BENUTZERHANDBUCH

Supporttool



Dominik Brader, Philipp Schwaighofer

1.	EINLEITUNG	2
2.	WEBANSICHT	3
2.1.	Systemvoraussetzungen	3
2.2.	Einleitung	3
2.3.		3
	3.1. Anmelden	3
2.	.3.2. Registrierung	4
2.4.	Ticket Liste	5
2.5.	Ticket erstellen	6
2.6.	,	7
	.6.1. Kunde	7
2.	.6.2. Supportmitarbeiter	7
2.7.	Suche von Tickets	8
2.8.	Home Button	8
2.9.	Benutzereinstellungen	9
2.10	. Ausloggen	9
3.	ANDROID APPLIKATION	10
3.1.	Systemvoraussetzungen	10
3.2.	Einleitung	10
3.3.	Start der Applikation	10
	.3.1. Anmeldefenster mit vorhandenen Anmeldedaten	10
3.	.3.2. Registrierung	11
3.4.	Ticket Liste	12
3.5.	Ticket erstellen	13
3.6.	Ticket anzeigen	14
3.7.	Nachricht zu bestehendem Ticket hinzufügen	15
3.8.	Navigationsleiste	16
3.	.8.1. Einloggen	16
	.8.2. Ticket Liste	16
3.	.8.3. Ausloggen	16

1. Einleitung

Dieses Handbuch dient zu einer verbesserten Verständlichkeit des Supporttools. Das Supporttool besteht aus zwei Ansichten, einerseits die Webansicht, welche in jedem gängigen Browser geöffnet werden kann und anderseits die Android Applikation.

Das Supporttool soll dazu dienen, dass Supportmitarbeiter sowie Kunden jederzeit Einblick in ihre Supportfälle haben. Jeder Supportmitarbeiter und Kunde hat seine eigenen Zugangsdaten und sieht seine Supportfälle. Der bisherige Verlauf des Tickets kann eingesehen werden und zusätzlich können weitere Nachrichten zu bestehenden Tickets hinzugefügt. Außerdem können neue Tickets eröffnet werden.

In den weiteren Punkten wird genau beschrieben, wie die beiden Ansichten zu bedienen sind und welche Aktionen dabei möglich sind.

Webansicht

2.1. Systemvoraussetzungen

Um die Webansicht darstellen zu können, ist ein gängiger sowie aktueller Browser sowie eine Internetverbindung notwendig. Darstellen können die Webansicht PCs, Notebooks, Tablets und Smartphones

2.2. Einleitung

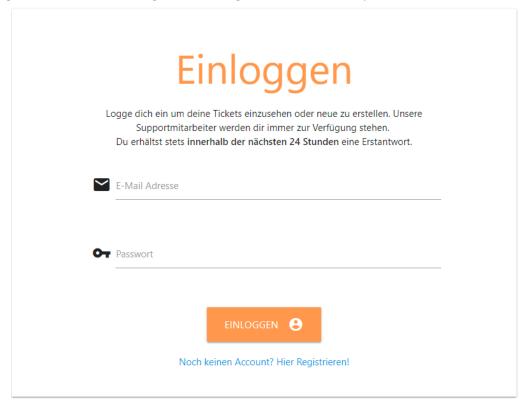
Die Webansicht dient Supportmitarbeitern wie Kunden dazu, dass Tickets aufgerufen sowie bearbeitet werden können. Grundsätzlich ist es möglich, sich anzumelden, zu registrieren, Tickets anzusehen und zu bearbeiten, sowie neue Tickets zu erstellen.

Im Anschluss werden alle Funktionen der Webansicht beschrieben.

2.3. Start der Webansicht

2.3.1. Anmelden

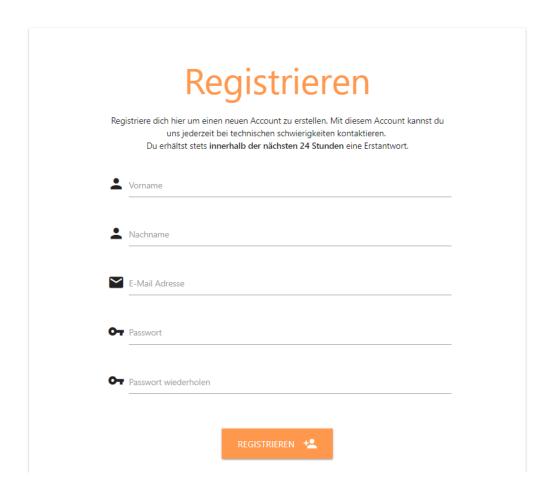
Beim Vorhandensein der Anmeldedaten, also E-Mail-Adresse sowie Passwort, kann eine Anmeldung durchgeführt werden. Um dies erfolgreich durchführen zu können, muss beim Feld E-Mail-Adresse die Mail sowie beim Feld Passwort das Passwort eingegeben werden. Im Anschluss wird der Button Einloggen betätigt. Bei korrekter Eingabe der Daten, wird zur Ticket Liste gewechselt (siehe Schritt 2.4), bei falscher Eingabe kommt die Meldung, dass die Eingaben nochmals überprüft werden soll.



2.3.2. Registrierung

Falls noch keine gültigen Zugangsdaten vorhanden sind, kann über den Link "Noch keinen Account? Hier Registrieren!" ein Benutzer erstellt werden. Hier wird eine die Registrierungsansicht aufgerufen und kann mit Daten befüllt werden.

Um eine erfolgreiche Registrierung durchführen zu können, müssen alle Daten ordnungsgemäß eingetragen werden. Folglich muss eine korrekte E-Mail-Adresse (z.B. demo@mail.de), ein Vor- sowie ein Nachname eingetragen werden. Die beiden Passwort Felder dienen dazu, dass ein Passwort vergeben werden kann. Wichtig hierbei ist, dass das Passwort bei beiden Felder exakt gleich eingegeben werden.

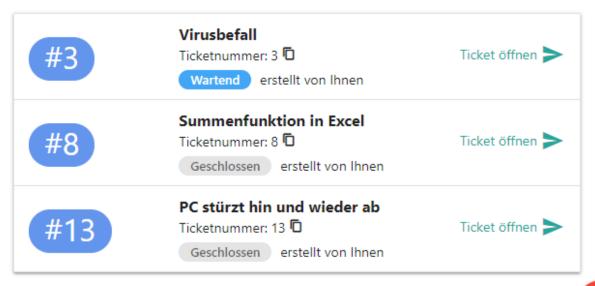


Bei erfolgreicher Registrierung wird wieder die Anmeldeansicht (siehe Schritt 2.3.1) aufgerufen.

2.4. Ticket Liste

Nach erfolgreicher Durchführung der Anmeldung (Schritt 2.3.1) öffnet sich die Ticket Liste. Hier werden alle Tickets, welche dem Benutzer zugeordnet sind, angezeigt. In dieser Liste wird die Ticket Nummer, der Titel, der Status des Tickets sowie der Ersteller des Tickets angezeigt.

Tickets



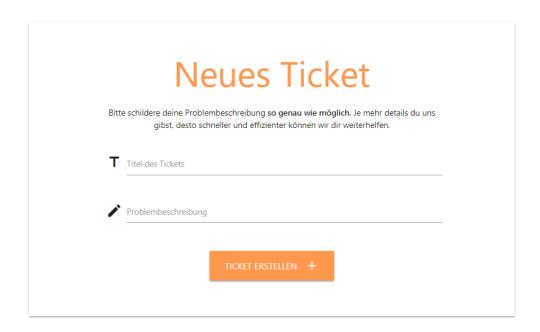
+

Mit einem Klick auf 'Ticket öffnen' wird die Detailansicht des Tickets geöffnet (siehe Schritt 2.6.).

Um ein neues Ticket zu erstellen kann auf den Roten Plus Button geklickt werden. Dieser wechselt zur Ticket Erstellungsansicht (siehe Schritt 2.5)

2.5. Ticket erstellen

In dieser Ansicht kann ein neues Ticket erstellt werden. Dazu müssen beide Felder befüllt werden. Beim Titel wird die Kurzbezeichnung des Problems und bei Problembeschreibung die detaillierte Beschreibung des Problems eingegeben. Beide Felder müssen ausgefüllt werden.

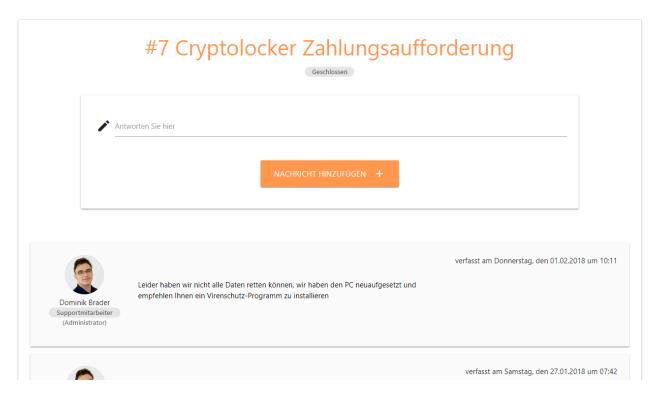


Beim Klick auf 'Ticket erstellen' wird das Ticket generiert und anschließend in die Ticket Listen Ansicht gewechselt.

2.6. Detailansicht des Tickets/Hinzufügen von Nachrichten

2.6.1. Kunde

Nachdem beim Schritt 2.4. ein Ticket ausgewählt wurde, erscheint die Ticketansicht. Hier sehen Sie alle Nachrichten, welche von Ihnen bzw. einem Supportmitarbeiter erstellt wurden.



Im oberen Bereich kann eine neue Nachricht geschrieben werden. Dazu muss ein Text bei 'Antworten Sie hier' hineingeschrieben und anschließend der orange Button 'Nachricht hinzufügen' geklickt werden. Dadurch wird die neue Nachricht sofort ins Ticket geladen.

Im unteren Bereich der Detailansicht der Tickets finden Sie die bisherigen Nachrichten welche in diesem Ticket vorhanden sind.

2.6.2. Supportmitarbeiter

Der Unterschied zur Ticketansicht des Kunden ist, dass eine zusätzliche Option für interne Nachrichten (diese werden nur von Supportmitarbeiter und Administratoren gesehen) sichtbar ist. Dazu muss der Haken bei 'internes Kommentar' gesetzt werden.

Internes Kommentar
NACHRICHT HINZUFÜGEN 🕂

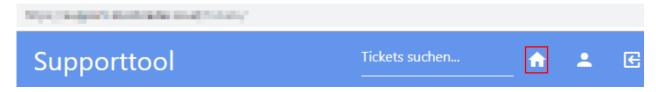
2.7. Suche von Tickets

Falls ein Supportmitarbeite oder ein Administrator angemeldet ist, sieh dieser ein Suchfeld. In diesem kann einerseits nach Ticketnummern oder nach Titel gesucht werden. Die Suche befindet sich im oberen Navigationsleiste.



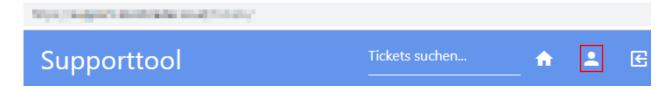
2.8. Home Button

Der Home Button ist dazu da, um auf die Ticket Liste zu wechseln. Dies ist nur möglich, wenn der Benutzer eingeloggt ist. Falls dies nicht der Fall ist, wird erneut das Anmeldefenster geöffnet.

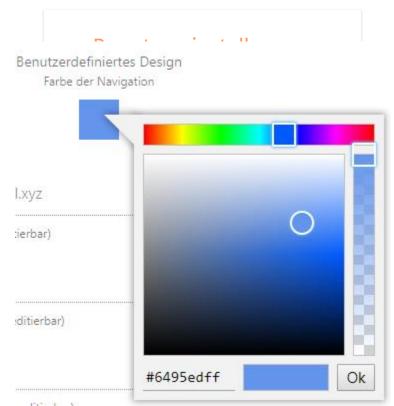


2.9. Benutzereinstellungen

Um in die Benutzereinstellungen zu kommen, muss auf das Haus Symbol in der Navigationsleiste geklickt werden.



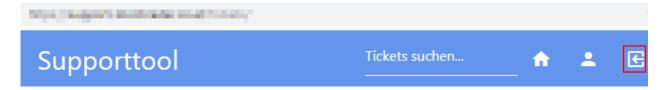
Sobald diese Ansicht geöffnet ist, sieht man im unteren Bereich die E-Mail-Adresse und den Vor- sowie Nachnamen des angemeldeten Benutzers. Zusätzlich kann man noch das Profilbild über die Seite Gravatar (https://de.gravatar.com/) ändern.



Zusätzlich ist noch möglich die Farbe der Navigationsleiste zu ändern. Dazu muss die aktuelle Farbe angeklickt werden. Im Anschluss öffnet sich eine Farbauswahl

2.10. Ausloggen

Dieser Button bewirkt, dass der angemeldete Benutzer abgemeldet wird. Es öffnet sich automatisch das Anmelden Fenster.



3. Android Applikation

3.1. Systemvoraussetzungen

Um die Applikation auf dem Smartphone verwenden zu können, ist ein Internetzugang am Smartphone sowie das Betriebssystem Android 5.0 (Lollipop) oder höher von Nöten. Die Applikation ist optimiert für die Android 8.1.

3.2. Einleitung

Die Android Applikation dient dem Kunden/der Kundin dazu, den aktuellen Status eines Supportickets herauszufinden, neue Tickets anzulegen und neue Nachrichten an bestehende Tickets hinzuzufügen. Der Benutzer/die Benutzerin meldet sich über ein Anmeldefenster an oder registriert sich. Im Anschluss sind alle Funktionen der Apps detailliert erklärt.

3.3. Start der Applikation

3.3.1. Anmeldefenster mit vorhandenen Anmeldedaten

Wenn alle Zugangsdaten - E-Mail Adresse und Passwort vorhanden sind, kann eine Anmeldung durchgeführt werden. Dazu wird in das Feld E-Mail-Adresse die E-Mail-Adresse eingetragen und beim Feld Passwort das Passwort eingetragen. Anschließend wird auf Einloggen geklickt und die Auflistung aller Tickets wird angezeigt (siehe Punkt 3.4).

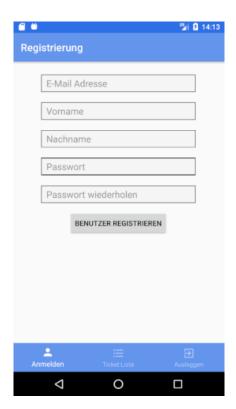
Wichtig ist, dass das Android Smartphone eine aktive Internetverbindung hat.



3.3.2. Registrierung

Falls noch keine Anmeldedaten vorhanden sind kann sich der User mit einem Klick auf 'Registrieren' seinen neuen User erstellen.





Anschließend wir eine neue Seite geladen in welcher der Benutzer die Felder mit seinen Daten befüllen kann. Um eine erfolgreiche Registrierung durchführen zu können, müssen alle Daten ordnungsgemäß eingetragen werden. Folglich muss eine korrekte E-Mail-Adresse (z.B. demo@mail.de), ein Vor- sowie ein Nachname eingetragen werden. Die beiden Passwort Felder dienen dazu, dass ein Passwort vergeben werden kann. Wichtig hierbei ist, dass das Passwort bei beiden Felder exakt gleich eingegeben werden.

Bei erfolgreicher Registrierung bekommen Sie eine Meldung, dass die Registrierung erfolgreich war und die Applikation wechselt zurück zum Anmeldefenster. Hier können Sie sich wie in Punkt 3.3.1. beschrieben mit den E-Mail-Adresse sowie dem soeben vergebenen Passwort anmelden.

3.4. Ticket Liste

Nach erfolgreicher Durchführung der Anmeldung (Schritt 3.3.1) öffnet sich die Ticket Liste. Hier werden alle Tickets, welche dem Benutzer zugeordnet sind, angezeigt. In dieser Liste wird die Ticket Nummer, der Titel sowie der Status des Tickets angezeigt. Falls die Liste länger als Ihr Bildschirm ist, können durch einfaches von Unten nach Oben Wischen auch die anderen Tickets angezeigt werden.

Beim Klick auf ein Ticket wird in die Detailansicht, siehe Schritt 3.6., gewechselt.



Beim Klick auf den orangenen Plus Button kann ein neues Ticket erstellt werden. Dazu wird die Ansicht gewechselt (siehe Schritt 3.5.)

3.5. Ticket erstellen

In dieser Ansicht kann ein neues Ticket erstellt werden. Dazu müssen beide Felder befüllt werden. Beim Titel wird die Kurzbezeichnung des Problems und bei Nachricht die detaillierte Beschreibung des Problems eingegeben. Beide Felder müssen ausgefüllt werden.

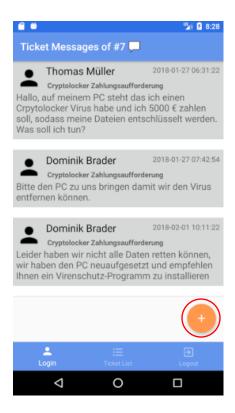
Beim Klick 'Ticket erstellen' wird ein Ticket mit den soeben eingegebenen Daten erstellt.



Anschließend wird in die Ticket Liste gewechselt.

3.6. Ticket anzeigen

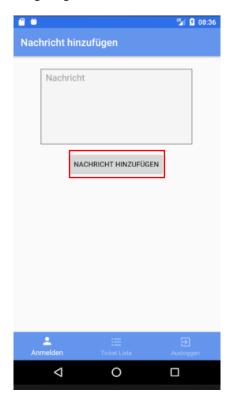
Nachdem beim Schritt 3.3. ein Ticket ausgewählt wurde, erschein die Ticketansicht. Hier sehen Sie alle Nachrichten, welche von Ihnen bzw. einem Supportmitarbeiter erstellt wurden.



Wenn Sie eine neue Nachricht erstellen wollen, können Sie auf den orangenen Plus Button klicken. Hier wird dann eine neue Seite geladen in welcher Sie die zusätzliche Nachricht eintragen und übermitteln können (siehe Schritt 3.7).

3.7. Nachricht zu bestehendem Ticket hinzufügen

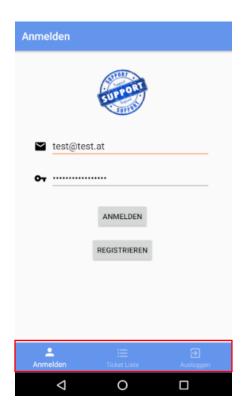
Nach erfolgreicher Betätigung des orangenen Buttons aus Schritt 3.6. (Ticket anzeigen) kann eine neue Nachricht zu einem bestehenden Ticket hinzugefügt werden. Dazu muss das Nachrichten Feld ausgefüllt sein und der Button "Nachricht hinzufügen" geklickt werden.



Bei erfolgreicher Erstellung wird wieder die Ticket Liste aufgerufen.

3.8. Navigationsleiste

Die Navigationsleiste im unteren Bereich der Applikation dient zur Navigierung in der Applikation bzw. An- und Abmeldung.



3.8.1. Einloggen

Standardmäßig ist das Einloggen Feld mit dem Personen Symbol aktiv. Falls man sich in einer anderen Ansicht befindet kommt es immer darauf an, ob man sich bereits angemeldet hat oder nicht. Bei dem Fall, dass man angemeldet ist, kommt die Meldung, dass man in diese Ansicht nicht wechseln kann, da man bereits angemeldet ist. Falls man noch nicht angemeldet ist und man befindet sich zurzeit in der Registrierungsansicht, wird beim Klick auf Anmelden wieder das Anmelden Fenster geladen.

3.8.2. Ticket Liste

Falls man schnell wieder zurück in die übersichtliche Ticket Liste will, kann man auf das Ticket Listen Symbol klicken. Voraussetzung ist, dass man angemeldet ist. Falls dies nicht der Fall ist, kommt eine Fehlermeldung.

3.8.3. Ausloggen

Dieses Feld bewirkt, dass der angemeldete Benutzer abgemeldet wird. Damit kann nicht mehr in die Ticketliste gewechselt werden. Es öffnet sich automatisch das Anmelden Fenster.