

Inhaltsverzeichnis

- [1 Bei einem Kunden einen "Vorgang erfassen"](#)
- [2 Zusatzinformation Vorgang, Questionnaire, Ticket Nr - was ist was?](#)
 - [2.1 Allgemein](#)
 - [2.2 Das Praxis Beispiel: Vorgang, Questionnaire und Ticket Nummer](#)
- [3 Ticketing Knowhow](#)
- [4 Suchbegriffe](#)

Bei einem Kunden einen "Vorgang erfassen"

1. Einen Kunden mittels "Schnellsuche" oder der "Erweiterte Suche" suchen
2. Knopf "+ Vorgang erfassen" klicken
 1. oder links öffnet das Menu für diesen Kunden (Kundendetails, Vorgänge, etc.) und dort auf "Vorgang erfassen" klicken (oder oben bei den Tabs/Reitern "Vorgang"-Tab wählen und "Vorgang erfassen" klicken)
3. Vorgangsart wählen
4. Sub-Kategorie wählen
5. Gefragte Daten einfüllen. MUSS-Felder sind hellblau hinterlegt. Weisse Felder sind optional.
6. Den "Questionnaire" ausfüllen.
7. "Weiter" klicken & dem Dialog folgen.
 1. Der Dialog sagt, was als nächstes passiert z.B. Ticket eröffnen & speichern klicken, eine E-Mail wird versendet (an den Kunden), eine Notiz wird gespeichert etc.
8. "Speichern" klicken
 1. Vorgang wurde erfasst mit Vorgangs-ID "Anfrage mit Ticket - Anfrage mit Ticket (XXXXXX)" - Click auf unterstrichenen Text öffnet zuunterst im Fenster den Detail-Questionnaire.
 2. Ein Ticket für diesen Vorgang wurde erstellt mit Ticket-ID "Ticket mit ID XXXXX angelegt" - Click auf unterstrichene Ticket-ID öffnet das Ticketing Fenster und dieses entsprechende Ticket
9. Eine Information / Notifikation wird an die zugewiesene Person (oder Rolle) per E-Mail gesendet.
 1. Die Notifikations Feineinstellung kann im Ticketing von jedem User separat für sich eingestellt werden. Siehe: [Wie ändere ich die Email Benachrichtigung \(Notification\) im Ticketing, Wann erhalte ich eine E-Mail Avisierung?](#)

10.

Start > RogerNews > Vorgänge

deutsch ▾ Meine Tasks (3) ▾ Roger Müller (

Details Vorgänge Dokumente Vorlagen Tickets Historie Nachrichten Aufträge Belege Zielgruppen Objekte Events Verknüpfte Benutzer

Vorgänge von RogerNews (193969)

Vorgang (235756) und Questionnaire (193442) erfolgreich gespeichert. Ticket mit ID 115419 angelegt.

Stammdaten

Firma	RogerNews	Korrespondenzsprache	deutsch (language_deutsch)
Coesia-Laeus-Hapa-Kundennummer		Kategorie	Laetus-Web-Form-Customer
Bemerkungen intern	created by contact form		

Vorgang erfassen Zusammenfassung, Details, Ticket-ID etc. Filter

Vorgänge

Position	Vorgangs-Nummer	Vorgangstyp	Subkategorie	Kanal	Folgereaktion	Ticket-Zusammenfassung	Status	Erstellungsdatum	Benutzername	Bearbeitung durch
1	235756	employee requests Service Champion support	Support Request		Ticket mit ID 115419 angelegt.	RogerNews, Herr Roger News: Ein Support Request zum Beispiel (115419)	in Arbeit	03.02.2015 11:07:38	Roger Müller	90_ACC_Solutions

Questionnaire

1. Zusammenfassung

Ein Support Request zum Beispiel

Beschreibung / Details

a) machen
b) machen
c) machen

Reaktion erwünscht bis spätestens (YYYY-MM-DD hh:mm)

2015-02-05 11:00

Ticket zuordnen zu

90_ACC_Solutions

2	233833	customer requests support	Support/Service /Kundendienst		Ticket with ID 114031 created.	RogerNews, Mr. Roger News: Test am 7.1.2015 - mit erweitertem Formular (114031)	Geschlossen	15.01.2015 17:01:53	Contactform Internal Use Only	01_Customer_Support
3	233692	customer requests support	Support/Service /Kundendienst		Ticket with ID 113963 created.	RogerNews, Mr. Roger News: Test am 7.1.2015 - mit erweitertem Formular (113963)	Geschlossen	14.01.2015 14:24:22	Contactform Internal Use Only	01_Customer_Support

11. Ticket-ID klicken startet die Ticketing Applikation und das entsprechende Ticket

Zusatzinformation Vorgang, Questionnaire, Ticket Nr - was ist was?

Allgemein

1. Wenn bei einem Kunden etwas vorfällt, erfasst man einen Vorgang (Menu: "Vorgang erfassen")
2. Wenn beim Erfassen des Vorganges ein Fragebogen ausgefüllt wird, wird dieser als "Questionnaire" abgespeichert
3. Wenn dann zusätzlich etwas zu tun ist, legt das System als Folgeaktion ein Ticket im Ticketing System an

Das Praxis Beispiel: Vorgang, Questionnaire und Ticket Nummer

1. Ein Vorgang ist ein Eintrag bei einem "Kunden" und zeigt auf, was genau vorgefallen ist z.B. Allgemeine Anfrage, Ein Change Request, eine Bestellung, etc.
2. Je nach Vorgang wird auch ein detaillierter Fragebogen und Datenfelder abgespeichert - dieser Fragebogen heisst "Questionnaire".
3. Durch klicken auf den Link mit der Vorgangsnummer, wird der Vorgang gelb markiert (highlighted).

Start > RogerNews > Vorgänge

Details | **Vorgänge** | Dokumente | Vorlagen | Tickets | Historie | Nachrichten | Aufträge | Belege | Zielgruppen | Objekte | Events | Verknüpfte Benutzer

Vorgänge von RogerNews (193969)

Vorgang (235756) und Questionnaire (193442) erfolgreich gespeichert. Ticket mit ID 115419 angelegt.

Stammdaten

Firma	RogerNews	Korrespondenzsprache	deutsch (language_deutsch)
Coesia-Laetus-Hapa-Kundennummer		Kategorie	Laetus-Web-Form-Customer
Bemerkungen intern	created by contact form		

Vorgang erfassen Zusammenfassung, Details, Ticket-ID etc.

Vorgänge

☐	Position	Vorgangs-Nummer	Vorgangstyp	Subkategorie	Kanal	Folgeaktion	Ticket-Zusammenfassung	Status	Erstellungsdatum	Benutzername	Bearbeitung durch
☒	1	<u>235756</u>	employee requests Service Champion support	Support Request		Ticket mit ID 115419 angelegt.	RogerNews, Herr Roger News: Ein Support Request zum Beispiel (115419)	In Arbeit	03.02.2015 11:07:38	Roger Müller	90_ACC_Solutions
Questionnaire											
1. Zusammenfassung											
Ein Support Request zum Beispiel											
Beschreibung / Details											
a) machen b) machen c) machen											
Reaktion erwünscht bis spätestens (YYYY-MM-DD hh:mm)											
2015-02-05 11:00											
Ticket zuordnen zu											
90_ACC_Solutions											
☒	2	<u>233833</u>	customer requests support	Support/Service /Kundendienst		Ticket with ID 114031 created.	RogerNews, Mr. Roger News: Test am 7.1.2015 - mit erweitertem Formular (114031)	Geschlossen	15.01.2015 17:01:53	Contactform Internal Use Only	01_Customer_Support
☒	3	<u>233692</u>	customer requests support	Support/Service /Kundendienst		Ticket with ID 113963 created.	RogerNews, Mr. Roger News: Test am 7.1.2015 - mit erweitertem Formular (113963)	Geschlossen	14.01.2015 14:24:22	Contactform Internal Use Only	01_Customer_Support
☒	4	<u>233566</u>	customer requests support	Support/Service /Kundendienst		Ticket with ID 113872 created.	RogerNews, Mr. Roger News: Test am 7.1.2015 - mit erweitertem Formular (113872)	Geschlossen	13.01.2015 15:34:42	Contactform Internal Use Only	01_Customer_Support
☒	5	<u>233440</u>	customer requests support	Support/Service /Kundendienst		Ticket with ID 113768 created.	RogerNews, Mr. Roger News: Test am 7.1.2015 - mit erweitertem Formular (113768)	Geschlossen	12.01.2015 22:50:33	Contactform Internal Use Only	01_Customer_Support
☒	6	<u>233349</u>	customer requests support	Support/Service /Kundendienst		Ticket with ID 113695 created.	RogerNews, Mr. Roger News: Test am 7.1.2015 - mit erweitertem Formular (113695)	Geschlossen	12.01.2015 11:18:12	Contactform Internal Use Only	01_Customer_Support

5. Einige Vorgänge lösen zudem ein Ticket als Folgeaktion aus, z.B. wenn eine Allgemeine Anfrage von einem Kunden gestellt wird, wird zusätzlich zum Vorgang und Questionnaire ein Ticket eröffnet. Durch klicken auf die Ticket Nummer (unterstrichen), springt man ins Ticketing Modul zum entsprechenden Ticket.

Ticketing Knowhow

1. [Erste Schritte im Ticketing](#)

Suchbegriffe

Vorgang, Vorgänge, Erfassen, Anfrage, Ticket erstellt, ...