mail an extern) macs Support <support2@m[...]: Kundentag 2009	23.04.2009 14:39:19
-> 4. System (email-notification-ext) macs Support <support2@m[...]: Neuer Status "Closed"!	23.04.2009 14:39:20

Von: Max Mustermann <mustermann@macsoft.de>
 An: SUPPORT allgemein
 Betreff: Kundentag 2009

sdssdsdsd

Betreff:

Text:

Anlage:

© 2009 macs Software GmbH | Raiffeisenstr. 8 | D-78658 Zimmern ob Rottweil

3.7 Suche

In der Rubrik „Suche“ können Sie nach definierten Suchkriterien Ihre bisher gestellten Tickets durchsuchen.

The screenshot shows the 'Ticket-Suche' (Ticket Search) interface. At the top left is the 'macs support' logo. To the right is an 'Offline-Hilfe' (Offline Help) button. Below the logo is a navigation bar with icons and links: 'Abmelden', 'Neues Ticket', 'Meine Tickets', 'Firmen Ticket', 'Suche', and 'Einstellungen'. On the right side of the navigation bar, there is a welcome message: 'Willkommen Max Mustermann (mustermann@macsoft.de/Mustermann)' and the date/time '28.04.2009 10:37:01'. The main search area is titled 'Ticket-Suche' and contains several sections:

- Ticket#**: A text input field with the placeholder 'Ticket# z. B. 10*5144 oder 105658*'.
- Volltextsuche in Artikel (z. B. "Mar'in" oder "Baue"')**: A section with five text input fields labeled 'Von', 'An', 'Cc', 'Betreff', and 'Text'.
- Status**: A dropdown menu with options 'Closed', 'Neu', and 'Open'.
- Zeiten**: A section with three radio button options:
 - Keine Zeit-Einstellungen.
 - Ticket erstellt [letzten] [1] Tag(e) .
 - Ticket erstellt zwischen [29] [03] [2009] und [28] [04] [2009].
- Ergebnis-Ansicht**: A dropdown menu set to 'Normal'.

 A 'Suche' button is located at the bottom right of the search form.

© 2009 macs Software GmbH | Raiffeisenstr. 8 | D-78658 Zimmern ob Rottweil

3.8 Einstellungen

Unter „Einstellungen“ kann der Kundenbereich konfiguriert werden. Wichtige Funktionen sind hier die Spracheinstellung und das Ändern des Passwortes.

macs support Hinterlassen Sie eine Nachricht
Powered by HTRglobal

Mac-Support-Hotline: 0741.94228850

Abmelden [Neues Ticket](#) [Meine Tickets](#) [Firmen Ticket](#) [Suche](#) [Einstellungen](#)

Willkommen Max Mustermann
(mustermann@macsoft.de/Mustermann)
28.04.2009 10:56:13

Oberfläche	Andere Optionen
<p>Sprache</p> <p>Oberflächen-Sprache auswählen.</p> <p>Deutsch <input type="button" value="Aktualisieren"/></p>	<p>Passwort ändern</p> <p>Neues Passwort: <input type="text"/></p> <p>Neues Passwort (wiederholen): <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="Aktualisieren"/></p>
<p>Gezeigte Tickets</p> <p>Maximale Anzahl angezeigter Tickets pro Seite in der Übersicht.</p> <p>25 <input type="button" value="Aktualisieren"/></p>	<p>Geschlossene Tickets</p> <p>Geschlossene Tickets anzeigen.</p> <p>Ja <input type="button" value="Aktualisieren"/></p>
<p>Queue-Ansicht Aktualisierungszeit</p> <p>Queue-Ansicht Aktualisierungszeit auswählen.</p> <p>2 Minuten <input type="button" value="Aktualisieren"/></p>	<p>PGP Key</p> <p>PGP Key Upload</p> <p><input type="text"/> <input type="button" value="Durchsuchen..."/></p> <p><input type="button" value="Aktualisieren"/></p>

© 2009 macs Software GmbH | Raiiffeisenstr. 8 | D-78658 Zimmern ob Rottweil

3.9 Abmeldung

Über den Button „Abmelden“ können Sie sich vom macs Support-Kundenbereich abmelden.

The screenshot shows the macs support website interface. At the top left is the 'macs support' logo. At the top right is a button labeled 'Hinterlassen Sie eine Nachricht' with a subtext 'Powered by NTRglobal'. Below the logo is a blue bar with the text 'MacS-Support-Hotline: 0741/94228850'. The main content area has a red message: 'Abmeldung erfolgreich! Danke für die Benutzung von OTRS!'. Below this are three sections: 'Login' with fields for 'Benutzername:' and 'Passwort:' and a 'Login' button; 'Passwort verloren?' with a 'Benutzername:' field, a link '(Neues Passwort beantragen)', and an 'Übermitteln' button; and 'Sprache' with a dropdown menu set to 'Deutsch' and an 'Übermitteln' button.

© 2009 macs Software GmbH | Raiffeisenstr. 8 | D-78658 Zimmern ob Rottweil