

Grüner Serviceportal Ticketsystem Handbuch

V02
16.10.2018
Ing. Günter Grüner GmbH



Ing. Günter Grüner GmbH

ÖSTERREICH: TELFS: Niedere-Munde-Straße 15 · A-6410 Telfs · Tel. +43 (0) 5262/65762-0 · Fax DW 20
WIEN: Triester Straße 10/113 · A-2351 Wr. Neudorf · Tel. +43 (0) 2236/893808-0 · Fax DW 20
DEUTSCHLAND: MÜNCHEN: Zeppelinstraße 73 · D-81669 München · Tel. +49 (0) 89/5475758-0 · Fax DW 22
www.gruener.com ♦ office@gruener.com

Inhalt

A) MOTIVATION	3
B) ANWENDUNG	4
1. ZUGANGSDATEN ANFORDERN	4
2. BERECHTIGUNGEN	5
3. PROJEKTÜBERSICHT	5
3.1. <i>Projektinfo bearbeiten</i>	6
3.2. <i>Projektbeteiligte bearbeiten</i>	6
3.3. <i>Dokumente bearbeiten</i>	7
4. TICKETING	7
4.1. <i>Ticket erfassen</i>	7
4.2. <i>Ticketübersicht</i>	9
4.3. <i>Ticket bearbeiten</i>	10
4.4. <i>Tickethistorie/Ticketkommentare</i>	11
4.5. <i>Ticket rückmelden</i>	11
5. AUTOMATISCHE E-MAIL BENACHRICHTIGUNGEN.....	12
5.1. <i>Zugangsinformationen</i>	12
5.2. <i>Dokumentenerfassungsinformation</i>	13
5.3. <i>Ticketfassungsinformation</i>	13
5.4. <i>Ticketänderungsinformation</i>	14
5.5. <i>Ticketfälligkeitsinformation</i>	14
6. PASSWORT ZURÜCKSETZEN/ÄNDERN.....	15
6.1. <i>Passwort zurücksetzen</i>	15
6.2. <i>Passwort ändern</i>	15
C) ANMERKUNGEN	15

A) Motivation

- Bisher werden Anfragen Großteils per E-Mail und telefonisch behandelt. Dadurch steht/standen die handelnden Person sehr stark im Fokus. Ab einer gewissen Anzahl, Größe und Komplexität von Projekten sowie bei wechselnder Betreuung ist die Übersichtlichkeit an offenen und erledigten Tätigkeiten kaum in einer kurzen Zeit ersichtlich
- Service und Tracking der Anfragen für unsere Kunden, Ablöse diverser „Offene Punkte Listen“ in bestehenden Projekten
- Dokumentation zur besseren Nachvollziehbarkeit
- Wir implementieren regelmäßig Ticketsysteme bei unseren Kunden – warum nicht bei uns selbst?

Der Einsatz eines Ticketsystems ist sinnvoll, wenn:

- die Aufgabe bzw. der Auftrag sehr komplex und / oder innovativ ist.
- verschiedene Abteilungen zusammenarbeiten müssen.
- man mit externen Firmen und Freiberuflern arbeitet
- es viele und / oder regelmäßige Besprechungen zwischen allen Beteiligten gibt und die Ergebnisse zentral abgelegt werden sollen.
- die übertragene Aufgabe eine intensive Betreuung erfordert und / oder sich über einen längeren Zeitraum erstreckt.
- die Tätigkeiten ein großes Zeitvolumen und / oder ein Budget besitzen.
- von der erfolgreichen Ausführung unternehmenspolitisch viel abhängt.

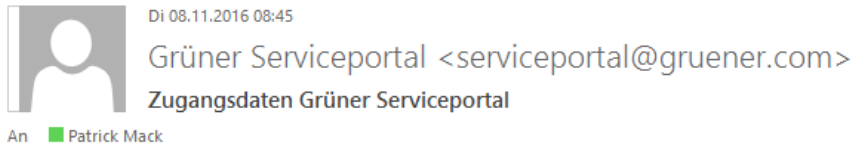
Vorteile eines Ticketsystems:

- Steigerung der Effizienz durch Einführung standardisierter Prozesse
- Verfolgung des Fortschritts und der Projektaktivität
- mehr Transparenz bei den Vorgängen und Aufgaben innerhalb des Teams und zum Kunden
- Erhöhung der Termintreue durch realistischere Zeitplanung und Priorisierungsmöglichkeiten
- minimales Briefing bei Projektübergabe an neue Mitarbeiter, Urlaubsvertretung aufgrund der Zentralisierung / Projektabwicklung in einem System
- mehr Übersichtlichkeit zum aktuellen Projektverlauf
- Unterstützung einer Dokumentation

B) Anwendung

1. Zugangsdaten anfordern

- Kostenlose Anforderung für Wartungsvertragskunden jeglicher Software der Ing. Günter Grüner GmbH
- Anforderung über den zuständigen Projektleiter oder office@gruener.com unter Bekanntgabe der Kontaktdaten (Ansprechperson und Unternehmen) und des gewünschten Moduls des Grüner Serviceportals. In diesem Fall "Serviceportal".
- Nach entsprechender Konfiguration erhält man ein E-Mail mit Benutzername und einem zufällig generierten Passwort welches beim ersten Login geändert werden muss



Grüner Serviceportal



Zugangsdaten

- URL: <https://serviceportal.gruener.com>
- Benutzername: app.mack
- Passwort: C4zbxFUf

Nach dem ersten Login werden Sie dazu aufgefordert Ihr Passwort zu ändern!

© Ing. Günter Grüner GmbH

- Nach dem ersten Login unter <https://serviceportal.gruener.com/> muss das Passwort neu vergeben werden

Bitte einloggen!






2. Berechtigungen

Standardmäßig hat der eingerichtete Benutzer in der Ticketübersicht Zugriff auf alle Tickets die von ihm erstellt oder ihm zugewiesen wurden. Zusätzlich können folgende Berechtigungen angefordert werden:

- Zus. Option "E-Mail (Neue Tickets/Dokumente)": Man kann über neue Tickets und Dokumente per E-Mail informiert werden.
- "Projektadministrator": Man kann auf alle Tickets des entsprechenden Projekts zugreifen. Der Projektadministrator kann außerdem weitere Personen seines Unternehmens, die durch die Ing. Günter Grüner GmbH dem Unternehmen zugewiesen wurden, dem Projekt zuweisen oder diese entfernen.

3. Projektübersicht

Unter dem Menüpunkt "Projekte" kann man sich die freigeschalteten Projektstammdaten ansehen und dem Projekt  Beschreibung,  Mitglieder und  Dokumente hinzufügen.

[Ticketing](#)
[Projekte](#)
[Dokumente](#)
[Passwort ändern](#)

Grüner Serviceport **Projektübersicht**

Projektübersicht

Kunde


Projekt

Projekte suchen


#	Kunde	Projekt	Bemerkung
1	Ing. Günter Grüner GmbH	Demoprojekt	

1 bis 1 von 1 Datensätzen

3.1. Projektinfo bearbeiten



Unter Projekt bearbeiten  kann dem Projekt eine allgemeine Projektbeschreibung hinzugefügt werden.

3.2. Projektbeteiligte bearbeiten

Unter Projektbeteiligte bearbeiten  können je nach Berechtigung die Projektbeteiligten des Auftragnehmers und des Auftraggebers eingesehen und bearbeitet bzw. entfernt werden. Weiters kann hier die Option für E-Mail Benachrichtigungen gesetzt werden.

Demoprojekt - Projektbeteiligte

Ing. Günter Grüner GmbH

#	Person	Projektadministrator	E-Mail (Neue Tickets/Dokumente)	
1	Patrick (Ansprechpartner) Mack	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 

Ing. Günter Grüner GmbH

#	Person	E-Mail (Neue Tickets/Dokumente)
1	David Beiler	<input type="checkbox"/>
2	Mario Belloni	<input type="checkbox"/>
3	Philipp Bock	<input type="checkbox"/>
4	Andreas Bolhär-No	<input type="checkbox"/>
5	Georg Drescher	<input type="checkbox"/>
6	Johanna Fussesels	<input type="checkbox"/>
7	Anette Grüner	<input type="checkbox"/>
8	Franziska Grüner	<input type="checkbox"/>
9	Günter Grüner	<input type="checkbox"/>
10	Janine Gstrein	<input type="checkbox"/>
11	Dusan Jovanovic	<input type="checkbox"/>
12	Simon Juen	<input type="checkbox"/>

Patrick (Ansprechpartner) Mack - Projektbe...

Person Patrick (Ansprechpartner) Mack

Projektadministrator

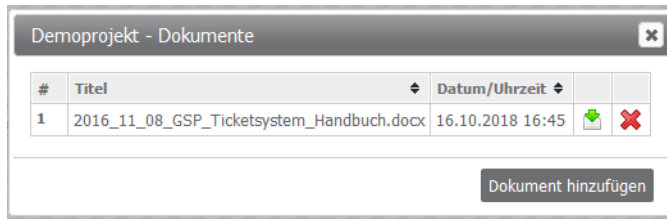
E-Mail (Neue Tickets/Dokumente)

Anderungen speichern

Projektbeteiligten hinzufügen

3.3. Dokumente bearbeiten

Unter Dokumente bearbeiten  können dem Projekt Projektdokumente hinzugefügt oder entfernt werden werden. Die Mitglieder können über einen E-Mail Versand darüber informiert werden.



4. Ticketing

4.1. Ticket erfassen

Unter dem Menüpunkt Ticketing kann man ein Ticket erfassen. Pflichtfelder sind mit einem roten Stern markiert. Zur Auswahl stehen:

Projekt... Alle Projekte die dem Benutzer zugewiesen sind, pro Unternehmen sind mehrere Projekte möglich

Kategorie... Support für Supportanfragen, Customizing für Change Requests/Änderungen am System.

Tasks für allgemeine organisatorische Tätigkeiten

Thema... Eine Überschrift/Betreff für die Anfrage

Beschreibung... Detaillierte Beschreibung der Anfrage

Dokumente... Man kann mehrere Dokumente hinzufügen, diese sind beschränkt auf bestimmte Dateitypen (jpg, gif, png, pdf, doc, docx, xlsx, xls, dwg, msg) bzw. Dateigröße von 20 MegaByte.

Beobachter... Bekommen Einsicht auf das Ticket und werden in Mailerinnerungen immer in CC genommen.

Mit Ticket erfassen wird dem Ticket eine Vorgangsnummer zugewiesen und das entsprechende Projektteam per Mail informiert. Man erhält selbst auch eine Versandbestätigung. Mit der Vorgangsnummer kann die Anforderung jederzeit nachverfolgt werden. Der Status wird zu Beginn mit "neu" gesetzt.

Ticket erfassen

Projekt* Demoprojekt ↗ ✕

Kategorie* Support ↗ ✕

Priorität* Mittel ▾

Thema*
Beschreibung*

Dokumente Noch keine Dokumente hinzugefügt.
Dokument hinzufügen

Beobachter Noch keine Beobachter hinzugefügt.
Beobachter hinzufügen

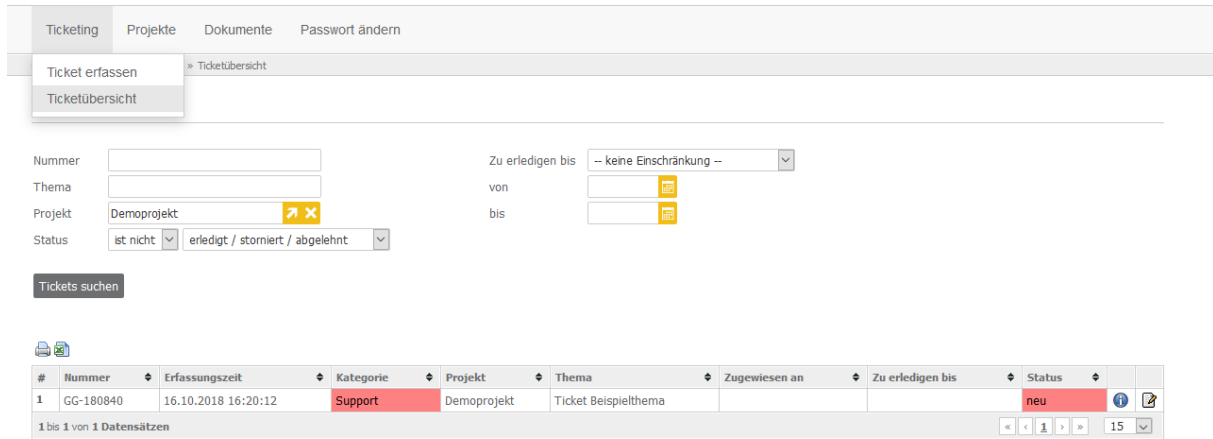
Ticket erfassen

Ticket mit der Nummer GG-180840 wurde erfolgreich erfasst!
Sie erhalten in Kürze eine Bestätigung per E-Mail.

OK

4.2. Ticketübersicht



Unter dem Menüpunkt "Ticketing" – "Ticketübersicht" können gemeldete Tickets zu den freigeschalteten Projekten eingesehen und durchsucht werden.



The screenshot shows the 'Ticketing' menu with 'Ticketübersicht' selected. Below the menu is a search form with the following fields:


- Nummer:
- Thema:
- Projekt: with clear and search icons
- Status: with a dropdown menu containing 'erledigt / storniert / abgelehnt'
- Zu erledigen bis: with a dropdown arrow
- von: with a calendar icon
- bis: with a calendar icon

A 'Tickets suchen' button is located below the search form. Below the button is a table of tickets:

#	Nummer	Erfassungszeit	Kategorie	Projekt	Thema	Zugewiesen an	Zu erledigen bis	Status	
1	GG-180840	16.10.2018 16:20:12	Support	Demoprojekt	Ticket Beispielthema			neu	 

At the bottom of the table, it says '1 bis 1 von 1 Datensätzen' and there are pagination controls showing '1' of '15' items.

 ... Detailansicht zum Ticket sowie Verfolgung und Bearbeitung der Tickethistorie

 ... Zuweisen an ein Projektmitglied bzw. Statusänderungen bzw. Hinzufügen von Dokumenten im Nachhinein

4.3. Ticket bearbeiten

In der Ticketübersicht kann ein Ticket bearbeitet werden. Dabei ist es möglich neue Zuständige zu definieren bzw. den Status zu verändern. Dabei kann man bei Bedarf eine Anmerkung/Dokumente zur Statusänderung oder Neuzuweisung mitgeben. Folgende Status stehen zur Verfügung:

neu... Startstatus des Tickets, es wurde erfasst. Achtung! Kein anderer Status im System wird automatisch gesetzt. Ändert man den Status bis zur Erledigung nicht bleibt dieser immer auf "neu".

storniert... Wurde ein Ticket versehentlich abgesetzt bzw. der Erfasser möchte es zurückrufen dann hat er die Möglichkeit das Ticket zu stornieren.

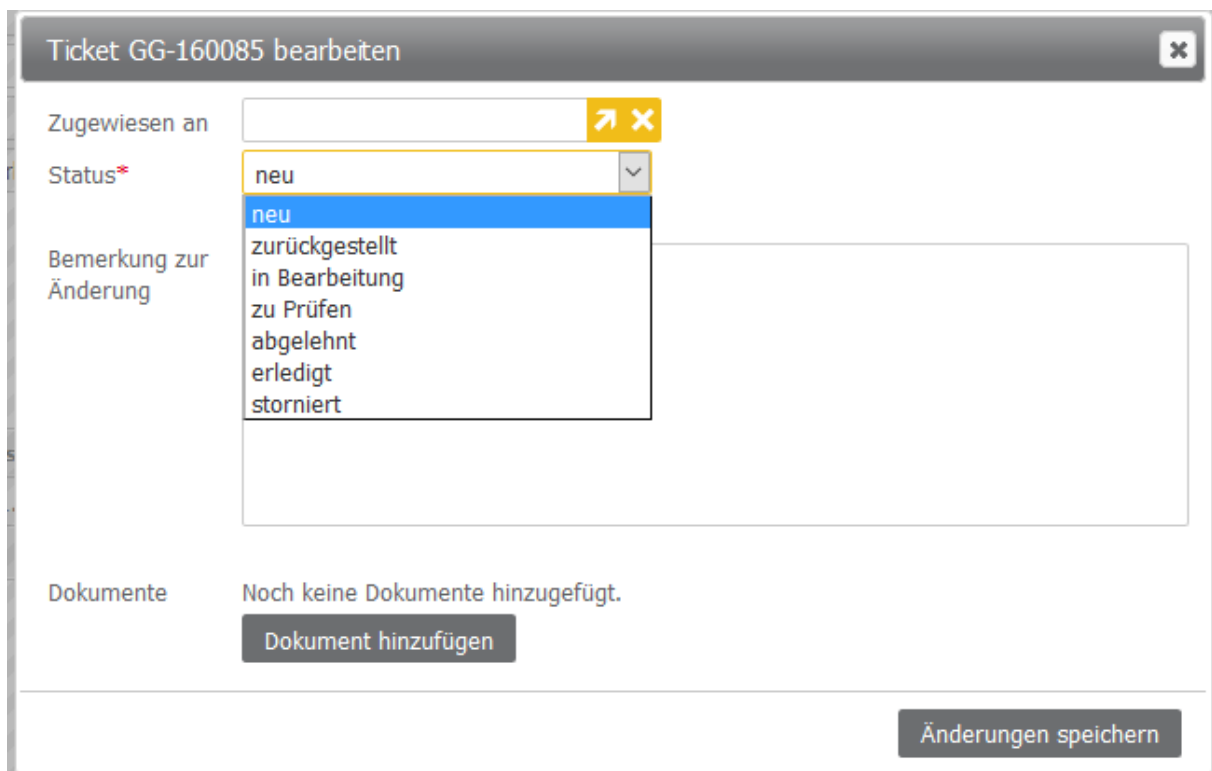
abgelehnt... Ist der Bearbeiter der Meinung das Ticket hat keine Relevanz zur weiteren Bearbeitung so kann dies abgelehnt werden.

in Bearbeitung... Sobald am Ticket gearbeitet wird sollte das Ticket vom zuständigen Bearbeiter das Ticket in Bearbeitung gesetzt werden

zu Prüfen... Bevor das Ticket vom Erfasser rückgemeldet werden kann sollte der Bearbeiter das Ticket auf "zu Prüfen" setzen

zurückgestellt... Wenn ein Ticket nicht in nächster Zeit erledigt werden kann aber trotzdem seine Relevanz hat kann dieses zurückgestellt werden. Dabei wird es aus den E-Mail Benachrichtigungen für überfällige Tickets und aus diversen Standardabfragen nach offenen Tickets herausgenommen.

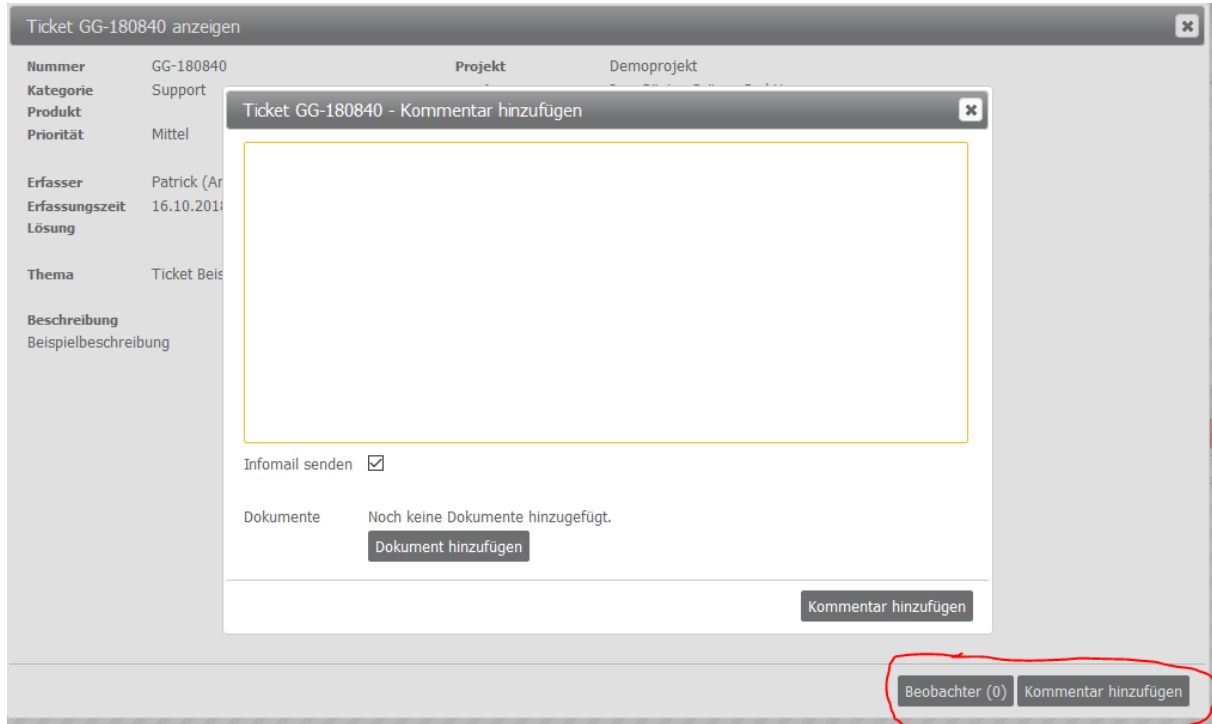
erledigt... Ist das Ticket zu aller Zufriedenheit abgeschlossen so kann dieses erledigt werden und bleibt im System als solches dokumentiert



4.4. Tickethistorie/Ticketkommentare

Mit dem Infobutton in der Ticketübersicht können jederzeit Kommentare inkl. Dokumente zum Ticket bei Rückfragen und neuen Erkenntnissen hinterlegt werden. Dabei kann man selbst entscheiden ob der Zugewiesene des Tickets dazu ein automatisiertes Mail erhalten soll oder nicht.

Weiters können über die Schaltfläche "Beobachter" die Beobacher des Tickets eingesehen und bearbeitet werden.



The screenshot displays the 'Ticket GG-180840 anzeigen' interface. On the left, a sidebar lists ticket details: Nummer GG-180840, Kategorie Support, Produkt, Priorität Mittel, Erfasser Patrick (Ar), Erfassungszeit 16.10.2014, Lösung, Thema Ticket Beis, and Beschreibung Beispielbeschreibung. The main area shows a modal window titled 'Ticket GG-180840 - Kommentar hinzufügen'. This modal contains a large text input field, a checked 'Infomail senden' checkbox, and a 'Dokument hinzufügen' button. Below the modal, a 'Kommentar hinzufügen' button is visible. At the bottom right of the main window, the 'Beobachter (0)' and 'Kommentar hinzufügen' buttons are highlighted with a red circle.

4.5. Ticket rückmelden

Siehe Kapitel "Ticket bearbeiten", Status erledigt.

5. Automatische E-Mail Benachrichtigungen

Das System ist dazu eingerichtet bei jeder Änderung am Ticket automatisch eine E-Mail an den Erfasser und an den Bearbeiter zu senden. Zusätzlich haben interne Mitarbeiter die Möglichkeit beliebig weitere Beobachter dem Ticket zuzuweisen und diese damit passiv zu informieren. Jede Benachrichtigung enthält einen Link zu dem/den entsprechenden Tickets für die die Benachrichtigung gilt.

Folgende Benachrichtigungsmails gibt es:

5.1. Zugangsinformationen

Werden vom zuständigen Mitarbeiter der Firma Grüner bewusst versendet.



Di 08.11.2016 08:45

Grüner Serviceportal <serviceportal@gruener.com>

Zugangsdaten Grüner Serviceportal

An  Patrick Mack

Grüner Serviceportal



Zugangsdaten



- o URL: <https://serviceportal.gruener.com>
- o Benutzername: app.mack
- o Passwort: C4ztxFUf

Nach dem ersten Login werden Sie dazu aufgefordert Ihr Passwort zu ändern!

© Ing. Günter Grüner GmbH

5.2. Dokumentenerfassungsinformation

Wird automatisch bei der Verknüpfung eines Dokuments an alle hinterlegten Projektmitglieder versandt welche die E-Mail Benachrichtigung für Dokumente hinterlegt haben.

 Di 16.10.2018 16:45
Grüner Serviceportal <serviceportal@gruener.com>
Projekt Demoprojekt (Ing. Günter Grüner GmbH): Neues Dokument
An  Patrick Mack

Grüner Serviceportal





Projekt Demoprojekt: Neues Dokument

- o Projekt: Demoprojekt
- o Kunde: Ing. Günter Grüner GmbH
- o Titel: 2016_11_08_GSP_Ticketsystem_Handbuch.docx
- o [Projektübersicht im Serviceportal anzeigen](#)

© Ing. Günter Grüner GmbH

5.3. Ticketerfassungsinformation

Wird automatisch bei der Erstellung eines Tickets an alle hinterlegten Projektmitglieder versandt welche die E-Mail Benachrichtigung für eingehende Tickets hinterlegt haben.

 Di 16.10.2018 16:20
Grüner Serviceportal <serviceportal@gruener.com>
Ticket GG-180840 (Ing. Günter Grüner GmbH): Ticket Beispielthema
An 

Grüner Serviceportal



Ticket GG-180840: Ticket Beispielthema

- o Projekt: Demoprojekt
- o Kunde: Ing. Günter Grüner GmbH
- o Kategorie: Support
- o Produkt:
- o Priorität: Mittel
- o Erfasser: Patrick (Ansprechpartner) Mack
- o Erfassungszeit: 16.10.2018 16:20
- o Zugewiesen an:
- o Zu erledigen bis:
- o Externe Referenznummer:
- o Lösung:
- o Status: neu
- o [Ticket im Serviceportal anzeigen](#)

Beispielbeschreibung

© Ing. Günter Grüner GmbH

5.4. Ticketänderungsinformation

Wird an den Erfasser und an den Bearbeiter sowie etwaige Beobachter versandt.

Grüner Serviceportal



Ticket GG-160085: TESTThema

Von Patrick (Ansprechpartner) Mack am 08.11.2016 um 13:58 aktualisiert:

Teständerung am Ticket

- o Projekt: Demoprojekt
- o Kunde: Ing. Günter Grüner GmbH
- o Kategorie: Support
- o Produkt:
- o Priorität: Niedrig
- o Erfasser: Patrick (Ansprechpartner) Mack
- o Erfassungszeit: 08.11.2016 13:08
- o Zugewiesen an:
- o Zu erledigen bis:
- o Status: neu
- o [Ticket im Serviceportal anzeigen](#)

TESTBeschreibung

© Ing. Günter Grüner GmbH

5.5. Ticketfälligkeitssinformation

Nur für Mitarbeiter der Ing. Günter Grüner GmbH! Wird 7 Tage vor Fälligkeit von Tickets versandt, solange bis diese erledigt sind oder das Erledigungsdatum nicht gesetzt ist bzw. mehr als 7 Tage in der Zukunft liegt. Das Erinnerungsmail wird immer täglich um 05:00 ausgelöst, sind mehrere Tickets fällig so werden diese trotzdem in einem einzigen E-Mail zusammengefasst.

Von: Grüner Serviceportal [<mailto:serviceportal@gruener.com>]

Gesendet: Dienstag, 8. November 2016 05:00

An: Gregor Staudacher <g.staudacher@gruener.com>

Betreff: 2 Tickets sind in den nächsten 7 Tagen fällig

Grüner Serviceportal



- o [Ticket GG-160081 \(Privatklinik Hochrum\)](#): Überarbeitung Webansicht
- o [Ticket GG-160080 \(Ticketsystem Uni Salzburg\)](#): Restlichen Redmine Tickets bearbeiten

© Ing. Günter Grüner GmbH

6. Passwort zurücksetzen/ändern

6.1. Passwort zurücksetzen

Hat man sein Passwort vergessen dann kann dies aktuell nur vom zuständigen Projektbetreuer oder mittels Anfrage an office@gruener.com geändert werden. Üblicherweise bekommt man dann wieder ein Zugangsinformationsmail.

6.2. Passwort ändern

Möchte man sein aktuelles Passwort ändern so kann man dies nach dem Login in das Serviceportal tun. Dazu muss vorher das aktuelle Passwort angegeben werden. Spezielle Komplexitätsrichtlinien sind nicht vorhanden, außer das ein Passwort vergeben sein muss.

C) Anmerkungen

Das Ticketsystem kann und wird natürlich auch künftig Weiterentwicklungen unterzogen werden. Wir sind generell Weiterentwicklungsvorschlägen auch aufgeschlossen, möchten aber aufgrund der Bandbreite der verschiedenen Kunden und Partner die dieses Portal nutzen werden auch darauf hinweisen dass nicht alle Wünsche verwirklicht werden können. Die Ing. Günter Grüner GmbH wird sich bemühen die Dokumentation am entsprechenden Stand zu halten, übernimmt dafür aber keine Gewähr für Aktualität und Vollständigkeit.