ACTIWARE Supportsystem

Autor: Actiware GmbH

Version: 1.0

Stand: 04.03.2022

How to: Anleitung ACTIWARE Supportsystem

Um Ihnen das Handling mit dem ACTIWARE-Supportsystem so einfach wie möglich zu gestalten, erhalten Sie nachfolgend eine kurze Beschreibung der wichtigsten Funktionen und Möglichkeiten.

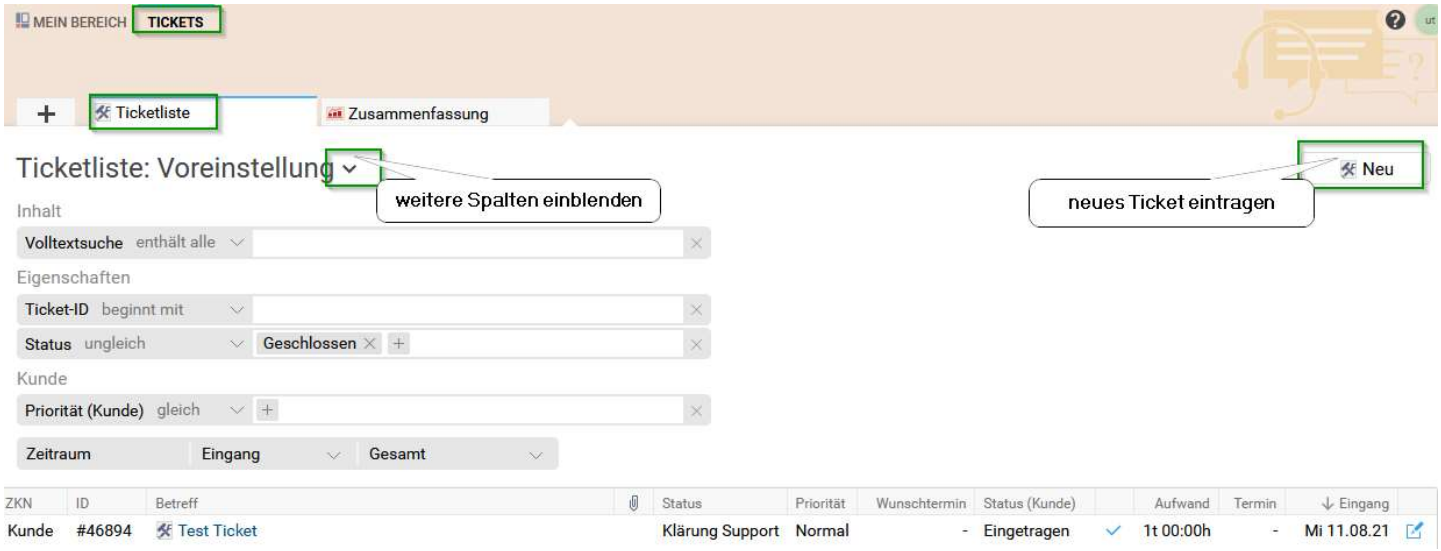
Unser Supportsystem nimmt Ihre Fragen als sogenannte Tickets entgegen und unterstützt uns bei der Bearbeitung.

So tragen Sie ein neues Ticket ein (Voraussetzung Zugang zum Support-System):

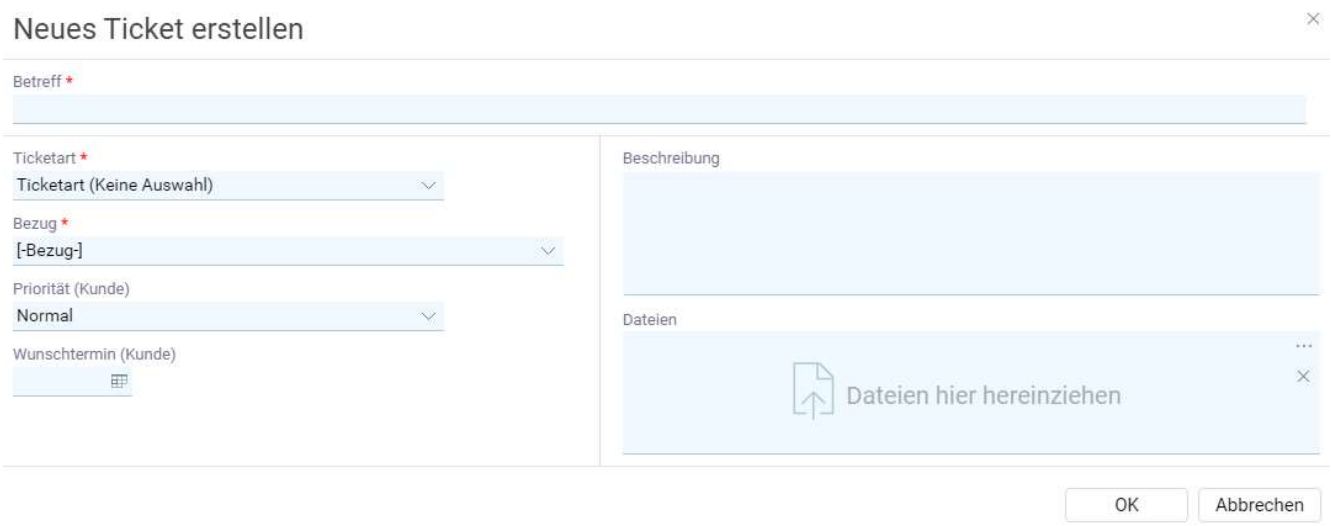
- Rufen Sie die Website https://bcs.actiware.de/ in Ihrem Browser auf.
- Melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten an. Die Zugangsdaten haben Sie in einer eigenen E-Mail erhalten.

Ansicht Ticketliste

Im Bereich Tickets in der Ansicht Ticketliste erhalten Sie eine Übersicht aller Tickets.
Die Ticketliste kann nach verschieden Merkmalen gefiltert werden.



- **Erstellung eines neuen Tickets**
  - Über die Schaltfläche *Neu* können in der Ansicht neue Tickets eingefügt werden.
  - Im Dialogfenster *Neues Ticket erstellen* werden die Daten für das neue Ticket eingegeben.



- Den Inhalt Ihrer Anfrage geben Sie unter *Betreff* und *Beschreibung* ein.
- Geben Sie in das Eingabefeld *Beschreibung* so ausführlich wie möglich Ihre Beschreibung zum Ticket ein.
- Wählen Sie im Bereich "Ticketart" aus, welcher Art Ihre Frage ist.

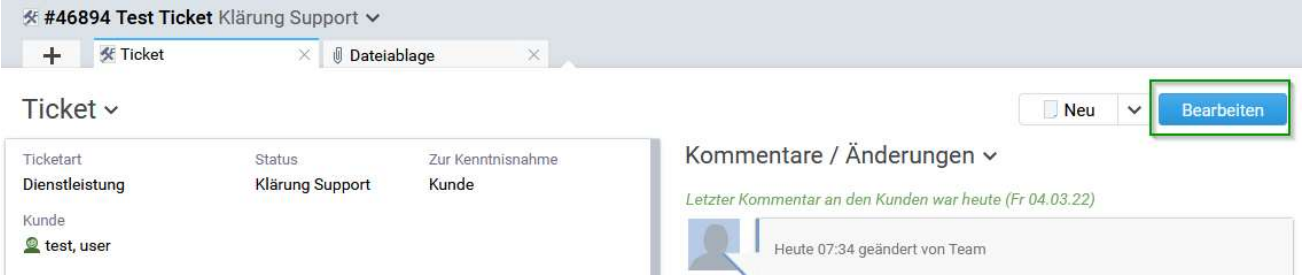
Es gibt folgende Ticketarten:

Fehler	Programm, Konfigurations- oder Funktionsfehler
Anpassung	Auftrag oder Anforderung zu Anpassungen von ELO oder ACTIWARE-Produkten (z.B. Konfiguration, Programmierung)
Offener Punkt	Noch nicht erledigter Punkt aus getroffenen Vereinbarungen. Wird hauptsächlich in laufenden Projekten verwendet.
Dienstleistung	Auftrag oder Anforderung von Dienstleistungen (z.B. Beratung, Installation, Aktualisierung, Datensicherung)
Vorschlag	Ideen zur Anpassung und/oder Verbesserung von ELO oder ACTIWARE-Produkten ohne Auftrag oder Anforderung des Kunden
Anfrage	Fragen zur Verwendung von ELO oder ACTIWARE-Produkten, Informationen über die ACTIWARE GmbH und ihre Produkte (Software, Schulungen, weitere Dienstleistungen), FAQ

- Wählen Sie im Auswahlmenü *Bezug*, den Bezug zu einer zugeordneten Aufgabe aus. In der Regel ist das die Aufgabe mit “Kundenname, Support“, über welche die normalen Supporttickets laufen. Es kann vorkommen das es in der Auswahl auch noch Aufgaben zu laufenden Projekten und Betreuungsaufträgen gibt. Diese sind z.B. dann auszuwählen, wenn entsprechende Aufwände zur Aufgabe (zum Ticket) über ein Projektbudget laufen sollen. In der Regel werden solche Aufgaben dann aber nur dem Projektleiter freigeschaltet bzw. die Freischaltung mit ihm abgestimmt.
- Wählen Sie im Auswahlmenü *Priorität (Kunde),* wie wichtig Ihnen die Anfrage ist. Mögliche Prioritäten sind Maximal, Sehr hoch, Hoch, Normal oder Niedrig. Im Standard ist hier *Normal* eingetragen.
- Zum Ticket können bereits bei der Anlage entsprechende Dateien als Anhänge hinterlegt werden (Screenshots, Logs etc.), wenn sie für die Bearbeitung wichtig sind. Ziehen Sie hierfür die gewünschte Datei mit Drag-and-Drop in den Bereich Dateien

Klicken Sie auf die Schaltfläche "OK". Sie haben ein Ticket erstellt.

- **Bearbeitung eines Tickets**
  - In der Ansicht Ticketliste öffnet sich durch Doppelklick auf das gewünschte Ticket, das Ticket in einem neuen Fenster.
  - Über die Schaltfläche Bearbeiten gelangen Sie in den Bearbeitungsmodus

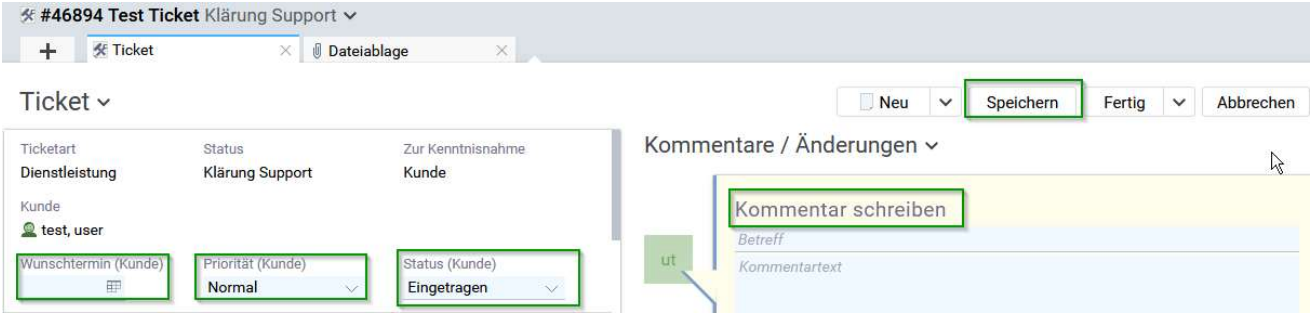


  - Wenn Sie die Priorität ändern wollen, wählen Sie im Auswahlmenü *Priorität (Kunde)* den entsprechenden Eintrag. Die Priorität kann Maximal, Sehr hoch, Hoch, Normal oder Niedrig sein.
  - Wenn Sie den Termin ändern wollen, geben Sie in das Eingabefeld *Wunschtermin (Kunde)* den Termin ein oder klicken Sie auf das Symbol und wählen ein Datum.
  - Wählen Sie im Auswahlmenü *Status (Kunde)* den entsprechenden Eintrag.

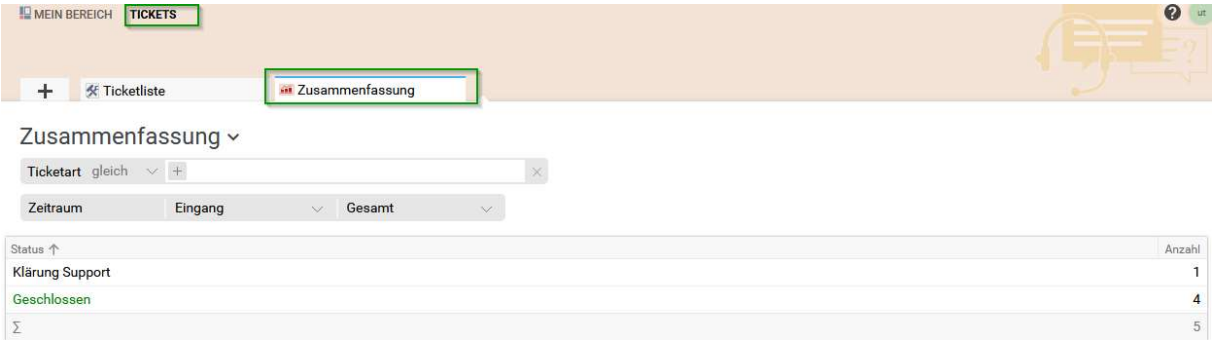
    Folgende Möglichkeiten stehen zur Verfügung:

    Eingetragen: Das Ticket wurde neu eingetragen.
    Aufwand schätzen: Sie wollen vom Support eine Schätzung des Aufwands zur Bearbeitung Ihres Tickets anfordern.
    Angebot bestätigt: Sie wollen ein Angebot vom Support für das Ticket annehmen.
    Erledigt: Das Ticket ist erledigt und Sie wollen den Vorgang abschließen.

- **Kommentar einfügen**
  - Geben Sie im Bereich Kommentare/Änderungen in das Eingabefeld *Betreff* einen Betreff ein.
  - Geben Sie in das Eingabefeld *Kommentartext* eine Bemerkung ein.
  - Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.



Ansicht Zusammenfassung



- In dieser Ansicht können Tickets quantitativ ausgewertet werden.
- Sie können die Tickets nach verschiedenen Merkmalen gruppieren, zum Beispiel nach Ticketart, Status oder Zuständigkeit. Eine Gruppierung nach mehreren Merkmalen ist ebenfalls möglich.
- Sie können außerdem unterschiedliche Filtereinstellungen nutzen, um zum Beispiel Tickets mit einer bestimmten Ticketart aus der Auswertung auszuschließen.

Übersicht Statusmeldungen

Nachfolgend finden Sie alle relevanten Statusmeldungen, die das Supportsystem per E-Mail meldet.

Neu	Wurde ein neues Ticket eingestellt, erhalten Sie nach Eingang Ihrer Anfrage eine entsprechende Email mit Angabe der Ticketnummer.
Gesichtet	Das Ticket wurde gesichtet, sein Inhalt ist verständlich. Die Ticketkategorie wurde geprüft und gegebenenfalls korrigiert. Das Ticket wartet auf eine weitere Bearbeitung durch den ACTIWARE-Support.
Bearbeitung	Mit der Realisierung des Tickets wurde durch den ACTIWARE-Support begonnen und befindet sich aktuell in Arbeit.
Klärung Kunde	Dieser Statusmail geht eine Anfrage des ACTIWARE Supports an Sie voraus, mit der Bitte um Klärung und Rückmeldung, da zur weiteren Bearbeitung zusätzliche Informationen notwendig sind. Eine Weiterbearbeitung des Tickets kann erst erfolgen, wenn die benötigten Informationen geliefert wurden.
Klärung Support	Die angeforderten Informationen wurden von Ihnen geliefert, das Ticket kann vom Support weiterbearbeitet werden
Klärung Software Hersteller	Diese Statusmail besagt, dass ACTIWARE Rücksprache mit dem entsprechenden Softwarehersteller (z.B. ELO, Parity, Microsoft, etc.) halten muss, um Ihre Anfrage umfassend zu klären und weiter bearbeiten zu können (z.B. Fehlerbehebung im nächsten Release etc.).
Angebot erstellen	Sie möchten eine Aufwandsschätzung für die im Ticket beschriebene Leistung, damit ein Angebot erstellt werden kann.

Angeboten	Die vom Kunden via Ticket angefragte Leistung wird angeboten. Auf eine entsprechende Beauftragung wird gewartet. Den von uns geschätzten Aufwand können Sie dem Feld "Aufwand" am Ticket entnehmen. Mit der Beauftragung des Tickets (Sie können den Status auf „Angebot angenommen“ ändern, sofern Sie einen entsprechenden Zugang zum Ticketsystem besitzen) nehmen Sie dieses Angebot an. Aufwandschätzungen werden direkt über das Ticketsystem per E-Mail angeboten und können von ihnen direkt per E-Mail-Antwort bestellt werden.
Angebot angenommen	Der Kunde hat die im Ticket beschriebene Leistung zu dem angebotenen Aufwand bestätigt und einen Auftrag erteilt.
Angebot abgelehnt	Sie haben die im Ticket beschriebene Leistung zu dem angebotenen Aufwand abgelehnt und das Ticket wird durch ACTIWARE geschlossen.
Ticket terminiert	Der ACTIWARE-Support hat dem Ticket einen Termin zugewiesen, an dem alle Leistungen entsprechend umgesetzt werden.
Ticket Optimierung	Ermittelt ein ACTIWARE-Consultant z.B. im Rahmen eines Beratungs- oder Vor-Ort-Termins eine Optimierung, so pflegt er diese als „Ticket Optimierung“ ein.
onHold	Ticket wird zu einem späteren Zeitpunkt neu betrachtet oder umgesetzt. Wenn z.B. Abhängigkeiten noch nicht vorhanden sind, sich Prioritäten verschoben haben, oder die Anforderungen noch nicht ganz klar sind.
Abnahme Kunde	Wurde das im Ticket dargestellte Thema umgesetzt, wird das Ticket entsprechend auf Abnahme Kunde gesetzt. Der Kunde ist somit aufgefordert, die Lösung zeitnah zu testen und eine entsprechende Rückmeldung zu geben. Je nach Rückmeldung wird dann weiter verfahren, bzw. bei positiven Tests wird das Ticket geschlossen Erfolgt nach 14 Tagen keine Rückmeldung, wird das Ticket durch ACTIWARE geschlossen.
Geschlossen	Das Ticket erfordert keine weitere Bearbeitung mehr, da es beantwortet bzw. abgenommen wurde. In diesem Status kann der Kunde das Ticket nicht mehr bearbeiten und keinen weiteren Kommentar eintragen.

Weiterhin erhalten Sie jeweils eine E-Mail, wenn:

- eine Anpassung der Priorität durch Sie oder durch ACTIWARE vorgenommen wird
- ein neuer Kommentar zum Ticket im System eingestellt wird

Mails an das Ticketsystem sind an die Adresse support@actiware.de zu richten. Befindet sich im Betreff kein Bezug zu einem bestehenden Ticket, wird vom System ein neues angelegt. Soll eine Mail zu einem bestehenden Ticket gesendet werden, braucht man im Betreff folgende Syntax:

- [Ticket#1234], wobei im Beispiel „1234“ durch die richtige Ticketnummer zu ersetzen ist.