

Benutzerdokumentation zum UI-Prototyping für die Fallstudie *„Online-Vermittlung von Haushaltshilfen“*

Belegaufgabe 1 Team Nr.

01

Teammitglieder

Petrova, Olga Matr-Nr. - Haushaltshilfe Teil: zugehörige Mockups, Testfälle,
Anwenderszenario 1; Bearbeitung der Dokumentation, Anfertigung der Mockups

 Matr-Nr. - Backend Teil: zugehörige Mockups, Testfälle,
Anwenderszenario 3; Anfertigung der Mockups

 Matr-Nr. Kunden Teil: zugehörige Mockups, Testfälle,
Anwenderszenario 2; Anfertigung der Mockups

Prof. Dr.

Inhalt

1. Dokumentation des Interaktionsprototypen	3
2. Dokumentation der Testfälle	7
3. Dokumentation der Anwenderszenarien	12
3.1. Anwenderszenario 1	12
3.2. Anwenderszenario 2	17
3.3. Anwenderszenario 3	22

1. Dokumentation des Interaktionsprototypen

Übersicht zu den vom künftigen Anwendungssystem zu realisierenden Aufgaben mit den zugehörigen Mockups (als Link einfügen).

Aufgaben-Nr.	Aufgabenbezeichnung	Weblink zu den Mockups
1	Benutzer anmelden (für Haushaltshilfen)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/HH+Login?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156
1	Benutzer anmelden (für Kunden)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/Kunde+Login?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156
1	Benutzer anmelden (für Admin, Support, Buchhaltung)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/Backend+Login?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156
2	Haushaltshilfen verwalten und Kunden verwalten (für den Administrator)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/Backend-Admin-Verwaltung-Nutzerprofile?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156
3	Leistungsangebote verwalten und bearbeiten (für den Administrator)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/Backend-Admin-Verwaltung-Angebote?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156

4	Persönliches Profil einstellen und Bewerbungen durchführen (für Haushaltshilfen)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/HH+Profil?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156
5	Leistungen buchen mit Haushaltshilfe: Einzeltermine, wiederholende Termine (für Kunden)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/Kunde-Suche?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156
5	Leistungen buchen mit Haushaltshilfe: Buchungen stornieren (für Kunden)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/Kunde-Buchungen?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156
6	Leistungen der Haushaltshilfe bewerten (für Kunden)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/Kunde-Bewertungen?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156
7	Buchungen und die zugehörigen Rechnungen verwalten (für Buchhalter)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/Backend-Buchhalter-Finanzen?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156
8	Supportanfragen stellen (für Haushaltshilfen)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/HH-Supportanfragen?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156

8	Supportanfragen stellen (für Kunden)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/Kunde-Supportanfragen?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156
9	Supportanfragen bearbeiten und verwalten (für Support-Mitarbeiter) (Übersicht)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/Backend-Support-Ticket?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156
9	Supportanfragen bearbeiten und verwalten (für Support-Mitarbeiter) (Weiterleitung Email)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/Backend-Support-Ticket-Weiterleitung
9	Supportanfragen bearbeiten und verwalten (für Support-Mitarbeiter) (Antwort Email)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/Backend-Support-Email-Antwort1
9	Supportanfragen bearbeiten und verwalten (für Support-Mitarbeiter) (Status ändern)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/Backend-Support-Ticket-Antwort1-closed
9	Supportanfragen bearbeiten und verwalten (für Support-Mitarbeiter) (Status ändern)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/Backend-Support-Ticket-Antwort3
10	Zahlungsdaten für gebuchte Termine verwalten (für Buchhalter)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/projects/1zug_1grp_grp1/prototype/Backend-Buchhalter-offen?key=79ec1231e28ea4de7cee1ff4dc5219665f49e156

10	Zahlungsdaten für gebuchte Termine verwalten (für Buchhalter) (genaue Ansicht für offene Buchungen)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/ /projects/1zug_1grp_grp1/Backend-Buchhalter-offen
10	Zahlungsdaten für gebuchte Termine verwalten (für Buchhalter) (genaue Ansicht für geschlossene Buchungen)	https://htwberlin.mybalsamiq.com/ /projects/1zug_1grp_grp1/Backend-Buchhalter-geschlossen

....

2. Dokumentation der Testfälle

Testfall zur Aufgabe 1
Bezeichnung des Testfalls: Benutzer anmelden (für Haushaltshilfen)
Beschreibung der Ausgangssituation (mit Testdaten): <ul style="list-style-type: none"> - Haushaltshilfe Nutzer ist am 'Haushaltheld - Login' Seite - 'Nutzername' Textfeld ist leer - 'Passwort' Textfeld ist leer
Auslösendes Ereignis : <ol style="list-style-type: none"> 1. Nutzer trägt Daten ein 2. Drücke 'Login' Taste
Erwartetes Ergebnis: 'Mein Profil - Haushaltheld' Seite ist angezeigt

Testfall zur Aufgabe 2
Bezeichnung des Testfalls: Haushaltshilfen verwalten und Kunden verwalten (für den Administrator)
Beschreibung der Ausgangssituation (mit Testdaten): <ul style="list-style-type: none"> - Admin möchte Kunden verwalten - Wechsel Nutzerprofile
Auslösendes Ereignis : <ul style="list-style-type: none"> - sieht alle Kundenprofile - über weiteren Tab werden alle Haushaltshilfenprofile (Haushalthelden) angezeigt
Erwartetes Ergebnis: <ul style="list-style-type: none"> - Admin kann Profile anwählen - kann Profil bearbeiten, weitere Informationen erhalten

Testfall zur Aufgabe 3
Bezeichnung des Testfalls: Leistungsangebote verwalten und bearbeiten (für den Administrator)
Beschreibung der Ausgangssituation (mit Testdaten): <ul style="list-style-type: none"> - Admin möchte Fensterreinigung als Hauptangebot für den Winter rausnehmen
Auslösendes Ereignis : <ul style="list-style-type: none"> - Wechsel auf Nutzerprofile -> Wechsel Angebote - Auflistung aller Angebote
Erwartetes Ergebnis: <ul style="list-style-type: none"> - Anwählbare Angebote -> verschiebbar in Haupt- oder Nebenangebot - Angebote haben Kategorie - Angebote können hinzugefügt werden über Hinzufügen Button

Testfall zur Aufgabe 4 a
Bezeichnung des Testfalls: Persönliches Profil einstellen (für Haushaltshilfen)
Beschreibung der Ausgangssituation (mit Testdaten): <ul style="list-style-type: none"> - Nutzer ist auf der 'Mein Profil - Haushaltsheld' Seite - 'Vorname' Textfeld ist leer - 'Nachname' Textfeld ist leer - 'Telefon' ist leer
Auslösendes Ereignis : <ol style="list-style-type: none"> 1. Benutzereingaben werden getätigt. 2. Eingabe 'Anna' in 'Vorname' Textfeld 3. Eingabe 'Strauss' in 'Nachname' Textfeld 4. Eingabe '1234-56-78' in 'Telefon' Textfeld 5. Daten werden über die Speicherfunktion gespeichert
Erwartetes Ergebnis: <ul style="list-style-type: none"> - Seite wird neu geladen - Profil ist mit den eingegebenen Werten gefüllt

Testfall zur Aufgabe 4 b
Bezeichnung des Testfalls: Bewerbungen durchführen (für Haushaltshilfen)
Beschreibung der Ausgangssituation (mit Testdaten): <ul style="list-style-type: none"> - Nutzer ist auf die 'Terminsuche' Seite - Einige Termine werden in Suchergebnistabelle angezeigt
Auslösendes Ereignis : <ol style="list-style-type: none"> 1. Wähle einen Termin in Suchergebnistabelle 2. Drücke 'Termin ansehen' Taste 3. Auf der 'Termin ansehen' Seite, drücke 'Sich bewerben' Taste
Erwartetes Ergebnis: <ul style="list-style-type: none"> - Nutzer ist als Haushaltshilfe angemeldet - Nutzer ist auf die 'Kalender' Seite - Der ausgewählte Termin wird im Kalender mit dem Status 'Anstehend' angezeigt

Testfall zur Aufgabe 5
Bezeichnung des Testfalls: Leistungen buchen mit Haushaltshilfe: Einzeltermine, wiederholende Termine, ..., Buchungen stornieren (für Kunden)
Beschreibung der Ausgangssituation (mit Testdaten): <ul style="list-style-type: none"> - "Suche" geöffnet - Auflistung aller Tätigkeiten/Tätigkeiten wählbar - wiederholbare Termine und Einzeltermine können ausgewählt werden - Haushaltshilfen können per "Button" ersucht werden
Auslösendes Ereignis : <ul style="list-style-type: none"> - Benutzer kann Haushaltshilfen wählen und Profil ansehen - Beim Haushaltshilfen Profil kann man zur Bewertung oder durch Haushaltshilfen "switchen" - Per "Jetzt anfragen" kann eine Haushaltshilfe gebucht werden - in "Buchungen" können alle Buchungen angesehen werden und storniert werden
Erwartetes Ergebnis: <ul style="list-style-type: none"> - Benutzter kann gewünschte Tätigkeit wählen - Termine können einmalig erfolgen oder wiederholbar sein - Haushaltshilfe kann ausgewählt werden - Buchungen sind einsehbar und stornierbar

Testfall zur Aufgabe 6
Bezeichnung des Testfalls: Leistungen der Haushaltshilfe bewerten (für Kunden)
Beschreibung der Ausgangssituation (mit Testdaten): <ul style="list-style-type: none"> - "Bewertungen" geöffnet - Haushaltshilfen Bewertungen werden angezeigt - "Bewertung" Button kann gedrückt werden und "Sterne" können abgegeben werden
Auslösendes Ereignis : <ul style="list-style-type: none"> - benutzter kann Bewertung schreiben und per "Bewertung" Button die Bewertung abgeben (speichern) - Per "Sterne" können Haushaltshilfen bewertet werden in verschiedenen Kategorien
Erwartetes Ergebnis: <ul style="list-style-type: none"> - Benutzter kann andere Bewertungen ansehen - Benutzer kann eine Haushaltshilfe bewerten

Testfall zur Aufgabe 7
Bezeichnung des Testfalls: Buchungen und die zugehörigen Rechnungen verwalten (für Buchhalter)
Beschreibung der Ausgangssituation (mit Testdaten): <ul style="list-style-type: none"> - Finanzen geöffnet - Auflistung aller Rechnungen/Buchungen - Buchungen können bearbeitet werden mithilfe des Bearbeitenbuttons
Auslösendes Ereignis : <ul style="list-style-type: none"> - offene oder geschlossene Seite wird geöffnet - Informationen über bestimmte Buchungen werden angezeigt - es können auch andere offene oder geschlossene Buchungen ausgewählt werden
Erwartetes Ergebnis: <ul style="list-style-type: none"> - alle Buchungen/Rechnungen werden aufgelistet - kann einzelne Buchungen bearbeiten - wenn Buchung ausgewählt und auf Bearbeiten gegangen wird, werden volle Informationen angezeigt -

Testfall zur Aufgabe 8
Bezeichnung des Testfalls: Supportanfragen stellen (für Haushaltshilfen)
Beschreibung der Ausgangssituation (mit Testdaten): <ul style="list-style-type: none"> - Nutzer ist als Haushaltshilfe angemeldet - Nutzer ist auf der 'Support Anfrage' Seite - 'Anliegen' Textfeld ist leer
Auslösendes Ereignis : <ol style="list-style-type: none"> 1. Eingabe 'Test Text' als 'Anliegen' Textfeld 2. Wähle 'Sofort' Option in Dringlichkeit Sektion 3. Drücke 'Senden' Taste
Erwartetes Ergebnis: <ul style="list-style-type: none"> - Support Anfrage Seite wird neu geladen - 'Anliegen' Textfeld ist leer - Nutzer ist auf der Seite mit Meldung 'Vielen Dank für Ihre Anfrage! Wir werden uns umgehend bei Ihnen melden.'

Testfall zur Aufgabe 9
Bezeichnung des Testfalls: Supportanfragen bearbeiten und verwalten; (für Support-Mitarbeiter)
Beschreibung der Ausgangssituation (mit Testdaten): <ul style="list-style-type: none">- Nutzer hat eine Supportanfrage gestellt- Bemänglung der Darstellung der Webseite über das Smartphone- Nutzer hat Problem schon in eine Kategorie eingeteilt
Auslösendes Ereignis : <ul style="list-style-type: none">- Support geht auf das Ticketsystem- erhält Anfrage (Ticket)- kann diese nach Priorität ordnen- Liest das Ticket
Erwartetes Ergebnis: <ul style="list-style-type: none">- Support Antwortet auf die Frage- leitet Ticket als Email an den Admin weiter (Technisches Problem)


Testfall zur Aufgabe 10
Bezeichnung des Testfalls: Zahlungsdaten für gebuchte Termine verwalten (für Buchhalter)
Beschreibung der Ausgangssituation (mit Testdaten): <ul style="list-style-type: none">- Buchhater will Zahlungsdaten für die offene Buchung: 45212 sehen- er will Buchung manuell vornehmen
Auslösendes Ereignis : <ul style="list-style-type: none">- Finanzen geöffnet<ul style="list-style-type: none">- kann nach Rechnung suchen (Rechnungsnummer, Datum oder Status)- kann Scrollliste nutzen- Buchung 45212 ausgewählt- mithilfe Bearbeitenbuttons wird Buchung geöffnet
Erwartetes Ergebnis: <ul style="list-style-type: none">- Buchung öffnet sich- Zahlungsinformationen einsehbar- Buchung 45212 kann manuell getätigt werden

3. Dokumentation der Anwenderszenarien

Benutzerinteraktionen als Mockups- Abfolge (einschl. Beispieldaten) abbilden.

3.1. Anwenderszenario 1

Eine Studentin möchte als Haushaltshilfe arbeiten, dazu meldet sie sich im System als neuer Benutzer an, informiert sich über die Daten zum persönlichen Profil, gibt diese Daten dann ein und erstellt die Bewerbung. Dazu lädt sie alle erforderlichen Unterlagen hoch. Abschließend schaut sie sich die Leistungsangebote auf der onlinePlattform an.

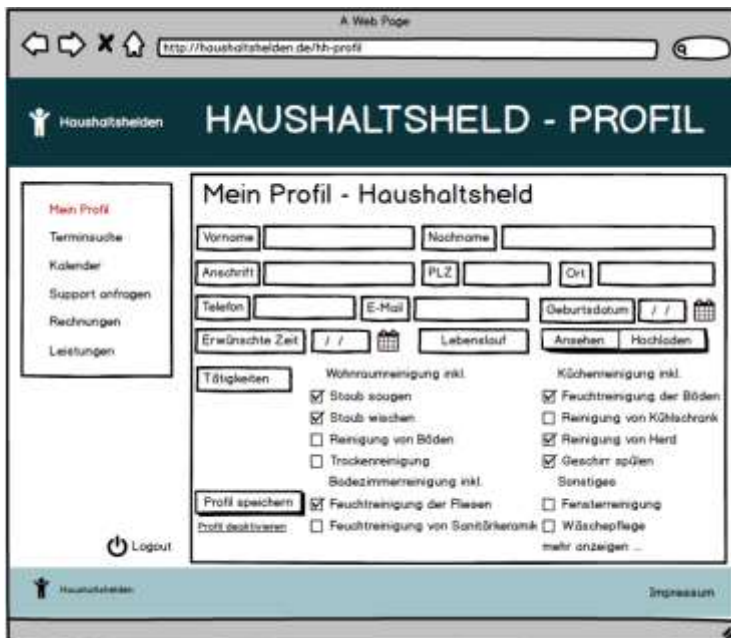
	<p>1.</p> <p>Eine Studentin (weiter als Nutzer genannt) möchte als Haushaltshilfe arbeiten, dazu möchte sie sich im System als neuer Benutzer anmelden.</p> <p>Nutzer öffnet die Hauptseite.</p> <p>System zeigt die Hauptseite mit "Haushaltsheld werden" Taste an.</p> <p>Nutzer klickt auf den "Haushaltsheld werden" Taste.</p>
---	---



2.

System zeigt die Registrierungsform von Haushaltsheld an.

Nutzer füllt die Felder aus und klickt auf "Login" Taste.



3.

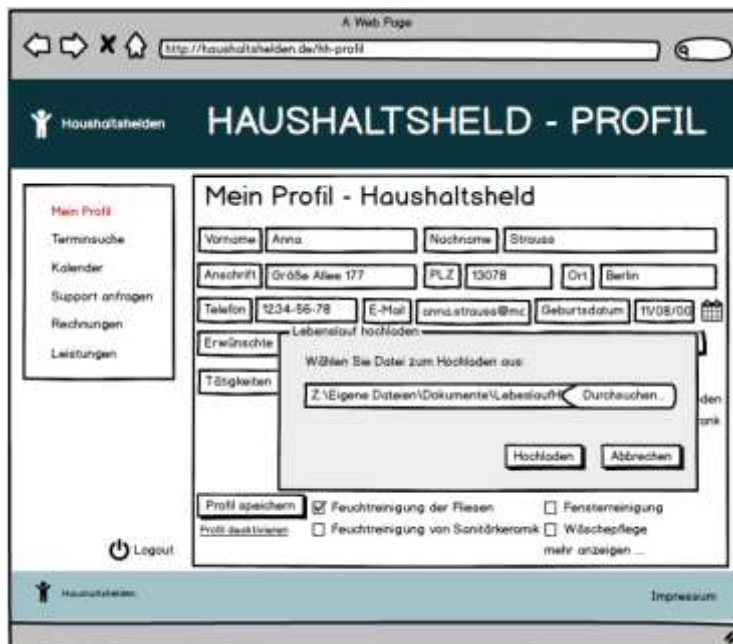
System speichert neue Benutzerdaten und leitet den Nutzer auf die "Mein Profil" Seite weiter.

Nutzer informiert sich über die Daten zum persönlichen Profil.

Nutzer füllt Profildetails aus und klickt auf "Profil speichern" Taste und somit erstellt die Bewerbung als Haushaltsheld in das System.

System speichert neue Profildetails.

Nutzer klickt auf "Hochladen" Taste, um erforderlichen Unterlagen hochzuladen.



4.

System zeigt "Auswählen einer Datei" Popup-Dialog an.

Nutzer wählt eine Datei aus und klickt auf "Hochladen" Taste.

System lädt die Datei hoch und leitet den Benutzer auf die "Mein Profil" Seite weiter.

Nutzer klickt auf den "Terminsuche" Link.



5.

System zeigt die "Terminsuche" Seite an.

Nutzer füllt die Suchkriterien aus und klickt auf die "Suchen" Taste.

System zeigt Suchergebnisse an.

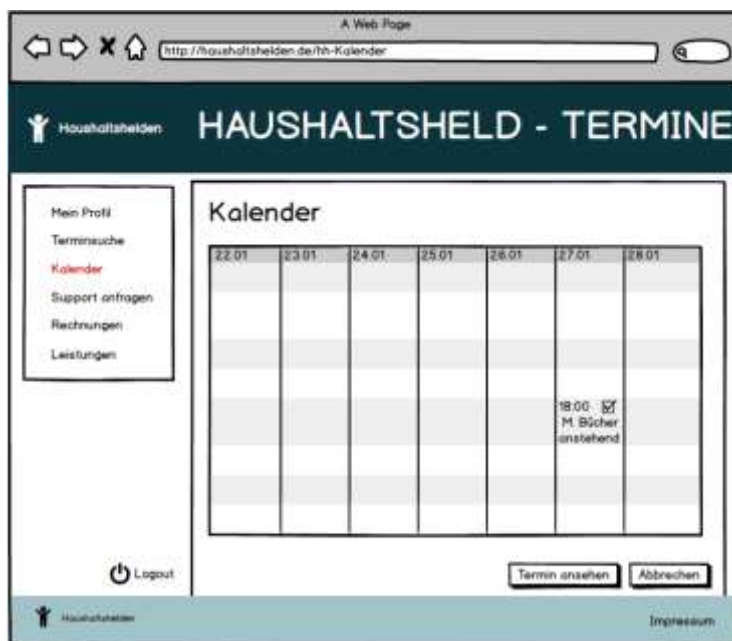
Nutzer wählt einen Termin aus den Suchergebnissen aus und klickt auf "Termin ansehen" Taste.



6.

System zeigt die "Termin ansehen" Seite an.

Nutzer klickt auf "Sich bewerben" Taste.




7.

System zeigt die "Kalender" Seite an.

Nutzer schaut sich anstehende, bestätigte, abgeschlossene Reinigungstermine an.

Nutzer klickt auf den "Leistungen" Link, um abschließend sich die Leistungsangebote auf der online Plattform anschauen.



HAUSHALTSHELD

Leistungen

Wiederholende Termine

Kategorie	Preis	Wahl
Wöchentlich	28 € / h	<input type="checkbox"/>
14-Tägig	20 € / h	<input type="checkbox"/>
Monatlich	24 € / h	<input type="checkbox"/>
Sonnig*	30 € / h	<input type="checkbox"/>

Einzelne Termine

Kategorie	Preis	Wahl
Einsatzpauschale Mindestauftragsdauer 2 Stunde(n)	7 € / h	<input type="checkbox"/>

Auf der Profil-Seite können Sie die spezifischen Tätigkeiten auswählen, die Sie ausführen möchten [Zum Profil](#)

[Logout](#)

[Impressum](#)


8.

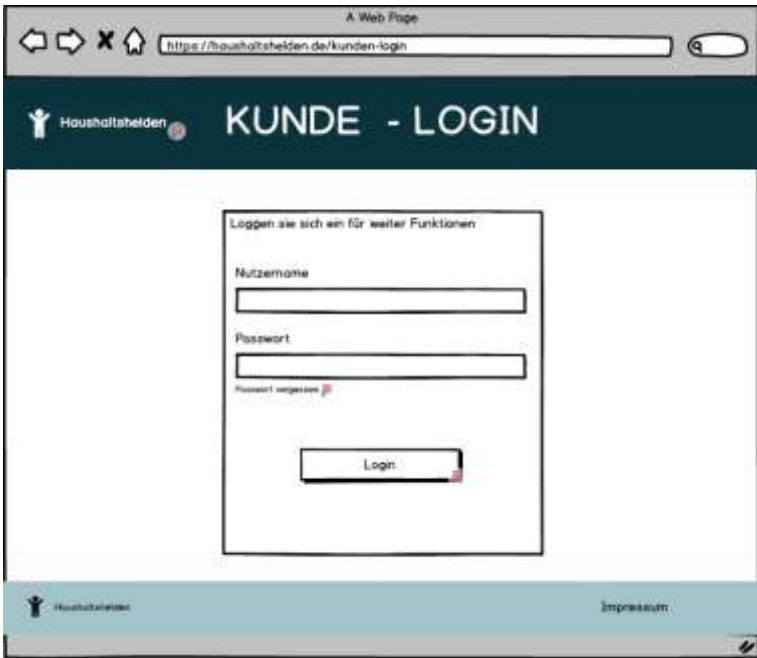
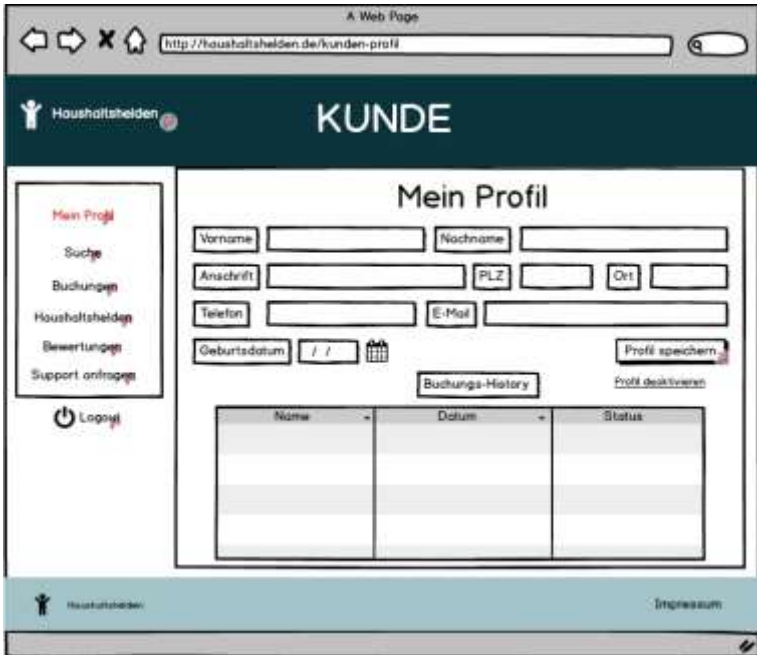
System zeigt "Leistungen" Seite an.

Nutzer klickt auf "Logout" Taste, um sich von dem System zu ausloggen.

3.2. Anwenderszenario 2

Ein Kunde, der bereits Benutzer der Plattform ist, möchte eine Haushaltshilfe buchen (wöchentlich, für 4 Stunden). Er informiert sich zunächst anhand der Bewertungen zu den Haushaltshilfen und wählt dann eine Haushaltshilfe für die gewünschten Leistungen aus und bucht diese. Anschließend informiert er sich über die Zahlungsbedingungen.

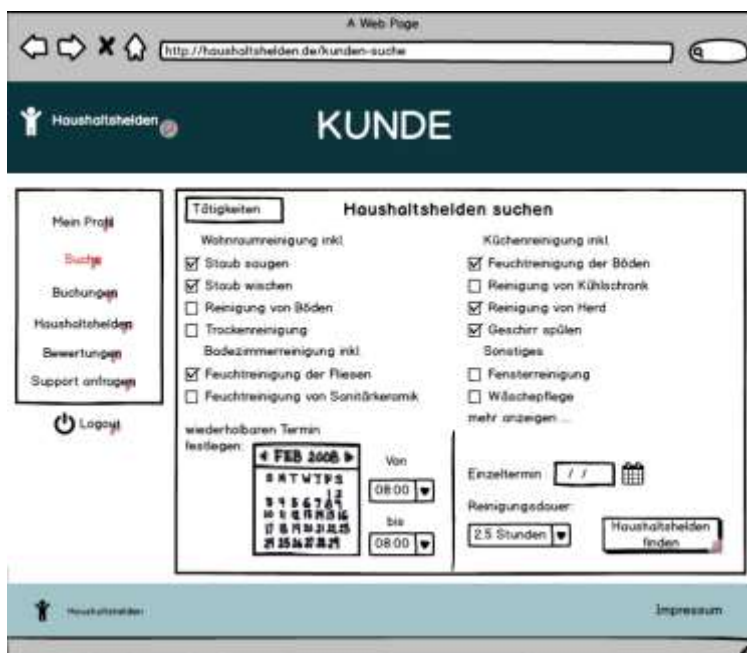
	<p>1.</p> <p>Ein bestehender Kunde (weiter als Benutzer genannt) möchte eine Haushaltshilfe buchen.</p> <p>Benutzer öffnet die Hauptseite.</p> <p>System zeigt die Hauptseite mit "Anmelden als Kunde" Taste an.</p> <p>Benutzer klickt auf den "Anmelden als Kunde" Taste.</p>
---	---

	<p>2.</p> <p>System zeigt die Login Seite an. Benutzer füllt die Felder aus und klickt auf "Login" Taste.</p>
	<p>3.</p> <p>System leitet Benutzer auf die "Mein Profil" Seite weiter. Nutzer informiert sich über die Daten zum persönlichen Profil. Nutzer füllt Profildetails aus und klickt auf "Profil speichern" Taste und somit speichert das System neue Profildetails.</p>



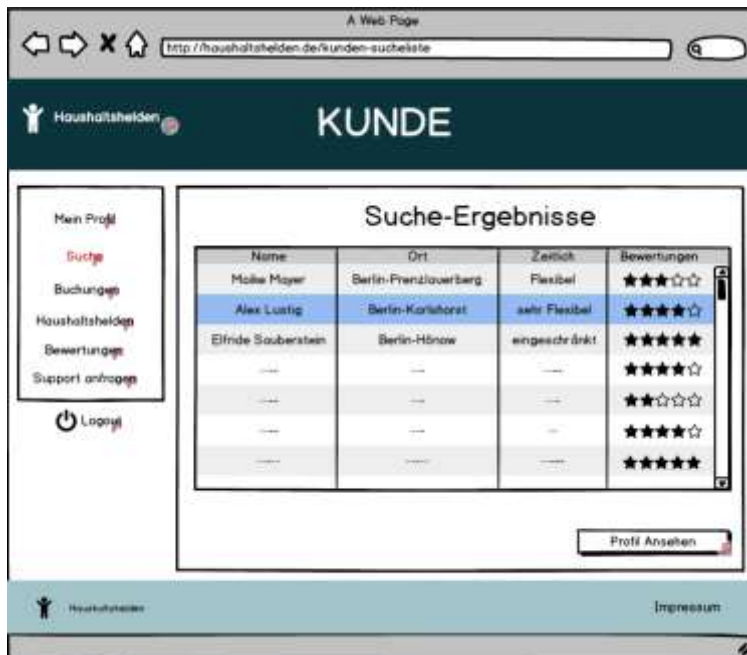
4.

Benutzer wählt an der linken Sidebar die “Bewertung” aus und drückt darauf, um auf die Bewertungen zu kommen, um sich somit anhand der Bewertungen zu den jeweiligen Haushaltshilfen zu informieren.



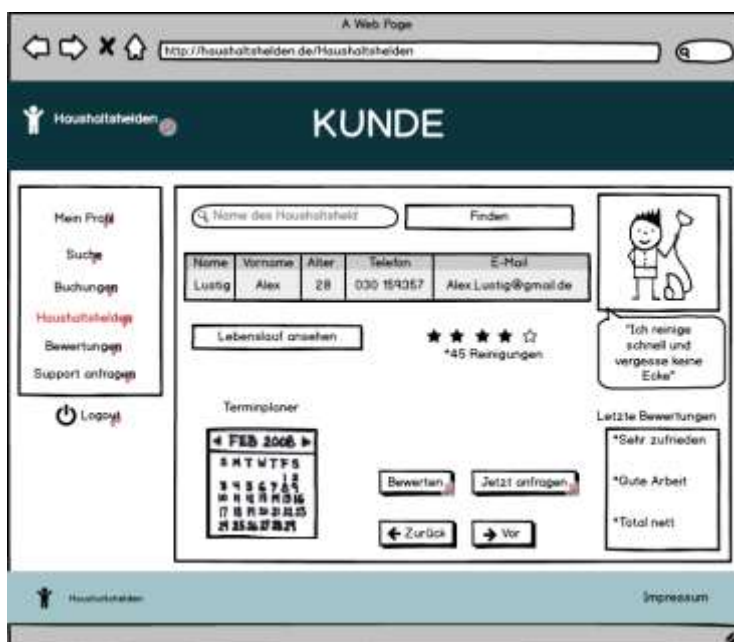
5.

Nach dem Ansehen der Bewertung, kann der Benutzer an der Sidebar auf “Suche” klicken, um vom System auf die Suchen Seite weitergeleitet zu werden. Hier kann der Benutzer seine gewünschten Tätigkeiten wählen und den gewünschten Termin zur gewünschten Zeit




6.

Der Benutzer kann sich hier die Haushaltshilfen anschauen und bei einer gewünschten Haushaltshilfe sich durch klicken des “Profil ansehen” Buttons, sich die Haushaltshilfe genauer angucken.



7.

Der Benutzer kann sich auf dieser Seite informieren wann die Haushaltshilfe einen freien Termin hat, wie sein Lebenslauf ist, sich die letzten Bewertungen anschauen und wenn alles stimmt, durch klicken auf den “Jetzt anfragen” Button sich die Haushaltshilfe buchen.




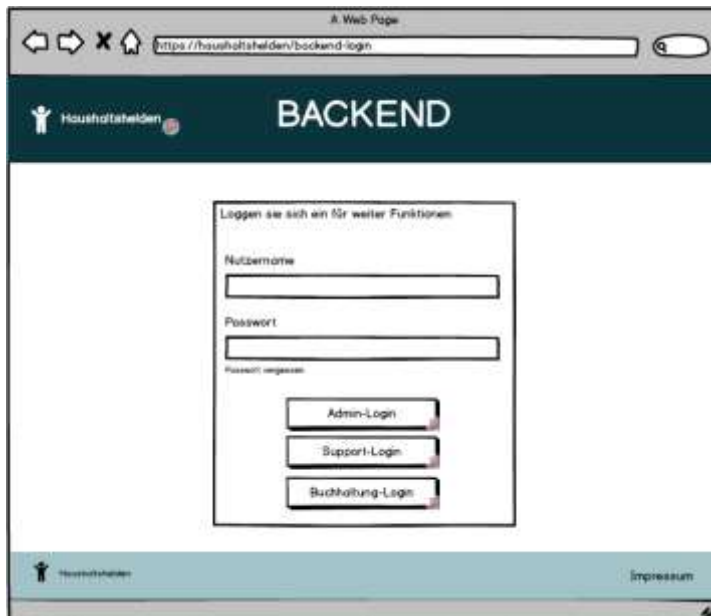
8.

Am Ende der Buchung kann der Benutzer, durch klicken auf den “Haushaltshelden” Button und anschließendem weiterleiten zur “Frontpage”, sich die Zahlungsbedingungen unter “Preise” anschauen und sich somit zu informieren.

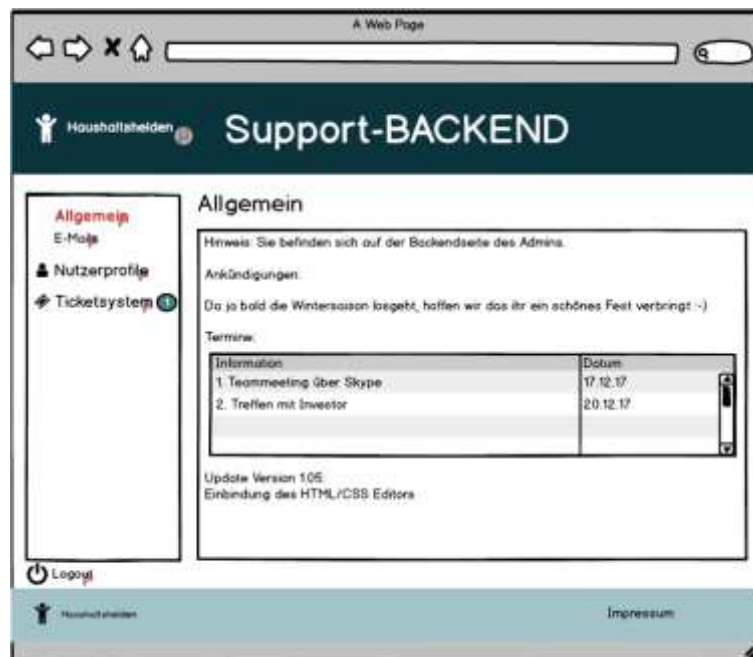
3.3. Anwenderszenario 3

Ein Supportmitarbeiter meldet sich im System an und lässt sich die aktuellen Supportanfragen anzeigen. Eine bei ihm eingegangene Anfrage betrifft Zahlungsbedingungen, diese Anfrage leitet er an den Buchhalter weiter. Anschließend bearbeitet er drei Supportanfragen, vermerkt die Ergebnisse im System und versendet die Antworten (zwei gehen an Kunden und eine an eine Haushaltshilfe).

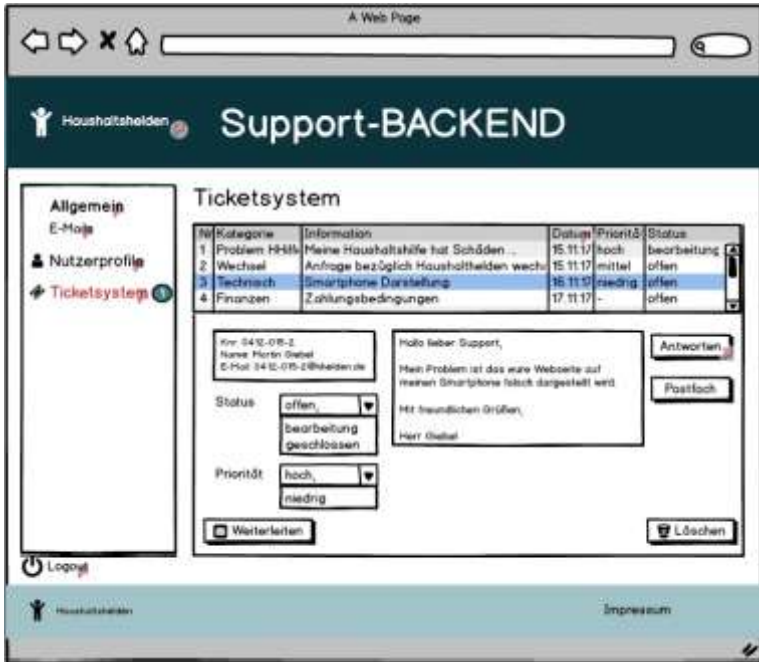
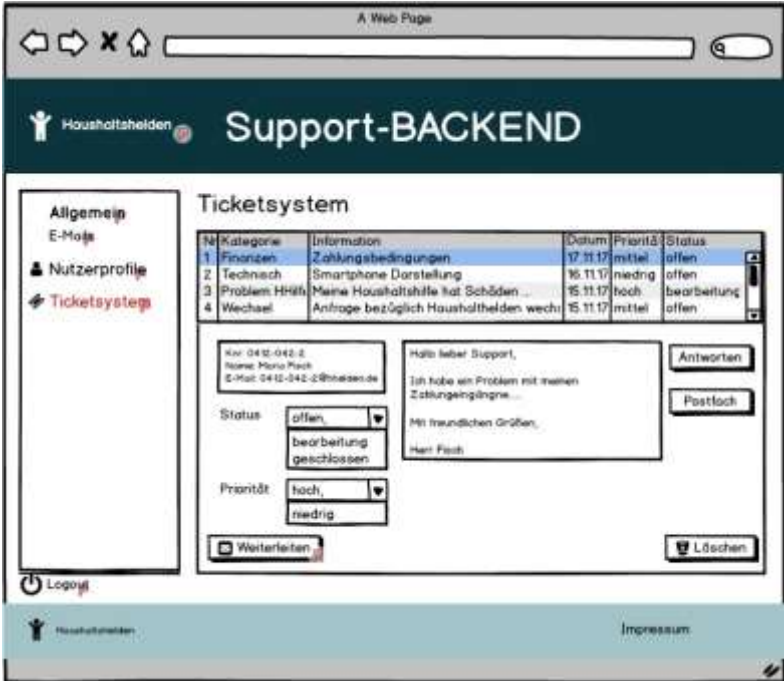
	<ol style="list-style-type: none">1. Um auf die Backendloginseite zu kommen, muss man auf der Frontpage unten Rechts auf den Backendbutton klicken.
---	---

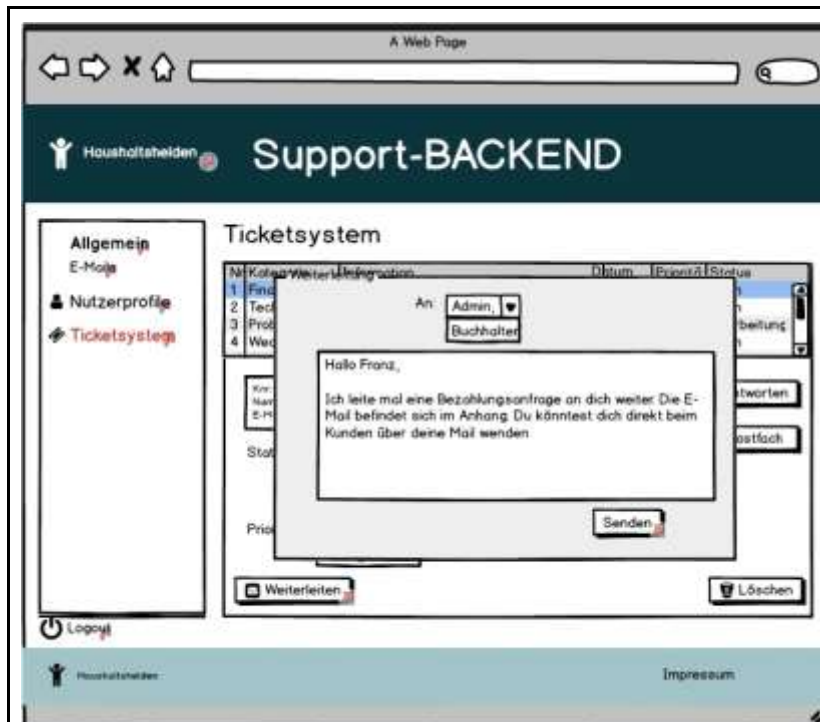


2.
Der Supportmitarbeiter meldet sich über das Backend mithilfe seiner Logindaten in sein Profil an.



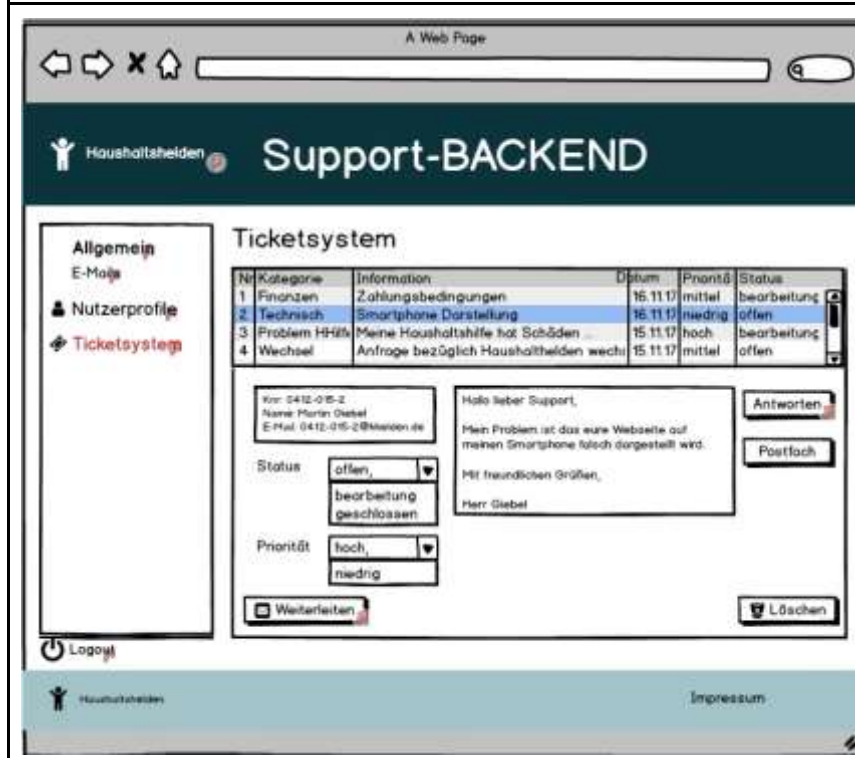
3.
Nach dem Login landet der Support in der Allgemeinen Übersicht, von dort aus wählt er das Ticketsystem an.

	<p>4.</p> <p>Das Ticketsystem ist zu Beginn nach der Priorität geordnet. Um nach dem neuesten Tickets zu ordnen wählt der Support das Datum in der Tabelle an und die Tabelle ordnet sich neu</p>
	<p>5.</p> <p>Nachdem das Ticketsystem nach dem Datum sortiert wurde, wählt der Support das neuste Ticket Zahlungsbedingungen aus.</p> <p>Da er die Nachricht an den Buchhalter weiterleiten will, klickt er auf den Weiterleitenbutton.</p>



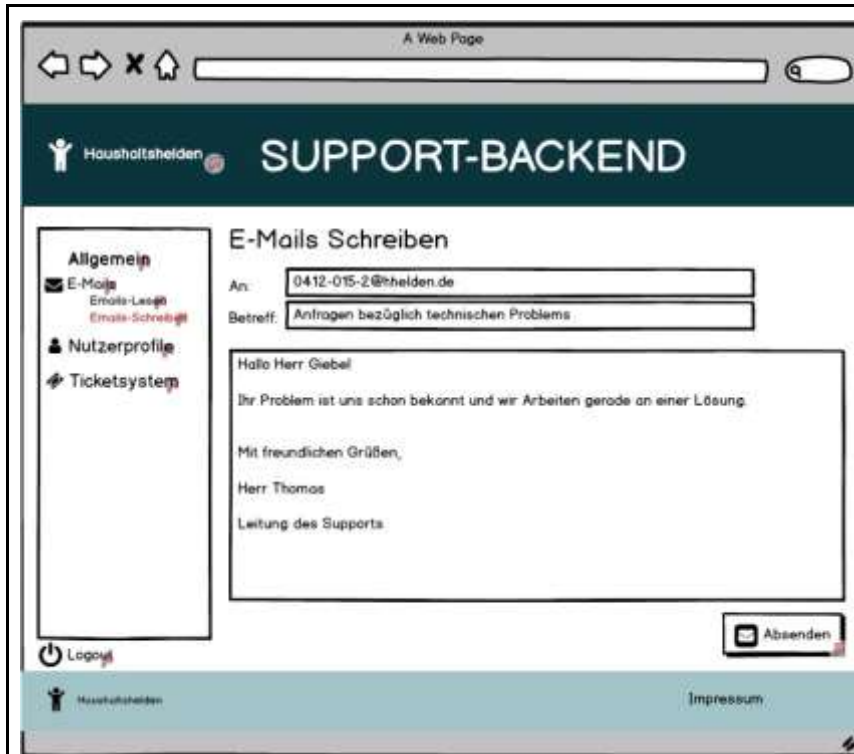
6.
Es öffnet sich ein Popup. Der Support wählt im "Dropdownmenu" den Buchhalter als Empfänger aus.

Er fügt auch eine kleine Nachricht hinzu und geht auf senden.



7.
Nach der Weiterleitung landet der Support wieder im Ticketsystem und wählt das nächste Ticket Smartphone Darstellung aus.

Er wählt den Antworten Button, um dem Kunden direkt zu Antworten.



A Web Page

Haushaltshelden SUPPORT-BACKEND

Allgemein

- E-Mails
 - E-Mails-Lesen
 - E-Mails-Schreiben
- Nutzerprofile
- Ticketsystem

E-Mails Schreiben

An:

Betreff:

Hallo Herr Giebel

Ihr Problem ist uns schon bekannt und wir arbeiten gerade an einer Lösung.

Mit freundlichen Grüßen,

Herr Thomas

Leitung des Supports

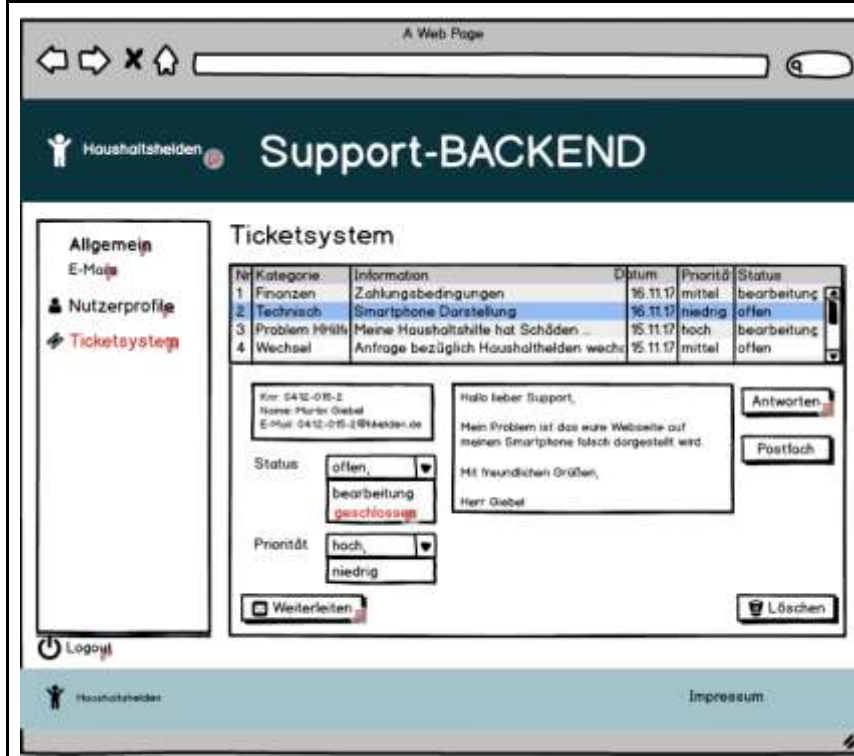
Logout

Haushaltshelden Impressum

8.

Es wird die Seite Email-Schreiben geöffnet und es werden automatisch die Informationen aus dem Ticketsystem übernommen.

Nach dem schreiben sendet der Support über den Absendenbutton ab und landet automatisch wieder im Ticketsystem.



A Web Page

Haushaltshelden Support-BACKEND

Allgemein

- E-Mails
- Nutzerprofile
- Ticketsystem

Ticketsystem

Nr.	Kategorie	Information	Datum	Priorität	Status
1	Finanzen	Zahlungsbedingungen	15.11.17	mittel	bearbeitung
2	Technisch	Smartphone Darstellung	15.11.17	niedrig	offen
3	Problem Mithril	Meine Haushaltshilfe hat Schäden...	15.11.17	hoch	bearbeitung
4	Wechsel	Anfrage bezüglich Haushaltshelden wech...	15.11.17	mittel	offen

Knr: 0412-015-2
Name: Martin Giebel
E-Mail: 0412-015-2@hshelden.de

Status:

Priorität:

Hallo lieber Support,

Mein Problem ist das meine Webseite auf meinem Smartphone falsch dargestellt wird.

Mit freundlichen Grüßen,

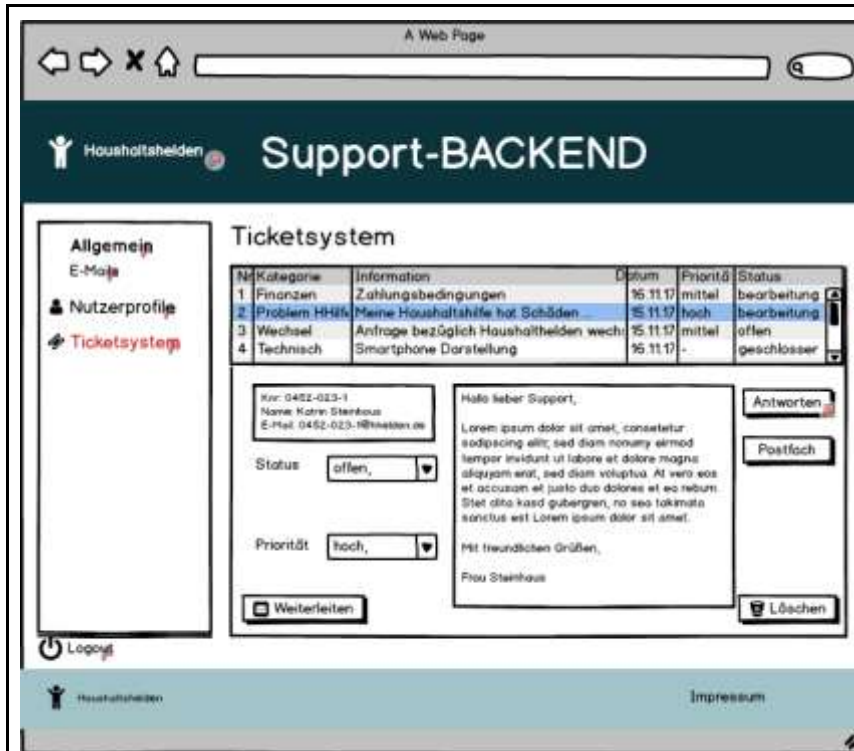
Herr Giebel

Logout

Haushaltshelden Impressum

9.

Der Supportmitarbeiter setzt den Status des Tickets auf geschlossen, da es fertig bearbeitet wurde.



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "A Web Page". The page title is "Support-BACKEND" with a logo for "Haushaltshelden". On the left, there is a sidebar menu with "Allgemein", "E-Mails", "Nutzerprofile", and "Ticketsystem" (highlighted in red). The main content area is titled "Ticketsystem" and contains a table of tickets.

Nr	Kategorie	Information	Datum	Priorität	Status
1	Finanzen	Zahlungsbedingungen	15.11.17	mittel	bearbeitung
2	Problem Hilfe	Meine Haushaltshilfe hat Schäden...	15.11.17	hoch	bearbeitung
3	Wechsel	Anfrage bezüglich Haushaltshelden wech...	15.11.17	mittel	offen
4	Technisch	Smartphone Darstellung	15.11.17	-	geschlossen

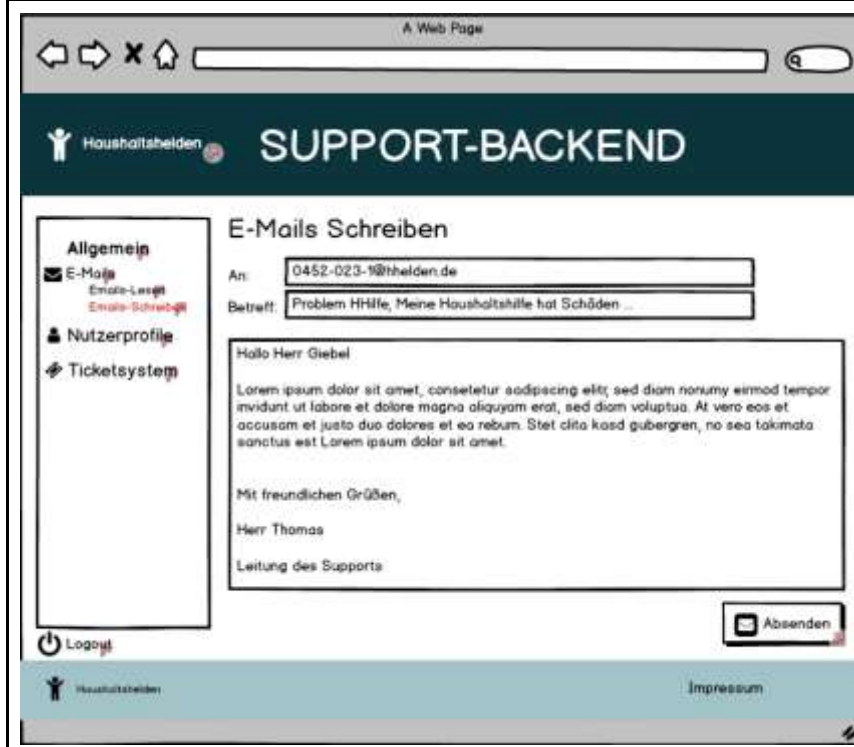
Below the table, there is a form for ticket details. It includes fields for "Nr: 0452-023-1", "Name: Kathrin Steinhaus", and "E-Mail: 0452-023-1@hhelden.de". There are dropdown menus for "Status" (set to "offen") and "Priorität" (set to "hoch"). A "Weiterleiten" button is present. To the right, there is a text area with a placeholder "Halo lieber Support," followed by a block of Lorem Ipsum text. Below this, it says "Mit freundlichen Grüßen, Frau Steinhaus". There are buttons for "Antworten", "Postfach", and "Löschen".

At the bottom of the page, there is a "Logout" button and a footer with the "Haushaltshelden" logo and an "Impressum" link.

10.
Als nächstes wird das Ticket "meine Haushaltshilfe hat Schäden angerichtet" bearbeitet.

Der Supportmitarbeiter antwortet der Kunden direkt per Mail um das Problem zu lösen.

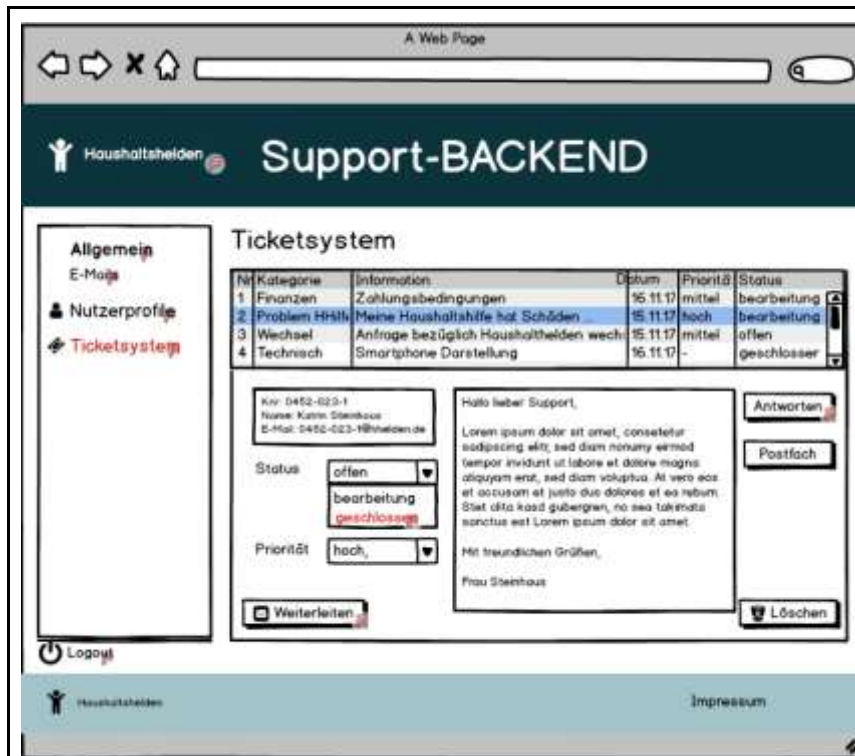
Daher geht er wieder auf den Antwortenbutton.



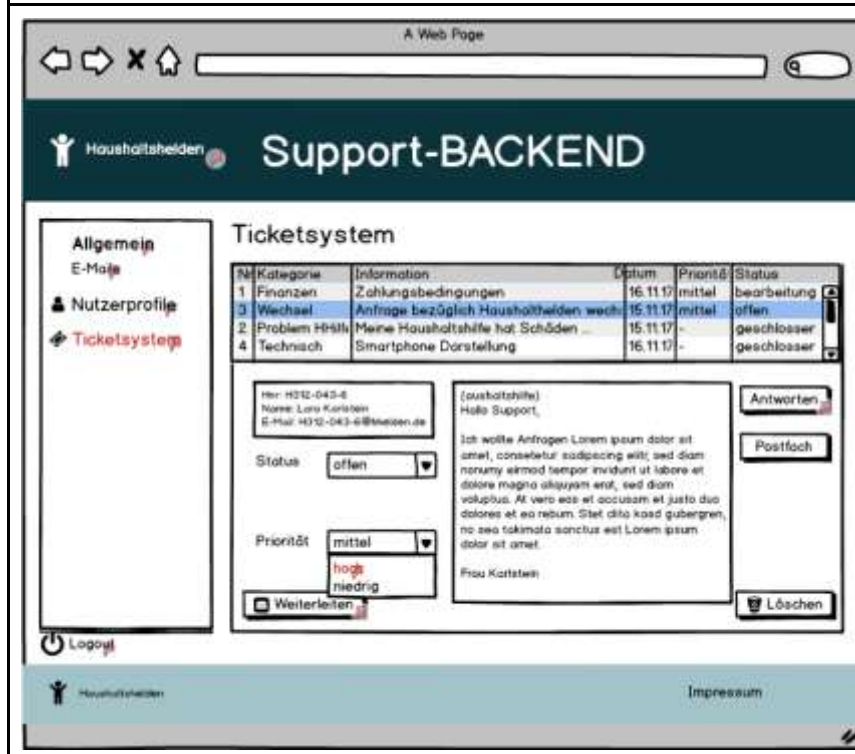
The screenshot shows the "E-Mails Schreiben" (Write Emails) interface. The sidebar menu is the same as in the previous screenshot, with "E-Mails" now highlighted in red. The main content area has a title "E-Mails Schreiben". It includes fields for "An:" (set to "0452-023-1@hhelden.de") and "Betreff:" (set to "Problem Hilfe, Meine Haushaltshilfe hat Schäden ..."). Below these fields, there is a text area with a placeholder "Halo Herr Giebel" followed by a block of Lorem Ipsum text. Below this, it says "Mit freundlichen Grüßen, Herr Thomas" and "Leitung des Supporta". There is an "Absenden" button at the bottom right.

At the bottom of the page, there is a "Logout" button and a footer with the "Haushaltshelden" logo and an "Impressum" link.

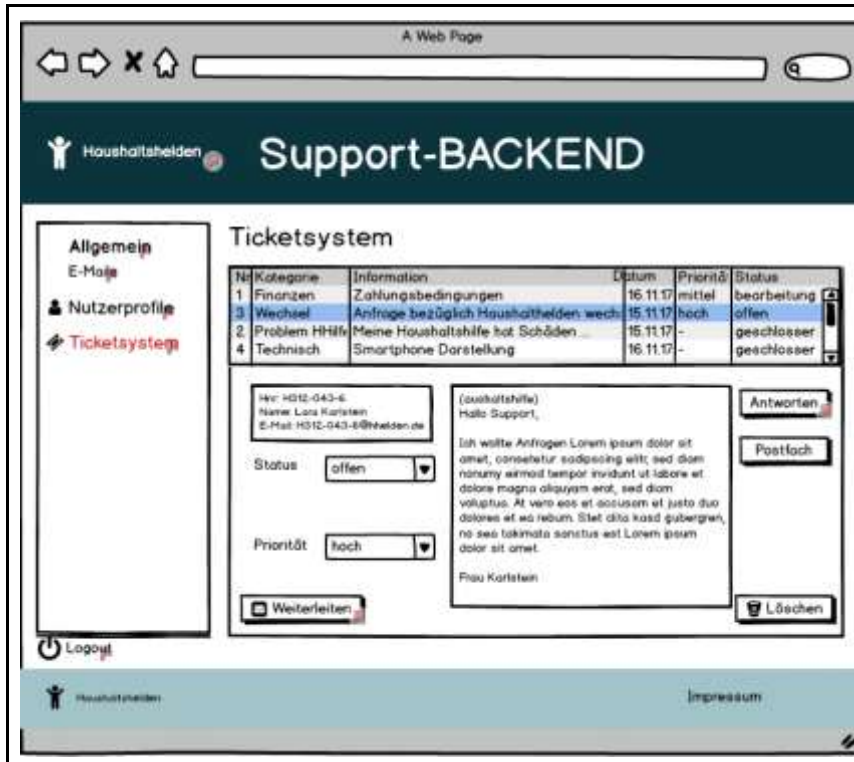
11.
Wie im vorherigen Fall antwortet der Support Mitarbeiter und klickt wieder auf senden.



12.
Nach dem senden landet der Support wieder automatisch im Ticketsystem und ändert hier wieder den Status in geschlossen.



13.
Nach dem Automatischen aktualisieren wählt der Supportmitarbeiter das letzte Ticket aus. Da er dort noch auf eine weitere Mail warten muss, setzt er die Priorität auf hoch.



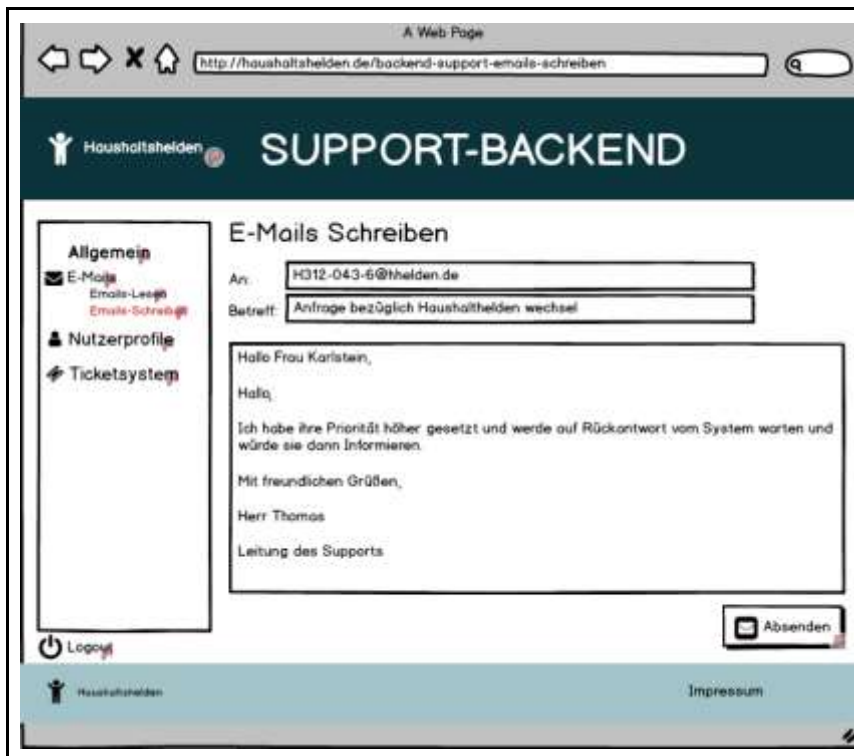
The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "A Web Page". The page title is "Support-BACKEND" and the logo "Haushaltshelden" is visible. On the left sidebar, there are links for "Allgemein", "E-Mails", "Nutzerprofile", and "Ticketsystem" (which is highlighted). The main content area is titled "Ticketsystem" and contains a table of tickets.

Nr.	Kategorie	Information	Datum	Priorität	Status
1	Finanzen	Zahlungsbedingungen	15.11.17	mittel	bearbeitung
3	Wechsel	Anfrage bezüglich Haushaltshelden wech	15.11.17	hoch	offen
2	Problem HH/HH	Mene Haushaltshilfe hat Schäden	15.11.17	-	geschlossen
4	Technisch	Smartphone Darstellung	16.11.17	-	geschlossen

Below the table, there is a form for creating a new ticket. It includes fields for "Nr." (H312-043-6), "Name" (Lara Karlstein), and "E-Mail" (H312-043-6@hhelden.de). There are dropdown menus for "Status" (set to "offen") and "Priorität" (set to "hoch"). A "Weiterleiten" button is present. To the right, there is a text area for the message content, which contains placeholder text. Below the text area are buttons for "Antworten", "Postfach", and "Löschen". At the bottom of the page, there is a "Logout" button and a footer with the "Haushaltshelden" logo and "Impressum" link.

14.
Der Supportmitarbeiter Informiert nun den Haushaltshelden darüber dass die Bearbeitung noch dauert.

Dafür schreibt er eine weitere Email



The screenshot shows the same web browser window, but the page title is now "SUPPORT-BACKEND" and the sidebar link "E-Mails" is highlighted. The main content area is titled "E-Mails Schreiben". It contains a form for writing an email. The "An:" field is filled with "H312-043-6@hhelden.de" and the "Betreff:" field is filled with "Anfrage bezüglich Haushaltshelden wechsel". Below the form, there is a text area for the email content, which contains the following text:

Hallo Frau Karlstein,
 Hallo,
 Ich habe ihre Priorität höher gesetzt und werde auf Rückantwort vom System warten und würde sie dann informieren.
 Mit freundlichen Grüßen,
 Herr Thomas
 Leitung des Supports

At the bottom right of the form is an "Absenden" button. The footer of the page remains the same with the "Logout" button, "Haushaltshelden" logo, and "Impressum" link.

15.
Nachdem er die Antwort geschrieben hat, geht er wieder auf den Absendenbutton und wechsel wieder automatisch auf die Ticketseite.

A Web Page

http://haushaltshelden.de/backend-support-ticket-system

Haushaltshelden **Support-BACKEND**

Allgemein
E-Mail

Nutzerprofile

Ticketsystem

Nr.	Kategorie	Information	Datum	Priorität	Status
1	Finanzen	Zahlungsbedingungen	16.11.17	mittel	bearbeitung
3	Wechsel	Anfrage bezüglich Haushaltshelden wech	15.11.17	hoch	offen
2	Problem HHM	Meine Haushaltshilfe hat Schäden	15.11.17	-	geschlossen
4	Technisch	Smartphone Darstellung	16.11.17	-	geschlossen

Hr: H012-043-E
Name: Lars Karlstein
E-Mail: H012-043-E@haushelden.de

Status:

Priorität:

(Haushaltshilfe)
Hallo Support,

Ich wollte Antragen Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet.

Frau Karlstein

Logout

Haushaltshelden Impressum

16.

Nachdem alle Tickets bearbeitet wurden kann sich der Support über den Logoutbutton unten Links ausloggen.