

Changelog: Customer Support Ticket Tool (CSTT)

Version 1.4.1 (23.04.2014)

- Verbesserung Ticket Historie

Version 1.4 (01.04.2014)

- Aktivierung des neuen Design (Neptune) für das CSTT

Version 1.2.7 (25.03.2014)

- **Fixed:** Support gekündigt Meldung beim Anlegen eines neuen Tickets

Version 1.2.6 (13.02.2014)

- **Fixed:** Produkt ComboBox beim 2. Speichern eines Tickets

Version 1.2.5 (13.02.2014)

- **Fixed:** Layout Probleme im Tab „neues Ticket anlegen“

Version 1.2.4 (12.02.2014)

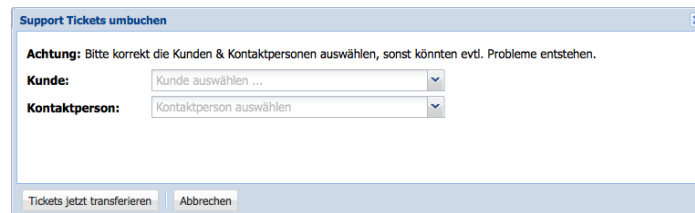
- **Neu:** Geändertes Layout beim Anlegen eines Tickets
- **Neu:** Auswahl eines anderen Produkts von Cordaware als optionales Feld (z. B. AKM, Javaclient) beim Anlegen eines neuen Tickets. Produkte können in der Ticket-Historie gefiltert werden. Statistik zeigt einzeln die Ergebnisse für die Produkte. Die Spalte Produkt kann optional bei den Tickets Grids eingeblendet werden.
- Known Bug: AKM, Javaclient und ASM in der Ticket Historie sind nicht nach Datum sortiert

The screenshot shows a web form titled "Neues Ticket anlegen...". It is divided into three main sections:

- Kundenangaben:** Contains two dropdown menus: "Kunde:" with the placeholder "Kunde auswählen ..." and "Kontaktperson:" with the placeholder "Kontaktperson auswählen".
- Ticketangaben:** Contains two dropdown menus: "Kontaktaufnahme:" with the placeholder "Kontaktaufnahme auswählen ..." and "Typ:" with the placeholder "Typ auswählen ...". Below these is a text input field for "Kurzbeschreibung:".
- Optionale Felder (z. B. AKM, Javaclient etc.):** Contains a dropdown menu for "anderes Produkt:" with the placeholder "(optional) anderes Produkt".

Version 1.2.3 (06.02.2014)

- **Neu:** max. 10 Support Tickets können in der Kundenübersicht von einem Administrator zu einem anderen Kunden & Kontaktperson transferiert bzw. umbucht werden



Version 1.2.2 (31.01.2014)

- **Fixed:** Tooltip Breite in Safari, Firefox, Chrome

Version 1.2.1 (31.01.2014)

- **Fixed:** Regexp in Views (ticketAttachments, tvs)

Version 1.2 (16.01.2014)

- **Neu:** Optimierung für höhere Auflösungen (ExtJS Theme Neptune)
- **Neu:** Knowledge-Base (Beta)
- **Neu:** Upload von Remotesitzungen (Teamviewer) zu einem Ticket
- **Neu:** Bestimmte Panels lassen sich einklappen

Version 1.1.8.6 (11.11.2013)

- **Fixed:** Alle Statistiken ExtJS Charts

Version 1.1.8.5 (08.11.2013)

- **Fixed:** Vtiger UNIQUE
- **Neu:** Sencha CMD Version 4.x
- **Neu:** ExtJS Version 4.2.2

Version 1.1.8.3 (08.11.2013)

- **Neu:** Suchergebnis unlimited, werden aber in 100er Schritten geladen – Anzeige kann verzögert geladen werden
- **Fixed:** Kontaktperson anlegen

Version 1.1.8.2 (28.10.2013)

- **Neu:** Export Timeout auf 5 Minuten gesetzt

- **Neu:** Tickets von einem Kunden lassen sich aus der Kundenübersicht exportieren
- **Neu:** Anzeige-Limit für Suchergebnis entfernt

Version 1.1.8.1 (25.10.2013)

- **Neu: Anlegen neuer Kunden** - Kundennamen und Vtiger ID´s kann es nur einmal geben!

Version 1.1.8.0 (25.10.2013)

- **Neu:** Alle Tickets bei einem Export sind jetzt in einer gesamten E-Mail enthalten
- **Neu:** Ticket E-Mail Export jetzt als HTML Design mit Tabellen uvm.:

Customer Support Ticket Tool
An: Michael Scharrer
CSTT Ticket Export

25. Oktober 2013 10:55

7

Exportdatum: 25.10.2013 10:55:13
Anzahl der Tickets: 48
Suchbegriff: Autoinstall

Fragen zur Alarmedition

Datum / Zeit:	15.10.2013 09:57:42 (UTC 0)	Ticket-Nr:	1381831062
Firma:	Gemeinde Überherrn	Typ:	Service Request
Kontaktperson:	Herr, Sander	Ersteller:	Markus Schlede
Kontaktaufnahme:	Telefon		

Beschreibung

Der Kunde hat die Fragen:

- Wie ist der Unterschied zwischen InstallAlarmClientOnly.exe und bestinformed.exe im Autoinstall Verzeichnis?
- Es wurde ein falscher Eintrag in die Infoclient.ini gemacht. Wie kann dieser wieder entfernt werden?

Lösungsvorschlag

- Wie ist der Unterschied zwischen InstallAlarmClientOnly.exe und bestinformed.exe im Autoinstall Verzeichnis?
Die InstallAlarmClientOnly.exe ist das selbe Programm wie die bestinformed.exe, nur vorkonfiguriert.
- Es wurde ein falscher Eintrag in die Infoclient.ini gemacht. Wie kann dieser wieder entfernt werden?
In dem der selbe Eintrag nochmal an den Infoclient verschickt wird, allerdings ohne einen Wert.

Aktionen

Nr.: 1	Lösungsvorschlag übermittelt
Erstellt am:	15.10.2013 12:07:34
Verfasser:	Markus Schlede
Titel:	Fragen wurden beantwortet

- Wie ist der Unterschied zwischen InstallAlarmClientOnly.exe und bestinformed.exe im Autoinstall Verzeichnis?
Die InstallAlarmClientOnly.exe ist das selbe Programm wie die bestinformed.exe, nur vorkonfiguriert.

- **Geändert:** Kontaktpersonen editieren im Grid möglich (neues Icon) / Toolbar Icon wurde entfernt
- **Geändert:** Kunden editieren im Grid möglich (neues Icon) / Toolbar Icon wurde entfernt

- **Neu:** Beim Anlegen eines neuen Kunden ist jetzt die Eintragung einer Kontaktperson verpflichtend
- **Neu:** Kontaktpersonen können deaktiviert werden

Firma	Name	Sprache	E-Mail	Telefon	Telefax	Mobil	Position/Rolle	
3M Espe AG	Käshammer, Josua	Deutsch	josua.kaschhammer@3m.com	08152/7001130				
3M Espe AG	Scharrer, Michael	Deutsch	michael.scharrer@3m.com					
Air Berlin	Schoepplenberg, Mark	Deutsch	mark.schoepplenberg@airberlin.com					
Alte Leipziger	Renkenberger, Bernd	Deutsch	renkenbergerb@alte-leipziger.de	+49 (0) 6171 / 66- 2455			Anwendungsverantwortlic...	
Alte Leipziger	test 2	Italienisch	wfwef@test.de					

•

Version 1.1.7.1 (21.10.2013)

- **Neu:** neue ExtJS Version 4.2
- **Fixed:** Quick Tips in ExtJS

Version 1.1.7.0 (18.10.2013)

- **Neu:** Über die Suchfunktion können jetzt Tickets als E-Mail exportiert werden.
Achtung: pro Ticket wird eine E-Mail mit den Aktionen versendet!

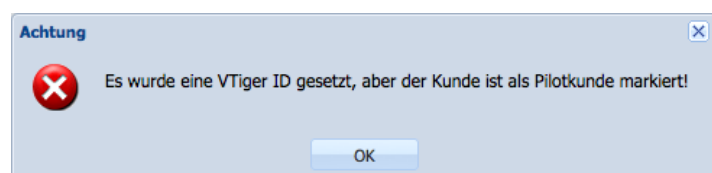
Aktualisieren
Ticket öffnen
Suche nach Tickets
Export

Nr.	Datum/Zeit	Typ	Status	Kunde	Kurzbeschreibung
1349444782	05.10.2012 15:46:22	Service Request	Geschlossen - Michael Scharrer	Stadtverwaltung Marburg (Pilotkunde)	Einstellung der Alarm-Edition
1348663245	26.09.2012 14:40:45	Service Request	Geschlossen - Michael Scharrer	ORTEC Logiplan GmbH (Pilotkunde)	Kunde möchte wissen, welche
1348653022	26.09.2012 11:50:22	Incident	Geschlossen - Benjamin Späth	DigiRep.net (Pilotkunde)	Infodient verbindet sich nicht
1348478278	24.09.2012 11:17:58	Service Request	Geschlossen - Michael Scharrer	Stadtverwaltung Landshut	Kompatibilität mit Windows 8
1348214755	21.09.2012 10:05:55	Service Request	Geschlossen - Michael Scharrer	Justiz Saarland	Neuer Version und Verlängeru
1347872055	17.09.2012 10:54:15	Incident	Geschlossen - Mich		
1347542835	13.09.2012 15:27:15	Service Request	Geschlossen - Benj		
1347284600	10.09.2012 15:43:20	Service Request	Geschlossen - Mich		
1347265794	10.09.2012 10:29:54	Service Request	Geschlossen - Mich		
1346940882	06.09.2012 16:14:42	Projektstatus	In Bearbeitung (K		
1346672315	03.09.2012 13:38:35	Incident	Geschlossen - Benj		
1344863768	13.08.2012 15:16:08	Service Request	Geschlossen - Benj		
1344600704	10.08.2012 14:11:44	Incident	In Bearbeitung (K		
1344501128	09.08.2012 10:32:08	Service Request	Geschlossen - Michael Scharrer	Landratsamt Landshut	Überprüfung der Alarm-Konfigu

Export von Tickets als E-Mail
Empfänger: Michael Scharrer
Aktionen: ☒ Aktionen zu einem Ticket werden exportiert
Exportieren
Abbrechen

Version 1.1.6.2 (17.10.2013)

- **Fixed:** Spalte Support in der Kundenübersicht besser sortierbar
- **Neu:** Bei gesetzter VTiger ID + Pilotkunde = true erscheint beim Kunden editieren oder anlegen eine Hinweismeldung:

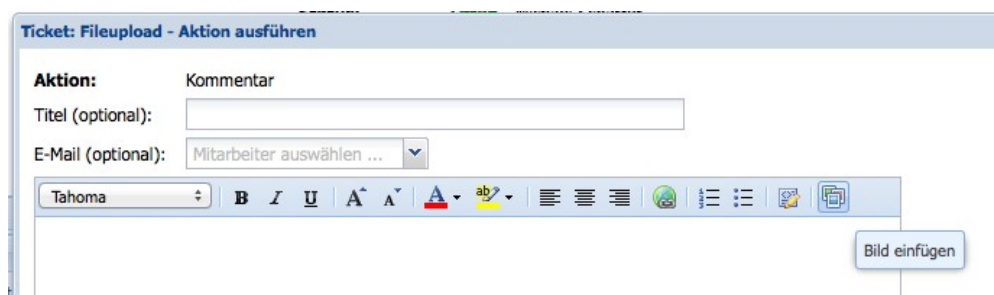


Version 1.1.6.1 (21.06.2013)

- Fixed: Firefox unter Windows – beim Anlegen eines neuen Tickets ist der Cursor nicht gesetzt
- Bildauswahl: Folgende Grafikformate werden unterstützt:
.(gif|png|jpeg|jpg|bmp)

Version 1.1.6.0 (21.06.2013)

- Neu: Aktions-Fenster lässt sich maximieren, HTML-Editor kann per ziehen vergrößert werden
- Fixed: Bei Auswahl eines Kunden in der Kundenübersicht, wurde bei einem anschließenden Klick auf den Button Aktualisieren bei Übersicht der Tickets zu allen Kunden, alle Tickets geladen.
- Neu: Bildauswahl für den HTML-Editor bei Neues Ticket erstellen, Aktionen ausführen, Ticket editieren



Danach kann über die Bildauswahl ein Bild durch einen Klick ausgewählt werden oder per Drag & Drop in den HTML-Editor eingefügt werden.

Version 1.1.5.1 (22.03.2013)

- **Fixed:** Virtuelle Hosts, Zugriff jetzt mit <http://cstt.cordaware.com:5984/>

Version 1.1.5.0 (22.03.2013)

- **Virtuelle Host:** Es gibt nun einen virtuellen Host für das Support Ticketsystem. Das Ticket-Tool ist nun unter der folgenden URL erreichbar:
<http://cstt.cordaware.com:5984/index.html>

Änderung an der CouchDB Konfiguration:

[vhosts]

`cstt.cordaware.com:5984 = /cstt/_design/cstt/_rewrite`

Version 1.1.4.4 (13.03.2013)

- Fixed: Auswahl eines Kunden in der ComboBox der Kundenübersicht zeigt nicht die Anzahl der Tickets!

Version 1.1.4.3 (13.03.2013)

- Neu: In der Kundenübersicht ist die Anzahl der Support-Tickets zu einem Kunden sichtbar

Version 1.1.4.2 (12.03.2013)

- Neu: Optimierung für mobile Endgeräte, Aktionen lassen sich über einen Button öffnen

Version 1.1.4.1 (12.03.2013)

- Neu: Optimierung für mobile Endgeräte, Tickets lassen sich über einen Button öffnen

Version 1.1.4.0 (18.02.2013)

- Neu: Statistik der Tickets nach Kunden
- Fixed: Darstellung der Besonderheiten bei einem Kunden bei einem zu langen Text
- Neu: CSTT wurde mit Sencha CMD erstellt
- Fixed: IE Bug (Tickets lassen sich nicht öffnen)
- Neu: Statistiken/Diagramme können als Grafik gespeichert werden (als JPEG oder PNG Datei)

Version 1.1.3.3 (11.02.2013)

- Neu: Alle Statistiken lassen sich in der Auswahlbox mit „Alle Jahre“ darstellen

Version 1.1.3.2 (11.02.2013)

- **Changed:** Kontaktperson anlegen/editieren + neue Icons
- **Changed:** Kunden anlegen/editieren + neue Icons
- **Changed:** Dynamische ComboBox für Statistik mit Gesamtanzahl der Tickets



- **Neu:** Erstellen von einem Reseller als Kunden, neue Checkbox Reseller - Kunde ist ein Reseller

- **Neu:** Gehört ein Kunde zu einem Reseller, dann kann beim Kunden anlegen + editieren der Reseller im Tab „Reseller“ ausgewählt werden:

- **Neu:** Wählt man beim Anlegen eines neuen Tickets einen Kunden aus, der ein Reseller ist, so erscheint anschließend ein neues Fenster:

KNOWN Bug: Im Internet Explorer lassen sich manchmal die Tickets nicht öffnen

Version 1.1.3.1 (21.01.2013)

- Neu: Anmeldung am Customer Support Ticket Tool mit Passwort:

Bitte melden Sie sich an ...

Benutzername: michael.scharrer

Passwort:

Anmelden ...

das Passwort kann in der oberen Menüleiste unter „Einstellungen → Passwort ändern“ geändert werden.

Kontaktpersonen Einstellungen Abmelden

Passwort ändern

Passwort ändern

Altes Passwort:

Neues Passwort:

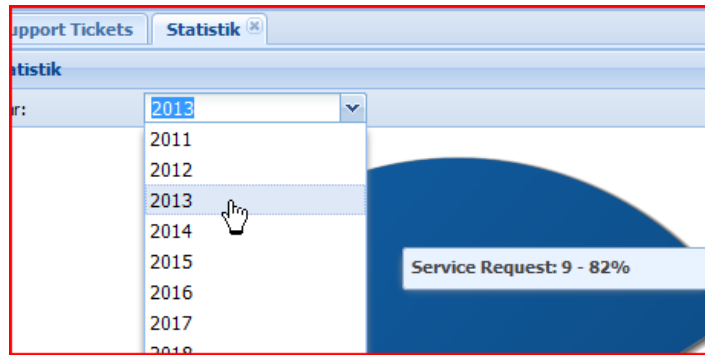
Passwort wiederholen:

Passwort ändern Abbrechen

Das Standardpasswort bei einem neuen / bzw. vorhanden Benutzer lautet: cordaware

Hinweis: Alle Passwörter in der Datenbank werden verschlüsselt gespeichert!

- Neu: Ticket Statistik + Statistik (Mitarbeiter) können nun nach Jahr ausgewählt werden:



- Logik von Support gekündigt geändert → sofern gültiges Support bis Datum noch am Tag bis 23:59:59 Uhr vorhanden ist, kann ein Support Ticket erstellt werden, danach erscheint eine entsprechende Fehlermeldung über den gekündigten Support.

Version 1.1.3.0 (18.12.2012)

- Fixed: Bug Anmeldefenster → Browser war zu schnell, Cookie wurde nicht gelesen

Version 1.1.2.9 (18.12.2012)

- Fixed: Bug PLZ fehlt im Kunden editieren Fenster

Version 1.1.2.8 (04.12.2012)

- Neu: Bei einem Kunden kann man nun definieren, ob dieser den Support-Vertrag gekündigt hat:

Support gekündigt

☐ Haken aktivieren

Angaben zum Produkt **VTiger Sync**

Alarm-Enterprise-Edition Support von:

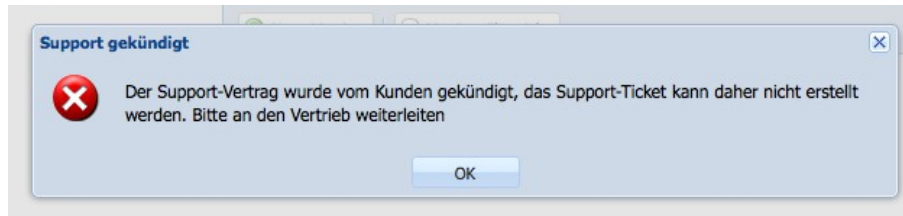
keine Support bis *:

10 Support gekündigt: ☒ Haken aktivieren

Besonderheiten:

Diese Information ist auch in der Kundenübersicht in der Spalte „Support“ ersichtlich.

- Beim Anlegen eines neuen Tickets erfährt man bei der Kunden-Auswahl, ob ein Kunde den Support-Vertrag gekündigt hat. Hierfür wird dem Anwender eine entsprechende Hinweis-Box eingeblendet und das Erstellen eines Support-Tickets ist nicht möglich!



Version 1.1.2.7 (27.11.2012)

- Neu: Per Mouseover auf den Kundennamen eines Support-Tickets erscheinen die Lizenzen, die Edition und das Support-bis Datum:

Datum/Zeit:	20.03.2012 14:02:28
Firma:	Roche Ltd.
Kontaktperson:	Wec Lizenzen: 100000 59 9041
Kontaktaufnahme:	E-M Edition: Enterprise
Kurzbeschreibung:	Support bis: 31.12.2012
	Beenden des Infoclient-Prozesses nicht möglich

- **Fixed:** Letzten Status ändern
- **Fixed:** Ticket Owner kann keine fremden Aktionen editieren

Version 1.1.2.6 (05.11.2012)

- Suchergebnis-Tabelle – Quellcode an neue ExtJS Version angepasst

Version 1.1.2.5 (22.10.2012)

- JsonP Request für Mail-Versand entfernt

Version 1.1.2.4 (22.10.2012)

- Neu: ExtJS Version 4.1.1a
- Fixed: Diverse Bugfixes von ExtJS + Layout Probleme in Firefox mit Scrollbalken
- Neu: E-Mail Versand in der Cloud (mail_spooler wird jede Minute überprüft)

- Fixed: Wird ein zweites Mal ein Ticket angelegt, so sind die hochgeladenen Dateianhänge nicht mehr vom vorherigen Ticket in der Grid-Übersicht

Version 1.1.2.3 (10.10.2012)

- Fixed: emailTo ist ein Array oder ein String, z. B. wenn die Aktion editiert wird

Version 1.1.2.2 (09.10.2012)

- Fixed: emailTo is undefined

Version 1.1.2.1 (08.10.2012)

- Neu: E Mail Benachrichtigung in Aktions-Fenster ersichtlich

Version 1.1.2.0 (24.09.2012)

- Neu: Dateianhänge können vom Admin gelöscht werden
- Neu: Neue Statistik
- Fixed: Projektstatus in der aktuellen Ticketübersicht
- Neu: Der letzte Status / Aktion kann vom einem Admin oder vom Ersteller des Tickets geändert werden

Version 1.1.1.9 (10.09.2012)

- Geändert/Neu: Neue Aktion Entwicklung (Hauptplatz), alte Aktion von Entwicklung in Entwicklung (Derbystrasse) umbenannt

Version 1.1.1.8 (01.08.2012)

- Fixed: Dateianhänge Grid beim Anlegen eines neuen Tickets
- Fixed: Neues Ticket anlegen – Button Abbrechen (vorher keine Aktion)
- Fixed: Kunden bearbeiten / anlegen (Changes Funktion)
- Neu: Changes Funktion – Dokument wurde gelöscht
- Neu: Eigener Benutzer Store für Combobox – Auswahl für E-Mail Notifikation

Version 1.1.1.7 (11.07.2012)

- Fixed: IE 9 Cache Problem bei CouchDB Notifications

Version 1.1.1.6 (10.07.2012)

- Verbessert: CouchDB Change Notification

Version 1.1.1.5 (09.07.2012)

- Neu: Icons in den Menüs
- Change-Funktion für das Ticket Tool: Bei neu angelegten Datensätzen erscheint eine kurze Meldung:



- Fixed: Acces Denied Meldung, wenn jmd. ein Ticket editieren möchte.

Version 1.1.1.4 (05.07.2012)

- Fixed: Suchtabelle – Fehlerhafte Toolbar

Version 1.1.1.3 (05.07.2012)

- **Logik geändert:** Optimierung des Dateiuploads für die Cloud

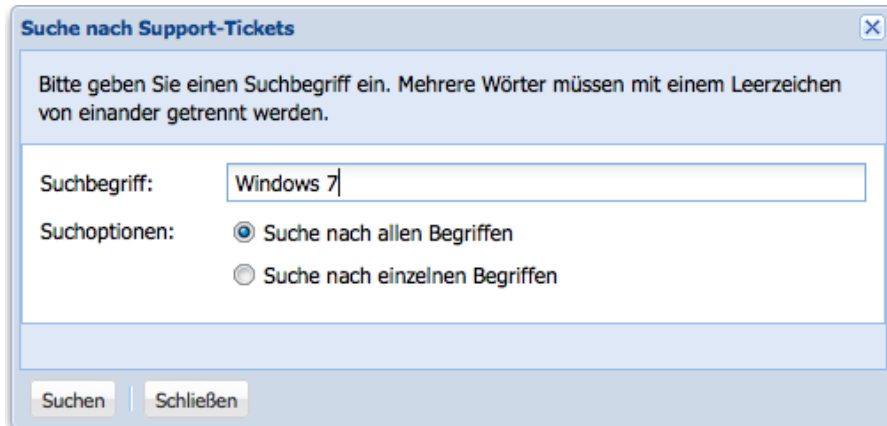
Version 1.1.1.2 (02.07.2012)

- Fixed: Darstellung von Kommentaren im Grid, wenn kein Titel gesetzt wurde
- Neu: Login mit Cookies. Speicherung des Benutzernames für 30 Tagen
- Neu: Infoserver.zip bei Auswahl der Aktion: In Bearbeitung (Kunde)
- **Neu: Grafische Statistik für Projektstatus, Incident, Service Request**

Version 1.1.1.1 Beta (24.04.2012)

- Neu: Suchfunktion (Beta)

Die Suche kann jetzt mit mehreren Suchbegriffen ausgeführt werden:



Durch Drücken der ENTER-Taste in diesem Fenster/Formular wird automatisch die Suche gestartet!

Suchoptionen:

- [Suche nach allen Begriffen (UND-Verknüpfung)
- [Suche nach einzelnen Begriffen (ODER-Verknüpfung)

Nach folgenden Feldern kann eine Suche zu einem Ticket ausgeführt werden:

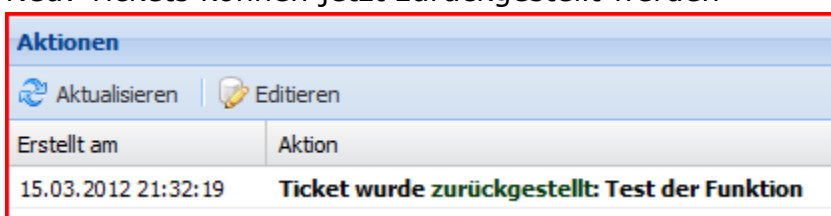
- [Kurzbeschreibung
- [Ticket-Nummer
- [Beschreibung
- [Lösungsvorschlag an Kunde
- [Qualifizierte Lösung

Version 1.1.1.0 (22.03.2012)

- Fixed: Suche nach Tickets

Version 1.1.0.9 (15.03.2012)

- Fixed: Ein geschlossenes Ticket kann nicht erneut geschlossen werden
- Logik geändert: Kontaktpersonen zu einem Kunden anlegen / Auswahl des Kunden bei der DropDown-Box
- Neu: Tickets können jetzt zurückgestellt werden



- Neu: CouchDB-View ../_view/ticketDeferred

Version 1.1.0.8 (12.03.2012)

- Fixed: Versionsübersicht zum Kunden
- Verbesserung Layout bei der Anzeige eines Ticket
- Verbesserung HTML-Editor beim Anlegen eines neuen Ticket
- Verbesserung Tickets in den letzten 24 Stunden für Browser Safari
- Grid Scolling Problem - Known Bug in ExtJS 4.0.7
<http://www.sencha.com/forum/showthread.php?137993-4.0.2-only-layout-fit-grid-scrollbar-when-used-does-not-scroll-content/page4>
mit ExtJS Version 4.0.1 tritt bei mir das Problem nicht mehr auf!
- Neu: eigener Search Store in ExtJS

Version 1.1.0.7 (05.03.2012)

- Neu: Icons für Menü
- Logik geändert: Tickets in den letzten 24 Stunden
- Neu: Speichern der Ersteller / Bearbeiter User ID bei Kunden / Kontaktpersonen
- Logik geändert: Suche in CouchDB nach Tickets (Ticket-Nummer, Kurzbeschreibung, nach Kunden, Beschreibung, Qualifizierte Lösung)

Version 1.1.0.6 (27.02.2012)

- Neu: Kundenübersicht Grid – Spalte VTiger ID
- Neu: VTiger Sync beim Anlegen eines neuen Kunden
- Neu: Vtiger Synchronisierung anhand der AccountID in der VTiger MySQL Tabelle

Version 1.1.0.5 (23.02.2012)

- FIXED -> Grünes Favicon
- KNOWN Bug in ExtJS bei ComoBox Store reload ->
<http://www.sencha.com/forum/showthread.php?161502-Combobox-Store-Load-and-loadMask> – Temporären Fix angewendet

Version 1.1.0.4 (21.02.2012)

- FIXED -> Bei Auswahl eines Kunden beim Anlegen eines Tickets wurde im Internet Explorer die Meldung "Support abgelaufen" nicht dargestellt
- NEU: Views -> customerSpExpired, vtigerCustomer
- NEU: Updates -> updateVtigerSupportTo
- FIXED -> Unbekannte Kontaktperson bei einem Ticket
- FIXED -> Kunden editieren mit Supportdatum
- FIXED -> Layout Probleme der Scrollbars beim Grid der aktuellen Tickets
- FIXED -> Safari Browser -> Bei der Anzeige eines Tickets im Grid der Aktionen/Dateianhänge/Kommentare bei einem Klick auf die Zeile im Grid wurde der Titel des Grids ausgeblendet
- FIXED -> Fehlendes Support Datum beim Aufrufen der Kundendetails

Version 1.1.0.3 Build 0902 (09.02.2012)

- FIXED -> Version löschen -> DELETE Tippfehler bei destroy
- FIXED -> Current Tickets -> Projektstatus

- FIXED -> Tickets in den letzten 24 Stunden
- FIXED -> Mailversand
- FIXED -> Dateianhang -> scrollbars
- FIXED -> Neues Ticket HTML-Editor -> Layout
- FIXED -> Neues Ticket - Layout Probleme
- FIXED -> Upload von Dateianhängen bei einem neuen Ticket
- Neu: ExtJS Version 4.0.7

Version 1.1.0.2 (16.01.2012)

- Fixed: Bei Auswahl eines Kunden beim Anlegen eines Tickets wurde im Internet Explorer die Meldung "Support abgelaufen" nicht dargestellt
- Verbesserung der Anzeige des Datums ins Format "d.m.Y H:i:s" bei Aktionen / Kommentaren
- Fixed: Store Render Problem bei allen Grids bei der Darstellung des Kundennamen

Version 1.1.0.1 (13.01.2012)

- Neu: ExtJS Version 4.0.3
- Neu: ExtJS MVC (Model View Controller)
- Neu: CSTT als Couchapp (Simple Javascript Applications with CouchDB)
- Neu: Einträge in der Versionsverwaltung können jetzt gelöscht werden
- Neu: Suchen nach Kunden
- Neu: Suchen nach Kontaktpersonen
- Neu: Neue Aktion "Eskalation (Vertrieb)" hinzugefügt
- Verbesserungen beim Anlegen und Editieren von Kunden & Kontaktpersonen
- Verbesserungen bei der Anzeige eines Support Ticket als Tab

Version 1.0.9 (02.09.2011)

- Neu: CouchDB-View /_design/customer/_view/spExpired

Version 1.0.8 (02.09.2011)

- Neu: Bei einer Aktion (Kommentar, In Bearbeitung (Support) usw., kann optional ein Mitarbeiter aus einer DropDown-Liste ausgewählt werden, der hierbei über die Änderung am Support-Ticket per E-Mail informiert wird.

Beispiel: Auswahl eines Mitarbeiters aus der DropDown-Liste

- Neu: CouchDB-View: `_design/staff/_view/staffMail`

Version 1.0.7 (25.08.2011)

- Audit: Debugging von MySQL-Fehlern in einem Logfile
Beachte: Pfad zur Logdatei muss in `/inc/mysql_error_log.inc.php` gesetzt werden
- Neu CouchDB-View: `_design/contacts/_view/oneTicket`
Neu: Übersicht eines Tickets - Anzeige von Telefonnummer und Email bei Kontaktperson
- Neu: Ticket anlegen - Dropdown-Box zur Kennzeichnung der initialen Methode der Kontaktaufnahme des Kunden (Telefon, Email, Forum)

Version 1.0.6 (17.08.2011)

Kalender im Ticket Tool (Beta Version):

Neu: CouchDB-View: `_design/calendars`

- Neu: Kalender – Benutzer können zu einem/mehreren angelegten Kalender einen Termin speichern, Termine können editiert und gelöscht werden.

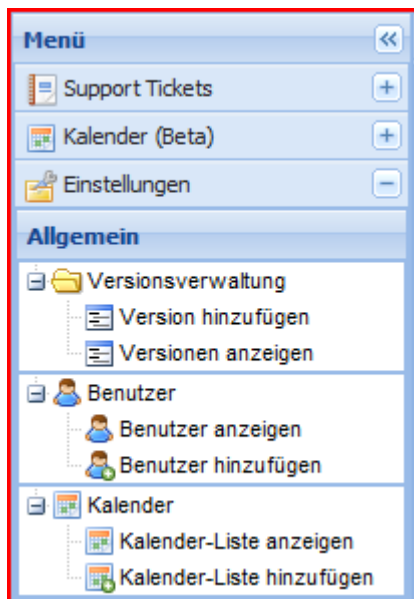
Screenshot: Anlegen eines neuen Termins im Kalender

- Neu: Nur Benutzer mit Recht „Admin“ kann im Einstellungen-Menü einen Kalender editieren und anzeigen, aber nicht löschen!
- Neu: In der Ticket Historie können jetzt die Aktionen und Beschreibung zu einem Ticket angezeigt werden, wenn das Ticket in der Tabelle ausgewählt wird.
- Layout Verbesserungen bei Anzeige einer Aktion
- Neu: Icons in den Menü-Einträgen
- Neu: Fehlerhafte Einträge können in der Versionsverwaltung gelöscht werden
- Neu: E-Mail Benachrichtigung des Ticket-Owners bei Ausführung einer Aktion

- Neu: (Beta) Man kann jetzt Tickets nach einem Suchbegriff durchsuchen, z. B. nach der Kurzbeschreibung, Beschreibung des Tickets und Ticket-Nr.
- Neu: CouchDB-View: /_design/tickets/_view/search
- Neu: Zu einer Kontaktperson können nun Informationen zur Position/Rolle erfasst werden
- Neu: CouchDB-View /_design/tickets/_view/actionsEMAIL
- Neu: Neuer Typ beim Ticket anlegen "Projektstatus"
- Geändert: CouchDB-View /_design/customer/_view/grid
- Geändert: Kundenübersicht
- Beim Anlegen eines neuen Tickets wird jetzt auch ein Zeitstempel (Datum & Uhrzeit) aufgelistet
- Neu: Cookie speichert für die aktuellen Tickets die Spaltenbreite / verschieben von Spalten / anzeige oder verstecken von Spalten
- Neu: Projektstatus-Tickets werden in aktuelle Tickets für maximal drei Tage aufgelistet. Diese speziellen Tickets lassen sich auch über den Menü-Punkt (Support Tickets -> Projektstatus) aufrufen, sowie über die Kundenübersicht. Ein Projektstatus kann aber nicht geschlossen werden!
- Geänderte CouchDB-Views in /_design/tickets - today , current, project
- Neu: Audit – protokolliert alle Aktionen des Benutzers (Änderungen, Einfügen, Löschen in der Datenbank, Login und Logouts) und eventuelle Fehlermeldungen des Ticket Tools. Hinweis wegen Datenschutz und Audit: Beim Login wird nicht das Passwort des Benutzers gespeichert, sondern nur der Benutzername der Anmeldung am Ticket Tool.
- Neu: Audit kann nur von einem Administrator gelesen werden im Ticket Tool unter Menü -> Einstellungen -> Audit -> Audit anzeigen, pro Seite werden 1000 Einträge aufgelistet.

Version 1.0.5 Beta (01.06.2011)

- Aktion „Ticket schließen“ kann nicht erneut ausgeführt werden, wenn das Ticket bereits geschlossen ist
- Neu: Kontaktpersonen zum Kunden sind nach Nachname A-Z sortiert
- Geändert: CouchDB-View: _design/tickets/_view/history
- Neu: In der Ticket-Historie werden maximal 10 Tickets pro Seite angezeigt
- **Neu: Icons für diverse Menüs**



- Fixed: Bug-ID 24 (In aktuelle Tickets wurden die Tickets vom Vortag aufgelistet, wenn die Browsersitzung gespeichert wird und die Ticketanzeige aktualisiert wurde.)

Version 1.0.4 (01.04.2011)

- Neu: Bei der Übersichtsseite der Support-Tickets ist unterhalb der Aktionen die Beschreibung vom Ticket ersichtlich
- Fixed: Bug-ID 14 (Alphabetische Sortierung in der Kontaktpersonen-ComboBox bei Erstellung eines neuen Support Tickets)
- Fixed: Bug-ID 9 (Beschreibung, Lösungsvorschlag an Kunde, Qualifizierte Lösung wird bei Aktionen, Ticket editieren automatisch aktualisiert)
- Geändert: Couch DB-View: /_design/update
- Neu: Ticketanzeige: Je nach dem ausgewählten Tab "Ticket", "Beschreibung", "Lösungsvorschlag an Kunde" kann der Benutzer diese „Komponenten“ editieren.
- Fixed: Bug-ID 19 (Mehrere Tickets als Tab haben den Inhalt Beschreibung, Ticket, Lösungsvorschlag, Dateianhänge etc. falsch dargestellt)
- Fixed: Bug-ID 15 (Ticket anlegen: Versionsanzeige zu einem Kunden)
- Neu: Couch DB-View: /_design/contacts/_view/edit
- Fixed: Bug-ID 12 (Kontaktpersonen-Übersicht – Kundenname war nicht von A-Z sortiert)
- Fixed: Bug-ID 20 (Ticket-Komponenten verdoppeln sich, wenn man „Viewport-Ost“ öffnet)
- Fixed: Bug-ID 22 (Kundenname-Sortierung bei Support Tickets / Ticket Historie falsch)
- Fixed: Bug-ID 16 (Layout Problem mit Toolbars im Internet Explorer)
- Fixed: Bug-ID 3 (Kundennamen zeigt nach Store Reload manchmal die Dokumenten ID von CouchDB in Grids)

Version 1.0.4 Beta (25.03.2011)

- Fixed: favicon_green.ico im Internet Explorer
- Geändert: CouchDB-View: /_design/attachments

- Optimiert: Darstellung der Dateianhänge zu einem Ticket (Dateiname, Dateigröße in byte, MB etc.) – Dateianhänge zu einem Ticket werden erst geladen, wenn man den entsprechenden Tab auswählt bzw. aktiviert.
- Neu: Status in der Aktionsübersicht wird jetzt farbig dargestellt
- Neu: Aktionen oder Kommentare können jetzt editiert werden (Titel + Beschreibung)
- Fixed: Bug-ID 1 (Ticket bearbeiten / qualifizierte Lösung übernehmen - die _rev ID vom Ticket Dokument hatte sich hierbei geändert, in bestimmten Fällen konnten keine Dateiuploads mehr durchgeführt werden)
- Neu: Kommentar-Tabelle mit Kontextmenü (Anzeigen, Editieren)
- Fixed: Bug-ID 7 (Neues Ticket anlegen + Name in Kontaktperson-ComboBox eintragen zeigt nach dem Speichern Ticket nicht!)
- Geändert: Couch DB-View: /_design/contacts/_view/contactToCompany
- Fixed: Bug-ID 8 (Kontaktpersonauswahl bei neues Ticket anlegen)
- Fixed: Bug-ID 4 (Editieren von Aktionen/Kommentaren lädt den entsprechenden Store neu)
- Optimiert: Ticket anzeigen – untere Tabpanels und Grids!
- Fixed: Bug-ID 10 (Formatierungs-Toolbar verschwindet im Beschreibungs-HTML-Editor beim Einfügen eines längeren Textes)
- Optimiert: Informationen zum Kunden
- Geändert: Ticket anzeigen Tab „Lösungsvorschlag“ heißt jetzt „Lösungsvorschlag an Kunde“
- Neu: Ticket editieren – Typ (Incident/Service Request) kann verändert werden
- Geändert: Couch DB-View: /_design/update
- Fixed: Bug-ID 2 (Speichern eines Tickets löscht vorhandene Dateianhänge bei Eintragung einer Beschreibung)
- Ist die CouchDB nicht erreichbar, so wird in bestimmten Fällen eine Meldung ausgegeben

Version 1.0.3 (17.03.2011)

- Neu: Kundenübersicht – Wenn ein Kunde ein Pilotkunde ist, so wird in der Spalte „Support“ der Text „Pilotsupport“ angezeigt.
- Geändert: CouchDB View _design/customer/_view/grid
- Neu: Versionsverwaltung für Admin-/Supportrechte (Versionsnr. der Programmversion muss immer im Format z. B. 5.1.0.3 eingegeben werden!)
- Geändert: Zu einem Kunden kann die aktuelle Programmversion anhand der Versionsverwaltung hinzugefügt werden.
- Geändert: CouchDB View /_design/historyVersion
- Fixed: Text-Overflow in Beschreibung, Lösungsvorschlag, qualifizierte Lösung bei Darstellung eines Tickets
- Geändert: Aktion hinzufügen - Feld "Titel" ist jetzt optional!
- Neu: Ticket kann man jetzt editieren (Kurzbeschreibung + Beschreibung)
- Geändert: CouchDB-View /_design/update
- Neu: Kommentare (sofern vorhanden) zu einem Ticket werden bei der Ansicht zu einem einzelnen Ticket als neuen Tab „Kommentare“

dargestellt. Der Kommentar kann mit einem Doppelklick im Grid geöffnet werden -> neues Fenster öffnet sich!

- Geändert: CouchDB-View /_design/tickets/_view/comment zu /_design/tickets/_view/actions
- Neu: CouchDB-View: /_design/tickets/_view/comment für Kommentare!
- Neu: Dateianhänge können zu einem Ticket jetzt heruntergeladen werden

Version 1.0.2 (11.03.2011)

- Neu: Status des Tickets kann beim Anlegen eines neuen Tickets ausgewählt werden: „Offen“, „Geschlossen“, „In Bearbeitung (Kunde)“, „In Bearbeitung (Support)“, „Entwicklung“
- Fixed: Leerzeichen und Umlaute im Dateinamen bei Dateiuploads
- Geändert: CouchDB View: _design/customer/_view/grid für die Kundenübersicht
- Neu: In der Kundenübersicht gibt es eine neue Spalte mit der Anzeige, ob ein Kunde Support hat oder nicht
- Neu: Status eines Tickets wird in der Übersicht farbig dargestellt (Symbole folgen später)
- Neu: Im linken Menü gibt es einen neuen Button für "Neues Ticket" - zeigt Neues Ticket anlegen
- Neu: Kontaktpersonen können jetzt editiert werden
- Neu: Kunde kann als Pilotkunde angelegt werden (Pflichtfelder fallen weg - bis auf Land!)
- Geändert: CouchDB View: /_design/customer/_view/combobox
- Neu: Pilotkunden erkennt man an "Firmenname (Pilotkunden)" in der Kundenübersicht + wenn ein neues Ticket angelegt wird.
- Geändert: Kommentare heißen jetzt Aktionen
- Neu: Folgende Aktionen können zu einem Ticket durchgeführt werden: Eskalation 2nd Level, In Bearbeitung (Support), In Bearbeitung (Kunde), Lösungsvorschlag an Kunde, Weitergabe an Entwicklung, Ticket schließen
- Neu: Geforderte Dateien bei Aktion: In Bearbeitung (Kunde)
- Fixed: Öffnen eines Support Tickets wird nur noch einmal als Tab dargestellt
- Neu: Lösungsvorschlag kann nur mit Adminrechte zu Qualifizierte Lösung übernommen werden
- Neu: Geforderte Dateien werden in der Aktionsübersicht zu einem Ticket aufgelistet.
- Geändert: CouchDB View: /_design/update
- Geändert: CouchDB View: /_design/attachments
- Geändert: CouchDB View: /_design/tickets
- Neu: Aktionen-Grid in der Übersicht der Aktuellen Tickets. Mit einem Klick auf das Ticket im Ticket-Grid werden unterhalb die Aktionen zu diesem Ticket angezeigt
- Fixed: Speichern eines neuen Tickets zeigt "Aktuelle Tickets" als aktiven Tab
- Fixed: Dateiuploads können jetzt bis zu einer Größe von 250 MB hochgeladen werden
- Neu: Kontext-Menü in der Tabelle für Aktuelle Tickets (Rechtsklick auf Ticket zeigt "Zeige dieses Ticket")

- Neu Aktionen zu einem Ticket können mit einem Doppelklick auf die Aktion in der Tabelle oder mit einem Rechtsklick über ein neues Kontext-Menü "Aktion anzeigen..." geöffnet werden.
- Geändert: js/ext/StatusBar.js - Ext JS Library 3.3.1
- Neu: Aktion Kommentar

Version 1.0.1 Beta (25.02.2011)

- Neu: Favicon.ico in index.php und main.php
- Kunde: Landes ComboBox wird standardmäßig mit Deutschland vorselektiert
- Kunde: Ort ist kein Pflichtfeld
- Kontaktperson: Telefon ist kein Pflichtfeld
- Kontaktperson: Bei Anrede kann jetzt Herr/Frau ausgewählt werden
- Kontaktpersonen-Übersicht: Die Tabelle der Kontaktpersonen kann jetzt aktualisieren werden über einen Button
- Fixed: Darstellung von Umlauten im Namen, wenn man angemeldet als: üäöXYZ ist.

Version 1.0.1 Build (24.02.2011)

- Neu: Ticket kann jetzt geschlossen werden
- Neu: Ticket Historie
- Neu: Einzelnes Ticket Status mit letztem Bearbeiter-Name
- Neu: Beim Kunden werden jetzt die Kontaktpersonen aufgelistet
- Neu: Kunden / Kontaktpersonen werden jetzt alle aufgelistet und nicht pro Anzahl auf etc. Seiten....

Version 1.0.1 Build (23.02.2011)

- Fixed: Dateiupload zu einem einzelnen Ticket (aber: Bug bei Upload von *.docx Dateien -> Fehlermeldung).
- Neu: auf der linken Seite des Ticket Tools werden alle aktuellen Tickets vom Datum des heutigen Tages aufgelistet -> mit einem Doppelklick kann das Ticket dargestellt werden.
- Neu: Ext.Ajax.Request für Update im Header mit If-Match: '_rev'.

Version 1.0.1:

- Kunde: Angaben zum Produkt -> Besonderheiten können angelegt werden
- Kunde: muss bei Add Ons keine ausgewählt werden
- Kundenübersicht: Versionsübersicht kann aufgerufen werden
- Support Tickets Übersicht: Toolbar mit Aktualisieren hinzugefügt
- Fixed: Benutzer hinzufügen CheckBox der Rechteverwaltung mit Boolean...
- Fixed: CompanyComboBoxStore, ContactsGridStore, ContactComboBoxStore, saveComment()
- Fixed: Kontaktpersonen Tabelle kann jetzt Firma anzeigen
- Fixed: Nach dem Login die Stores laden und Progress Dialog anzeigen (hier war

ein Bug, dass das Support Tickets Grid deshalb nicht korrekt angezeigt wurde).

- Neu: Kommentar hinzufügen - name: 'staff_ID' des Doc._id wird gespeichert
- Neu: Kommentare - Verfasser Name wird jetzt angezeigt
- Support Tickets Grid breiter gemacht
- Fixed: Store für die Kommentare eines Tickets verbessert
- Fixed: integrierter Benutzer Admin darf jetzt auch Tickets anlegen etc. -> Anzeige verbessert.
- Changed: Neues Ticket anlegen customer-Feld zu customerDocID!!!!
- Verbessert: Ticket anzeigen: Bei Aufruf eines Tickets wird der einzelne Store neu geladen und die Daten von dort ausgelesen
- Fixed: Einzelnes Ticket anzeigen - Kontaktperson, Owner, Kunde wird jetzt als Name angezeigt.
- Fixed: Im Grid der Benutzerübersicht kann man nur einen Benutzer auswählen
- Fixed: Dateiupload bei einzelner Ticketanzeige
- Fixed: Kommentar Datum nach ISO-8601
- Fixed: Support von/bis nach y-m-d
- Fixed: Kunde speichern - Stores reloaden (aktuell lädt er Tickets + Kunden neu).
- Fixed: Neue Version hinzufügen und Versionsübersicht (Datumsanzeige).
- Fixed: Versionsübersicht startkey und endkey für View.
- Neu: Wenn ein Grid keine Einträge besitzt, dann wird ein EmptyText ausgegeben
- Fixed: Boolean Variablen in main.php für \$_SESSION
- Neu: Besonderheiten zu Kunden werden jetzt beim neuen Ticket anlegen, angezeigt.
- Neu/Fixed: LogoutUser erscheint nun eine Bestätigungs-MessageBox zum Abmelden des Benutzers.