
CAND VISION GmbH

Zeiterfassung und Support Ticket System Benutzerhandbuch

Inhaltsverzeichnis

Einstieg.....	3
Schnellstart.....	3
Strukturbaum.....	3
Einstellungen.....	5
Datenbanken.....	6
Kundendaten.....	6
Neuen Kunden anlegen.....	6
Neue Kunden Importieren.....	7
Ansprechpartner*in Ändern.....	7
Benutzerdaten.....	7
Neues Userkonto anlegen.....	8
Textblöcke.....	9
Tickets.....	10
Neues Ticket erstellen.....	10
Ticket bearbeiten.....	10
(1) Allgemeine Ticketdaten.....	13
(2) Aktueller Arbeitsschritt (mit Zeiterfassung).....	14
(3) Vorhergegangene Arbeitsschritte.....	14
(4) Vorherige Arbeitsschritte bearbeiten.....	14
(5) Vorherige Arbeitsschritte Zwischenschritte.....	14
(6) Lösung / Knowledgebase.....	15
Die Übersichtsseite.....	17
Buchhaltung.....	18
Abrechnung erstellen.....	19
Abrechnungsübersicht.....	19
Abrechnungsansicht.....	19
Statistiken.....	20
Gesamt nach Kunde.....	20
Monatliche Übersicht.....	20
User Aktivität.....	20
Kontrolle Aufpreis.....	21
Die globale Suche.....	22
Anhang.....	23

Support Ticket System Benutzerhandbuch

Häufige Fragen (FAQ).....	24
Abbildungsverzeichnis.....	25
Hilfe für Helfer*innen.....	25

Einstieg

Das **Support Ticket System** der CAND VISION GmbH ist ein Ticketsystem mit integrierter Zeiterfassung und Knowledgebase, welches ihre Hotline-, Fernwartungs- oder Beratungsstunden deutlich vereinfachen und den Abrechnungsaufwand minimieren wird.

Das System läuft in ihrem Webbrowser ohne Installation oder Systemvoraussetzungen. Sie können von über all auf der Welt arbeiten und haben immer Zugriff auf ihre Daten.

Schnellstart

Wenn Sie mit einem leeren System starten können Sie noch nicht viel machen. Damit es losgehen kann legen Sie zunächst ein paar neue Kunden an. Wie das geht, lesen Sie im Abschnitt [Neuen Kunden anlegen](#).

Wenn Sie einen oder mehrere Kunden im System haben, können Sie loslegen. Bei einem Supportfall für einen Kunden in Ihrer Datenbank klicken Sie im Hauptmenü auf „**Neues Ticket**“ und wählen den entsprechenden Kunden aus. Es öffnet sich ein Fenster mit einem neuen leeren Ticket für ihren Kunden. Einzig die Kundendaten sind bereits ausgefüllt und die Zeiterfassung läuft auch schon. Eine genaue Anleitung zum Umgang mit diesem Ticketfenster finden Sie im Abschnitt [Ticket bearbeiten](#).

Wenn Sie das Ticket gespeichert haben, erscheint es von alleine innerhalb von 30 Sekunden auf der Übersichtsseite bei allen ihren Supportern und kann von jedem Ihrer Mitarbeiter übernommen werden.

Strukturbaum

Datensätze werden immer wie folgt zugeordnet:

- Arbeitsschritte gehören zu einem Ticket. Arbeitsschritte können unterschiedliche Abrechnungstypen haben und von verschiedenen Supportern ausgeführt werden.
- Tickets gehören zu einer Firma. Jeder Fall, den Sie für eine Firma bearbeiten, wird in einem eigenen Ticket abgespeichert. Jedes Ticket hat einen verantwortlichen Supporter und einen Auftraggeber.
- Die Tickets einer Firma können Sie im Ticketverlauf der jeweiligen Firma einsehen und am Ende eines Abrechnungszeitraums in einer Auflistung zusammenfassen. Zu jeder Firma wird mindestens ein globaler Ansprechpartner hinterlegt, der die MailBenachrichtigungen über die Supportleistung erhält.

Firma A



Firma B



Abbildung 1: Strukturbaum (Firma/Ticket/Arbeitsschritt)

Einstellungen

Klicken Sie im Hauptmenü auf „**Übersicht >> Einstellungen**“.

In diesem Bereich können Sie all ihre Stamm- und Kontaktdaten verändern, Logos hinterlegen sowie Einstellungen am System vornehmen.

Ebenso können Sie den Abrechnungstakt der Zeiterfassung verändern. Sie haben die Auswahl zwischen

- Minutengenau nach der fünften Minute
- 5 Min Taktung
- 10 Min Taktung
- 15 Min Taktung
- 30 Min Taktung
- 60 Min Taktung

Datenbanken

Kundendaten

Klicken Sie im Hauptmenü auf „**Datenbanken >> Firmen**“.

Wenn sie noch keine Kundendaten hinterlegt haben, sehen Sie hier eine leere Liste. Ansonsten erhalten Sie auf dieser Seite eine Übersicht aller hinterlegten Kundendaten mit Firmenname, Hauptansprechpartner(n).

FIRMENDATENBANK					+ NEU
NAME	ANSPRECHPARTNER 1		ANSPRECHPARTNER 2		
Beispielfirma 1	Herr Mustermann	(Mustermann1)			EDIT
Beispielkunde GmbH	Frau Beispielfrau	(Beispielfrau)	Herr Beispielmann	(Beispielmann)	EDIT

Abbildung 2: Firmendatenbank

Neuen Kunden anlegen

Um einen neuen Kunden zu Ihrer Datenbank hinzu zu fügen, klicken Sie auf die Schaltfläche „+NEU“. Diese finden Sie direkt oberhalb der Tabelle auf der rechten Seite.

Es öffnet sich ein leeres Formular, das sie wie folgt ausfüllen:

Firmenname	Pflichtfeld Hier tragen Sie bitte den vollständigen Namen der Firma ein. Dieser erscheint auch auf den Anlagen zur Abrechnung und den E-Mails, die an den Kunden versandt werden.
Suchwörter	Hier können Sie Wörter oder Abkürzungen eintragen, die Sie mit diesem Kunden Assoziieren. Etwa „Bsp“ für Beispielfirma. So wird die Firma auch gefunden, wenn Sie nur „Bsp“ anstelle des Firmennamens in eines der Suchfelder auf der Seite eingeben.
Kennung	Sie erhalten vom System jede Hotline-Benachrichtigung in Kopie an „ <i>kennung@ihredomain.de</i> “ und können diese so eigenständig in ihrem E-Mail-Server archivieren.
Ansprechpartner 1 & 2	Pflichtfeld Sie müssen mindestens eine*n Ansprechpartner*in pro Firma angeben. Diese*r erhält dann alle Supportbenachrichtigungen via eMail.

Die Felder unter „**Weitere Angaben / Notizen**“ sind Gedankenstützen. Die Inhalte dieser Felder werden beim bearbeiten eines Tickets eingeblendet.

In das Feld unter „**Wartungsplan**“ können Sie regelmäßig wiederkehrende Aufgaben Datenbanken

eintragen. Der Inhalt dieses Feldes wird Ihnen bereitgestellt, wenn Sie ein Ticket auf den

Typ „Regelmäßige Wartung“ stellen und dann im Arbeitsschritt auf den großen Knopf „Wartung“ klicken. So müssen Sie nicht immer wiederkehrende Texte ständig neu schreiben, sondern können sich eine leicht zu bearbeitende Vorlage dafür erstellen.

Klicken Sie nach der Eingabe aller Daten unbedingt auf die Schaltfläche „**Speichern**“

Neue Kunden Importieren

Derzeit arbeiten wir noch an einer Methode Kundendaten aus einer CSV-Datei in das CAND-STS zu importieren.

Ansprechpartner*in Ändern

Wenn die Zuständigkeit in der Firma gewechselt hat und Sie neue Kontaktdaten vergeben müssen haben Sie zwei Möglichkeiten:

Methode I: Klicken Sie im Hauptmenue auf „**Datenbanken >> Benutzer**“ und suchen Sie in der Tabelle die Daten des bisherigen Kontaktes heraus. Klicken Sie dann am Ende der Zeile auf „EDIT“.

Ändern Sie in diesem Formular alle Daten ab (denken Sie auch daran ein neues Passwort zu vergeben) und drücken Sie auf „Speichern“.

Methode II: Legen Sie zunächst ein neues Benutzerkonto an. (Siehe: [Neues Userkonto anlegen](#))

Klicken Sie nun im Hauptmenü auf „**Datenbanken >> Firmen**“ und suchen Sie den Eintrag der entsprechenden Firma. Klicken Sie am Ende der Zeile auf „EDIT“. Tragen Sie nun in das Feld Ansprechpartner den Login-Namen des zuvor angelegten neuen Kontaktes ein.

Benutzerdaten

Klicken Sie im Hauptmenü auf „**Datenbanken >> Benutzer**“.

Wenn sie noch keine Kundendaten und keine Benutzer hinterlegt haben, sehen Sie hier nur ihren eigenen Account. Ansonsten erhalten Sie auf dieser Seite eine Übersicht aller im System gespeicherter Userkonten.



LOGIN	NAME	EMAIL	FIRMA	
Andreas	A. Himmel	a.himmel@candvision.de	CAND VISION GmbH	A EDIT
Daniel	D. Völkerding	d.voelkerding@candvision.		A EDIT

Abbildung 3: Benutzerdatenbank

Sie haben die Möglichkeit, die Liste nach Login-Namen und Tatsächlichem Namen sowie nach Firmenzuordnung zu durchsuchen. Am Ende jeder Zeile haben Sie die Möglichkeit den Eintrag zu editieren. Davor finden sich eventuell Buchstaben. Diese stehen für: **A** Administrator oder **S** Supporter.

Neues Userkonto anlegen

Um einen neuen Benutzer zu Ihrer Datenbank hinzu zu fügen, klicken Sie auf die Schaltfläche „+NEU“. Diese finden Sie direkt oberhalb der Tabelle auf der rechten Seite.

Es öffnet sich ein leeres Formular, das sie wie folgt ausfüllen:

Login-Name	Pflichtfeld Hier tragen Sie bitte die Zeichenkette an, mit der sich die Person am CAND-STS anmelden soll. Bitte vermeiden Sie Umlaute und Leerzeichen.
Name (mit Anrede)	Pflichtfeld Hier tragen Sie bitte Anrede und Nachname der zugehörigen Person ein. Etwa: Frau Dr. Mustermensch
eMail-Adresse	Pflichtfeld Geben Sie die (gültige!) eMail-Adresse des Benutzers ein. An die hier angegebene Adresse werden alle eMails, die das System dem Benutzer zustellen soll, verschickt.
Nutzerlevel	Pflichtfeld Sie haben die Auswahl zwischen Administrator, Supporter oder Kunde. Kunden haben nur Zugriff auf die Daten der Firma, der sie zugeordnet sind. Supporter und Administratoren können im Wesentlichen das selbe. Lediglich der Zugriff auf ihre Stammdaten und das ändern von Passwörtern ist Administratoren vorbehalten.
Passwort	Pflichtfeld In diesem Feld sehen Sie einen vom System zufällig generierten Vorschlag. Sie können dieses Vorschlag übernehmen oder ein eigenes vergeben.

Klicken Sie nach der Eingabe aller Daten unbedingt auf die Schaltfläche „**Speichern**“. Der neue Benutzer erhält sofort eine eMail mit seinen Zugangsdaten.

Datenbanken

Textblöcke

Klicken Sie im Hauptmenü auf „**Datenbanken >> Textblöcke**“.

Sie landen auf einer zweigeteilten Seite. Im oberen Bereich finden Sie zwei Felder, mit deren Hilfe sie schnell neue Textblöcke anlegen können:

Name	Der Text hier wird später der Text auf den ShortcutButton. Es empfehlen sich sehr kurze aber eindeutige Bezeichnungen, etwa „VPN/RDP“ für „VPN-Tunnel und Remote Desktop Verbindung aufgebaut.“
Text	Der Text aus diesem Feld wird bei einem Klick auf den Shortcut-Button unten an den Text im Feld Arbeitsschritt-Beschreibung angehängen.

Im unteren Bereich können Sie die bestehenden Blöcke neu sortieren, umbenennen oder andere Texte hinterlegen. Mit Ausnahme der Sortierung müssen Sie alle Aktionen einzeln mit dem jeweiligen Speichern-Knopf abspeichern.

Tickets

Der wichtigste Aspekt eines Support Ticketsystems ist das erstellen und verwalten von Tickets.

Neues Ticket erstellen

Um ein neues Ticket zu erstellen müssen Sie zunächst den entsprechenden Kunden im System hinterlegen (Siehe [Neuen Kunden anlegen](#)). Sobald der Kunde einmal im System ist, haben Sie viele Möglichkeiten:

Methode I: Das System erstellt ständig eine Liste mit ihren 24 besten Kunden. Um für einen dieser Kunden ein neues Ticket zu eröffnen klicken Sie oben im Hauptmenü auf „**Neues Ticket >> Firmenname**“. Das Ticket öffnet sich in einem separaten Fenster.

Methode II: Wenn der Kunde nicht in den 24 Shortcuts erscheint, klicken Sie auf eine der Schaltflächen „**Neues Ticket**“ oder auf „**Neues Ticket >> weitere...**“. Sie gelangen auf eine Seite mit einer alphabetischen Auflistung aller hinterlegten Kunden. Klicken Sie den Namen des Kunden an, für den Sie ein neues Ticket erstellen wollen. Das Ticket öffnet sich in einem separaten Fenster.

Methode III: Tippen Sie den Anfang des Firmennamens oder ein zu der Firma assoziiertes Suchwort in das globale Suchfeld, oben rechts neben dem Hauptmenü. Klicken Sie auf „Finden!“ oder drücken Sie die Eingabe-Taste. Die Suchseite listet nun alle Firmen auf, die zu ihrem eingeben Suchwort passen. Klicken Sie auf den Link „Neues Ticket“ hinter dem richtigen Firmennamen.

Ticket bearbeiten

Im oberen Bereich des Ticketfensters finden Sie grün hinterlegt einen Infobereich (0). Hier befinden sich all die Daten, die Sie in der Firmendatenbank in den Feldern unter „Weitere Angaben / Notizen“¹ hinterlegt haben.

Da das Ticket mit all seinen unterschiedlichen Bereichen sehr lang werden kann, wandert der „Speichern“-Knopf auf der rechten Seite immer mit. So haben sie den Knopf immer im Sichtfeld.

Auf der folgenden Seite finden Sie einen Screenshot eines Tickets und im Anschluss die entsprechenden Erklärungen.

¹ Siehe [Neuen Kunden anlegen](#)

NEUES TICKET ANLEGEN

FIRMA: CAND VISION GMBH

Vorgegebene eMail Empfänger:
T. Grünewald (t.gruenewald@candvision.de), Frau Testuserein (test@candvision.de)

Domäne: VISION.local Admin-Passwort: unbek.

Anmerkungen
Webseite: www.candvision.de

Eröffnet von: Johannes

Erstellt am:

Auftrag von:

zusätzliche eMail an: (?)

Problembeschreibung

(?)

Typ: (?)

Status: (?)

Abrechnung: (?)

Priorität: ★★★★★ (?)

ZEITERFASSUNG Kein Arbeitsschritt

Startzeit: -

Stoppuhr: (?)

Manuelle Zeit: Minuten (?)

Rückrechnung: Minuten (?)

Beschreibung

VPN/RDP	Ammy Dwnld	Ammy-Sitzung	Snapshot	Installation
Funktionstest	Reboot	Virensan	Updates	Sicherung prüf
Sicherung start	Sys. Protokoll	Treiber	Testseite	Lizenz
Info an:	Info an:			

VORHERGEGANGENE ARBEITSSCHRITTE

LÖSUNG / KNOWLEDGEBASE

B I

Durchsuchen...

Tags/Suchwörter (?)

0 Infobereich

1 Allgemeine Ticketdaten

2 Aktueller Arbeitsschritt (mit Zeiterfassung)

3 Vorhergegangene Arbeitsschritte (keine)

4 Knowledgebase

Abbildung 4: Ein leeres Ticket

Wenn Sie Daten in ein Feld eingegeben haben, werden Sie gewarnt wenn Sie das Ticket schließen wollen ohne zu speichern.

(1) Allgemeine Ticketdaten

Direkt unter dem grünen Kasten, findet sich der Bereich mit den allgemeinen Daten zum Ticket. Unveränderbar ist der Supporter, von dem das Ticket ursprünglich erstellt wurde (Wenn Sie dieses Ticket gerade erstellen, sollte dort ihr Login-Name stehen).

Das Feld, wann das Ticket erstellt wurde, ist vorausgefüllt. Diese Angaben können Sie aber jederzeit händisch verändern. Achten Sie darauf die richtige Formatierung (dd.mm.yyyy - hh:mm) für Datum und Uhrzeit beizubehalten.

In das Feld **Auftrag von** tragen Sie bitte den Auftraggeber für das Ticket ein (Zum Beispiel Hr. Hilflos). Dies wird in aller Regel die Person sein, die per Telefon oder eMail einen Supportfall gemeldet hat. Dieses Feld können Sie beim Ticket-Typ „Regelmäßige Wartung“ auch leer lassen.

Das Feld **zusätzliche eMail an** bietet die Möglichkeit eine Kopie der Supportbenachrichtigung an eine beliebige eMail-Adresse zu verschicken. Wenn Sie dieses Feld leer lassen erhalten nur die vorgegebenen eMail-Empfänger (siehe (0) Infobereich) eine eMail-Supportbenachrichtigung.

Das Feld **Problembeschreibung** erklärt sich selbst.

Unter diesen Feldern finden sich vier Dropdown-Auswahlfelder.

Typ	<p>Anforderung durch Kunden Dies ist der Standardfall.</p> <p>Regelmäßige Wartung In diesem Fall wird bei den Textblöcken die „Wartung“-Schlatfläche eingebunden.</p> <p>GEHEIMES Ticket Ein Geheimes Ticket wird ihrem Kunden auf keinen Fall angezeigt, er bekommt keine Information darüber und natürlich wird dieses Ticket auch nicht abgerechnet.</p>
Status	<p>Geschlossen Das Problem ist gelöst.</p> <p>Offen Es folgen weitere Arbeitsschritte oder das Problem ist (derzeit) nicht lösbar.</p> <p>Wiedervorlage Sie können Sich vom System daran erinnernlassen, wenn Sie das Ticket zu einem bestimmten Zeitpunkt fortsetzen wollen.</p>
Abrechnung	<p>Die Angaben hier werden später in der Abrechnung auch als einzelne Positionen Erfasst. Die Abrechnungsart wird immer vom vorangegangenen Arbeitsschritt übernommen, gilt aber für jeden Schritt einzeln. So ist es möglich in einem Ticket</p>
	<p>verschiedene Abrechnungen zu kombinieren und einzelne Arbeitsschritte mit Nachzuschlag oder Kulanz zu berechnen.</p>

Priorität	Interne Angabe darüber, wie sehr das im Ticket beschriebene Problem „unter den Nägeln brennt“.
------------------	--

(2) Aktueller Arbeitsschritt (mit Zeiterfassung)

Sobald Sie das Ticketfenster öffnen läuft die **Stoppuhr**. In den allermeisten Fällen können Sie die vorgegebene Startzeit und die Stoppuhr einfach ausser Acht lassen und einfach ihre Arbeit machen.

Geben Sie einfach im Feld **Beschreibung** an, was sie in diesem Arbeitsschritt getan haben. Häufig wiederkehrende Aktionen (Etwa: Fernwartung via TeamViewer) können Sie sich unterhalb des Textfeldes als Shortcuts anlegen (Siehe [Textblöcke](#)).

Sonderfälle:

- **Supportbenachrichtigung erneut versenden oder Ticketdaten bearbeiten ohne einen neuen Arbeitsschritt anzulegen:**
Klicken Sie auf „Kein Arbeitsschritt“, führen Sie ggf. ihre Änderungen durch und klicken Sie anschließend auf „Speichern“
- **Ticket-Fenster zu spät geöffnet:**
Damit die Startzeit für den Arbeitsschritt und die gearbeitete Zeit bei manueller Eingabe zusammenpassen, geben Sie die zu berechnende Zeit in Minuten in das Feld **Rückrechnung** ein und wählen Sie diese Methode mit dem Radio-Button rechts daneben aus.
Sobald sie auf „Speichern“ klicken, wird die Startzeit automatisch aus der eingegebenen Minutenzahl unter dem Zeitpunkt des Speicherns zurückgerechnet.
- **Arbeitsschritt nachtragen:**
Manchmal kommt es vor, dass vergessen wird ein Ticket zu erstellen. In diesem Fall können Sie die Startzeit und die Arbeitszeit komplett manuell eingeben.
Tragen Sie dazu die zu berechnende Zeit in Minuten in das Feld **Manuelle Zeit** ein und wählen Sie diese Methode mit dem Radio-Button rechts daneben aus. Alle ihre Angaben werden 1:1 übernommen.

(3) Vorhergegangene Arbeitsschritte

Wenn Sie ein neues Ticket erstellt haben, ist diese Liste leer. Wenn Sie aber an einem alten Ticket weiterarbeiten finden Sie hier eine Liste aller bereits erfolgten Arbeitsschritte. Sie haben hier noch einmal die Möglichkeit die einzelnen Schritte zu bearbeiten, sollte Ihnen doch einmal ein Fehler unterlaufen sein.


VORHERGEGANGENE ARBEITSSCHRITTE					
Datum	04.05.2015	Uhrzeit	16:54	Minuten	5
- Neues Design implementiert - Neues Statistik-Modul geschrieben					
Ausgeführt von Johannes	Wartungsvertrag: Pauschale Abrechnung			Bearbeiten/Löschen	
Datum	18.03.2015	Uhrzeit	17:21	Minuten	5 <input checked="" type="checkbox"/>
Status des Tickets wird nun im Betreff der email angezeigt.					
Ausgeführt von Johannes	Wartungsvertrag: Pauschale Abrechnung			Bearbeiten/Löschen	

Abbildung 5: Vorhergegangene Arbeitsschritte

Die grau hinterlegten Schritte mit dem grünen Haken am rechten Rand sind bereits abgerechnet. Bitte behalten Sie das im Hinterkopf, wenn Sie die Arbeitsschritte nachträglich bearbeiten.

(4) Vorherige Arbeitsschritte bearbeiten

Das Tool bietet Ihnen die Möglichkeit einen Vorherigen Arbeitsschritt zu bearbeiten.

Klicken sie dazu auf das Stift Symbol() , neben dem Ticket, welches sie bearbeiten möchten.

In Ihrem Ticket öffnet sich ein Eingabefenster „Arbeitsschritt bearbeiten“, hier können sie Änderungen an Ihrem Ticket vornehmen. Bestätigen Sie die Änderungen mit einem Klick auf „Änderungen Speichern“.

(5) Vorherige Arbeitsschritte Zwischenschritt einfügen

Möchten sie an einem Arbeitsschritt weiterarbeiten, so können sie den Textblock Zwischenschritt (**Zwischenschritt**) verwenden. Mit einem Klick auf diesen Textblock, wird in Ihren Vorhergegangenen Arbeitsschritt folgende Zeile hinzugefügt:

10.04.2017 12:35 Uhr Dauer:

Der Arbeitsschritt wurde wieder aufgenommen und die Stoppuhr unterhalb des Texteditors wird gestartet.

Stoppuhr 0 Stunden, 1 Minuten, 49 Sekunden

Sobald sie mit Ihren Arbeiten fertig sind, bestätigen sie dies mit einem Klick auf **fertig**. Die Zeit, die sie benötigt haben wird in den Arbeitsschritt eingefügt.

10.04.2017 12:35 Uhr Dauer: 3 Minuten

Wichtig:

1. Bevor der bearbeitet Arbeitsschritt gespeichert wird, müssen die Minuten manuell in das Fenster „Minuten:“ addiert werden.
2. Das Wort „**Dauer:**“ und das Sonderzeichen \triangle sind Keywörter und dürfen **nicht** gelöscht werden, solange mit Hilfe der Stoppuhr die Zeit genommen wird. Ansonsten funktioniert das Programm, welches im Hintergrund läuft nicht mehr richtig und die Minuten würden nicht in den Arbeitsschritt hinzugefügt werden. Nachdem das hinzufügen mit „fertig“ bestätigt wurde, können Veränderungen an dem hinzugefügten Text vorgenommen werden.

(6) Lösung / Knowledgebase



War das Problem etwas komplexer und die Lösung einen Eintrag in der integrierten Knowledgebase wert? Dann finden Sie ganz unten am Ticket noch Felder, die sie jetzt befüllen können.



Abbildung 6: Knowledgebase und interne Notizen

Sie können Dateien auf verschiedene Wege auf den Webserver laden.

Als Anlage zum Ticket: Klicken sie auf die Schaltfläche „Durchsuchen“ und wählen die Datei, die sie Anhängen wollen, aus oder ziehen sie im FireFox direkt auf diese Schaltfläche.

Innerhalb der Beschreibung (Benötigt Flash): Klicken Sie entweder im Hyperlinkkontext () oder im Bilder-Kontext () auf die Schaltfläche „Server durchsuchen“. Es öffnet sich ein Datei-Explorer, der ihnen Zugriff auf einen Teil des Datei-

Systems des Webservers gibt. Navigieren Sie zu dem Ordner, in welchem Sie die Datei ablegen wollen² und klicken dann in der Leiste unter dem Pfad auf „Upload“.



Abbildung 7: Bildupload

Anschließend klicken Sie das Wort „Browse“ an und wählen die hochzuladenden Dateien (ja, in diesem Fall gehen mehrere) aus oder ziehen die Dateien via Drag&Drop direkt aus dem WindowsExplorer auf dieses Feld.

Nach erfolgreichem Upload klicken Sie auf die Schaltfläche „Close“, wählen die Datei im Dateibrowser aus und klicken auf Insert (für Eilige funktioniert auch ein Doppelklick).

Schließen Sie nun noch den Kontext-Dialog mit **OK**.

² Um auf Dauer Übersicht zu behalten lohnt eine Ordnerstruktur, die in PDF-Dateien, Bilder, etc. und vielleicht auch nach Kunde oder Problem unterscheidet.

Die Übersichtsseite

Nach dem Einloggen landen sie immer zunächst hier. Und auch beim Arbeiten mit dem System ist diese Seite ihre erste Anlaufstelle. Hier finden Sie die Erinnerungen an die Wiedervorlagen und finden alle Informationen zu den aktuellen Tickets auf einen Blick.

The screenshot shows a ticket overview interface. At the top, there are filters: 'Alle' (dropdown), 'TICKETS DER LETZTEN 2' (dropdown), and 'Woche' (dropdown). Below this is a table of tickets with columns: TID, PRIORITÄT, and BESCHREIBUNG. The first row shows TID 1000 with 5 stars and a description 'CHANGELOG Hotline-Tool'. Below this is another table with columns: FIRMA, ANRUFER, SUPPORTER, BEARBEITET, and ERSTELLT. The first row of this table shows 'CAND VISION', 'Herr Hölken', 'visionaer', 'Heute 16:55', and '29.10.14:47'. Below this is a larger table with columns: TID, PRIORITÄT, BESCHREIBUNG, ANRUFER, SUPPORTER, BEARBEITET, and ERSTELLT. The first row shows TID 1286 with 5 stars and a description 'Sicherung der VHD von Server7 (D...'. The second row shows TID 1300 with 5 stars and a description 'Server7: Sicherung der VHD nicht sa...'. The third row shows TID 1473 with 5 stars and a description 'ServerB4 meldet Probleme: Net...'. The fourth row shows TID 1476 with 5 stars and a description 'Hotline-Benachrichtigungs-E-M...'. The fifth row shows TID 1502 with 5 stars and a description 'INTRANET läuft nicht nach Ums...'. The sixth row shows TID 1472 with 5 stars and a description 'Migration CSG Timeoffice von W...'. The last row of this table has a large 'G' in the last column.

Abbildung 8: Ticketübersicht

Klicken Sie eines der Tickets an, öffnet sich das entsprechende Ticket in einem neuen Fenster und Sie können sofort mit der Weiterbearbeitung loslegen.

Der Farbcode am linken Rand:

- **Grün:** Ticket ist abgeschlossen.
- **Orange:** Dieses Ticket ist eine Wiedervorlage (Mouseover für weitere Informationen).
- **Rot:** Dieses Ticket ist noch offen.

Die meisten Spalten sind selbsterklärend. Die Spalte **Priorität** informiert Sie über die Wichtigkeit des Tickets. Je mehr Sterne, desto dringender ist der Fall oder desto ungehaltener der Kunde. In der letzten Spalte steht ein kleiner Briefumschlag dafür, dass noch keine Hotline-Benachrichtigung via eMail an den Kunden verschickt wurde.

Geheime Tickets werden in der Übersicht hellrot hinterlegt und in der letzten Spalte mit einem großen **G** gekennzeichnet.

Mit den Dropdown-Menüs haben Sie die Möglichkeit die angezeigten Tickets zu begrenzen und mit dem Textfeld „Firma“ können Sie die Liste nach einer bestimmten Firma durchsuchen. Natürlich funktionieren auch hier die assoziierten Suchwörter.

Buchhaltung

Abrechnung erstellen

Klicken Sie im Hauptmenü auf „**Buchhaltung >> Abrechnung erstellen**“.

Auf dieser Seite sehen Sie zunächst nur ein Drop-Down Menü. Hierin finden Sie die Firmennamen all ihrer Kunden. Wählen Sie einen Kunden aus und es werden Ihnen sofort alle nicht abgerechneten Tickets des Kunden sowie eine Auflistung der entsprechenden Minuten nach Abrechnungstyp.

Das ganze sieht dann etwa so aus:

ABRECHNUNGSÜBERSICHT	
Firma	CAND VISION GmbH
Abrechnungszeitraum:	von 04. May. 2015 bis 11. May. 2015
Berechnete Zeit	Insgesamt: 12
	Normalpreis: 7
	Nacht- /Wochenendpreis: 0
	Einzelrechnung: 0
	Innerhalb eines Wartungsvertrages: 5
	Kulanz (Ohne Berechnung): 0
Berücksichtigte Tickets:	6
Berücksichtigte Arbeitsschritte:	10
*Ohne Berechnung, da bereits im Rahmen eines anderen Vertrages abgegolten, Kulanz,	

BERÜCKSICHTIGTE TICKETS UND ARBEITSSCHRITTE			
Auswahl: keine alle umkehren			
<input checked="" type="checkbox"/>	#1000	Auftrag: Herr Hölken	CHANGELOG Hotline-Tool 
	- 04.05.15, 16:54Uhr	J. Hölken	5 Minuten (Wartungsvertrag)
<input checked="" type="checkbox"/>	#1438	Auftrag: CV	Performanceprobleme bei Server 2012 (R2) und 
	- 10.04.15, 14:34Uhr	J. Hölken	1 Minuten (Normalpreis)
<input checked="" type="checkbox"/>	#1514	Auftrag: Thomas	Test pdf Anlage in der Knowledgebase 
	- 05.05.15, 11:05Uhr	T. Grünewald	5 Minuten (Normalpreis)
<input checked="" type="checkbox"/>	#1543	Auftrag: Knowledgebase	Opas Installation Theresienau 
	- 11.05.15, 10:21Uhr	J. Hölken	1 Minuten (Normalpreis)
Auswahl: keine alle umkehren			

Abbildung 9: Abrechnung erstellen

Sie können nun die Häkchen bei all den Tickets entfernen, die sie nicht abrechnen wollen, etwa wenn das Ticket noch nicht geschlossen ist oder es außerhalb des gewünschten Abrechnungszeitraumes liegt.

Unter der Ticket-Liste haben Sie noch die Möglichkeit beliebige Nachrichten und Anmerkungen zur Abrechnung anzugeben.

Anschließend klicken Sie auf die „Speichern“ Schaltfläche.

Wenn Sie Tickets nicht mit in die Abrechnung aufgenommen haben, wird ihnen zunächst noch die neue Auswahl noch einmal angezeigt und Sie müssen den Vorgang erneut mit einem Klick auf Speichern bestätigen.

Wenn Sie die automatische Vorauswahl nicht verändert haben, wird die Abrechnung sofort gespeichert.

In beiden Fällen werden Sie anschließend zur [Abrechnungsansicht](#) weitergeleitet.

Abrechnungsübersicht

Klicken Sie im Hauptmenü auf „**Buchhaltung >> Abrechnung ansehen**“.

Sie sehen eine Liste mit jeweils der aktuellen Abrechnung zu jedem Kunden. Klicken Sie den entsprechenden Eintrag an, um zur [Abrechnungsansicht](#) zu gelangen.

Über der Liste befindet sich ein Drop-Down Menü. Hier können Sie einen Kunden auswählen, um alle Abrechnungen dieses Kunden anzeigen zu lassen. In dieser Ansicht erhalten Sie auch genaue Informationen über die Verteilung der abgerechneten Zeiten. Klicken Sie den entsprechenden Eintrag an, um zur [Abrechnungsansicht](#) zu gelangen.

Abrechnungsansicht

Klicken Sie im Hauptmenü auf „**Buchhaltung >> Abrechnung ansehen**“ und anschließend auf einer Abrechnung ihrer Wahl.

Auf dieser Seite sehen Sie links oben eine Übersicht über die zusammengestellten Daten: Nummer der Abrechnung / Support-Liste, Abrechnungszeitraum, berechnete Zeit und berücksichtigte Tickets.

Oben rechts haben Sie ein Menü, indem Sie eine kurze Zusammenfassung (**PDF kurz**) und eine ausführliche Zusammenstellung (**PDF lang**) im PDF-Format abrufen können.

Weiterhin können Sie an dieser Stelle auch **die Abrechnung neu berechnen** lassen. Dies ist notwendig, wenn Sie – nachdem Sie die Abrechnung erstellt haben - an den abgerechneten Arbeitsschritten noch etwas an der Zeit oder dem Abrechnungstyp geändert haben.

Nach einem Klick auf den Link wird den Link erhalten Sie eine Übersicht über die geänderten Daten. Klicken Sie auf speichern um die Änderungen zu übernehmen.

Statistiken

Statistiken

Gesamt nach Kunde

Klicken Sie im Hauptmenü auf „**Statistiken >> Gesamt nach Kunde**“.

Diese Übersicht fasst die Supportleistung der letzten Monate (Sie haben die Auswahl zwischen 3, 6, 12 und 24) für jeden Kunden zusammen und zeigt die Liste nach ihren Wünschen sortiert an.

Unter der Tabelle finden Sie noch einen Text, der die Gesamtstatistik für den gewählten Zeitraum zusammenfasst. Etwa:

Im gewählten Zeitraum von 3 Monaten wurden in diesem System insgesamt 306 Tickets erfasst und 10.747 Minuten - das entspricht 179,12 Stunden - an Support geleistet. Das sind im Durchschnitt 35,12 Minuten pro Ticket.

Monatliche Übersicht

Klicken Sie im Hauptmenü auf „**Statistiken >> Monatliche Übersicht**“.

Wenn Sie die Seite zum ersten mal in einem Monat aufrufen meldet das System, dass es keine Daten für den vorherigen Monat gefunden hat. Sofern sie im vergangenen Monat mit dem System gearbeitet haben klicken Sie auf „Statistiken erstellen“.

Sofern Daten vorhanden sind, ist die Übersicht nach Supporter sofort sichtbar. An dieser Grafik können Sie ablesen welcher Supporter wie viele Minuten an Support geleistet hat.

Darunter finden Sie ein Drop-Down Menü. Wählen Sie einen ihrer Kunden aus, anschließend erscheint ein Bild mit dem Verlauf der verbrauchten Holine-Minuten des Kunden.

User Aktivität

Klicken Sie im Hauptmenü auf „**Statistiken >> User Aktivität**“.

Auf dieser Seite finden Sie eine Übersicht aller User. Die Tabelle ist sortiert nach der letzten Aktion der User, d.h. User die kürzlich eine Aktion durchgeführt haben, stehen

weiter oben. In der Regel wird also ihr eigener Benutzernahme ganz oben in der Tabelle stehen, denn auch der Aufruf der Statistiken gilt als Aktion.

Diese Übersicht ist Hilfreich um zu wissen, wer ihrer Kunden die Möglichkeit zum Login im Support Ticket System benutzt.

Kontrolle Aufpreis

Klicken Sie im Hauptmenü auf „**Statistiken >> Kontrolle Aufpreis**“.

Diese Liste zeigt alle Arbeitsschritte im gewählten Zeitraum (1, 2, 4, 8, 12, 52 Wochen) an, die außerhalb normaler Geschäftszeiten durchgeführt worden. Hier sehen Sie auf einen Blick, ob solche Arbeiten immer mit einem Aufpreis für Wochenend- oder Nachtarbeit abgerechnet werden.

Die globale Suche

Das globale Suchfeld, oben rechts neben dem Hauptmenü, bieten Ihnen schnellen Zugang zu allen wichtigen Funktionen des CAND-STS.

Suchen Sie mal nach:

- **einer Ticketnummer (etwa 1234).**
Sie erhalten sofort eine Zusammenfassung des Tickets und die Möglichkeit das Ticket erneut zu bearbeiten.
- **einer Firma oder einem assoziierten Kurzwort.**
Sie erhalten Links um ein neues Ticket zu erstellen oder den Ticket-Verlauf, die Firmendaten oder die Abrechnung der Firma einzusehen.
- **Einem Problem (etwa Druckertreiber).**
Sie erhalten eine Auflistung aller Tickets und Knowledgebase-Einträge, die zu ihrer Suchanfrage passen. Sie können die Ergebnisse verbessern, wenn Sie Suchwörter mit einem + kombinieren. Etwa „Druckertreiber +Oki“.

Anhang

Häufige Fragen (FAQ)

- **Kann ich einen Arbeitsschritt nachträglich noch einmal bearbeiten?**
Ja. Siehe [\(3\) Vorhergegangene Arbeitsschritte](#).
- **Wie kann ich mich ausloggen?**
Fahren Sie im Hauptmenü über den Punkt „Übersicht“ ganz links und klicken Sie anschließend auf Logout.
- **Wie kann ich den Ticketverlauf eines Kunden einsehen?**
[Die Übersichtsseite](#) Können Sie nach der Firma filtern lassen, dann werden Ihnen nur Tickets zu dieser Firma angezeigt. Oder Sie suchen nach der Firma in der globalen Suche und klicken in den Suchergebnissen auf „Verlauf“.
- **Wie kann ich die nicht abgerechneten Arbeitsschritte eines Kunden einsehen?**
Tun Sie so, als wollten Sie eine [Abrechnung erstellen](#). Sie erhalten sofort vom Programm eine Übersicht über die nicht abgerechneten Arbeitsschritte und zugehörigen Tickets des gewählten Kunden.
Klicken Sie anschließend auf „Verwerfen“ um nicht versehentlich eine Abrechnung zu erstellen.
- **Kann ich ein Ticket komplett löschen?**
Ja. Öffnen Sie das Ticket, welches Sie löschen wollen (etwa indem Sie in der globalen Suche nach der Ticketnummer suchen). Ganz oben in der Überschrift mit der Ticketnummer finden Sie einen Knopf: „**Ticket löschen**“.
Achtung: Es werden sämtliche Daten zu diesem Ticket unwiederbringlich gelöscht.
- **Kann ich Notizen hinterlegen, die der Kunde nicht sieht?**
Sie können an diversen Stellen Notizen hinterlegen, die von Ihren Kunden nicht eingesehen werden können.
 - **Anmerkungen zur gesamten Firma:**
In der Firmendatenbank können Sie im Feld Anmerkungen/Notizen beliebigen Text eingeben. Dieser Inhalt wird oberhalb des Tickets im Infobereich (0) des Ticketfensters angezeigt.
 - **Anmerkungen zu einem einzelnen Ticket:**
Am unteren Ende des Ticketfensters finden Sie den Bereich „Knowledgebase“. Die Einträge, die Sie in dieses Feld schreiben, werden nicht an Ihren Kunden

verschickt und sind nur für ihre Supporter einsehbar.

- **Komplett geheimes Ticket**

Wenn Sie ein Ticket erstellen wollen, das ihr Kunde nie zu Gesicht bekommt, wählen Sie bei Typ im Bereich [\(1\) Allgemeine Ticketdaten](#) GEHEIMES Ticket.

Achtung: Geheime Tickets können nicht abgerechnet werden!

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Strukturbaum (Firma/Ticket/Arbeitsschritt).....	3
Abbildung 2: Firmandatenbank.....	5
Abbildung 3: Benutzerdatenbank.....	6
Abbildung 4: Ein leeres Ticket.....	10
Abbildung 5: Vorhergegangene Arbeitsschritte.....	13
Abbildung 6: Knowledgebase und interne Notizen.....	13
Abbildung 7: Bildupload.....	14
Abbildung 8: Ticketübersicht.....	15
Abbildung 9: Abrechnung erstellen.....	16

Hilfe für Helfer*innen

Sie brauchen selbst Hilfe? Wir sind für Sie da!

CAND VISION GmbH

Telefon +49 (0) 201 747 19 0

Alfredstr. 295

Telefax +49 (0) 201 747 19 19

45133 Essen

info@candvision.de

www.candvision.de