

cimdata software GmbH

IT Forum 2019

OTRS – Neues Hotlineticketsystem

Prozessoptimierung und
Unternehmenserfolg

Michael Schuster – cimdata software GmbH

Agenda

1. Neues Hotlineticketsystem

2. Kurzübersicht

3. Hotlineanlage

4. Kundenportal

5. Nutzung

6. Abschluss

Neues Hotlineticketsystem

Ticketsystem von OTRS löst aktuelle Anwendung zum 04.11.2019 ab

Mit dem OTRS (Open Technology Real Services) System können jegliche Art von Fehlern oder allgemeinen Serviceanfragen abgebildet und verarbeitet werden.

Dies bringt bei der Anlage und Bearbeitung verschiedene Vorteile:

- Keine manuelle Pflege, Filterung und Anlage im Ticketsystem – daraus resultierender Zeitversatz bis zur Hotlineaufnahme
- Übersicht der eingegangenen Tickets und deren aktueller Stand
- Diverse Suchmöglichkeiten über offene und abgeschlossene Tickets
- Direkter Kundenzugriff auf eigene Tickets und deren Bearbeitungsstatus

Kurzübersicht

Was ändert sich für die Kunden/Verbesserungen

- Bei Antwort auf die Aufnahmeemail des System wird die Antwort direkt dem Ticket anhand der Ticketnummer im Betreff wieder zugeordnet.
- Direkter Kundenzugriff auf alle firmeneigenen Tickets per Webportal und somit direkte Bearbeitung der eigenen Tickets z.B. Erweiterung, Nachfragen, Erledigung
- Noch bestehende Hotlines aus dem alten System werden noch in diesem bearbeitet.

Hotlineanlage

Welche Möglichkeiten gibt es eine Hotline anzulegen?

Per E-Mail

Neue Anfragen können an

support@cimdata-sw.de und

hotline@cimdata-sw.de

geschickt werden, wodurch eine automatische Ticketanlage ausgeführt wird.

Per Telefon

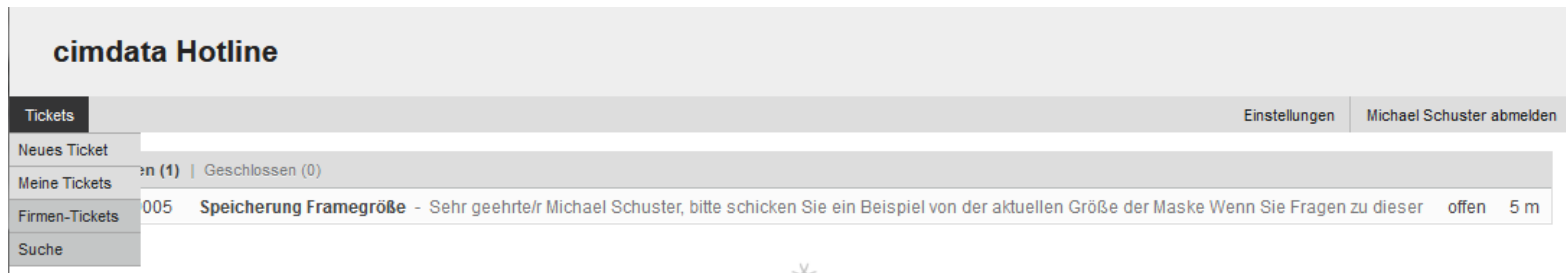
Es ist weiterhin möglich per Telefon ein neues Ticket anlegen zu lassen.

Per Kundenportal (neu)

Kundenportal

Nutzung des Kundenportals

Kunden können sich <https://cimdata-sw.de/otrs/customer.pl> registrieren und direkt im Kundenportal (Firmen) eigene Tickets einsehen und danach suchen.



The screenshot shows the 'cimdata Hotline' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Tickets' selected, 'Einstellungen', and 'Michael Schuster abmelden'. Below this, there are sections for 'Neues Ticket', 'Meine Tickets' (showing 1 open and 0 closed), and 'Firmen-Tickets'. A specific ticket is listed with ID '005' and the subject 'Speicherung Framegröße - Sehr geehrte/r Michael Schuster, bitte schicken Sie ein Beispiel von der aktuellen Größe der Maske Wenn Sie Fragen zu dieser'. The ticket status is 'offen' and it was updated '5 m' (minutes) ago. A 'Suche' (Search) button is visible at the bottom left of the ticket list.

Von cimdata angelegte Nutzer können mit E-Mail-Adresse und der Funktion Passwort vergessen ein neues Passwort für die Anmeldung anfordern.

Kundenportal

Nutzung des Kundenportals


Die Antwort auf die erhaltene Response ist im Portal ersichtlich, sobald diese dem Ticket zugeordnet wurde.

■ Speicherung Framegröße

mis.cimdata@web.de – Speicherung Framegröße

Cimdata Support – Speicherung Framegröße

Michael Schuster – Aw: Re: Speicherung Framegröße

Von: Michael Schuster
An: Cimdata Support
Betreff: Aw: Re: Speicherung Framegröße
 Startmaske_Auftrag.png (67,8 KB)

Um die Links im folgenden Artikel zu öffnen, kann es notwendig sein Strg oder Shift zu drücken, während auf den Link geklickt wird (abhängig vom verwendeten Browser und Betriebssystem).

Es handelt sich um die Startmaske. Siehe Screenshot

Nutzung

Nutzung des Kundenportals

Neues Ticket

Es kann direkt ein neues Ticket angelegt werden. Hierbei sollte das Problem möglichst aussagekräftig mit Beispielen und Screenshots beschrieben werden, um eine möglichst schnelle Bearbeitung gewährleisten zu können.

Nach Anlage wird zusätzlich Eine Ticketnummer per E-Mail zugeschickt.

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

* **Betreff:** DispoMonitor zeigt Bedarfe aus Kundenauftrag nicht an

* **Text:**

B I U S | | **Format** | **Schriftart** | **Größe** | **A** | **A** | **Ix** | | **Quellcode** | |

Hallo Hotline,

obwohl ein Kundenauftrag zum Artikel SPAN22 vorhanden ist, ist kein Bedarf in der Dispo enthalten

Artikel	SPAN22	Spanplatte E1 22mm/262x207weiß					
Losgröße		Besch.Zeit	Tage	Verp.-größe	1,000	Art.K	
Zuk./Prod	Rohmaterial	Dispo-Art	Lager	ME-Produktion	kg		
Disponent	1	Looks Holger		Mind.-Best.-Mge			
ME Anzeige	5	kg	Mind.-abnahme			Sum. o	
QSL.Bestand		Inv.Menge		Kd.-Ges.-Bedarf		Dat. o	
		Kum.Abg.				off.R.-f	

Anhänge:

DATEINAME	TYP	GRÖSSE
SPAN22.png	image/png	

Klicken Sie zum Auswählen oder legen Sie die Dateien einfach hier ab.

Priorität: 3 normal

Betroffendes Modul / Programm:

* **ERP Release:** 3.x

Übermitteln

Nutzung

Nutzung des Kundenportals

Bei Anlage über das Kundenportal wird eine Kurzinfo mit der Ticketnummer und des erfassten Textes übermittelt.

[cimTicket#2019102299001] AUTO-RE: Dispomonitor zeigt Bedarf [...]

Von: Cimdata Support

Sehr geehrte/r Herr Michael Schuster,

Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen und wird in Kürze von einem unserer Mitarbeiter beantwortet.

Sie schrieben:

Hallo Hotline,

obwohl ein Kundenauftrag zum Artikel SPAN22 vorhanden ist, ist kein Bedarf in der Dispo enthalten

Mit freundlichen Grüßen

Nutzung



Nutzung des Kundenportals

Meine Tickets


Dient als Übersicht aller/offenen/geschlossenen Tickets des Benutzers

Tickets		Einstellungen	Michael Schuster abmelden
Alle (3) Offen (2) Geschlossen (1)			
2019100899007	Dispomonitor zeigt Bedarfe aus Kundenauftrag nicht an - Sehr geehrte/r Michael Schuster, Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen und wird in Kürze von	neu	3 m
2019100899005	Speicherung Framegröße - Es handelt sich um die Startmaske. Siehe Screenshot Gesendet: Dienstag, 08. Oktober 2019 um 19:14 Uhr Von: "Cimdata	offen	28 m

Die Tickets können per Klick direkt eingesehen und bearbeitet werden. Per Klick auf Antworten kann ein direkter Ticketeintrag mit Status und Prioritätsanpassung erfolgen.

Dispomonitor zeigt Bedarfe aus Kundenauftrag nicht an  

Michael Schuster – Dispomonitor zeigt Bedarfe aus Kundenauftrag nicht an	5 m	Information cimTicket#: 2019100899007 Status: neu Priorität: 3 normal Queue: Hotline Eingang
Cimdata Support – AUTO-RE: Dispomonitor zeigt Bedarf [...]	5 m	

 Antworten

Nutzung

Nutzung des Kundenportals

Allgemeine Informationen

Information
cimTicket#: 2019102299004
Status: offen
Priorität: 3 normal
Queue: Hotline Eingang

Direkte Antwortmöglichkeit

- Dispomonitor zeigt Bedarfe aus Kundenauftrag nicht an

Cimdata Support – Dispomonitor zeigt Bedarfe aus Kundenauftrag nicht an

Cimdata Support – Dispomonitor zeigt Bedarfe aus Kundenauftrag nicht an

↩ Antworten

Nutzung

Nutzung des Kundenportals

Firmen-Tickets

Diese Übersicht dient dazu, um zusätzlich Tickets von Kollegen einsehen und verwalten zu können, sollten diese aktuell z.B. im Urlaub sein.

CIMTICKET#	TITEL	STATUS	ALTER
2019102299006	Testticket mit Anhang - Sehr geehrte! Herr Michael Schuster, Testantwort Wenn Sie Fragen zu dieser Hotline-Anfrage haben, erreichen Sie uns per Tel.: +49 (0) 9082-959 61-30 oder support@cimdata-sw.de Mit freundlic...	offen	12 h 33 m
2019102299005	telefonisch: Übersicht Dispomonitor - Sehr geehrte! Herr Michael Schuster, Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen und wird in Kürze von einem unserer Mitarbeiter beantwortet. Sie schrieben: Bedarf zu Artikel SPAN22 fehlt in Dispo, o...	offen	16 h 39 m
2019102299002	Dispomonitor zeigt Bedarfe aus Kundenauftrag nicht an - Sehr geehrte! Herr Michael Schuster, Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen und wird in Kürze von einem unserer Mitarbeiter beantwortet. Sie schrieben: Hallo Hotline, obwohl ein Kundenauftrag z...	neu	17 h 22 m
2019102299001	Dispomonitor zeigt Bedarfe aus Kundenauftrag nicht an - Sehr geehrte! Herr Michael Schuster, Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen und wird in Kürze von einem unserer Mitarbeiter beantwortet. Sie schrieben: Hallo Hotline, obwohl ein Kundenauftrag z...	neu	17 h 32 m
2019100999006	DB die zweite - Sehr geehrte! Nico Herrmann, Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen und wird in Kürze von einem unserer Mitarbeiter beantwortet. Sie schrieben: zweite DB Hotline Queue Problem Datenbank Mit fre...	offen	13 d 17 h
2019100999003	WG: Outlook 64bit - Sehr geehrte! Thomas.Christlieb@cimdata-sw.de, Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen und wird in Kürze von einem unserer Mitarbeiter beantwortet. Sie schrieben: ---- Weitergeleitet von Holger ...	neu	13 d 19 h
2019100999002	WG: Bug in Ermittlung des MLOG Druckers - Wie ist der aktuelle Stand?	offen	13 d 19 h
2019100899008	Datenbank ist weg - Sehr geehrte! Nico Herrmann, Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen und wird in Kürze von einem unserer Mitarbeiter beantwortet. Sie schrieben: Datenbank ist nicht mehr erreichbar. Bitte schnell...	offen	14 d 13 h

Nutzung

Nutzung des Kundenportals

Suche

Diverse Suchvorgaben möglich

Wie z.B. Anhängen, Status,

Priorität, Empfänger, ...

Volltextsuche in Tickets (z. B. "John*n" oder "Will*")

Name des Anhangs	<input type="text"/>
Text	<input type="text" value="Datenbank"/>
Cc	<input type="text"/>
Von	<input type="text"/>
Betreff	<input type="text"/>
An	<input type="text"/>

Priorität: **Status:**

Zeitbeschränkungen

Alle

Nur Tickets, die erstellt wurden innerhalb der letzten ...

Nur Tickets, die erstellt wurden zwischen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Noch Fragen?

Kontakt

Michael Schuster
cimdata software GmbH
Hohentrüdingen Str. 11
91747 Westheim
Tel.: +49 (0) 9082-95 961-0
Fax: +49 (0) 9082-95 961-15
Michael.schuster@cimdata-sw.de
www.cimdata-sw.de

