

# 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, Bearbeiten und Löschen 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 wählst Du eine Gruppe für die Supporter aus, aktivierst oder deaktivierst das Bewerten von Supporterantworten durch den Kunden und legst fest, ob die Größe für Uploads von Bildern begrenzt ist.

## **Supporter anlegen**

Anschließend legst Du über den Link Supporter einen Supporter an, der anwesend sein muss.

Damit ist die Supportfunktion im Frontend aktiv.

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 eigenen 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.

With MUTicket it's possible, to handle support for customers.

## ***Installation***

MUTicket you install like each other module for zikula. Load files up by ftp into the correct folders. Before you install, have a look for all folders in userdata/MUTicket. They must be writable.

## ***Backend***

In backend it's only possible to configure the module, to create, edit and delete supporters and to delete tickets.

For having support active in the frontend there must be a supporter that is saved as present.

## **Configuration**

In the configuration you choose a group for supporters, enable or disable the rating of answers of supporters by the customer and set, weather the upload of images is limited.

## **Create Supporters**

After that you create a supporter, that has to be present.

So the function for support is active in the frontend.

Is there no path for MUTicket created in the category module, there are no categories available in the frontend.

## **Delete Tickets**

Tickets you can only delete here.

## **Statistic**

In the detail view for a supporter you can get a statistic for every supporter and his ratings by customers ( if ratings are allowed ).

## **Frontend**

### **Customers ( User )**

1. For guests the module is not available
2. Customers have only access to their own tickets
3. Create tickets

In frontend customers can create ( permissions have to be set to 'add' ) tickets ( questions of support ). A created ticket will be set to open and is waiting for answers of supporters. Depending on configuration all supporters will get a message ( categories are disabled ) or the supporters with the correct category will get a message. Will MUTicket not find a supporter with the correct category all present supporter will get a message.

4. Answer to tickets

Customers get also messages, if an answer was created by a supporter. Customers can answer then.

5. Is the function enabled, customers can rate answers of supporters.
6. Upload of images and files

For a good process of support customers can upload images and files.

### **Supporter**

1. Supporters have access to all tickets
2. Answer tickets

Supporter answer ticket only in the frontend.

3. Special view

Supporters get on overview additional informations about the status of a ticket by icons . So they can fastly recognize, which tickets are new, which are waiting for answers of a supporter or a customer.

4. Close tickets

Supporters can close tickets in the frontend. That is not possible in the backend. In the detail view a supporter will find the link.

#### **Attention!**

Is Javascript disabled, the click on this link will close the ticket immediately without any question.