

## FUNKTIONSWEISE UNSERES TICKET-SYSTEMS

### 1. TICKET ERSTELLEN

Sie haben eine Supportanfrage oder einen Feature-Wunsch, dann erstellen Sie Ihr Ticket:

<http://ticketsystem.visualcosmos.com>

oder (falls vorhanden) in Ihrer persönlichen Instanz.

Zusätzlich zur detaillierten Beschreibung haben Sie die Möglichkeit eine Datei anzuhängen. Nach dem Erstellen des Tickets bekommen Sie eine Bestätigungsmail über den erfolgreichen Eingang in unserem System (**Status = neu**).

The screenshot shows the 'visualcosmos Ticket-System' interface. It features a header with the logo and a 'Support' button. Below the header, there are two main sections: 'Angaben über Sie' (Information about you) and 'Informationen über Ihre Nachricht' (Information about your message). The 'Angaben über Sie' section includes input fields for 'Name \*', 'E-Mail \*', and 'Telefon \*'. The 'Informationen über Ihre Nachricht' section includes a dropdown for 'Reproduzierbar' (set to 'nicht getestet'), a dropdown for 'Typ' (set to 'Feature-Wunsch'), and a dropdown for 'Priorität' (set to 'Gering'). There is also a checkbox for 'Dringend (mit kostenpflichtig)'. A 'Supportformular' button is visible in the top right corner.

### 2. BEARBEITEN DES TICKETS

Wir prüfen Ihr Ticket und weisen es einem Mitarbeiter zu. Per E-Mail werden Sie informiert, wenn mit der Arbeit begonnen wurde (**Status = zugewiesen**) oder ob der Mitarbeiter eine Rückfrage an Sie hat (**Status = Rückmeldung**).

Bitte antworten Sie auf die Rückfrage, indem Sie auf den Link in der E-Mail klicken und online eine Notiz hinzufügen (bei Bedarf mit Dateianhang).

Das Ticket wird nun automatisch dem Mitarbeiter zugewiesen.

The screenshot shows the 'visualcosmos Ticket-System' interface for a specific ticket. The ticket is titled 'Ticket 1680' and has a status of 'Zugewiesen' (Assigned). The ticket details include: 'Gemeldet: 11.03.2011', 'Zuletzt bearbeitet: 11.03.2011', 'Typ: Feature-Wunsch', 'Reproduzierbarkeit: nicht getestet', and 'Browser: Safari/Chrome unter MacOS'. There is a 'Supportformular' button in the top right corner.

### 3. QUALITÄTSKONTROLLE


Nach einer erfolgreichen Bearbeitung ändert der Mitarbeiter den Status des Tickets auf erledigt. (**Status = erledigt**)

Natürlich werden Sie mit einer E-Mail informiert:

Überprüfen Sie bitte nun das Ergebnis!

Ist Ihr Anliegen erledigt, so schließen Sie bitte das Ticket über den Button auf der Webseite, andernfalls schreiben Sie eine weitere Notiz und das Ticket wird automatisch dem entsprechenden Mitarbeiter zugewiesen.

The screenshot shows the 'visualcosmos Ticket-System' interface for a specific ticket. The ticket is titled 'Ticket 1680' and has a status of 'Erledigt' (Completed). A large green banner at the top of the ticket details area reads 'Das Ticket wurde als erledigt markiert'. Below the banner, there is a 'Ticket schließen' button and a note: 'Wurde Ihr Anliegen zu Ihrer Zufriedenheit erledigt?'. There is also a 'Supportformular' button in the top right corner.

 **BEI RÜCKFRAGEN STEHEN WIR IHNEN GERNE AUCH PERSÖNLICH ZUR VERFÜGUNG:**

**HALTEN SIE DAZU BITTE IHRE TICKETNUMMER BEREIT.**

FAX: +49(0)211 41 74 02 189