

Changelog: Customer Support Ticket Tool (CSTT)

Version 1.5 (28.07.2014)

- CouchDB Session Handling
- LDAP Authentifizierung

Version 1.4.2 (15.07.2014)

- Verbesserung Suche für Kunden beim Anlegen von Tickets bzw. in der Kundenübersicht

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

Neues Ticket anlegen...

Kundenangaben

Kunde:

Kontaktperson:

Ticketangaben

Kontaktaufnahme:

Typ:

Kurzbeschreibung:

Optionale Felder (z. B. AKM, Javadiant etc.)

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

Übersicht der Tickets zu Kunde: HUK

Aktualisieren | Ticket öffnen | Export | Ticket/s umbuchen

| Nr. | Datum/Zeit | Typ | Status |
|-----|------------|-----|--------|
|-----|------------|-----|--------|

Support Tickets umbuchen

Achtung: Bitte korrekt die Kunden & Kontaktpersonen auswählen, sonst könnten evtl. Probleme entstehen.

Kunde:

Kontaktperson:

Tickets jetzt transferieren | Abbrechen

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.:

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, Josue | Deutsch | josue.kashammer@mmm.com | 08152/7001130 | | | | | |
| 3M Espe AG | Scharrer, Michael | Deutsch | michael.scharrer@vondewerke.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

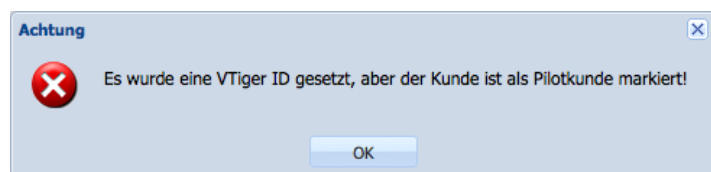
Version 1.1.7.0 (18.10.2013)

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

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:



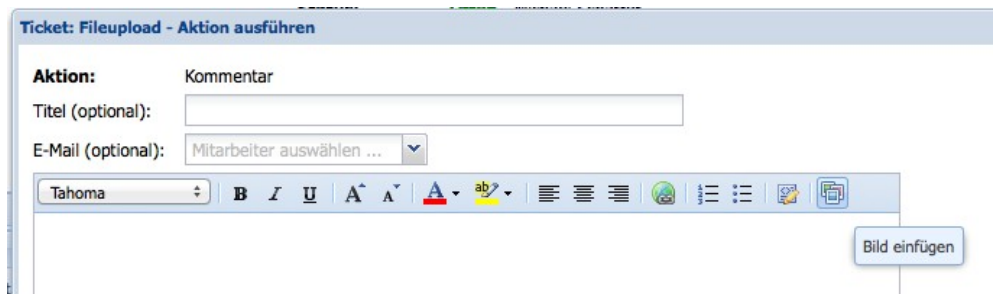
Version 1.1.6.1 (21.06.2013)

- 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

The screenshot shows a web application window titled 'Neuen Kunden anlegen ...'. It contains several form fields: 'Name des Kunden *' with the value 'Reseller 3', 'Pilotkunde' with a checkbox 'Haken aktivieren', and 'Reseller' with a checkbox 'Kunde ist ein Reseller'. Below these are tabs: 'Angaben zum Kunden', 'Angaben zum Produkt', 'VTiger Sync', and 'Reseller'. The 'Angaben zum Kunden' tab is active, showing fields for 'Adresszeile 1:', 'Adresszeile 2:', 'Adresszeile 3:', 'PLZ:', 'Ort:', and 'Land *' (set to 'Deutschland'). At the bottom, there is a section for '* Pflichtfelder' and buttons for 'Speichern' and 'Abbrechen'.

- **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)

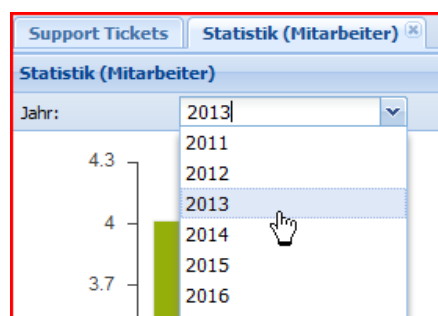
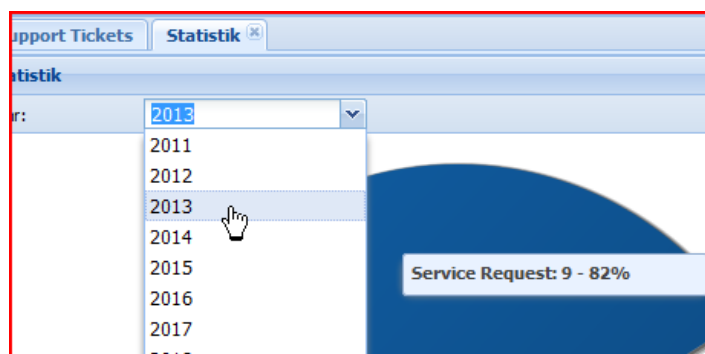
- Neu: Anmeldung am Customer Support Ticket Tool mit Passwort:

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

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)

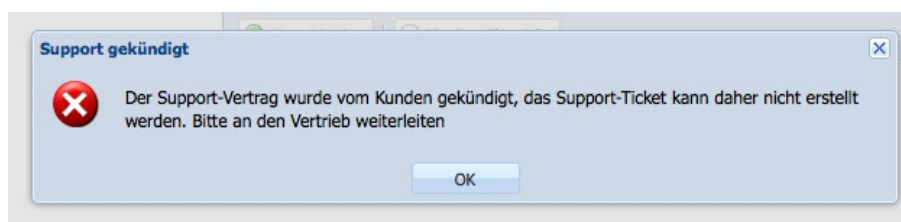
- Fixed: Bug PLZ fehlt im Kunden editieren Fenster

Version 1.1.2.8 (04.12.2012)

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

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: | Web |
| Kontaktaufnahme: | E-Mail |
| Kurzbeschreibung: | 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

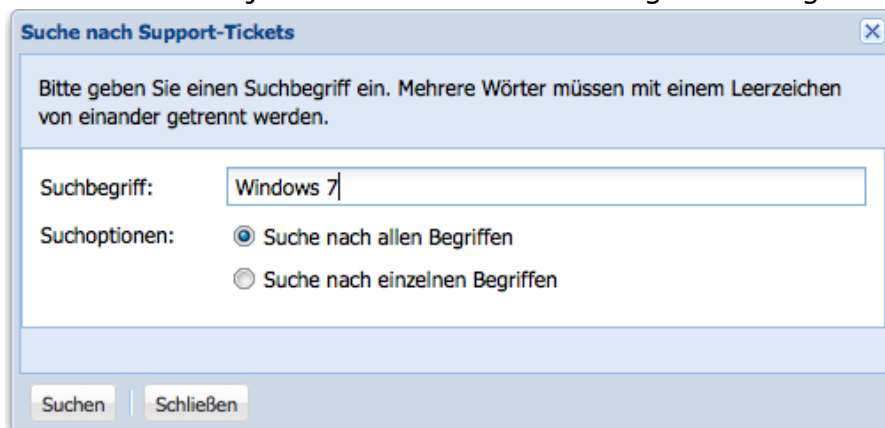
Version 1.1.1.2 (02.07.2012)

- 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:



Suche nach Support-Tickets

Bitte geben Sie einen Suchbegriff ein. Mehrere Wörter müssen mit einem Leerzeichen von einander getrennt werden.

Suchbegriff:

Suchoptionen:

☒ Suche nach allen Begriffen

☐ Suche nach einzelnen Begriffen

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:

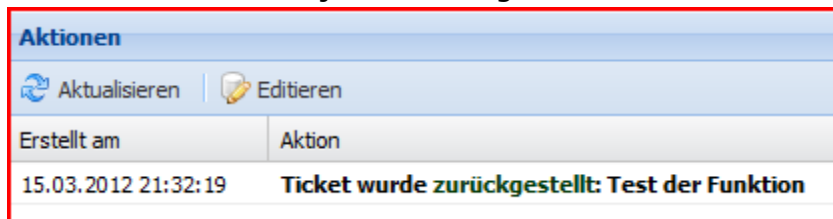
- [Kurzbeschreibung
- [Ticket-Nummer
- [Beschreibung
- [Lösungsvorschlag an Kunde
- [Qualifizierte Lösung

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 Scrolling 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

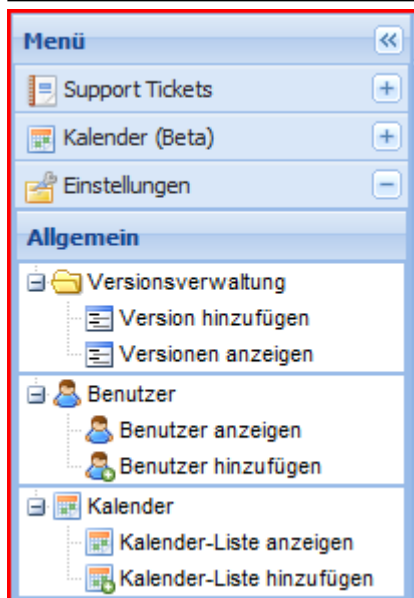
- Neu: Nur Benutzer mit Recht „Admin“ kann im Einstellungen-Menü einen Kalender editieren und anzeigen, aber nicht löschen!
- Neu: In der Ticket Historie können jetzt die Aktionen und Beschreibung zu einem Ticket angezeigt werden, wenn das Ticket in der Tabelle ausgewählt wird.
- Layout Verbesserungen 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
- Optimierte: 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)
- Optimierte: Ticket anzeigen – untere Tabpanels und Grids!
- Fixed: Bug-ID 10 (Formatierungs-Toolbar verschwindet im Beschreibungs-HTML-Editor beim Einfügen eines längeren Textes)
- Optimierte: 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.