



AFS-Ticketsystem

Benutzerhandbuch

AFS-Ticketsystem

Danke, dass Sie sich für den Kauf unserer Software des AFS-Ticketsystems entschieden haben. Wir wollen Ihnen auf den nächsten Seiten die Installation und den Funktionsumfang der Schnittstelle erläutern und somit zu einem einwandfreien Handling mit ihr beitragen.

Denken Sie vor der Installation daran, Ihren PC auf den aktuellen Stand zu bringen - keine angezeigten Betriebssystem-Updates vergessen usw. Nur ein komplett aktuelles Betriebssystem garantiert eine optimale Funktionalität der AFS-Software Produkte.

Starten Sie Installationen von AFS Software (ab Windows 7) immer mit Rechtsklick „... als Administrator ausführen“. Nur so haben Sie während der Installation volle Rechte! Das Benutzerkonto als Administratorenkonto zu haben reicht **nicht** aus!



Inhalt

Was ist das Ticketsystem?	4
Die Installation	5
Einstellungen.....	8
Lokale Einstellungen	9
Einstellungen	10
Programmfunktionen.....	14
Ticketübersicht	14
Erstellen und Bearbeiten eines Tickets	16
CRM	19
Telefonlog	20
Auswertungcenter	20
Ticketsystem im Mailmanagement.....	24
Ticket aus einer Mail heraus öffnen und anlegen	24

Was ist das Ticketsystem?

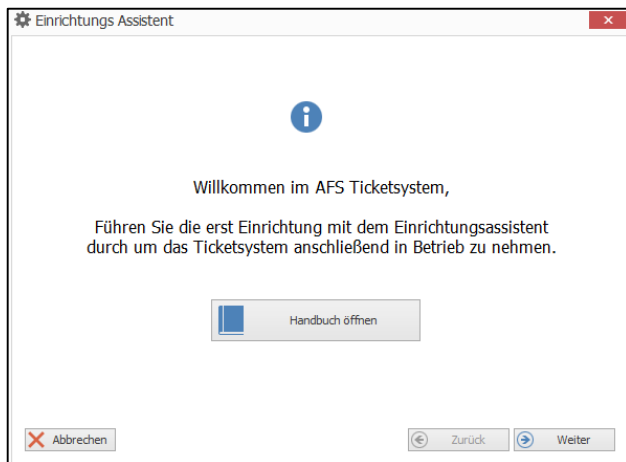
Das AFS-Ticketsystem ist eine umfassende Softwarelösung für Unternehmen zum Erfassen von Kundenanfragen und Arbeitstätigkeiten in Tickets.

Erstellen Sie schnell und einfach Tickets, welche Sie Mitarbeitern oder Gruppen zuweisen können. Mit dem AFS-Ticketsystem bleiben Sie zudem während der Bearbeitung eines Tickets durch Ihre Mitarbeiter immer auf dem aktuellen Stand.

Durch die Integration in Outlook lässt sich mit einem Klick ein komplettes Ticket aus einer E-Mail erstellen, bearbeiten und anschließend versenden. Frei anpassbare E-Mail-Vorlagen ersetzen dabei Ihre Signaturen und beschleunigen so nochmal die Bearbeitung der Anfrage.

Durch Auswertungen im Ticketsystem können Sie mit einem Blick die erfassten Arbeitsleistungen auswerten und entsprechend verwerten.

Die Installation

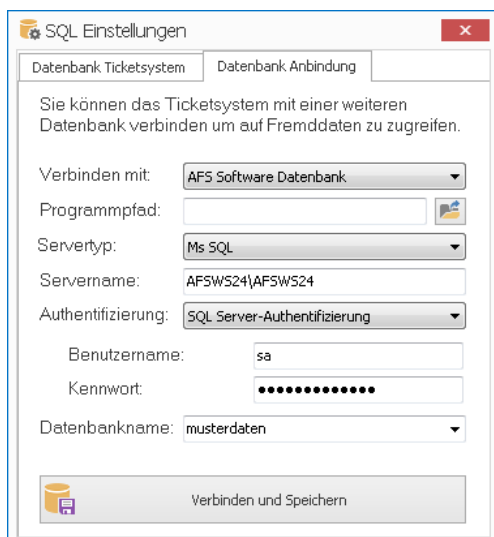


Beim ersten Start des AFS-Ticketsystems öffnet sich der Einrichtungsassistent, in dem Sie die Grundeinstellungen vornehmen müssen. Klicken Sie auf **„Weiter“** und bearbeiten Sie danach die **„SQL Einstellungen“**.

Hier richten Sie die Datenbankverbindung ein.

Beachten Sie, dass das Ticketsystem eine eigene Datenbank benötigt und daher nicht die Datenbank der Warenwirtschaft genutzt werden darf.

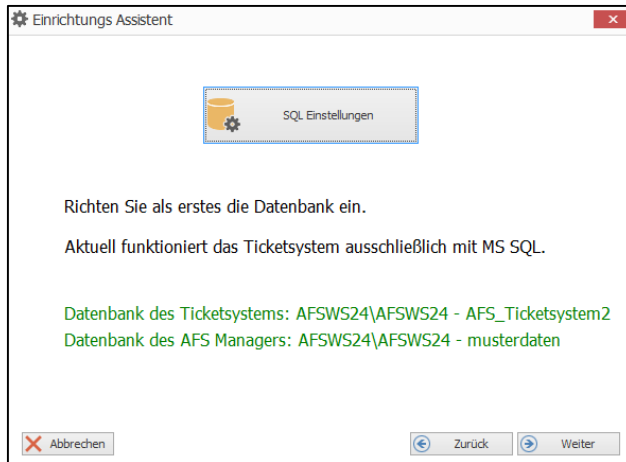
Geben Sie die entsprechenden Daten ein. Anschließend klicken Sie auf **„Datenbank anlegen“** und **„Verbinden und Speichern“**.



Danach richten Sie die Datenbank-Anbindung für den AFS-Manager im Tab **„Datenbank Anbindung“** ein.

Unter **„Programmpfad“** können Sie den Pfad der AFS-Manager-Anwendung (ab Version X5) hinterlegen, um dort die Ticketsystem-Funktion zu aktivieren.

Abschließend klicken Sie **„Verbinden und Speichern“** und schließen das Fenster.



Nach erfolgreicher Verbindung mit den Datenbanken erscheinen die entsprechenden Namen grün.

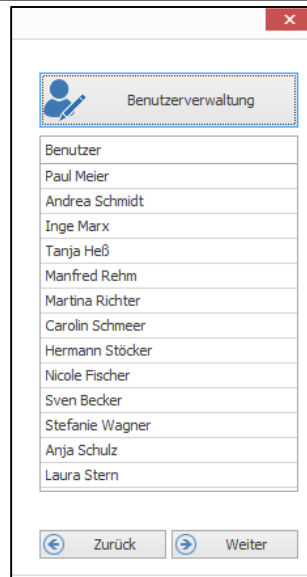
Klicken Sie nun auf **„Weiter“**.

Im nächsten über den

öffnet sich ein Sie können aus der und schließen.

Danach sehen ausgewählten gewünschten

sind, klicken Sie auf **„Weiter“**.



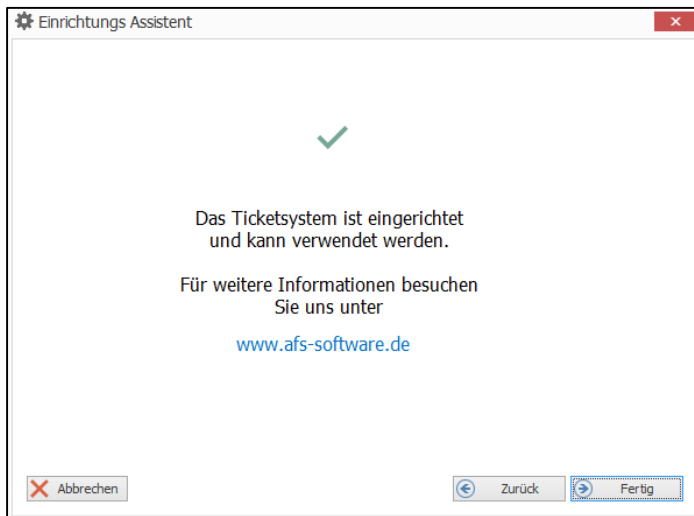
Schritt legen Sie die Mitarbeiter Menüpunkt

„Benutzerverwaltung“ an. Es weiteres Fenster.

bereits angelegte Mitarbeiter Warenwirtschaft importieren anschließend das Fenster

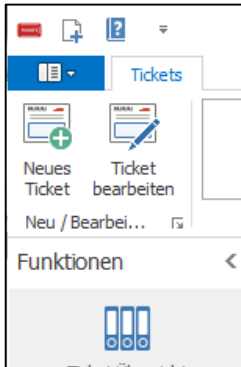
Sie eine Übersicht der Personen und wenn alle Mitarbeiter in der Liste vermerkt

Nach erfolgreicher Installation, erscheint folgendes Fenster:



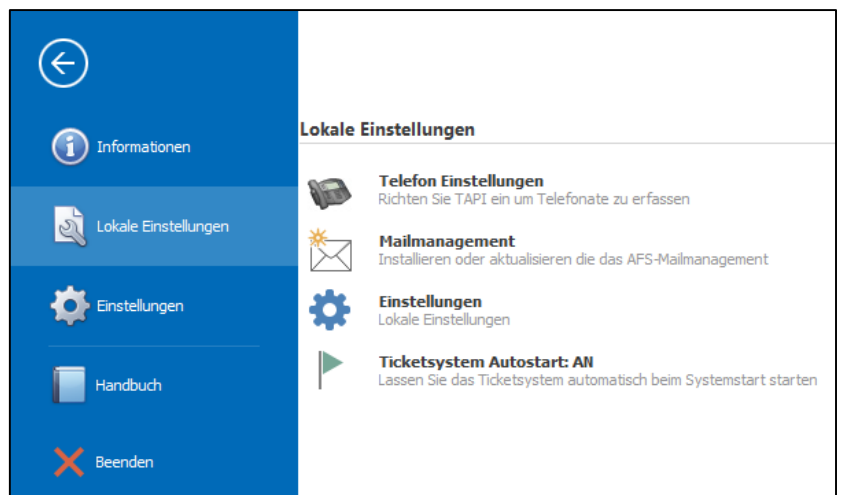
Um die Installation abzuschließen, klicken Sie auf „**Fertig**“.

Einstellungen



Die Einstellungen finden Sie in der linken oberen Ecke über den verschiedenen Funktionen.

Dort finden Sie **„Lokale Einstellungen“**, in denen Sie das optionale Zusatzprogramm AFS-Mailmanagement herunterladen oder TAPI-Einstellungen tätigen können.



Unter dem Punkt **„Einstellungen“** finden Sie die Mitarbeiter und SQL-Einstellungen, so wie E-Mail Vorlagen für das Mailmanagement.

Bei **„Informationen“** bekommen Sie allgemeine Angaben über das Ticketsystem, sowie einen Link zu unserer Internet- und Twitter Seite und über den Punkt **„Handbuch“** öffnet sich dieses Handbuch als PDF in Ihrem Browser.

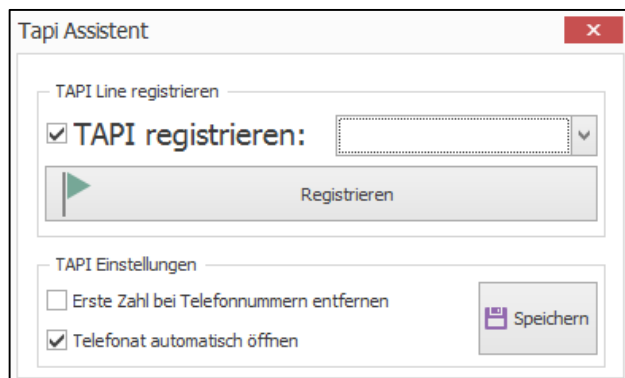
Lokale Einstellungen

„Telefon Einstellungen“

Unter diesem Punkt können Sie Ihr Telefon mit einem TAPI-Treiber für das Ticketsystem registrieren. Den TAPI-Treiber Ihres Geräts finden Sie bei Ihrem Telefonhersteller.

Wählen Sie in der Listbox Ihr Telefon aus und klicken Sie auf **„Registrieren“**.

Direkt danach startet im Hintergrund die TAPI-Überwachung, welche noch einmal in der Taskleiste aufleuchtet.

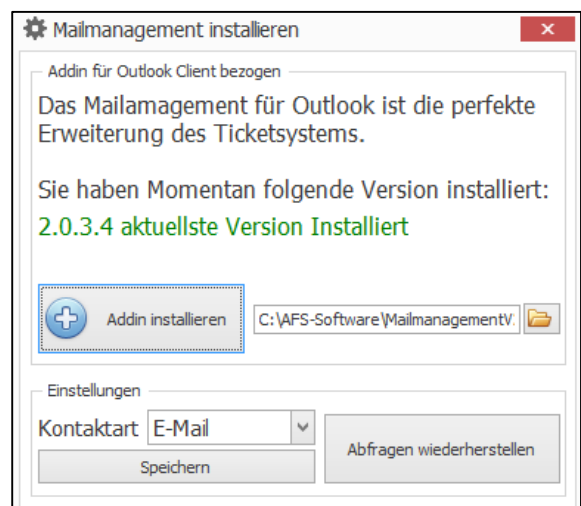


„Mailmanagement“

Über diese Funktion lässt sich das Mailmanagement für Outlook installieren (wird unterstützt ab Version „Outlook 2010“).

Hierfür müssen Sie den Button **„Addin installieren“** klicken. Dies muss jedoch bei jedem Client ausgeführt werden.

Sie können auch einstellen, welche Kontaktart angezeigt werden soll, die als Erstes beim Erstellen eines Tickets per Outlook ausgewählt wird.



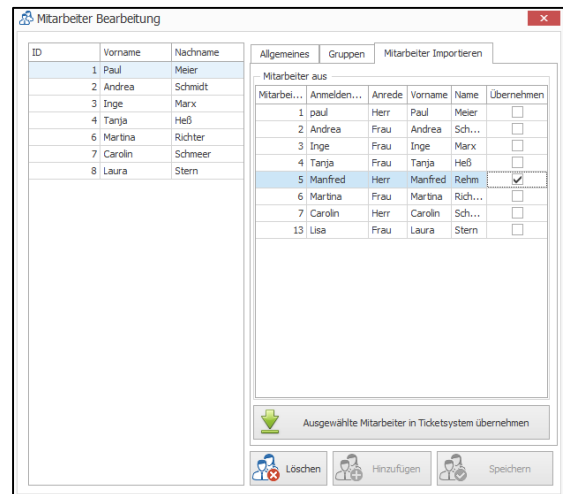
Einstellungen

„SQL-Einstellungen“

Bei diesem Unterpunkt finden Sie die beiden Datenbankverbindungen, die Sie bereits bei der Installation eingestellt haben.

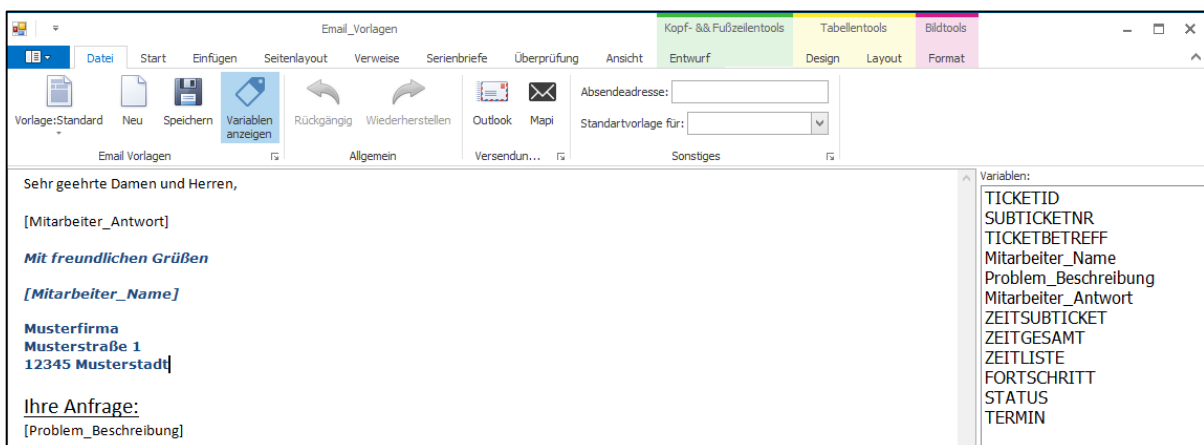
„Mitarbeiter Einstellungen“

Hier können Sie die Mitarbeiterinformationen noch einmal bearbeiten und neue Mitarbeiter aus der Warenwirtschaft importieren, sowie weitere Gruppen erstellen.

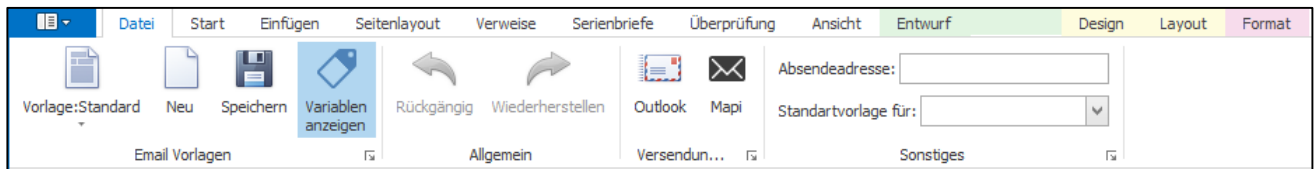


„E-Mail Vorlagen“

Hier können Sie beliebig viele E-Mail Vorlagen erstellen, welche Sie später beim Senden eines Tickets auswählen und verschicken können.



Variablen, die man in einer Vorlage einfügen kann, werden beim Senden mit den Informationen aus dem Ticket ersetzt. Die verfügbaren Variablen werden rechts angezeigt, wenn man den Button **„Variablen anzeigen“** klickt.



Unter **„Vorlage“** (links) finden Sie alle bereits erstellten Vorlagen und können zwischen diesen wechseln.

Für jede Vorlage können Sie eine Absenderadresse hinterlegen (rechts), von der die E-Mail versendet wird und für welche Mitarbeitergruppe diese Vorlage standardmäßig genutzt werden soll.

Bei dem Punkt **„Outlook“** wird die Vorlage direkt in Outlook geöffnet und kann versendet werden.

Optional gibt es den Punkt **„Mapi“**, wobei die Vorlage in einem anderen E-Mail Programm geöffnet wird, welches die Mapi-Funktion unterstützt.

Unter **„Neu“** wird eine neue Vorlage erstellt, die Sie auch individuell bearbeiten und **„Speichern“** können.

Die einzelnen Optionen, wie z.B. **„Start“**, **„Einfügen“** oder auch **„Ansicht“** sind ausschließlich zum Bearbeiten des Textes.

Sie können Bilder, Tabellen oder auch Hyperlinks einfügen, sowie festlegen, dass diese Vorlage geschützt und somit nur mit Passworteingabe zum Bearbeiten freigegeben ist.

„Allgemeine Einstellungen“

In den allgemeinen Einstellungen stellen Sie den Ticketstatus, die Ticketart und automatische Erinnerungen ein.

Unter „**Ticket Art**“ kann festgelegt werden, welche Arten direkt im Ticket ausgewählt werden können.

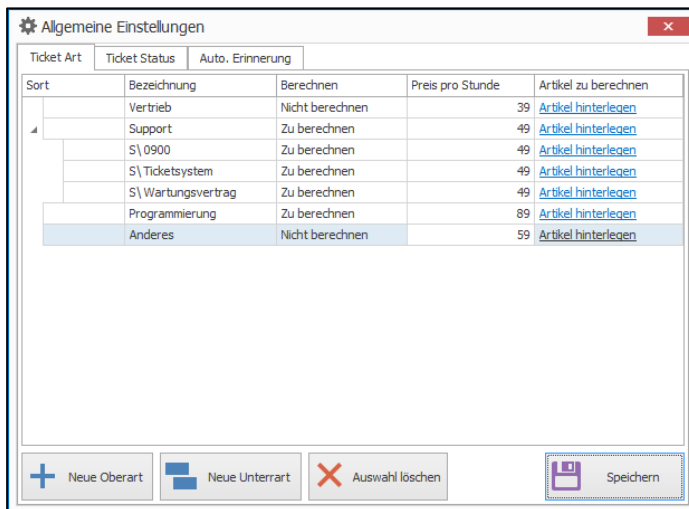


Details

Art: Support

Kontaktart: Telefon

Wichtig für die Auswertung sind die Preise pro Ticket Art, da diese im Auswertungcenter komplett erfasst werden.

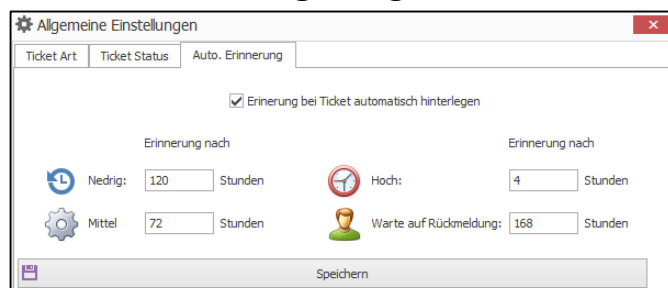


Sort	Bezeichnung	Berechnen	Preis pro Stunde	Artikel zu berechnen
	Vertrieb	Nicht berechnen	39	Artikel hinterlegen
	Support	Zu berechnen	49	Artikel hinterlegen
	S\0900	Zu berechnen	49	Artikel hinterlegen
	S\Ticketsystem	Zu berechnen	49	Artikel hinterlegen
	S\Wartungsvertrag	Zu berechnen	49	Artikel hinterlegen
	Programmierung	Zu berechnen	89	Artikel hinterlegen
	Anderes	Nicht berechnen	59	Artikel hinterlegen

Buttons: + Neue Oberart, - Neue Unterrart, X Auswahl löschen, Speichern

Es können Untergruppen mit dem Punkt „**Neue Unterart**“ für die ausgewählte Ticketart, z.B. für Support-Anfragen, angelegt werden, so wie neue Ticketarten mit „**Neue Oberart**“.

Unter „**Auto. Erinnerung**“ können Sie einstellen, ob Sie automatisch an ein noch nicht abgeschlossenes Ticket erinnert werden wollen. Dies geschieht komplett automatisch, so lange der Haken bei „**Erinnerung bei Ticket automatisch hinterlegen**“ gesetzt ist. Andernfalls können Sie die Erinnerung manuell im Ticket hinterlegen.



Allgemeine Einstellungen

Ticket Art Ticket Status Auto. Erinnerung

☒ Erinnerung bei Ticket automatisch hinterlegen

Erinnerung nach

Niedrig: 120 Stunden

Mittel: 72 Stunden

Hoch: 4 Stunden

Warte auf Rückmeldung: 168 Stunden

Speichern

Priorität	Fortschritt
Mittel	50%
Berechnen	
Zu berechnen	100%
00:55:06 zu berechnen	

Wenn die Priorität der Tickets auf „**Hoch**“ gestellt ist, werden Sie mit Standardeinstellungen nach 4 Stunden wieder erinnert, bei „**Mittel**“ nach 3 Tagen, bei „**Niedrig**“ nach 5 Tagen und bei „**Warte auf Rückmeldung**“ nach einer Woche. Dies können Sie je nach Belieben ändern.

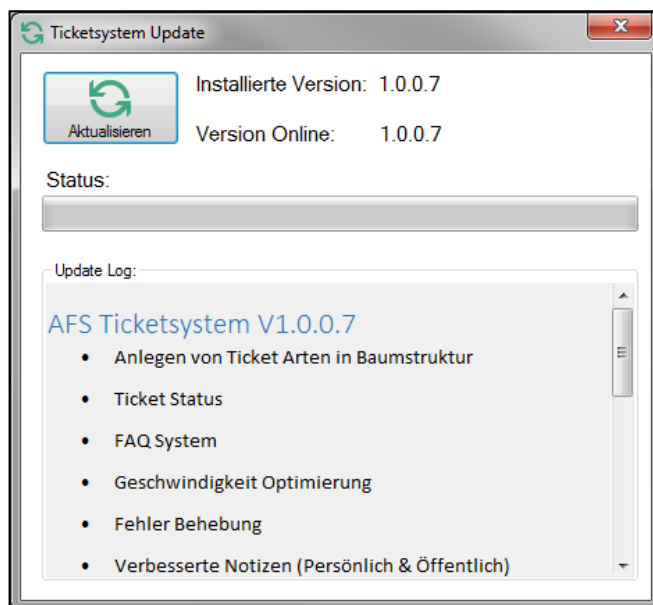
„Ticketsystem Update“

Unter diesem Punkt können Sie ihr Ticketsystem immer auf dem neusten Stand halten.

Unter „**Update Log**“ sehen Sie die neuen Funktionen, die pro Update hinzugekommen sind.

„Beenden“

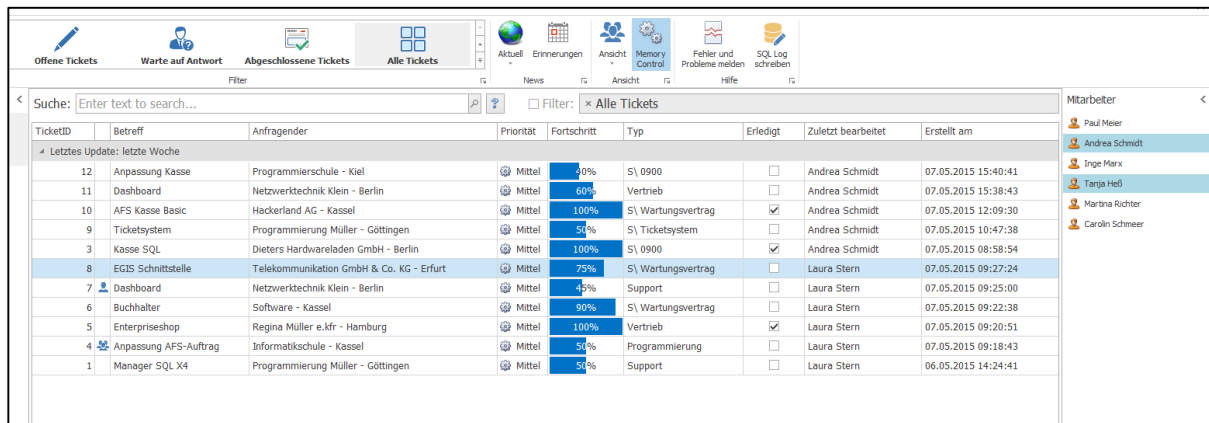
Hiermit beenden Sie das komplette Ticketsystem.



Programmfunktionen

Ticketübersicht

In der Mitte sehen Sie ihre angelegten Tickets, die Daten und einige Infos.

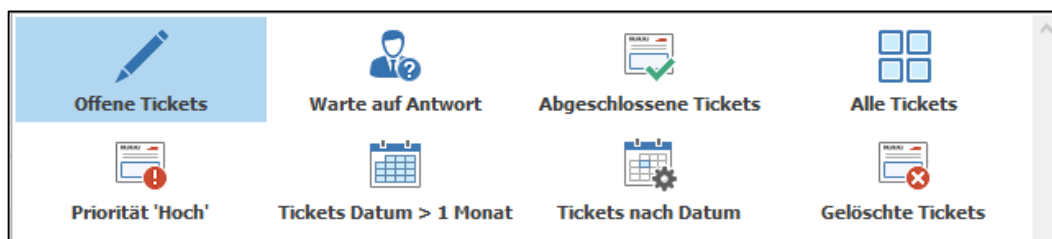


TicketID	Betreff	Anfragender	Priorität	Fortschritt	Typ	Erledigt	Zuletzt bearbeitet	Erstellt am
12	Anpassung Kasse	Programmierschule - Kiel	Mittel	30%	S\ 0900	<input type="checkbox"/>	Andrea Schmidt	07.05.2015 15:40:41
11	Dashboard	Netzwerktechnik Klein - Berlin	Mittel	60%	Vertrieb	<input type="checkbox"/>	Andrea Schmidt	07.05.2015 15:38:43
10	AFS Kasse Basic	Hackerland AG - Kassel	Mittel	100%	S\ Wartungsvertrag	<input checked="" type="checkbox"/>	Andrea Schmidt	07.05.2015 12:09:30
9	Ticketssystem	Programmierung Müller - Göttingen	Mittel	50%	S\ Ticketssystem	<input type="checkbox"/>	Andrea Schmidt	07.05.2015 10:47:38
3	Kasse SQL	Dieters Hardwareladen GmbH - Berlin	Mittel	100%	S\ 0900	<input checked="" type="checkbox"/>	Andrea Schmidt	07.05.2015 08:58:54
8	EGIS Schnittstelle	Telekommunikation GmbH & Co. KG - Erfurt	Mittel	75%	S\ Wartungsvertrag	<input type="checkbox"/>	Laura Stern	07.05.2015 09:27:24
7	Dashboard	Netzwerktechnik Klein - Berlin	Mittel	45%	Support	<input type="checkbox"/>	Laura Stern	07.05.2015 09:25:00
6	Buchhalter	Software - Kassel	Mittel	90%	S\ Wartungsvertrag	<input type="checkbox"/>	Laura Stern	07.05.2015 09:22:38
5	Enterpriseshop	Regina Müller e.kfr - Hamburg	Mittel	100%	Vertrieb	<input checked="" type="checkbox"/>	Laura Stern	07.05.2015 09:20:51
4	Anpassung AFS-Auftrag	Informatikschule - Kassel	Mittel	31%	Programmierung	<input type="checkbox"/>	Laura Stern	07.05.2015 09:18:43
1	Manager SQL X4	Programmierung Müller - Göttingen	Mittel	31%	Support	<input type="checkbox"/>	Laura Stern	06.05.2015 14:24:41

Auf der rechten Seite befindet sich eine Übersicht der importierten Mitarbeiter. Sobald Sie ein Ticket auswählen, werden Ihnen in dieser Liste auch die zugeordneten Mitarbeiter markiert.

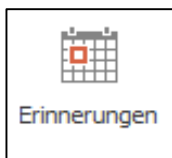
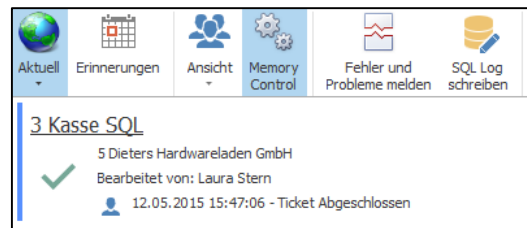
☒ Filter: × Alle Tickets × Tanja Heß

Über der Ticketliste befindet sich ein Filter, den Sie an- und ausschalten können, um zum Beispiel alle Tickets eines bestimmten Mitarbeiters sehen zu können.

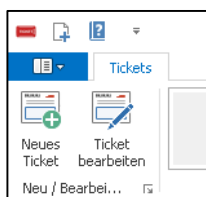
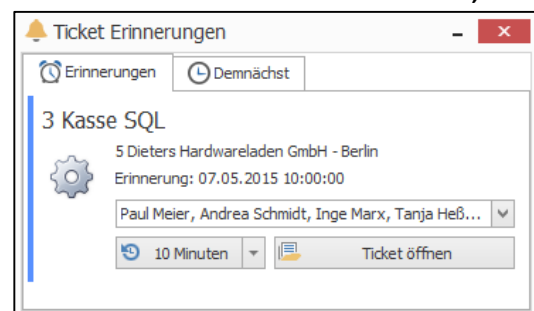


Weiter oben sehen Sie eine Leiste, in der Sie auswählen können, welche Tickets im Moment angezeigt werden sollen.

Über den Button „**Aktuell**“ sehen Sie welche Tickets Ihnen oder Ihrer Gruppe zugeordnet sind und zuletzt von einem anderen Mitarbeiter bearbeitet wurden.

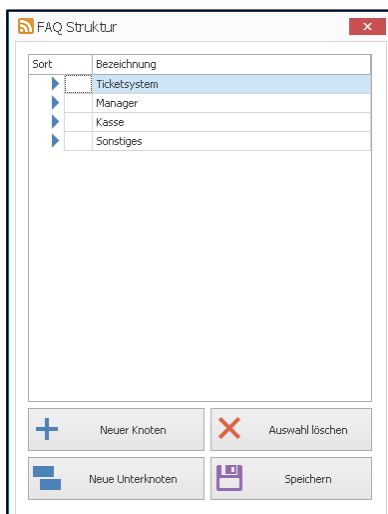


Unter „**Erinnerungen**“ werden alle Ihnen zugeordneten, offenen Tickets, die Sie demnächst bearbeiten müssen, in einem Popup-Fenster angezeigt.



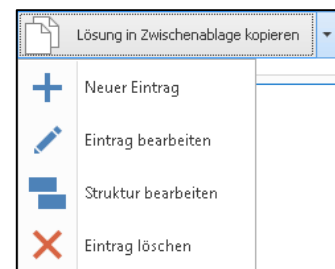
Außerdem finden Sie über den Einstellungen ein „**FAQ**“, in dem Sie Antworten zu einem bestimmten Problem hinterlegen können, damit Sie oder Mitarbeiter später darauf zugreifen können.

Wenn Sie das FAQ das erste Mal öffnen, müssen Sie zunächst einmal die „**Struktur bearbeiten**“.

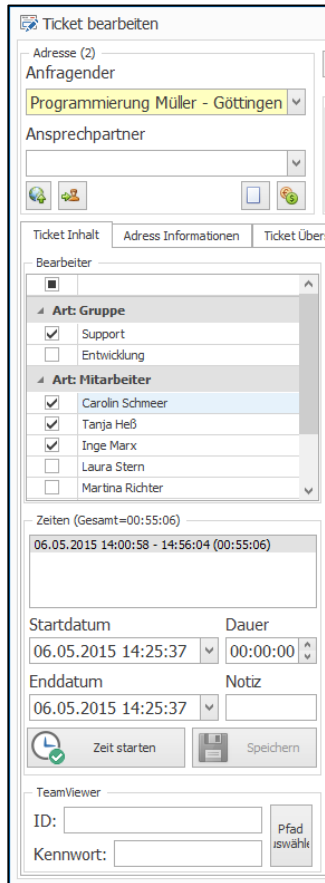


Hier können Sie die Anordnung der einzelnen (Unter-)Punkte bearbeiten, um Ihr FAQ übersichtlich zu halten.

Danach können Sie neue Einträge verfassen und ältere bearbeiten oder löschen.



Erstellen und Bearbeiten eines Tickets



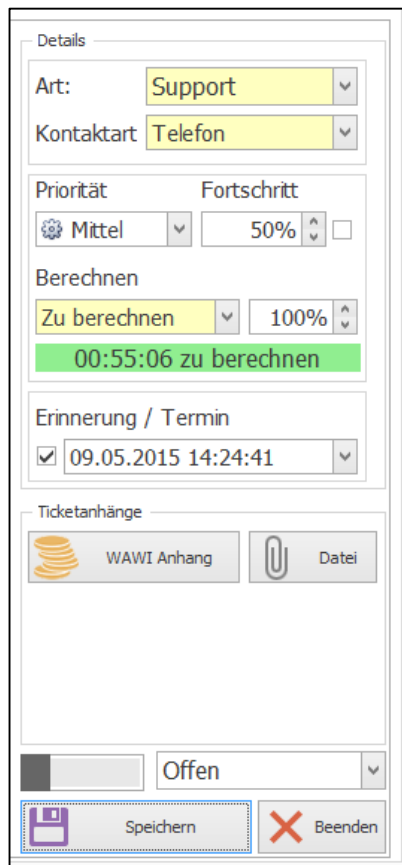
Ordnen Sie als Erstes oben links den entsprechenden Kontakt zu.

Darunter ordnen Sie den Mitarbeiter und/oder die Gruppe für das Unterticket zu.

Unterhalb davon können Sie die Zeiten für das jeweilige (Unter-)Ticket hinterlegen und bearbeiten.

Sie können die Ticket- und Kontaktart, den Fortschritt des Tickets, sowie Priorität und Zeit und Datum der Erinnerung auf der oberen, rechten Seite angeben.

Soll das



Ticket in der Bearbeitung komplett schieben Sie von „**Offen**“ auf Gegebenenfalls Listbox Ihre anderen **Einstellungen**“

kann man Vorgänge usw. Mit „**Datei**“ Computer hinterlegen.

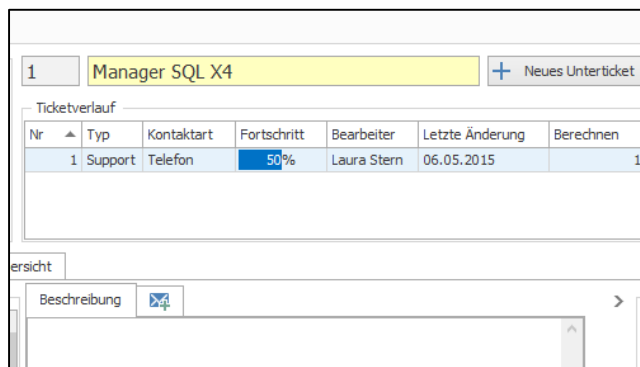
abgeschlossen werden, den Regler unten rechts „**Abgeschlossen**“. können Sie dies auch in der auswählen, genauso wie unter „**Allgemeine**“ angegebenen Ticket Stati.

Unter „**WAWI Anhang**“ Artikel, Dokumente, für das Ticket hinterlegen. kann man eine auf dem abgespeicherte Datei

Wenn Sie mit der Bearbeitung des Tickets fertig sind, klicken Sie zuerst auf „Speichern“ und danach auf „Beenden“.

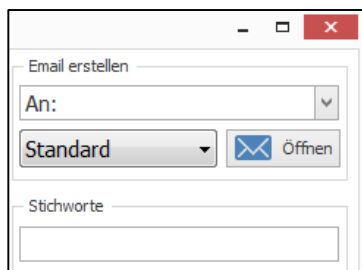
Mittig können Sie die Bezeichnung des Tickets bearbeiten und unterhalb den Ticketverlauf des Kunden einsehen.

Sie können für jedes Ticket ein Unterticket anlegen, sowie Interne Notizen eintragen.



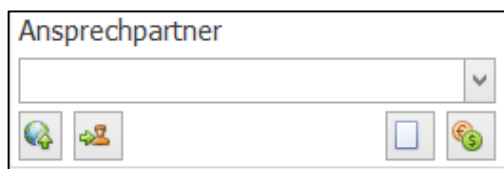
Um eine E-Mail dem Ticket zu hinterlegen, ziehen Sie diese aus Outlook auf das Post-Zeichen neben „**Beschreibung**“.

Das angelegte Ticket kann auch per E-Mail verschickt werden. Hierbei können Sie die E-Mail Vorlage auswählen und anschließend wird die Mail über den Button „**Öffnen**“ erstellt und geöffnet.



Die unter „**Stichworte**“ eingegebenen Worte, sorgen dafür, dass das Ticket im Ticketsystem über die Suche gefunden werden kann.

Um z.B. das direkt zur kann man



Ticket einem Kollegen Verfügung zu stellen, einen Link generieren

lassen, indem man im Ticket auf das Symbol ganz links unter „**Ansprechpartner**“ klickt. Der Link wurde nun in die Zwischenablage kopiert.



Diesen fügt man in seinen Browser ein und öffnet somit direkt das Ticket. Mit dem angrenzenden Zeichen öffnet man das Ticket im AFS-Manager.

Außerdem kann man über die beiden weiteren Symbole rechts direkt ein neues Angebot oder eine neue Rechnung erstellen.

Am Unterpunkt **„Adress Informationen“** kann man alle Tickets dieses Kunden, so wie offene Tickets, Warnungen, Kredite und offene Angebote einsehen, die direkt dem Manager entnommen werden.

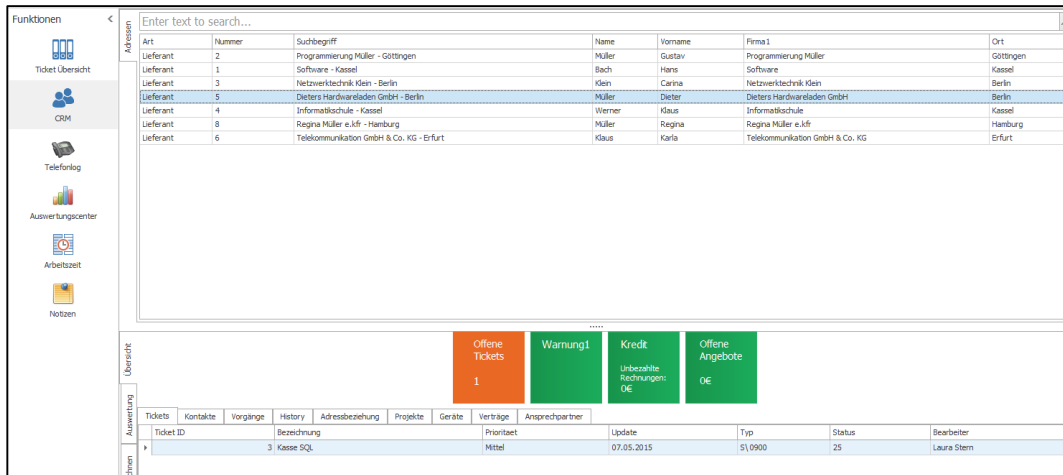
Ticket Inhalt	Adress Informationen	Ticket Übersicht				
			Offene Tickets 1	Warnung1	Kredit Unbezahlte Rechnungen: 2659,85€	Offene Angebote 0€
Tickets	Kontakte	Vorgänge	History	Adressbeziehung	Projekte	Geräte
					Verträge	Ansprechpartner

Bei **„Ticket Übersicht“** werden alle erfassten Zeiten, so wie Anhänge dieses Kunden dargestellt.

CRM

... bietet eine Übersicht über alle Kunden.

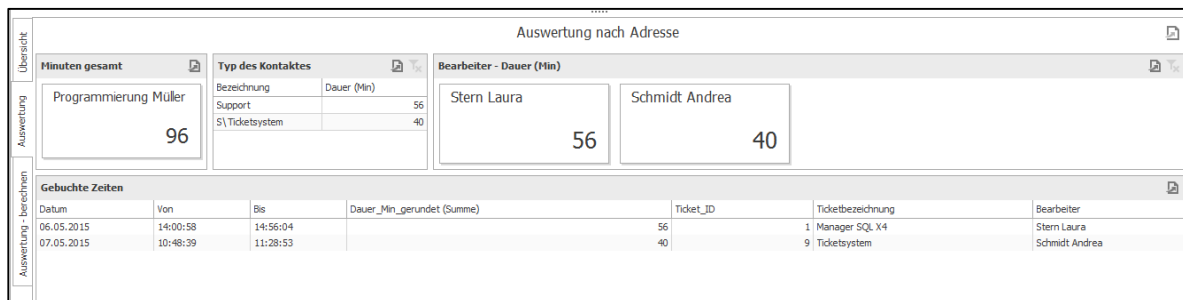
Sobald man einen Kunden auswählt, bekommt man die Zusammenfassung über die angelegten Tickets, sowie Informationen aus der Warenwirtschaft.



The screenshot shows the CRM overview interface. On the left is a sidebar with navigation icons for 'Ticket Übersicht', 'CRM', 'Telefonlog', 'Auswertungszentrum', 'Arbeitszeit', and 'Notizen'. The main area has a search bar 'Enter text to search...' and a table of customer data. Below the table are four status boxes: 'Offene Tickets: 1', 'Warnung: 1', 'Kredit: 0', and 'Offene Angebote: 0'. At the bottom, there's a detailed view for a selected ticket.

Art	Nummer	Suchbegriff	Name	Vorname	Firma 1	Ort
Lieferant	2	Programmierung Müller - Göttingen	Müller	Gustav	Programmierung Müller	Göttingen
Lieferant	1	Software - Kassel	Bach	Hans	Software	Kassel
Lieferant	3	Netzwerktechnik Klein - Berlin	Klein	Carina	Netzwerktechnik Klein	Berlin
Lieferant	5	Dieters Hardwareladen GmbH - Berlin	Müller	Dieter	Dieters Hardwareladen GmbH	Berlin
Lieferant	4	Informalschule - Kassel	Werner	Klaus	Informalschule	Kassel
Lieferant	8	Regina Müller e.Kf - Hamburg	Müller	Regina	Regina Müller e.Kf	Hamburg
Lieferant	6	Telekommunikation GmbH & Co. KG - Erfurt	Klaus	Karla	Telekommunikation GmbH & Co. KG	Erfurt

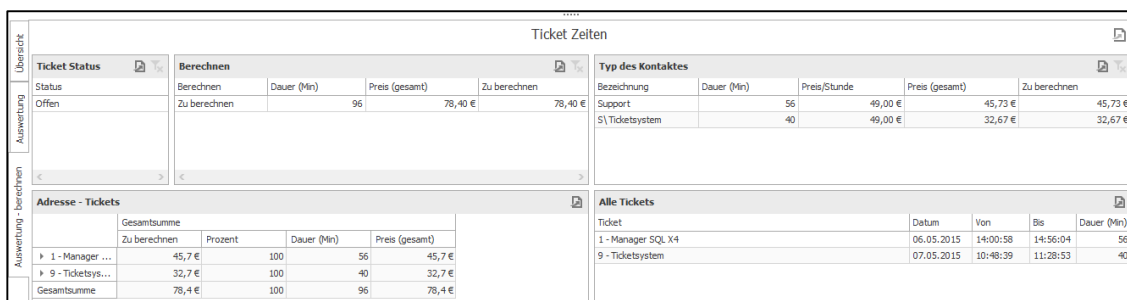
Wenn Sie zu dem Tab „**Auswertung**“ wechseln, erhalten Sie eine detaillierte Übersicht der Ticketzeiten des ausgewählten Kontaktes.



The screenshot shows the 'Auswertung' tab for contact 'Programmierung Müller'. It displays a summary of ticket times and a detailed table of booked times.

Datum	Von	Bis	Dauer_Min_gerundet (Summe)	Ticket_ID	Ticketbezeichnung	Bearbeiter
06.05.2015	14:00:58	14:56:04	56	56	1 Manager SQL X4	Stern Laura
07.05.2015	10:48:39	11:28:53	40	40	9 Ticketsystem	Schmidt Andrea

Im Tab „**Auswertung berechnen**“ werden alle Ticket Zeiten, so wie die zu berechnenden Tickets des Kunden ausgewertet.

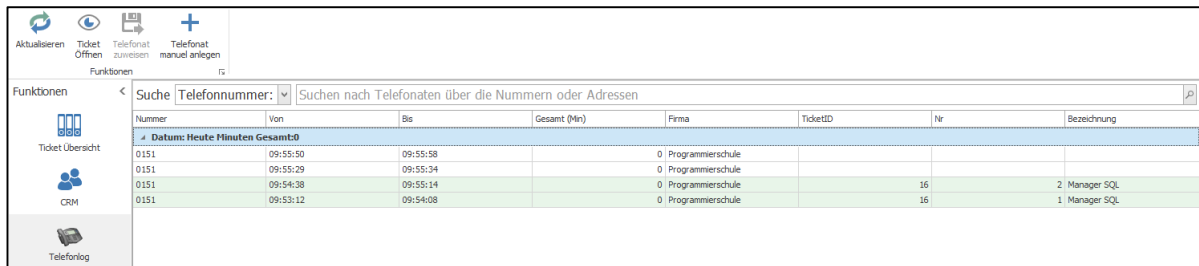


The screenshot shows the 'Auswertung berechnen' tab. It provides a detailed breakdown of ticket costs and times, including a table for 'Ticket Status' and a table for 'Ticket Zeiten'.

Ticket Status	Berechnen	Dauer (Min)	Preis (gesamt)	Zu berechnen
Offen	Zu berechnen	96	78,40 €	78,40 €

Telefonlog

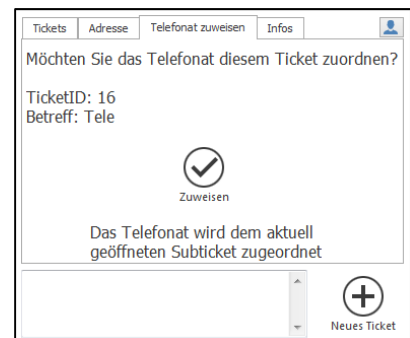
Im Telefonlog wird hinterlegt, wie lange Sie mit einer bestimmten Nummer oder einem bestimmten Kunden telefoniert haben, sobald Sie ihr Telefon mit dem Tapi-Assistenten in den Einstellungen hinterlegt haben.



Nummer	Von	Bis	Gesamt (Min)	Firma	TicketID	Nr	Bezeichnung
Datum: Heute Minuten Gesamt: 0							
0151	09:55:50	09:55:58		0 Programmierschule			
0151	09:55:29	09:55:34		0 Programmierschule			
0151	09:54:38	09:55:14		0 Programmierschule	16	2	Manager SQL
0151	09:53:12	09:54:08		0 Programmierschule	16	1	Manager SQL

Wenn ein Kunde anruft und Sie haben Ihr Tapi aktiviert, erscheint ein kleines Fenster in der rechten unteren Ecke, indem die entsprechende Nummer unter allen hinterlegten Kunden gesucht und die Telefonatzeit abgelegt wird.

Wenn Sie auf „**Neues Ticket**“ klicken, öffnet sich ein Ticket, welches automatisch den Kundennamen hinterlegt und dem Telefonat zugeordnet wird.



Tickets Adresse Telefonat zuweisen Infos

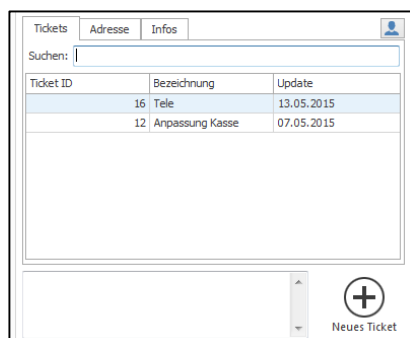
Möchten Sie das Telefonat diesem Ticket zuordnen?

TicketID: 16
Betreff: Tele

☒ Zuweisen

Das Telefonat wird dem aktuell geöffneten Subticket zugeordnet

☐ Neues Ticket



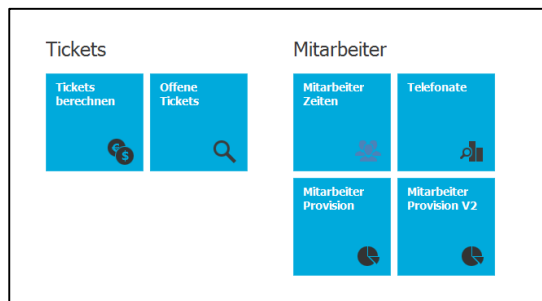
Ticket ID	Bezeichnung	Update
16	Tele	13.05.2015
12	Anpassung Kasse	07.05.2015

Liegen für diesen Kunden bereits Tickets vor, erscheinen diese auch in diesem Fenster. Dort können Sie natürlich auch ein neues Ticket anlegen, sowie die Vorhandenen durch einen Doppelklick öffnen und bearbeiten.

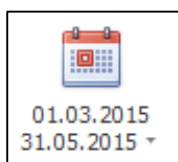
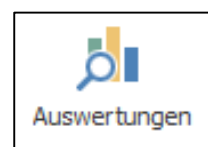
Auswertungscenter

Das Ticketsystem bietet Ihnen viele Auswertungsmöglichkeiten.

So können Sie nun unter anderem alle Ticket Zeiten mit dem gesamt zu berechnenden Preis des jeweiligen Kunden auswerten lassen, so wie offene Tickets oder Gesamtarbeitszeit der Mitarbeiter.



Mit dem Button „**Auswertungen**“ gelangen Sie wieder zu der Übersicht des Auswertungscenters.



Mit dem Kalender in der oberen Ecke kann man den jeweiligen Tag oder Zeitraum einstellen, in der die Auswertung berechnet werden soll.

Im „**Auswertungs-Designer**“ können Sie ihre Auswertungen mit Tabellen und Diagrammen individuell gestalten.

„Tickets berechnen“

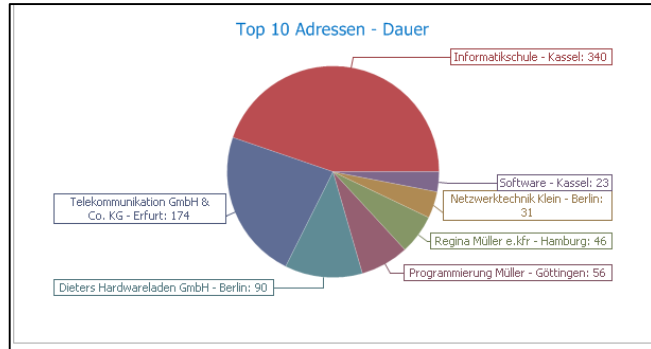
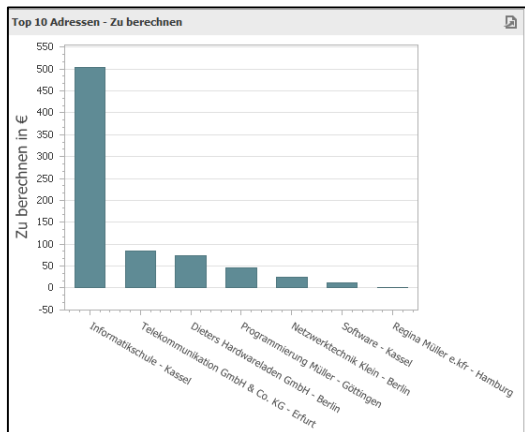
Hier werden alle Zeiten und Preise pro Kunden ausgewertet und angezeigt.

Links sehen Sie die Gesamtpreise der zu berechnenden, nicht zu berechnenden und bereits berechneten Tickets und deren Dauer in Minuten.

Berechnen				Typ des Kontaktes				
Berechnen	Dauer (Min)	Preis (gesamt)	Zu berechnen	Bezeichnung	Dauer (Min)	Preis/Stunde	Preis (gesamt)	Zu berechnen
Zu berechnen	440	586,00 €	586,00 €	Programmierung	340	89,00 €	504,33 €	504,33 €
Nicht berechnen	46	0,00 €	0,00 €	Support	56	49,00 €	45,73 €	45,73 €
Bereits berechnet	87	55,38 €	55,38 €	S\ 0900	44	49,00 €	35,93 €	35,93 €
				S\ Ticketsystem	40	49,00 €	32,67 €	32,67 €
				S\ Wartungsvertrag	47	29,00 €	22,72 €	22,72 €
				Vertrieb	46	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Rechts wird pro Ticket Art ausgewertet, wie viel Zeit dafür in Anspruch genommen wurde. Anhand der zuvor eingegebenen Preise kann hier ausgewertet werden, wie viel es insgesamt kostet.

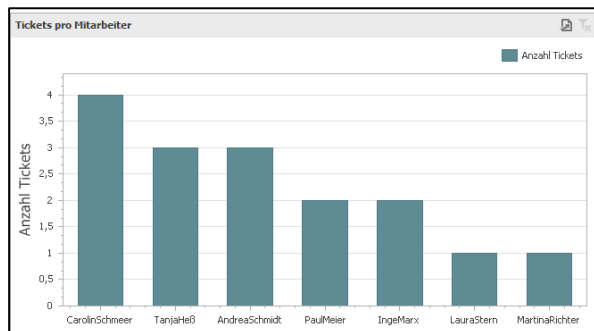
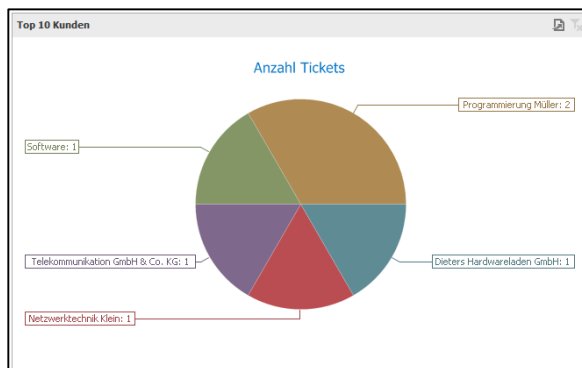
Auf der rechten Seite sehen Sie ein Tortendiagramm, welches die 10 Kunden anzeigt, die am meisten Zeit in Anspruch genommen haben. Die Dauer wird (in Minuten) hinter dem Kundennamen angezeigt.



Unterhalb davon befindet sich ein Säulendiagramm, welches die Höhe der vom Kunden zurzeit noch zu bezahlenden Preise erneut verdeutlicht.

„Offene Tickets“

Unter diesem Punkt wird ihnen angezeigt, wie viele offene Tickets welchem Mitarbeiter zugeordnet sind.



Unterhalb wird in einem weiteren Diagramm veranschaulicht, welche Kunden wie viele offene Tickets haben.

„Mitarbeiter Zeiten“

Unter diesem Punkt kann man einsehen, welcher Mitarbeiter wie lange mit welchem Kunden in einem bestimmten Zeitraum gearbeitet hat.

Auswertung nach Mitarbeitern Andrea Schmidt							
Mitarbeiter - Minuten		Gebuchte Zeiten					
Andrea Schmidt		Datum	Von	Bis	Dauer (Min)	Ticket ID	Ticket Bezeichnung
186		07.05.2015	08:38:07	09:44:48	66	11	Dashboard
		07.05.2015	09:50:02	10:23:52	33	12	Anpassung Kasse
		07.05.2015	10:48:39	11:28:53	40	9	Ticketsystem
		07.05.2015	12:09:56	12:56:21	47	10	AFS Kasse Basic
							Adresse
							Netzwerktechnik Klein - Berlin
							Programmierschule - Kiel
							Programmierung Müller - Göttingen
							Haderland AG - Kassel

Unterhalb dieser Tabelle befinden sich zwei Diagramme, die die Dauer der erfassten Ticket Zeiten pro Kunde und die jeweilige Arbeitszeit der Mitarbeiter zusammenfasst und darstellt.

Ticketsystem im Mailmanagement

Ticket aus einer Mail heraus öffnen und anlegen

Sie können aus einer E-Mail heraus ein neues Ticket anlegen oder ein bereits Erstelltes bearbeiten.

Um ein vorhandenes Ticket zu bearbeiten, wählen Sie in der Übersicht mit einem Rechtsklick das Ticket aus und dann „Ticket öffnen“ oder „Unterticket anlegen“.

MM (KdNr:4 --- Firma1:Informatikschule --- Offene Angebote: --- Warnung: 1)

Kleiner Lieferant Email Archivieren Ansprechpartner Erweitert Version: 2.0.3.9

Ticket (anlegen)
Klicken zum anlegen

Offene Tickets
1

Warnung1

Kredit
Unbezahlte Rechnungen: 0€

Offene Angebote
0€

Kundennummer: 4
Schule Klaus Werner
Informatikschule
Erdgasse 5
49513 Kassel

Telefon:
Telefon2:
Telefax:
Handy:
E-Mail:
informatikschule-werner@info.de

Kredit: €
Umsatz_Jahr: €
Umsatz_Vorjahr: €
Umsatz_VorVorjahr: €
Umsatz: €
Kreditlimit: €

Tickets	Kontakte	Vorgänge	History	Adressbeziehung	Projekte	Geräte	Verträge	Ansprechpartner
Ticket ID	Bezeichnung	Prioritaet	Update	Typ	Status	Bearbeiter		
4	Anpassung AFS-Auftrag	Mittel	07.05.2015	Programmierung	50	Laura Stern		

Anderen Kunden wählen Einstellungen

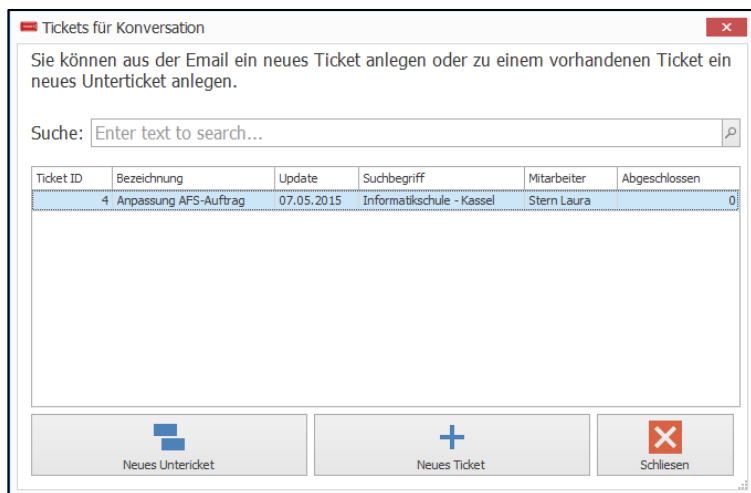
Des Weiteren sehen Sie, wie viele offene Tickets, Warnungen, unbezahlte Rechnungen und offene Angebote dieser Kunde noch hat.

Ticket (vorhanden)
Klicken zum öffnen.

Sobald ein Ticket für die jeweilige E-Mail existiert, färbt sich der Button lila und in der E-Mail erscheint unter dem Absender eine Ticketnummer.

TicketNr.:4

Wollen Sie ein neues Ticket für diesen Kunden anlegen, klicken Sie auf die blaue Schaltfläche „**Ticket anlegen**“.



Tickets für Konversation

Sie können aus der Email ein neues Ticket anlegen oder zu einem vorhandenen Ticket ein neues Unterticket anlegen.

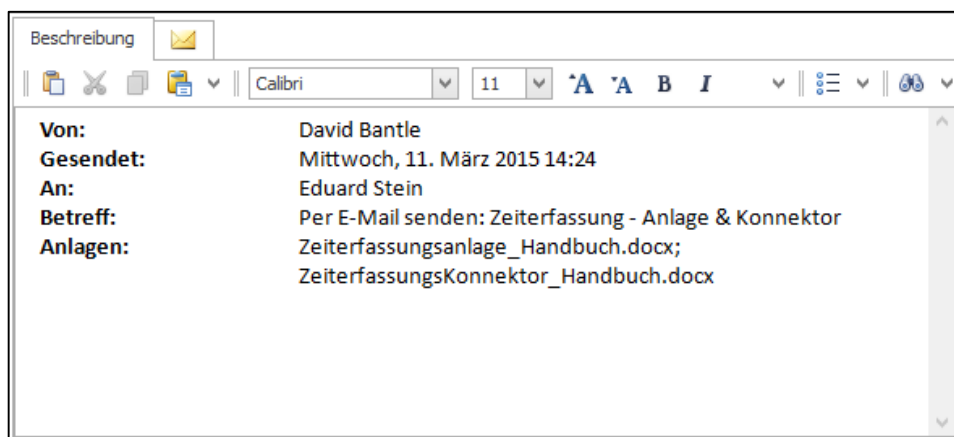
Suche:

Ticket ID	Bezeichnung	Update	Suchbegriff	Mitarbeiter	Abgeschlossen
4	Anpassung AFS-Auftrag	07.05.2015	Informatikschule - Kassel	Stern Laura	0

Buttons: Neues Unterticket, Neues Ticket, Schließen

Im nächsten Fenster können Sie ein bereits angelegtes Ticket suchen und dieses öffnen oder ein neues (Unter-) Ticket anlegen.

Wollen Sie ein „**Neues Ticket**“ oder ein „**Neues Unterticket**“ anlegen, wird in diesem der Absender, Datum & Uhrzeit, Empfänger, Betreff, Anhänge und der E-Mail-Inhalt in der Beschreibung automatisch eingetragen.



Beschreibung

Toolbar: Bold, Italic, Underline, Bulleted List, Numbered List, Link, Unlink, Font Color, Background Color, Font Size, Font Family, Undo, Redo, Print, Copy, Paste, Cut, Delete, Insert Image, Insert Table, Insert Table of Contents, Insert Table of Figures, Insert Table of Equations, Insert Table of Lists, Insert Table of Figures, Insert Table of Equations, Insert Table of Lists.

Von: David Bantle
 Gesendet: Mittwoch, 11. März 2015 14:24
 An: Eduard Stein
 Betreff: Per E-Mail senden: Zeiterfassung - Anlage & Konnektor
 Anlagen: Zeiterfassungsanlage_Handbuch.docx; ZeiterfassungsKonnektor_Handbuch.docx

Nun können Sie Ihr Ticket wie gewohnt bearbeiten, Zeiten hinterlegen und vieles mehr.



Sie haben Probleme mit der Einrichtung des AFS-Ticketsystem oder benötigen Unterstützung?

Kein Problem – Hilfe ist nur einen Anruf weit entfernt:

0900/1000795 (1,70€ / min DTAG; Mobilfunk abweichend)