

Customer Care System "Weaver"

Benutzerhandbuch: Tickets

Version	Änderungen
0.1	Erstellung Dokument
1.0	Ticket Bereich hinzugefügt

Autor: Web Weaves GmbH
PLZ / Ort: 6300 Zug

1. Allgemeine Informationen

1.1 Vorwort

In diesem Benutzerhandbuch wird beschrieben, wie der Benutzer die Tickets für den Support erstellen oder bearbeiten kann.

Bei weiteren Fragen oder Unklarheiten, können Sie sich auch gerne telefonisch unter +41 79 754 98 29 melden oder uns eine E-Mail an info@webweaves.ch zukommen lassen.

2. Tickets

2.1 Ticket Übersicht

Um in die Übersicht Ihrer Tickets zu gelangen, können Sie wie folgt vorgehen:

1. Melden Sie sich an
2. Gehen Sie zur Ticket Übersicht unter: <http://weaver.webweaves.ch/ticket/overview> oder klicken Sie in der Navigation auf: **Tickets > Ticket Übersicht**

2.2 Ticket erstellen

Um ein Ticket zu erstellen, können Sie wie folgt vorgehen:

1. Melden Sie sich an
2. Gehen Sie zur Ticket Übersicht (*siehe 2.1 Ticket Übersicht*)
3. Klicken Sie nun auf den Link oben rechts **" + Ticket erstellen "** oder klicken Sie in der Navigation auf: **Tickets > Ticket erstellen**
4. Wählen Sie die Priorität und geben Sie einen Betreff sowie Ihre Nachricht ein
5. Klicken Sie auf den Button **"Ticket erstellen"**

2.3 Ticket Nachfrage/Antwort erstellen

Um bei einem Ticket eine Nachfrage/Antwort zu einem bestehenden Ticket zu erfassen, können Sie wie folgt vorgehen:

1. Melden Sie sich an
2. Gehen Sie zur Ticket Übersicht (*siehe 2.1 Ticket Übersicht*)
3. Klicken Sie auf den Betreff oder die ID Ihres Tickets
4. Scrollen Sie runter bis zu **"Antwort / Nachfrage erstellen"**
5. Geben Sie eine Antwort/Nachfrage ein
6. Klicken Sie auf den Button **"Absenden"**

2.4 Ticket schliessen

Um ein Ticket zu schliessen, können Sie wie folgt vorgehen:

1. Melden Sie sich an
2. Gehen Sie zur Ticket Übersicht (*siehe 2.1 Ticket Übersicht*)
3. Klicken Sie auf den Betreff oder die ID Ihres Tickets
4. Klicken Sie nun auf den Link oben rechts "**x Ticket schliessen**"