

Manual MUTicket

MUTicket ermöglicht, Support für Kunden an zu bieten.

Installation

MUTicket lässt sich wie jedes andere Modul installieren. Die Dateien per FTP in die passenden Ordner hochladen.

Vor dem Installieren achte bitte darauf, dass sämtliche Ordner im Ordner userdata/MUTicket beschreibbar sind.

Backend

Im Backend sind ausschließlich Konfigurationsarbeiten, das Anlegen und Bearbeiten von Supportern und das endgültige Löschen von Tickets möglich.

Damit im Frontend der Support für Kunden zur Verfügung steht, muss mindestens ein Benutzer als anwesender Supporter gespeichert sein.

Konfiguration

In der Konfiguration wählen Sie eine Gruppe für die Supporter aus, aktivieren oder deaktivieren das Bewerten von Supporterantworten durch den Kunden und legen fest, ob die Größe für Uploads von Bildern begrenzt ist.

Supporter anlegen

Anschließend legen Sie über den Link Supporter einen Supporter an, der anwesend sein muss.

Damit ist die Supportfunktion im Frontend aktiv. Ist kein Supporter als anwesend gespeichert, ist der Support im Frontend deaktiviert.

Ist im Kategoriemodul kein Pfad für Tickets angelegt, stehen die Kategorien im Frontend nicht zur Verfügung.

Tickets löschen

Tickets können nur hier gelöscht werden.

Statistik

Über die Detailansicht ist für jeden Supporter eine Statistik zu den Bewertungen seiner Antworten einsehbar (wenn Bewertungen erlaubt sind).

Frontend

Kunden (User)

1. Für Gäste ist das Modul automatisch gesperrt
2. Kunden haben nur Zugriff auf Ihre eignen Tickets
3. Tickets erstellen

Im Frontend können Kunden (Zugriffsrechte müssen auf 'hinzufügen gesetzt sein) Tickets (Supportanfragen) erstellen. Ein erstelltes Ticket wird als offen markiert und wartet auf die Bearbeitung eines Supporters. Abhängig von der Konfiguration im Backend erhalten sämtliche anwesenden Supporter (Kategorien nicht aktiv) oder die Supporter mit der passenden Kategorie eine mail mit Hinweis auf ein neues Ticket oder eine Antwort des Kunden. Findet MUTicket keinen Supporter mit der passenden Kategorie, werden sämtliche anwesenden Supporter per mail informiert.

4. Auf Tickets antworten

Kunden erhalten ebenfalls eine mail, wenn eine Antwort auf ihr Ticket von einem Supporter erstellt wurde. Kunden können dann ihrerseits antworten.

5. Ist die Funktion aktiv, können Kunden die einzelnen Supportantworten bewerten.
6. Bilder und Dateien hochladen

Für die Unterstützung des Supportprozesses können Kunden Bilder oder Dateien hochladen.

Supporter

1. Supporter haben Zugriff auf alle Tickets
2. Tickets beantworten

Supporter beantworten Tickets ebenfalls im Frontend und nur dort.

3. Besondere Ansicht

Supporter erhalten auf der Übersichtseite zusätzlich per Icons Informationen über den Status eines Tickets. So können Sie schnell erkennen, welche Tickets neu sind, welche von einem Supporter oder von einem Kunden beantwortet werden müssen.

4. Schließen von Tickets

Supporter können Tickets im Frontend schließen. Dies ist im Backend nicht möglich. In der Detailansicht erhält ein Supporter den entsprechenden Link angezeigt.

Achtung!

Ist Javascript deaktiviert, führt das Anklicken des entsprechenden Links ohne Sicherheitsfrage zum Schließen des Tickets.