



GDI-Business-Line 3.x Ticketverwaltung

Kurzdokumentation

Stand: 04. Januar 2012
3.2.0.200

| | |
|---|---|
| Einführung | 3 |
| Lizenz | 3 |
| Funktionsweise..... | 3 |
| Vergabe der TicketNr..... | 3 |
| Anzeige der TicketNr im Programm..... | 4 |
| Anzeige aller Vorgänge/Termine zu einer TicketNr..... | 5 |
| Versenden einer Email mit einer TicketNr | 6 |

Informationen zur Ticketverwaltung

Stand 3.2.0.200 04.01.2012

Einführung

In der GDI-Business-Line 3.x (Bline 3.x) werden verschiedenste Dokumententypen als Vorgänge verwaltet, darüber hinaus werden Termine im System geführt. Im Standard gibt es als "übergeordnete" Merkmale in diesen Daten beispielsweise die Adresse (Adressnr), ein Projekt (ProjektNr) oder einen Beleg (BelegID), so dass man Ansichten dieser Daten nicht nur in der Dokumentenverwaltung/im Terminkalender, sondern auch in den Vorgangsanzeigen im Adressstamm, im Projektstamm oder auch im Beleg findet.

Über die Ticketverwaltung wird zusätzlich eine Verknüpfung von Vorgängen und/oder Terminen über eine gemeinsame Nummer, der sog. TicketNr möglich. Es besteht die Möglichkeit sich schnell einen Überblick über alle Vorgänge/Termine zu einer TicketNr zu verschaffen. Bei ausgehenden Mails lässt sich die TicketNr mitschicken, so dass bei Antworten auf diese Mails im Posteingang automatisch wieder die Zuordnung zu dieser TicketNr erfolgen kann. Dadurch bietet sich diese zusätzliche Verwaltung insbesondere für Firmen an, welche Support- oder Service-Dienstleistungen anbieten.

Lizenz

Für den Einsatz der Ticketverwaltung ist die Lizenzstelle [35.2] erforderlich, sie steht ab Version 3.2.x (Januar 2012) zur Verfügung.

Funktionsweise

Vergabe der TicketNr

Bei der Anlage eines Vorganges oder eines Termins in der BLine wird vom System automatisch eine TicketNr vergeben, sofern der Bediener hier nicht manuell eingreift. Diese Nummer wird in der jeweiligen Erfassungsmaske angezeigt.

| | | | |
|---------------|---|---------------------------|--------------------------|
| Wählen | Rufnummer | 06323 2323110 | Eingehend |
| Rückfrage | Adresse | 100014 <Thomas Wolnitz> | Persönlich |
| Halten | Rückrufen | | |
| | 10:00 | Start 09.11.2011 17:39:17 | Ende 09.11.2011 17:49:17 |
| Betreff | Datenexport per SQL | | |
| Beleg | ... | | |
| Projekt-Nr. | ... | | |
| Ticket-Nr. | 4711 | | |
| Zuständig | 1000 <Administrator> | | |
| Wiedervorlage | um | | |
| Erinnern | Zeit | | 0 Minuten |
| Kategorie | SUPPORT | | |
| Kontakt | ... | | |
| Status | Dauer | In Bearbeitung | 0 Minuten |
| % | erledigt | 0 | 0 % |
| Notizen | Möchte Artikel Daten mit Preisen in eine CSV exportieren --> Beispiel zuschicken | | |

Die TicketNr wird automatisch vergeben, kann über F4 -Auswahl oder manuell geändert werden (s.u.)

Es gibt folgende Möglichkeiten:


1. Ohne (manuellen) Eingriff vergibt das System bei jedem Vorgang eine neue TicketNr.
2. Über einen F4-Auswahlgrid kann eine bereits im System vorhandene TicketNr anhand vorhandener Vorgänge gesucht und (einschl. der Kategorie des ausgewählten Vorganges) zugeordnet werden. So lässt sich z.B. ein geführtes Telefonat einer bereits vorhandenen Mail zuordnen.
3. Setzt man eine negative Zahl ein, wird keine Nummer vergeben. Die neg. Zahl bleibt stehen.
4. Ersetzt man vorhandene TicketNr durch eine "0" und speichert den Vorgang, wird eine neue TicketNr vergeben.

Eine Besonderheit besteht beim Abruf von Emails (Posteingang): Findet das Programm im Betreff der eingehenden Mail eine TicketNr, so wird diese automatisch zugeordnet. Dies trifft auf Mails zu, welche als Antwort auf mit der Bline mit der Option "mit TicketNr" verschickte Emails verfasst wurden (s.u.).

Hinweise zur Technik: Die automatische Generierung der TicketNr erfolgt bei Datensatzanlage über einen sog. Generator in der Datenbank. Es wurde bewusst auf die Anlage eines übergeordneten "Ticket-Stammsatzes" (vgl. Projektverwaltung, dort gibt es den Projekt-Stamm) verzichtet, um die Funktion "schlank" zu halten und den Bediener nicht mit zusätzlichen Eingaben zu belasten. Über die in Entwicklung befindliche BlineServer-Technologie sind Erweiterungen angedacht, die beispielsweise eine Anlage von Aufgaben mit TicketNr von "ausen" über Web-Browser ermöglichen.

Anzeige der TicketNr im Programm

Die Anzeige der TicketNr wurde in den Grids der Dokumentenverwaltung, in den Vorgangsanzeigen in Adress-Stamm, Projekt-Stamm und Belegbearbeitung und im Email-Abruf ergänzt.

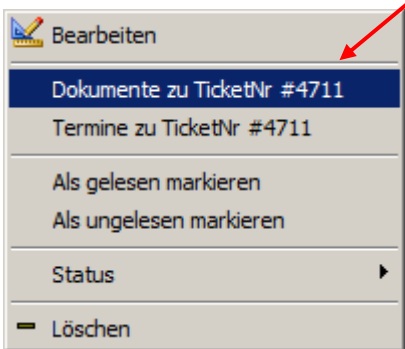
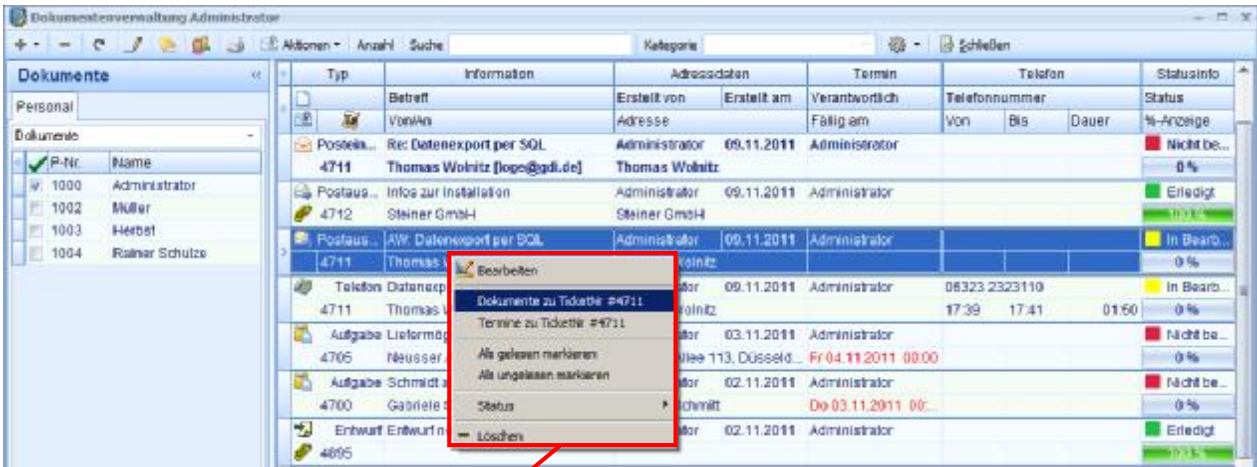
à Spaltensymbol 

Hier stehen die in den Grids üblichen Funktionen wie z.B. Suchen und Gruppenbildung (rechte Maustaste auf der Spaltenüberschrift "Gruppe von diesem Feld") zur Verfügung.



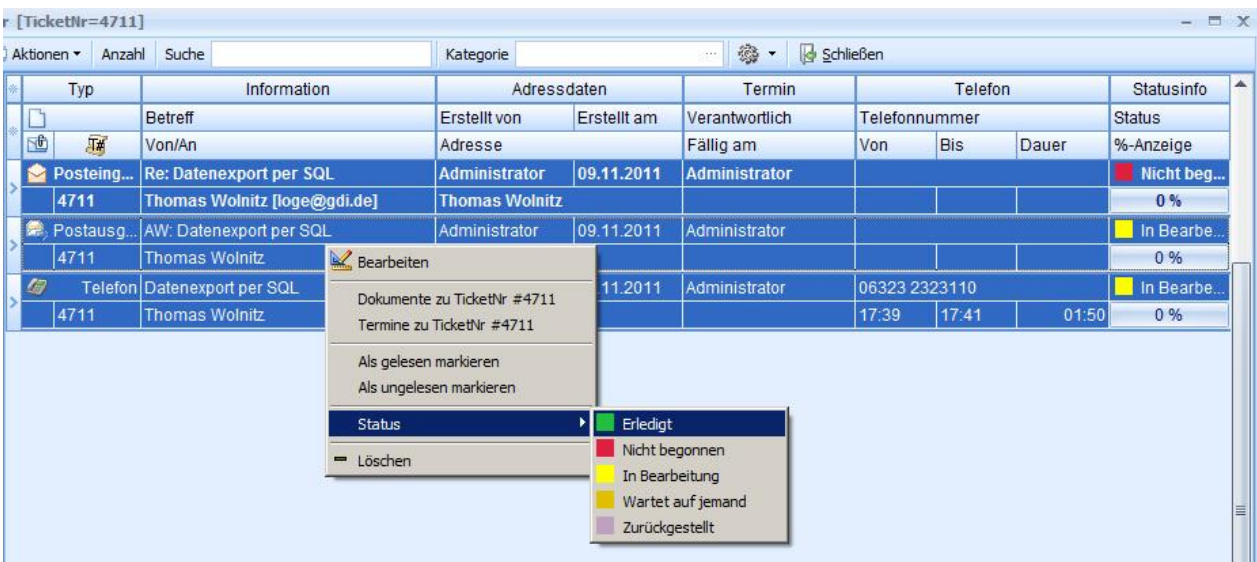
Anzeige aller Vorgänge/Termine zu einer TicketNr

In der Dokumentenverwaltung und in den Vorgangsanzeigen in Adress-Stamm, Projekt-Stamm und Belegbearbeitung wurde das Kontextmenü des Grids (rechte Maustaste) erweitert.

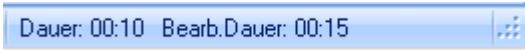


Ausgehend vom aktuell markierten Datensatz lassen sich so alle zu einer TicketNr gehörenden Vorgänge in einer neuen Dokumentenverwaltungs-Maske anzeigen bzw. alle zu einer TicketNr gehörenden Termine in der Terminverwaltung öffnen.

Es werden alle an den Vorgängen/Terminen beteiligten Personen/Ressourcen ermittelt und in der Maske aktiviert (sofern der Mitarbeiter hierzu die Berechtigung besitzt). Zur Information auf die gefilterte Ansicht wird in der Überschrift der Maske die TicketNr - hier in der Hardcopy [TicketNr=4711] - angezeigt.



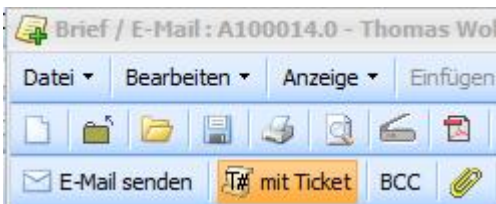
Es stehen die bekannten Funktionen der Dokumentenverwaltungs-Maske zur Verfügung. Z.B. lässt sich nach Markieren der Vorgänge mit Strg + A über rechte Maustaste "in einem Rutsch" der Status ändern, in der Statuszeile der Dokumentenverwaltungs-Maske werden die aufsummierten Gesprächs- und Bearbeitungszeiten aller markierten Vorgänge ausgegeben, hier also die Summen für genau dieses Ticket.



Da im Falle der Terminverwaltung ("Termine zu TicketNr #4711") die Termine über einen weiten Zeitraum verteilt sein können, öffnet sich die Terminverwaltung in der Ansicht "Tabelle". Von hier aus kann gezielt in eine andere Ansicht ("Tag", "Woche", "Monat"...) gewechselt werden.

Versenden einer Email mit einer TicketNr

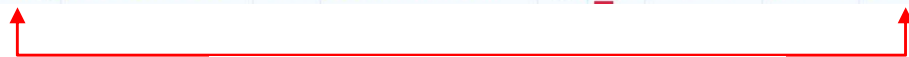
Im Briefeditor wurde neben dem Button "Email-senden" ein Button/Schalter ergänzt, der je nachdem ob er gedrückt ist oder nicht mit der Bezeichnung "mit Ticket" oder "ohne Ticket" dargestellt wird:



Der Zustand des Schalters lässt sich pro Bediener im Menüpunkt "Einstellungen > Briefeditor" über die Option "TicketNr im Betreff mitsenden" voreinstellen.

Ist der Schalter beim Versenden einer Mail gedrückt, so wird die TicketNr (in einer speziellen Formatierung) im Betreff der versendeten Mail mitgeschickt. Antwortet nun der Empfänger auf diese Mail, so wird - sofern die TicketNr unverändert im Betreff vorhanden ist - im Posteingang die Zuordnung zu dieser TicketNr vorgenommen. Die gesendete und empfangene Mail besitzen somit ohne weiteres Zutun automatisch dieselbe TicketNr. Gleichzeitig wird anhand der TicketNr die Kategorie vorbesetzt.

| Betreff | Erhalten | Größe | Adresse | Privat | Status | Kategorie | Zuständig | |
|---|---------------------|-------|----------------------|--------|--------|-----------|-----------|------|
| Technik-Newsletter 03/2011 | Mi 09.11.2011 18:09 | 5 KB | | ... | ☐ | ... | 1000 ... | 0 |
| Re: Datenexport per SQL [#99994-0-4711] | Mi 09.11.2011 17:59 | 8 KB | 100014.0/Thomas W... | ... | ☐ | SUPPORT | 1000 ... | 4711 |



Automatische Erkennung der TicketNr

Hinweise zur Technik: Der um die TicketNr erweiterte Betreff wird nicht mit dem Dokument in der Bline gespeichert, sondern ist nur in der tatsächlich versendeten Mail enthalten. Auch beim Übernehmen der Email-Antwort in die Bline wird die erkannte TicketNr entfernt. Dies reduziert Redundanzen, erleichtert das Handling und vermeidet Unstimmigkeiten, sollte nachträglich in Dokumenten eine Änderung der TicketNr erforderlich sein. Zusammen mit der TicketNr wird die 5-stellige Programm-Nummer des Namenseintrages und die Mandanten-Nummer aus dem Firmenstamm mitgeschickt, so dass die korrekte Erkennung auch gewährleistet ist, wenn der Mailverkehr zwischen verschiedenen Bline-Installationen (z.B. GDI – Fachhändler – Endanwender) stattfindet. Eine TicketNr wird nur dann beim Mailabruf übernommen, wenn die Programm-Nummer und Mandanten-Nummer "passt".