

# Mehr Übersicht, mehr Tempo. Mit PEET<sup>©</sup>-Ticket Kundenanforderungen effizienter steuern.

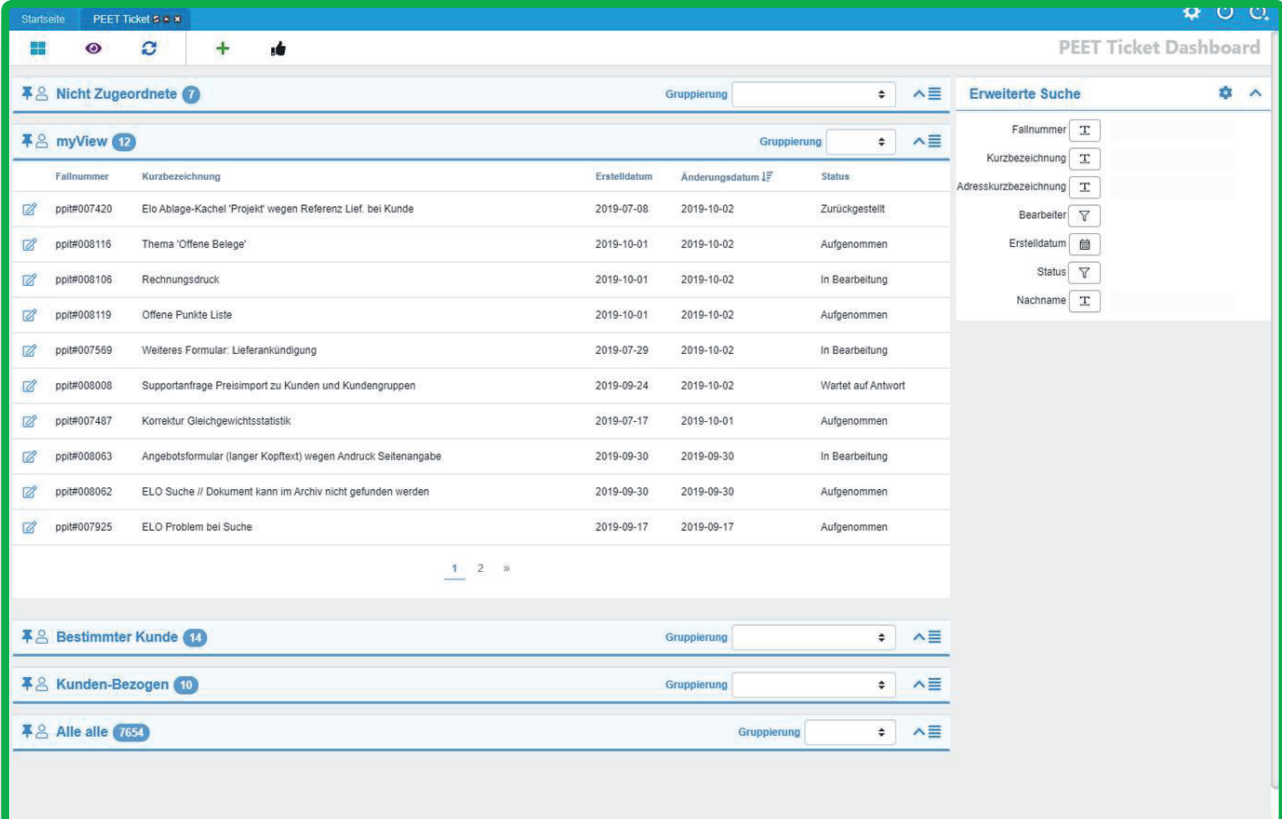
Das PEET<sup>©</sup> Ticketsystem ist auf Basis der myfactory Supportfälle und der Auftragsübersicht aufgebaut. Es ist komplett in den myfactory-Service integriert und verwendet die Service-Grundeinstellungen. Erweitert um sinnvolle Eigenschaften steht hiermit ein vollwertiges Ticketsystem zur Verwaltung von Supportfällen im Unternehmen zur Verfügung.

## Ticket Dashboard

Das Dashboard dient als Startseite des Ticketsystems. Es setzt sich aus Ticket-Ansichten und der Ticket-Suche zusammen. Die Ticket-Ansichten können vielfältig erweitert und gestaltet werden. Hierzu können einerseits neue Ansichten aus vordefinierten Standard-Ansichten ausgewählt werden. Andererseits können neue Ansichten individuell konfiguriert werden. Somit entsteht pro Arbeitsplatz eine für den Benutzer optimierte Ticket-Startseite.

### Leistungsmerkmale

- Höchstflexible Gestaltung des Dashboards
- Übersichtliche Darstellung der Tickets
- Erweiterbare Auflistung von Ansichten
- Freie Anordnung der Ansichten
- Ein- und Ausblenden der Ansichten
- Frei wählbare Spalten pro Ansicht
- Setzbare Filter pro Ansicht
- Merken der letzten Sortierung pro Ansicht
- Konfigurierbare Suchmaske



The screenshot shows the PEET Ticket Dashboard interface. At the top, there are navigation tabs for 'Startseite' and 'PEET Ticket'. Below this, there are several sections for viewing tickets, each with a 'Gruppierung' dropdown and a list icon. The main section is 'myView' with 12 items, displaying a table of tickets. To the right, there is an 'Erweiterte Suche' (Advanced Search) panel with various filters.

Fallnummer	Kurzbezeichnung	Erstelldatum	Änderungsdatum   F	Status
pplt#007420	Elo Ablage-Kachel 'Projekt' wegen Referenz Lief. bei Kunde	2019-07-08	2019-10-02	Zurückgestellt
pplt#008116	Thema 'Offene Belege'	2019-10-01	2019-10-02	Aufgenommen
pplt#008106	Rechnungsdruck	2019-10-01	2019-10-02	In Bearbeitung
pplt#008119	Offene Punkte Liste	2019-10-01	2019-10-02	Aufgenommen
pplt#007569	Weiteres Formular: Lieferankündigung	2019-07-29	2019-10-02	In Bearbeitung
pplt#008008	Supportanfrage Preisimport zu Kunden und Kundengruppen	2019-09-24	2019-10-02	Wartet auf Antwort
pplt#007487	Korrektur Gleichgewichtsstatistik	2019-07-17	2019-10-01	Aufgenommen
pplt#008063	Angebotsformular (langer Kopftext) wegen Andruck Seitenangabe	2019-09-30	2019-09-30	In Bearbeitung
pplt#008062	ELO Suche // Dokument kann im Archiv nicht gefunden werden	2019-09-30	2019-09-30	Aufgenommen
pplt#007925	ELO Problem bei Suche	2019-09-17	2019-09-17	Aufgenommen

## 🔍 Ticket Detailansicht

In der Detailansicht eines Tickets werden sämtliche Informationen zu einem ausgewählten Ticket angezeigt. Die Ansicht dient auch zur Bearbeitung des Tickets. Sämtliche Ticket-Vorgänge werden als Aktionen festgehalten und in der Übersicht aufgelistet. Jede Aktion kann kommentiert werden. Diese Kommentare sind im Kommentarverlauf schnell einsehbar. Aus dieser Maske heraus können E-Mails verschickt bzw. Aufgaben zum Ticket erstellt werden. Angefallene Support-Zeiten können über die Zeitbuchung zum Supportfall konfiguriert werden.

### Leistungsmerkmale

- Darstellung eines Tickets
- Übersichtsleiste rechts mit den wichtigsten Informationen zum Ticket
- Detailinformation zum Supportfall
- Zuordnung zu einem Mitarbeiter
- Ändern des Ticketstatus
- Detailinformation zum Kunden
- Liste weiterer Tickets des Kunden
- Ticket-Historie über Aktionseinträge
- Automatische und manuelle Aktionseinträge
- Kommentare zu einzelnen Aktionen
- Aufgabenstellung zum Ticket
- Verknüpfung zu anderen Tickets
- Leistungsverrechnung über Zeitbuchung
- Dokumente sowohl automatisch aus E-Mail-Anhängen als auch manuell hinzufübar