



Handbuch

TRENZ AG - Ticketsystem

Version 1.1 – Autoren: Daniel Aldag, Daniel Marner

PDF Download: <http://ts-beta.trenz.ag>

Inhalt

1 Einführung	2
1.1 Was ist das Ticketsystem?	2
1.2 Anmeldung	3
2 Seiten	4
2.1 Startseite	4
2.2 Übersicht	5
2.3 Neues Ticket	6
2.4 Projekte	7
2.5 Einstellungen	7
2.6 Feedback	7
2.7 Ticket-Ansicht	8
3 Tipps zur Anwendung	9
3.1 Der Workflow	9
3.2 Wie erfahre ich den aktuellen Stand meines Tickets?	10
3.3 Wie fahre ich weiter fort, wenn das Ticket abgeschlossen ist?	10
4 Tools, Funktionen, Erläuterungen	11
4.1 Ticketsystem-Toolbox	11
4.2 Toolbar	12
5 Sonstiges	13
5.1 Express-Bearbeitung	13
5.2 Bei weiteren Fragen	13
5.3 Glossar	14

1 Einführung

1.1 Was ist das Ticketsystem?

Beim Ticketsystem handelt es sich um eine Support- und Verwaltungsplattform für unsere Kunden und für uns. Es ist Bestandteil des easyLogic-Entwicklungskonzepts und bietet bei Fehlern, Supportfragen sowie neuen Anforderungen, eine effektive Alternative zu herkömmlichen Kommunikationswegen wie bspw. Telefon und E-Mail.

Wenn Sie für Ihre Mitarbeiter gedruckte Exemplare benötigen, schicken Sie einfach eine Mail mit der genauen Stückzahl an:

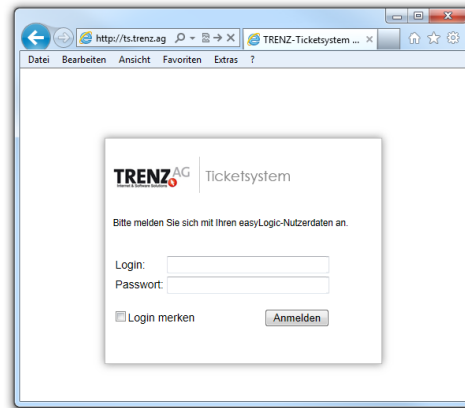
support@trenz.ag

Wir senden Ihnen diese schnellstmöglich zu. Sie können sich das Dokument auch bequem als PDF auf: <http://ts-beta.trenz.ag> runterladen. *(Benutzen Sie zur Anmeldung Ihre easyLogic Daten)*

1.2 Anmeldung

Um sich im Ticketsystem anzumelden, öffnen Sie die folgende *Internetadresse (URL)*¹ in einem *Webbrowser*² Ihrer Wahl (bspw. dem Internet-Explorer von Microsoft):

⇒ <http://ts.trenz.ag>



Bitte verwenden Sie zur Anmeldung Ihre easyLogic-Nutzerdaten und tragen Sie diese in die dafür vorgesehenen Felder ein. Optional können Sie die *Checkbox*⁵ „**Login merken**“ anhaken, um Ihre Anmeldedaten für spätere Besuche zu speichern, falls dies gewünscht ist. Klicken Sie im Anschluss auf den *Button*³ „**Anmelden**“.



Melden Sie sich zum ersten Mal im Ticketsystem an?

In diesem Fall werden Sie nach der Anmeldung auf eine Willkommenseite weitergeleitet.

Hier haben Sie die Möglichkeit, Ihre Daten zu überprüfen und ggf. zu ändern. Für Letzteres klicken Sie bitte auf den *Button*³ „**Daten ändern**“.

Willkommenseite

Wenn Ihre Daten korrekt sind, haken Sie bitte die folgenden *Checkboxes*⁵ an:

- ☐ Die angegebenen Daten sind korrekt.
- ☐ Ich bin mit der Verwendung meiner Daten innerhalb des TRENZ-Ticketsystems einverstanden.

Bestätigen Sie Ihre Anmeldung mit einem Klick auf den *Button*³ „**Registrieren**“.

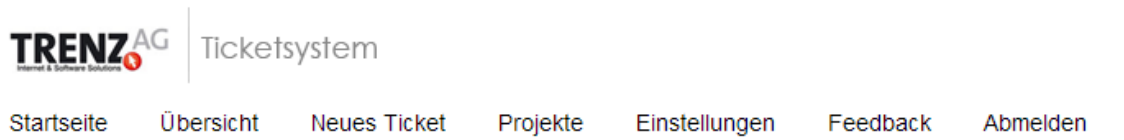
Bei Problemen mit der Anmeldung, kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail oder Telefon:

Telefon: +49 421 / 595 89-0

E-Mail: support@trenz.ag

2 Seiten

Das Ticketsystem verfügt über verschiedene Seiten mit jeweils unterschiedlichen Funktionen. Sie wechseln die aktuelle Seite, indem Sie einen Menüpunkt in der *Navigation*⁶ anklicken.



Navigation

2.1 Startseite

Nach Ihrer Anmeldung werden Sie auf die Startseite des Ticketsystems weitergeleitet. Hier finden Sie drei Listen mit jeweils unterschiedlichen Tickets und eine Benachrichtigungsliste.

Erklärung der verschiedenen Listen:



1

Nicht zugewiesene Tickets in Ihren Projekten

Ticket, die zwar erstellt wurden, aber aktuell nicht über einen Bearbeiter verfügen. *Beispiel: Eine Anforderung, die noch keinem Mitarbeiter zugeordnet wurde.*

Benachrichtigungen

In dieser Liste, werden alle Benachrichtigungen hinterlegt, die Ihnen auch per E-Mail zugesandt wurden. Mit einem Klick auf eine Benachrichtigung, gelangen Sie zum entsprechenden Ticket.

2

3

Bearbeitung

Eine Liste mit Tickets, die sich aktuell im Status Bearbeitung befindet. *Beispiel: Eine Anforderung, die von einem Mitarbeiter umgesetzt wird.*

Eigene Tickets

Tickets, die von Ihnen erstellt wurden.

4

Um ein Ticket zu öffnen, klicken Sie auf ein Ticket oder eine Benachrichtigung, die sich in einer der Listen befindet.

2.2 Übersicht

Neben der Startseite steht Ihnen noch eine Übersichtsseite zum Anzeigen von Tickets zur Verfügung. In dieser Listenansicht kann nach einer beliebigen Spalte in allen Tickets, die sich in Ihren Projekten befinden sortiert oder gefiltert werden.

Projekt ▼	Bezeichnung ▼	Ersteller ▼	Typ ▼	Status ▼	Bearbeiter ▼	Letzte Änderung ▼
	☒ Alle ☒ Dies ist ein Test ☒ Fehler beim Laden der Liste "xxx" auf Datenbank "xxx" ☒ Liste "xxx" auf Datenbank "xxx" Anwenden Schließen					
Beispielprojekt II	Di	nmustermann	Anforderung	■ neu		04.04.2013 15:21:02
Beispielprojekt I	Fe	IMustermann	Fehler	☐ zum Test freige	DAldag	05.04.2013 16:19:33
Beispielprojekt I	Li	IMustermann	Frage/Support	■ neu		08.04.2013 13:13:34

Übersichtsseite

In dieser Liste stehen Ihnen folgende Aktionen zur Verfügung:

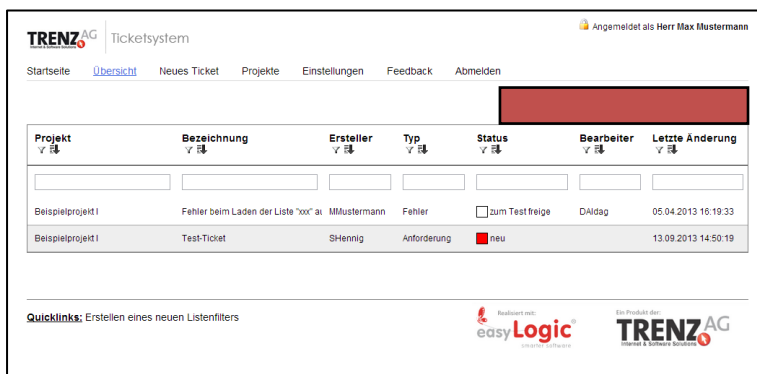
-  Sortiert die gewählte Spalte alphabetisch (A-Z) oder nach Wert (1-9)
-  Listet alle gegebenen Werte einmalig auf, die per *Checkbox*⁵ an- und abgewählt werden können. Klicken Sie auf den *Button*³ „Anwenden“, um den erstellten Filter zu aktivieren.

Eigene Filter:

Separat zu den dynamischen Filtern können Sie eigene Filter erstellen, die Sie öfter verwenden und direkt anwenden können.



Um einen eigenen Filter zu erstellen, klicken Sie auf das grüne *Plus-Icon*⁴. Es erscheint eine Liste, in der Sie Ihren Filter erstellen können. Sobald Sie den Filter angepasst und gespeichert haben, können Sie ihn anwenden.



The screenshot shows the TRENZ AG Ticketssystem interface. At the top, there's a navigation bar with links: Startseite, Übersicht (active), Neues Ticket, Projekte, Einstellungen, Feedback, and Abmelden. Below the navigation bar, there's a table of tickets with columns: Projekt, Bezeichnung, Ersteller, Typ, Status, Bearbeiter, and Letzte Änderung. A dropdown menu is open over the 'Bezeichnung' column, showing a list of filters: 'Alle', 'Dies ist ein Test', 'Fehler beim Laden der Liste "xxx" auf Datenbank "xxx"', and 'Liste "xxx" auf Datenbank "xxx"'. At the bottom of the dropdown are buttons for 'Anwenden' and 'Schließen'. Below the table, there's a 'Quicklinks' section with a link to 'Erstellen eines neuen Listenfilters'. At the bottom of the page, there are logos for 'easyLogic' and 'TRENZ AG'.

In diesem Feld können Sie den von Ihnen erstellten Filter setzen und anwenden.

2.3 Neues Ticket

Auf der Seite „Neues Ticket“ haben Sie die Möglichkeit ein neues Ticket anzulegen. Hierbei kann es sich z.B. um einen Fehler, eine neue Anforderung oder eine Support-Frage handeln.

Folgende Angaben sind erforderlich:

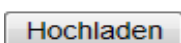
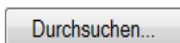
- **Bezeichnung**
Titel des Tickets
- **Beschreibung**
Eine möglichst ausführliche Beschreibung des Fehlers, Anforderung etc.
- **Typ**
Art des Tickets
- **Priorität**
Dringlichkeit der Bearbeitung des Tickets
- **Projekt ***
Zuordnung eines Projekts
- **Projektabschnitt ***
Zuordnung zum Projektabschnitt

* Diese Felder werden nur angezeigt, wenn es mehr als eine Auswahlmöglichkeit gibt

Zusätzlich stehen Ihnen diese Aktionen zur Verfügung:



Dieser *Button*³ öffnet das Screenshot-Tool, das Ihnen beim Erstellen eines Screenshots behilflich ist. **Wichtig:** Dieser *Button*³ funktioniert nur mit vorheriger Installation der Ticketsystem-Toolbox. (Siehe: Ticketsystem-Toolbox)



Mit einem Klick auf den *Button*³ „**Durchsuchen..**“ (Text abhängig vom *Webbrowser*²) gelangen Sie in den *Windows-Explorer*⁷, mit dem Sie die Möglichkeit haben, eine Datei von Ihrem PC auszuwählen, um sie im Anschluss an das Ticket anzuhängen. Bitte bestätigen Sie Ihre Auswahl mit einem Klick auf den *Button*³ „**Hochladen**“.



Das von Ihnen erstellte Ticket wird per Klick auf den *Button*³ „**Dieses Ticket versenden**“ versendet und von uns aufgenommen.

2.4 Projekte

Der Auswahlpunkt „**Projekte**“ in der Menüleiste zeigt alle Ihre Projekte und die Anzahl der Tickets, die dem jeweiligen Projekt zugewiesen sind, an. Sobald Sie ein Projekt auswählen, erscheint eine Übersicht mit den zugeordneten Tickets.

 Ticketsystem

Angemeldet als **Herr Max Mustermann**

Startseite Übersicht Neues Ticket **Projekte** Einstellungen Feedback Abmelden

TRENZ AG - Bremen

Beispielprojekt II	>	2 Tickets Letzte Aktualisierung vor 6 Monaten
Beispielprojekt I	>	4 Tickets Letzte Aktualisierung vor 4 Tagen

Quicklinks: Erstellen eines neuen Listenfilters

Realisiert mit:  Ein Produkt der: 

2.5 Einstellungen

Auf der Einstellungsseite können Sie Änderungen an Ihren Benachrichtigungseinstellungen vornehmen, die Startseite ändern und das Layout Ihrer Benachrichtigungsmails anpassen.

Welche Seite möchten Sie nach erfolgreicher Anmeldung betreten?	Standard
Möchten Sie Benachrichtigungen per E-Mail erhalten?	☒ Ja
Wann möchten Sie per E-Mail benachrichtigt werden?	Bei Änderungen in Tickets mit meiner Beteiligung
Möchten Sie über Aktualisierungen am Ticketsystem informiert werden?	☒ Ja
Welches Layout sollen Ihre Benachrichtigungsmails haben?	Einfach
Einstellungen Speichern	

2.6 Feedback

Das Feedback-Formular ist dafür gedacht, unser System noch besser zu machen. Hier können Sie uns gerne Ihre Verbesserungsvorschläge zum Ticketsystem schreiben.

2.7 Ticket-Ansicht

Die Ticket-Ansicht ist die Darstellung eines Tickets innerhalb des Ticketsystems. Sie öffnet sich, sobald ein Ticket geöffnet oder bearbeitet wird. Die Ansicht setzt sich aus den einzelnen Feldern eines Tickets, einem Dateianhang und einer Kommentar- und Verlaufsbox zusammen.

Auf der rechten Seite befindet sich eine Kommentar- und Verlaufsliste. Außerdem werden alle an diesem Ticket beteiligten Personen angezeigt.

Aktionen im Ticket:

Favorisieren

Mithilfe dieses *Buttons*³ können Sie von Ihnen favorisierte Tickets an die Toolbar heften, um sie möglichst schnell wieder abrufen zu können.

Bearbeiten

Durch Klick auf diesen *Button*³ können Sie ein Ticket bearbeiten. Beschreibung, Typ, Priorität und Teilprojekt können verändert werden.

Als Vorlage verwenden

Sie erstellen hierdurch ein neues Ticket. Projekt, Teilprojekt, Typ und Priorität werden aus der Vorlage übernommen.

Einladen

Mithilfe des *Buttons*³ „**Einladen**“ können Sie andere Nutzer des Ticketsystems auf das aktuell geöffnete Ticket aufmerksam machen.

3 Tipps zur Anwendung

3.1 Der Workflow

Alle Tickets, die im Ticketsystem erstellt werden, folgen einem bestimmten Workflow, der von der Erstellung bis zum Abschluss eines Tickets reicht.



1. Das Ticket wird erstellt
2. Ein Mitarbeiter weist das Ticket dem zuständigen Bearbeiter zu
3. Der Mitarbeiter bearbeitet das Ticket
4. Der Mitarbeiter gibt das Ticket für den Test frei
5. Der Kunde testet das Umsetzungsergebnis
6. Das Ticket wird vom Kunden abgeschlossen

3.2 Wie erfahre ich den aktuellen Stand meines Tickets?

Auf der Startseite unter „**Liste 4**“ – „**Eigene Tickets**“ finden Sie alle Tickets, die Sie erstellt haben. Tickets an denen zuletzt Änderungen vorgenommen wurden stehen immer an erster Stelle, da nach dem Änderungsdatum sortiert wird.

Wenn die Benachrichtigungsfunktion aktiviert ist, werden Sie über jede Änderung per E-Mail informiert. Alternativ hierzu bietet Ihnen der Punkt „**Übersicht**“ in der Menüleiste eine Auflistung aller Tickets, die Ihren Projekten zugeteilt sind. Alle wichtigen Daten werden hier dargestellt. Die Filterfunktion hilft Ihnen beim Finden eines gesuchten Tickets.

Ist das Ticket geöffnet, erscheint am rechten Rand eine Kommentar-und Verlaufs-Liste, in der sämtliche Änderungen und Kommentare angezeigt werden. Mittels der Kommentare können Sie mit dem Mitarbeiter kommunizieren.

3.3 Wie fahre ich weiter fort, wenn das Ticket abgeschlossen ist?

Ein umfangreicher Test Ihrerseits ist wichtig um sicher zu gehen, dass die Umsetzung Ihren Wünschen entspricht. Ist dies nicht der Fall, hinterlegen Sie bitte einen weiteren Kommentar. Der Zuständige wird Sie kontaktieren.

4 Tools, Funktionen, Erläuterungen

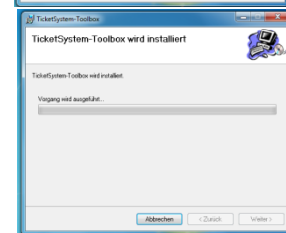
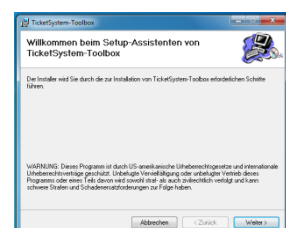
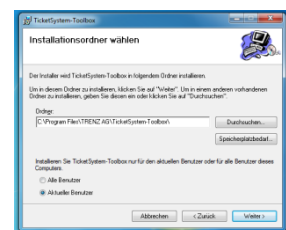
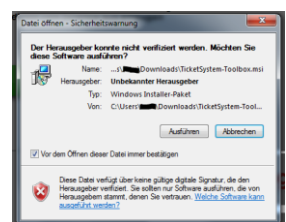
4.1 Ticketsystem-Toolbox

Die Toolbox ermöglicht es Ihnen einen Screenshot ihres Bildschirms zu erstellen. Optional können Sie einen beliebigen Teil des Bildschirms aufnehmen. Um bestimmte Bereiche des Bildes zu verdeutlichen, bietet Ihnen dieses Tool einen Bearbeitungsmodus, in dem Sie Stellen markieren können.

Bevor Sie dieses Programm jedoch verwenden können, ist eine Installation erforderlich. Klicken Sie hierfür auf das Banner, das sich auf der Startseite befindet. Anschließend öffnet sich eine neue Seite auf der Sie die Toolbox herunterladen können. Das Programm wird geöffnet und leitet Sie anhand einer kleinen Anleitung durch seine Funktionen.

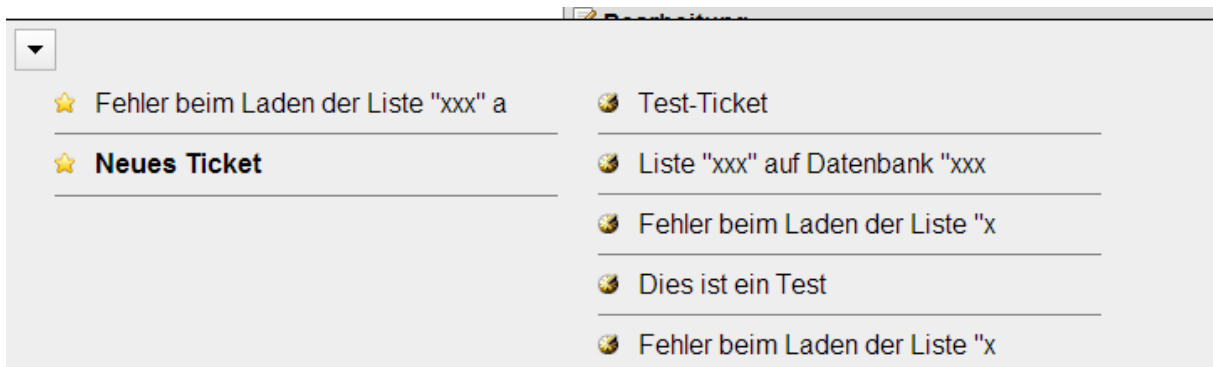
Installation:

- **Schritt 1**
Bestätigen Sie die Ausführung des Programms
- **Schritt 2**
Installationshinweis
- **Schritt 3**
Wählen Sie den Installationsordner und den Benutzer, der Zugriff auf dieses Programm haben soll.
- **Schritt 4**
Installationsbestätigung
- **Schritt 5**
Installation



4.2 Toolbar

Die Toolbar ist ein weiteres Hilfsmittel, um Tickets schneller zu finden. Am unteren Rand des Bildschirms befindet sich ein Pfeil, über den die Toolbar per Klick geöffnet werden kann. Die Toolbar bietet Schnellzugriff auf favorisierte und zuletzt aufgerufene Tickets.



Folgende Symbole werden vergeben:



Favorisierte Tickets



Zuletzt aufgerufene Tickets (Verlauf)



Tickets, in denen Sie als Bearbeiter eingetragen sind

5 Sonstiges

5.1 Express-Bearbeitung

Die Express-Funktion bietet Ihnen einen schnelleren Support. Ihre Tickets werden von uns als Erstes bearbeitet.

Die Express-Funktion wird folgendermaßen genutzt: Sobald Sie ein neues Ticket erstellen finden Sie auf der Seite „Neues Ticket“ eine *Checkbox*⁵ mit dem Titel „Express-Bearbeitung“. Haken Sie die *Checkbox*⁵ an und senden Sie das Ticket. In unseren Bearbeitungslisten erscheint das Ticket an oberster Stelle. Außerdem wird der Support über die Erstellung eines Express-Tickets noch einmal gesondert informiert.

5.2 Bei weiteren Fragen

Sollten Sie weitere Fragen oder Anmerkungen haben, melden Sie sich bitte bei uns. Wir werden Ihre Fragen gerne beantworten und Ihnen weiterhelfen. Unter folgenden Kontaktdaten erreichen Sie uns.

Mo-Fr von 9.00 – 17.00 Uhr.

Telefon: +49 421 / 595 89-0

E-Mail: support@trenz.ag

5.3 Glossar

1. *Internetadresse (URL)*

Eine Adresse, die zu einer Webseite führt. Beispiel: www.trenz.ag.

2. *Webbrowser*

Ein Programm, das es ermöglicht Webseiten aufzurufen und darzustellen.

3. *Button*

Eine Schaltfläche mit der eine Aktion ausgeführt wird.

4. *Icon*

Ein kleines Symbol.

5. *Checkbox*

Eine kleine Box zum anhängen, die oft auf Webseiten verwendet wird.

6. *Navigation*

Das Menü auf einer Webseite.

7. *Windows Explorer*

Der Ordnerdialog von Windows. Ermöglicht die Auswahl und Ansicht bestimmter Dateien oder Verzeichnisse auf Ihrer Festplatte.