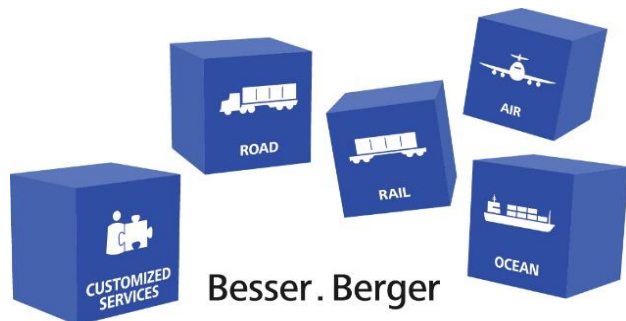


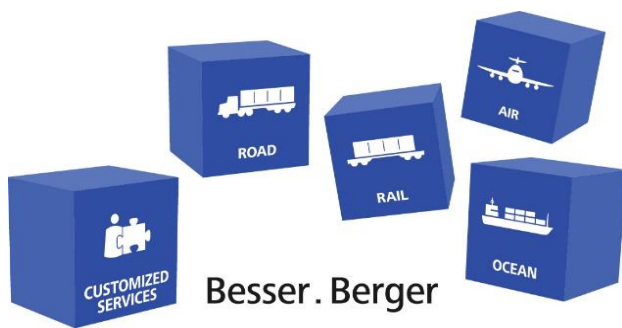


Besser. Berger

Anleitung

Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemein.....	2
2.	Aufbau Ticketsystem	2
3.	KUNDE - Anmeldung.....	4
3. 1.	KUNDE - LOGIN SEITE	4
3. 2.	KUNDE - ÜBERSICHT.....	5
3. 3.	KUNDE – EINSTELLUNGEN	7
3. 4.	KUNDE – NEUES TICKET	8
3. 5.	KUNDE –TICKET BEARBEITEN	10
3. 6.	KUNDE –TICKET ABSCHLIEßEN	11
4.	MITARBEITER - Anmeldung	12
4. 1.	MITARBEITER - Login Seite	12
4. 2.	MITARBEITER - Übersicht.....	12
4. 3.	MITARBEITER - Einstellungen.....	13
4. 4.	MITARBEITER – neues Ticket	14
4. 5.	MITARBEITER – Ticket bearbeiten	16
4. 6.	MITARBEITER – Ticket abschließen	17



1. Allgemein

Das Ticketsystem wird als zentrales Medium für Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen (Tickets bzw. Fälle) verwendet.

Ein **Ticket** ist die elektronische Form eines Anliegens (das meist vom IT-Nutzer gemeldet wird). Dies kann

- eine Störung
- eine andere Anfrage (*Service Request*), wie z. B.
 - einen Änderungswunsch
 - eine informative Anfrage
 - eine Anfrage auf (Funktions-)Erweiterung

an den Servicedesk oder die Supporteinheiten enthalten.

Des Weiteren dient das Ticketsystem als Wissensdatenbank für IT-Nutzer. Gespeicherte Tickets können als Quelle für Fehler- bzw. Problemmanagement verwendet werden.

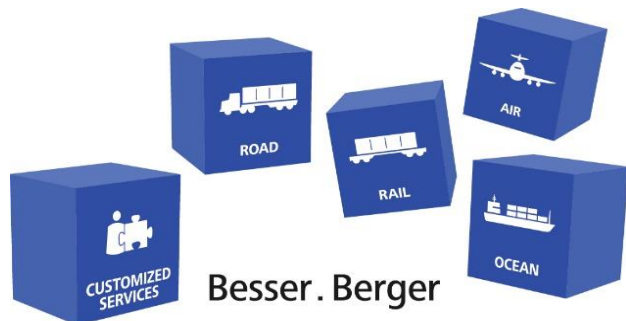
2. Aufbau Ticketsystem

Das Ticketsystem hat 2 zentrale Unterscheidungen in Bezug auf Tickets.

1. **Kunde**
2. **Mitarbeiter**

Ein **Kunde** ist der IT_Nutzer einer Firma. Klassisch der- bzw. diejenige der/die das Ticket aufgibt.

Der **Mitarbeiter** ist der- bzw. diejenige die das Ticket bearbeitet (Keyuser, IT Mitarbeiter bzw. definierter Mitarbeiter eines Fachgebietes)



Tickets werden unterteilt in Produkten. D.h. ein Ticket muss bei der Erstellung einem Thema zugeordnet werden.

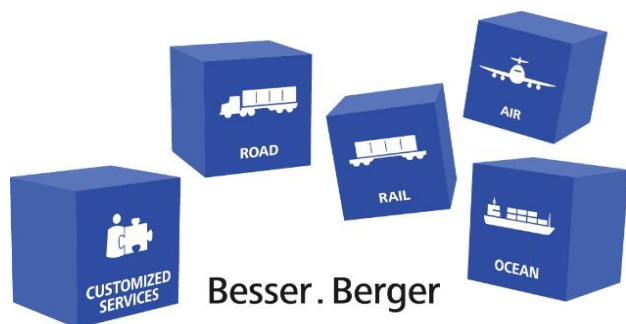
Folgende Produkte sind eingerichtet:

Allg. Gruppe	Ticketgruppe
Lbase - Operativ	ROAD
Lbase - Operativ	RAIL
Lbase - Operativ	OCEAN
Lbase - Operativ	AIR
Lbase - Operativ	CS-RB
Lbase - Operativ	FLOTTE
Lbase - Operativ	WMS
Lbase - Administrativ	VERRECHNUNG
Lbase - Administrativ	FIBU
Lbase - Administrativ	QM
Lbase - Administrativ	VERSICHERUNG
Lbase - Administrativ	CONTROLLING
Lbase - Administrativ	VERTRIEB
IT-System	SOFTWARE
IT-System	HARDWARE
IT-System	TELEFONIE
Schnittstellen	SCHNITTSTELLEN
Scannen (CD)	SCANNER (CD)
Gebäudeverwaltung	GEBÄUDEVWALTUNG

Ein Produkt definiert das Ticket entweder

- **wofür** es gedacht ist (z.B. Hardware da ein defekt oder Fehlfunktion mit einem Gerät vorliegt) oder
- **woher** es kommt (z.B. Lbase Fehler und der IT-Nutzer ist ROAD zugeteilt)

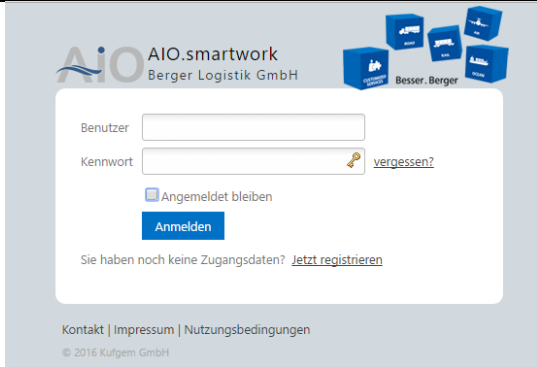
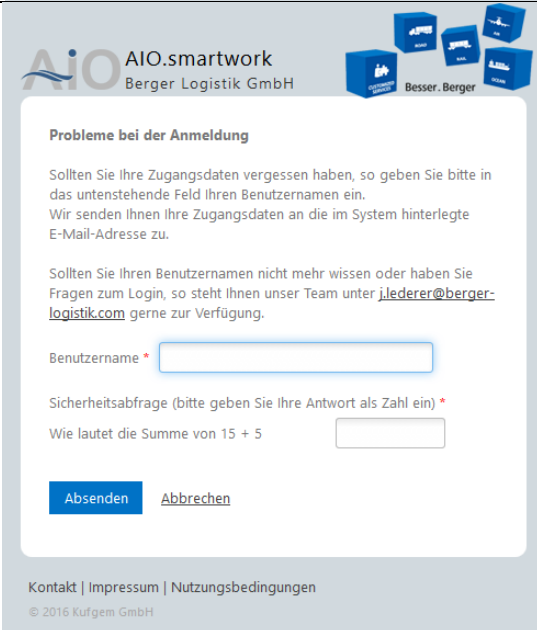
Hinter jedem Produkt stehen definierte Mitarbeiter die das Ticket entgegennehmen können und auch bearbeiten.

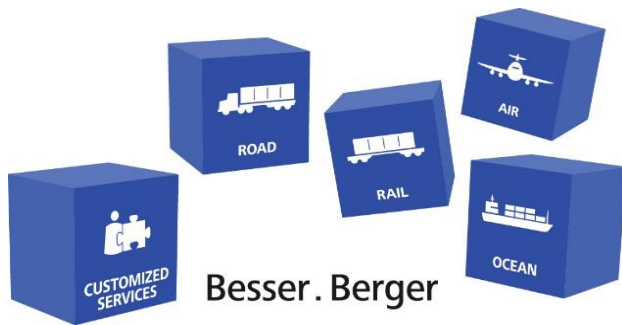


3. KUNDE - Anmeldung

3. 1. KUNDE - Login Seite

Link: <https://ticket.berger-logistik.com/LoginKunde.aspx>

Benutzername ist der gleiche Login Name wie bei der PC Anmeldung bzw. wie zugesendet (3 Buchstaben der Nachnamen und 2 Buchstaben des Vornamens) Kennwort ist das gleiche Kennwort wie bei der PC Anmeldung bzw. wie zugesendet.	
Wenn das Passwort vergessen wurde, kann mittels dem link „vergessen“ neben dem Passwort, ein neues Passwort angefordert werden. Dazu einfach den Benutzernamen in das Feld schreiben, die Sicherheitsfrage beantworten und auf Absenden klicken.	



Anleitung Ticketsystem MITARBEITER

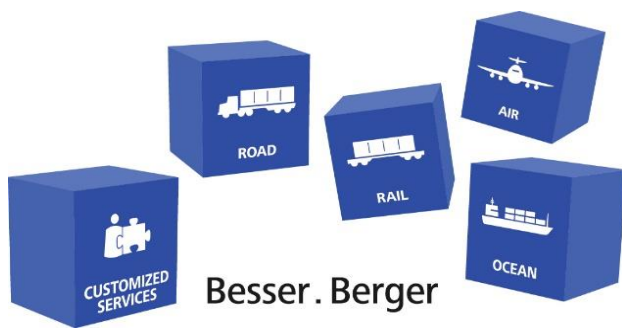
V 1.0

Autor: J. Lederer

Wird ein neuer Zugang benötigt, kann dies mittels „**jetzt registrieren**“ erreicht werden. Das Formular ausfüllen und absenden. Die Zugangsdaten werden nach Freigabe, an die hier angeführte E-Mail Adresse geschickt.

3.2. KUNDE - Übersicht

Nach der Anmeldung, erscheint die Übersichtseite.



Anleitung Ticketsystem MITARBEITER

V 1.0

Autor: J. Lederer

Gelb markiert – IT Nutzer Daten Blau markiert – Filtermöglichkeiten Grün markiert – neues Ticket erstellen Orange markiert – Tickets des users bzw. der Gruppe Pink markiert – allg. Möglichkeiten	
--	--

Gelb markiert – IT Nutzer Daten

Persönliche Einstellungen können hier eingestellt werden

Blau markiert – Filtermöglichkeiten

Nur meine Tickets anzeigen ist hier aktiviert. Wenn dies deaktiviert wird, können auch die Tickets anderer IT-Nutzer aus der Gruppe gesehen werden.

Grün markiert – neues Ticket erstellen

Erstellen eines neuen Tickets

Orange markiert – Tickets des users bzw. der Gruppe

Listensicht aller Tickets (gem. Filtereinstellung)

Pink markiert – allg. Möglichkeiten

Admin – Kontaktdatenverwaltung

Admin – Einstellungen

Info – iCenter

Info – Benachrichtigungen

Ticket – neues Ticket

Ticket – Tickets

Ticket – Ticket-Historie

Auflistung aller IT-Nutzer zu Kunden. Änderungen werden nur durch IT freigegeben.

gleich wie gelbe Markierung Einstellungen

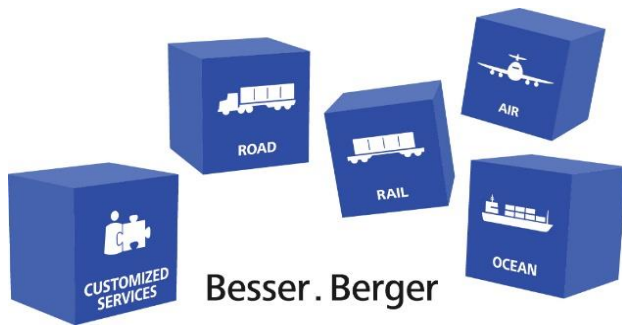
Ablagemöglichkeit für zus. Informationen (Dokumente)

Benachrichtigungen

Erstellung neues Ticket (grüne Markierung)

Auflistung aller Ticket (wie bei Login)

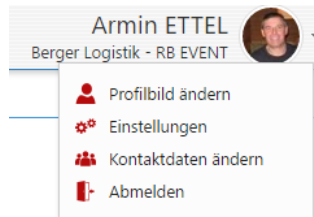
Suchfunktion zu Tickets



3. 3. KUNDE – Einstellungen

Einstellungen sind zum einen Vorgaben durch die IT die nicht verändert werden können sowie auch Einstellungen die durch den IT-Nutzer verändert werden können.

Dazu entweder rechts oben auf den Namen des Nutzers klicken



oder links unten im Admin Bereich auf Einstellungen.

Profilbilder werden durch die IT vorgegeben.

Kontaktdaten können hier verändert werden. Jedoch freigegeben werden diese durch die IT Abteilung.

Einstellungen:

TICKETSYSTEM

Standard-Produkt bei der Ticketerstellung
Folgendes Produkt wird bei der Erstellung eines neuen Tickets vorgeschlagen

-- Produkt auswählen --

Produktauswahl für Ticket-Übersicht
Tickets, die den ausgewählten Produkten zugeordnet werden, werden in deiner Ticket-Übersicht angezeigt

☒ Produktliste anzeigen ▼

Ticket-Info
Lass dich per E-Mail oder SMS über eingehende Tickets informieren (z.B. bei Außendienstterminen)

☒ Ticket-Info aktivieren

☒ E-Mail-Info bei Ticket-Eingang (laut Einstellungen Produktauswahl)

☐ E-Mail-Info bei Ticket-Zuweisung (Bearbeiter)

☒ E-Mail-Info bei Ticket-Antwort des Kunden

☐ SMS-Info bei Ticket-Eingang (laut Einstellungen Produktauswahl)

☐ SMS-Info bei Ticket-Zuweisung (Bearbeiter)

Ticket-Übersicht
Anzahl „Letzte Tickets:“ 20

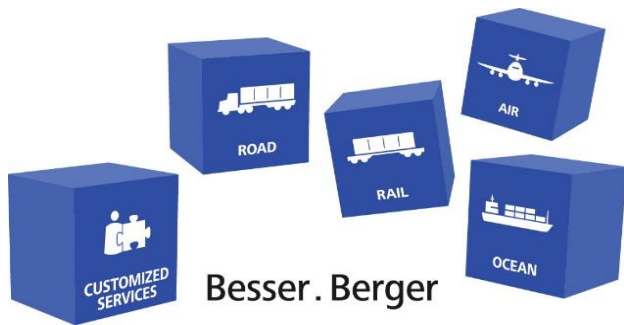
Sortierung der Tickets (Ticket-Übersicht)

☒ Datum der lzt. Ticket-Aktion ☐ Ticket-Erstellungsdatum

Sortierung der Aktionen (Ticket)

☐ Aufsteigend (neuester Eintrag unten) ☒ Absteigend (neuester Eintrag oben)

Hier können individuelle Einstellungen durch den IT-Nutzer durchgeführt werden.



Besser. Berger

Anleitung Ticketsystem MITARBEITER

V 1.0

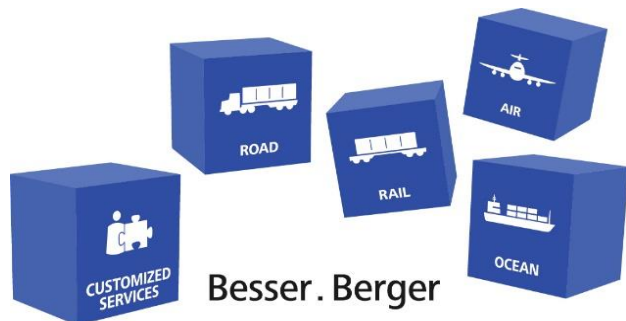
Autor: J. Lederer

3. 4. KUNDE – neues Ticket

Zum Erstellen eines neuen Tickets, rechts oben auf **neues Ticket** klicken bzw. rechts unten unter **ticket-Neues Ticket**.

1. das jeweilige Produkt wählen worum es im Ticket geht
2. Dringlichkeit festlegen
3. Aussagekräftigen Betreff festlegen (nicht „geht nicht“...)
4. Beschreibung zum Ticket
5. Dateien oder Zwischenablage dem Ticket beifügen
6. Vertraulichkeitsgrad festlegen
7. Absenden

Beispiel....



Anleitung Ticketsystem MITARBEITER

V 1.0

Autor: J. Lederer

Im Posteingang (Outlook) bei denjenigen der das Ticket eröffnet hat, eine E-Mail von Berger Logistik Serviceportal mit dem Text gesendet.

Mit Button **Ticket öffnen** kann direkt in das Ticket im Webportal gesprungen werden.

Mit Button **Antworten** kann eine Antwort/Kommentar zu dem Ticket geschrieben werden-Webportal öffnet sich.

Mit Button **Hat sich erledigt** kann das Ticket direkt geschlossen werden (z.B. Problemfall hat sich erledigt) - Webportal öffnet sich

AIO.smartwork
Berger Logistik GmbH

Guten Tag Herr ETTTEL,

Ihre Anfrage wurde in unserem Ticketsystem erfolgreich gespeichert. Wir werden uns schnellstmöglich bei Ihnen melden. Sollten sich in der Zwischenzeit Änderungen bzgl. Ihrer Anfrage ergeben, so bitten wir Sie, dies im bestehenden [Ticket](#) zu vermerken. Vielen Dank!

HARDWARE
[HW Test \(10005\)](#)
asdf

Nicht dringend

[Ticket öffnen](#)
[Antworten](#)
[Hat sich erledigt](#)

HINWEIS Bitte antworten Sie NICHT per E-Mail auf diese Nachricht. Verwenden Sie zum Antworten die oben angeführten Links. Vielen Dank!

Berger Logistik GmbH
Bahnhofplatz 1, 6300 Wörgl, +43 5332 71170-0, office@berger-logistik.com, <http://www.berger-logistik.com>

In der Übersicht (Webportal) kann zu jedem Ticket der aktuelle Status eingesehen werden sowie wer das Ticket in Bearbeitung hat.

Warten auf Kundenantwort (1)

🕒 10004

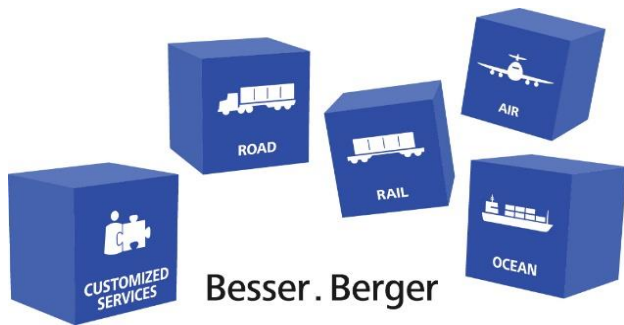
Computer wird laut

HARDWARE

Berger Logistik - RB EVENT, ETTTEL Armin

🕒 Heute um 09:44

Rückfrage ledjo



Besser.Berger

Anleitung Ticketsystem MITARBEITER

V 1.0

Autor: J. Lederer

3. 5. KUNDE –Ticket bearbeiten

Um ein Ticket zu bearbeiten, einfach auf die jeweilige Ticketnummer in der Übersicht klicken.

Ab diesem Zeitpunkt kann jeglicher Verlauf im Ticket eingesehen werden (außer es wurde mit vertraulich gekennzeichnet) bzw. bearbeitet werden bis dies abgeschlossen wurde.

Ticket 10004 - Computer wird laut > Nicht dringend
HARDWARE > Erfolgt (LEDERER Johann)

 Fr. 11. November 2016 um 12:06 danke	Antwort - Abschluss
 Fr. 11. November 2016 um 12:05 ja alles ok	Antwort
 Fr. 11. November 2016 um 12:04 Supp. war ja da. Besser?	Rückfrage an Kunde
 Fr. 11. November 2016 um 12:03 wir öffnen einen Supp. call bei Dell dafür. Info folgt	Rückfrage an Kunde
 Fr. 11. November 2016 um 12:02 beim einschalten	Antwort
 Fr. 11. November 2016 um 09:44 Hallo Armin, passiert das nur beim Einschalten ? Danke lg	Rückfrage an Kunde
 Fr. 11. November 2016 um 09:34	Übernahme

Rechts in der Übersicht kann nun mit Aktionstyp **Antwort**, eine Antwort geschrieben werden.

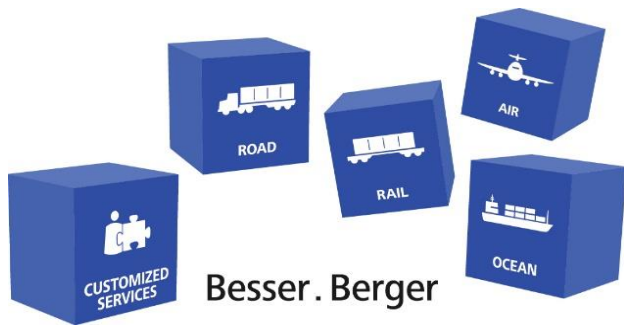
Aktionstyp

Text

Für Zwischenablage Strg + V oder Drag & Drop

Abbrechen

Derjenige, der das Ticket bearbeitet, erhält eine E-Mail dazu.



3. 6. KUNDE –Ticket abschließen

Ein Ticket kann entweder von einem Supportmitarbeiter (der das Ticket bearbeitet) geschlossen werden oder direkt von demjenigen der das Ticket erstellt hat.

Dazu den Aktionstyp „**Hat sich erledigt**“ anwählen und den Text dazu einfügen.

Aktionstyp

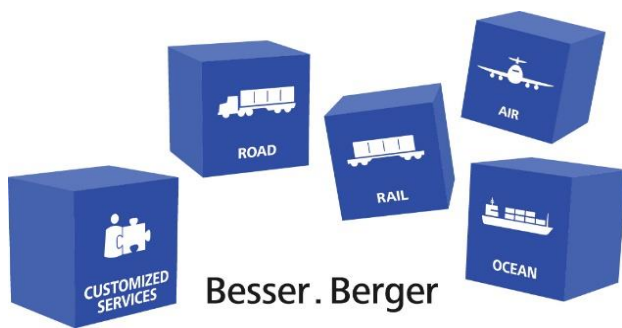
Text

Für Zwischenablage Strg + V oder Drag & Drop

Durchsuchen...

Absenden **Abbrechen**

Wird das Ticket abgeschlossen, erhält derjenige der das Ticket bearbeitet hat (aus Supportteam) eine E-Mail dazu.



Besser.Berger

Anleitung Ticketsystem MITARBEITER

V 1.0

Autor: J. Lederer

4. MITARBEITER - Anmeldung

4.1. MITARBEITER - Login Seite

Link: <https://ticket.berger-logistik.com/Login.aspx>

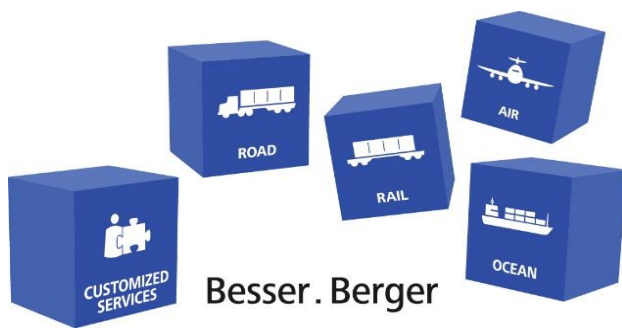
Benutzername ist der gleiche Login Name wie bei der PC Anmeldung bzw. wie zugesendet (3 Buchstaben der Nachnamen und 2 Buchstaben des Vornamens)

Kennwort ist das gleiche Kennwort wie bei der PC Anmeldung bzw. wie zugesendet.

Anmeldedaten werden zentral durch die IT Berger Logistik GmbH ausgegeben.

4.2. MITARBEITER - Übersicht

Nach der Anmeldung, erscheint die Übersichtseite.



Anleitung Ticketsystem MITARBEITER

V 1.0

Autor: J. Lederer

Gelb markiert – IT Nutzer Daten

Blau markiert – Filtermöglichkeiten

Grün markiert – Tickets des users bzw. der Gruppe

Pink markiert – allg. Möglichkeiten

Gelb markiert – IT Nutzer Daten

Persönliche Einstellungen können hier eingestellt werden

Blau markiert – Filtermöglichkeiten und aktuelle Tickets

Je nach Berechtigung des Supportmitarbeiters bzw. Keyusers können diverse Filtermöglichkeiten für die Ansicht der Tickets eingestellt werden.

Grün markiert – Tickets des users bzw. der Gruppe

Listenansicht aller letzten Tickets (gem. Filtereinstellung)

Pink markiert – allg. Möglichkeiten

Admin – Kontaktdatenverwaltung

Admin-Statistik

Admin – Einstellungen

Info – iCenter

Info-Chat

Info-Benachrichtigungen

Aufgabe-Projekt

Aufgabe-Aufgaben

Aufgabe-neue Aufgabe

Ticket-neues Ticket

Ticket-Tickets

Ticket-Ticket-Historie

Auflistung aller IT-Nutzer zu Kunden. Änderungen werden nur durch IT freigegeben.

Statistische Anzeige der Tickets

gleich wie gelbe Markierung Einstellungen

Ablagemöglichkeit für zus. Informationen (Dokumente)

Chatmöglichkeit mit einzelnen usern.

Benachrichtigungen bzw. Meldungen direkt tauschen

Mögliche Projektverwaltung

Aufgaben aus Projekten

neue Aufgabe zu Projekten

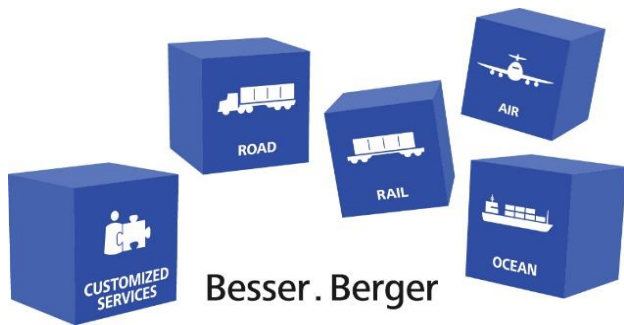
Erstellung neues Ticket (grüne Markierung)

Auflistung aller Ticket (wie bei Login)

Suchfunktion zu Tickets

4. 3. MITARBEITER - Einstellungen

Siehe [Punkt 3.3](#)



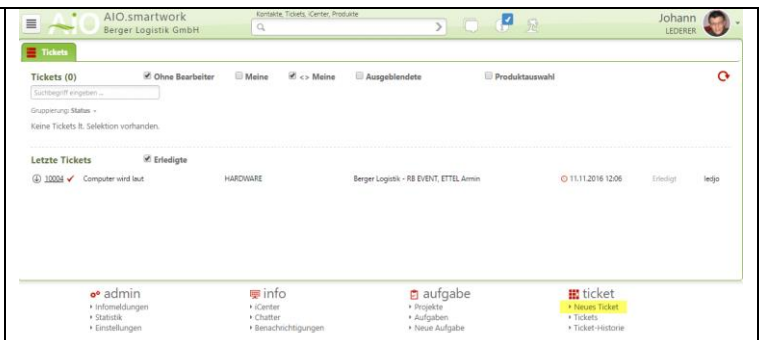
4. 4. MITARBEITER – neues Ticket

Als MITARBEITER können 2 verschiedene Tickets erstellt werden.

Internes Ticket
Kunden Ticket

Ticket das einem anderen Ticket zugewiesen wird
Ticket als „KUNDE“ erstellen

Rechts unten auf **neues Ticket** klicken um ein Ticket zu erstellen



Internes Ticket. Gleich zu befüllen wie unter [Punkt 3.4](#) beschrieben

Der Mitarbeiter kann frei gewählt werden oder per Default Aufgrund des Produktes bestimmt sein.

Das Ticket wird im Namen des MITARBEITERS erstellt.

KUNDEN-TICKET INTERNES TICKET

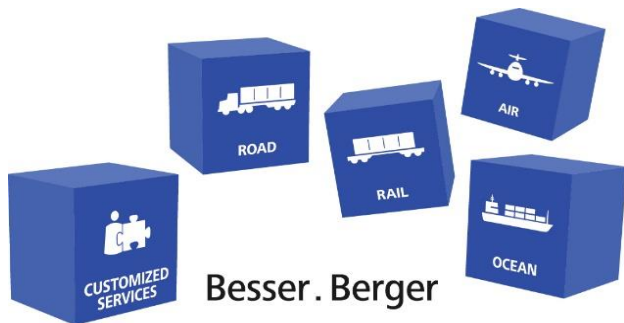
Produkt:

Mitarbeiter:

Dringlichkeit:

Betreff:

Beschreibung:



Besser. Berger

Anleitung Ticketsystem MITARBEITER

V 1.0

Autor: J. Lederer

Kunden Ticket. Gleich zu befüllen wie unter [Punkt 3.4](#) beschrieben

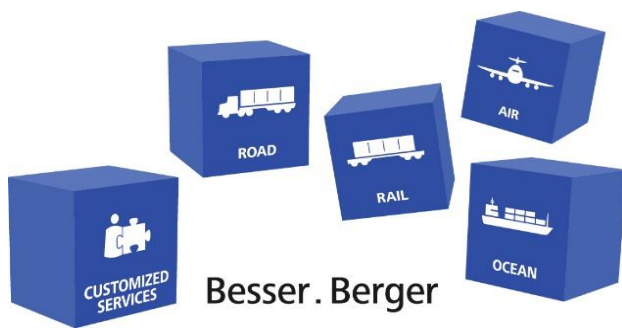
Der Mitarbeiter kann frei gewählt werden oder per Default Aufgrund des Produktes bestimmt sein.

Das Ticket wird in den Namen geschrieben der unter Kontaktsuche bestimmt wird.

Der definierte Personenkreis (aus Produktgruppe) bekommt eine eMail mit der Information das ein neues Ticket erstellt wurde.

Mit ***Ticket öffnen*** kommt man direkt in das Ticket am Webportal

Mit ***Kennzeichnen*** kann das Ticket (z.B. aufgrund von Interesse)



Besser. Berger

Anleitung Ticketsystem MITARBEITER

V 1.0

Autor: J. Lederer

4. 5. MITARBEITER – Ticket bearbeiten

Siehe [Punkt 3.5](#)

Als MITARBEITER können jedoch verschiedene Aktionstypen definiert werden bei der Bearbeitung des Tickets.

Aktionstyp Zeitspeicherung ▼

Allgemein

- Zeitspeicherung
- Kunde nicht erreicht
- Kommentar
- Ticket ausblenden bis
- Ticket abschließen

Mitarbeiter

- Weiterleitung an Mitarbeiter
- Weiterleitung an Mitarbeiter (+SMS)
- Rückfrage an Mitarbeiter
- Info an Mitarbeiter (E-Mail)

Kunde

- Rückfrage an Kunde
- Antwort an Kunde - Ticket abschließen
- Info an Kunde (E-Mail)

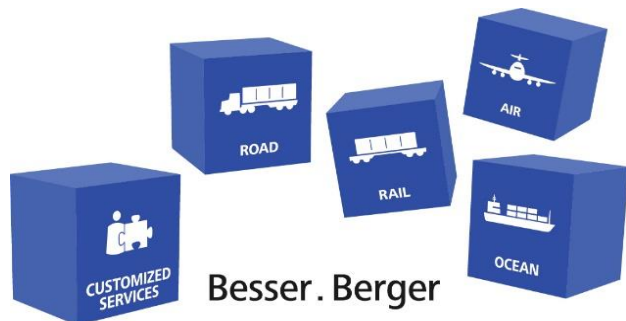
Lieferant

- Übergabe an Lieferant

Produkt-Pool

- Übergabe an Produkt-Pool

Allgemein – Zeitspeicherung	Interne Uhr im Ticket wird mit aktuellen Wert gespeichert
Allgemein – Kunde nicht erreichbar	Information das Kunde nicht durch Mitarbeiter erreicht wurde
Allgemein – Kommentar	Allgemeiner Kommentar zu Ticket
Allgemein – Ticket ausblenden bis	Ticket pausieren bis ...
Allgemein - Ticket abschließen	Ticket abschließen
Mitarbeiter – Weiterleitung an Mitarbeiter	Ticket wird an anderen MITARBEITER übergeben
Mitarbeiter - Weiterleitung an Mitarbeiter (+SMS)	Ticket wird an anderen MITARBEITER übergeben und via SMS informiert
Mitarbeiter - Rückfrage an Mitarbeiter	Rückfrage bei anderen MITARBEITER zwecks Lösungsfindung
Mitarbeiter – Info an Mitarbeiter (E-Mail)	Info E-Mail an anderen MITARBEITER zu Ticket
Kunde – Rückfrage an Kunde	Rückfrage zu Ticket bei KUNDEN (Ticketaussteller)



Besser. Berger

Anleitung Ticketsystem MITARBEITER

V 1.0

Autor: J. Lederer

Kunde – Antwort an Kunde-Ticket abschließen	Antwort zu Ticket und gleichzeitiges abschließen des Tickets
Kunde – Info an Kunde (E-Mail)	Info E-Mail an anderen KUNDE zu Ticket
Lieferant – Übergabe an Lieferant	Nicht relevant bei uns
Produkt Pool – Übergabe an Produktpool	Rückgabe des Tickets an Produktpool damit ein anderer (nicht bestimmter) MITARBEITER das Ticket weiter bearbeitet

4. 6. MITARBEITER – Ticket abschließen

Siehe [Punkt 3.6](#)