

Informationen und Anleitung:

Mediagraphik Ticketsystem

Inhaltsverzeichnis

Was ist das Mediagraphik-Ticketsystem und warum benutzen wir es?.....	2
Welche Anfragen gehören hier rein?	2
So können Sie es erreichen	2
Registrierung	3
Wie kann ich mich registrieren?	3
Zuordnung zu Ihrem Unternehmen.....	4
Passwort vergessen	4
Ticket eröffnen:.....	4
Anfrage per E-Mail	4
Anfrage per Online-Formular	5
Bilder und Dateien hochladen Bilder und Dateien hochladen	6
Priorität	6
Ticketstatus	7
E-Mail Benachrichtigungen	8
Ticketübersicht	9
Ticket schließen	9
Eigenes Profilbild hinterlegen.....	10

Stand: 24.07.2019

Angelique Hoffmann

Was ist das Mediagraphik-Ticketsystem und warum benutzen wir es?

Es erreichen uns wöchentlich sehr viele Anfragen, Änderungen oder projektbezogene E-Mails, auf welche nicht selten mehrere E-Mails oder telefonische Absprachen folgen. Daher haben wir uns entschlossen zu unserer Projektverwaltung ein Ticketsystem einzusetzen. Dieses soll Informationen zielgerichtet zusammenfassen, damit nichts vergessen wird und eine projektbezogene Kommunikation immer gewährleistet ist.

Zudem dient das Ticketsystem der Kosten- und Zeiterfassung.

Auf Basis des Ticketsystem wird auf unterschiedliche Weisen abgerechnet. Status: „Ticket geschlossen“ .Eine Abrechnung erfolgt innerhalb fünf Tagen automatisch.

Installation von Plugins, Sonstiges kann darüber sofort abgerechnet werden, da es sich hierbei vielfach um einen s.g. Dritteinkauf handelt. Die Weitergabe der Abrechnung nach Aufwand, erfolgt 2x im Monat aus dem Zwischenspeicher.

Welche Anfragen gehören hier rein?

Das Ticketsystem vereint nahtlos Anfragen, die per E-Mail, Telefon- oder über Online-Formulare gestellt werden, in einer einfach zu handhabenden Web-basierten Oberfläche, mit persönlichen Zugängen auf welche von überall zugegriffen werden kann. Wir verwalten, organisieren und archivieren damit all Ihre Support-Anfragen und ihre dazugehörigen Antworten an einem Ort. So können wir schnell und zuverlässig Ihr Anliegen bearbeiten und eine bessere Hilfestellung bei Problemen bieten.

Das bedeutet nicht, dass E-Mail Kommunikation abgeschafft wird, sondern eher, dass Aufgabenbezogene Informationen in diesem System schriftlich festgehalten werden, sodass alle Mitarbeiter auf dem gleichen Stand sind.

So können Sie es erreichen

Sie finden das Ticketsystem unter der URL:

www.mediagraphik.support

Registrierung

Wie kann ich mich registrieren?

1. Unter dem Menüpunkt Registrierung müssen Sie sich mit Ihrer E-Mail Adresse, Ihrem Firmennamen, Ihrem eigenen Namen, einer Telefonnummer unter welcher Sie erreichbar sind, sowie einem Passwort registrieren.
2. Nun erhalten Sie eine E-Mail mit einem Bestätigungslink für Ihr Konto.
3. Diesen Link können Sie anklicken, damit Sie direkt zum Ticketsystem weitergeleitet werden. Sobald Sie Ihr Konto auf diese Weise bestätigt haben, können Sie ein Ticket mit Ihrem Anliegen erstellen.

Mediagraphik
TICKET SUPPORT-SYSTEM

Support-Center-Startseite Neues Ticket eröffnen Ticket-Status überprüfen

Konto-Registrierung

Verwenden Sie das folgende Formular zum Erstellen eines Kontos oder aktualisieren Sie die Informationen, Konto haben

Kontaktinformationen

E-Mail-Adresse *

Firmenbezeichnung

Vollständiger Name *

Telefonnummer
 Durchwahl:

Einstellungen

Zeitzone:

Zugangsdaten

Geben Sie ein Passwort ein:

Neues Passwort bestätigen:

Willkommen bei Mediagraphik Servicecenter

Support E-Mail an Sie [Details anzeigen](#)

Hallo Valerie Sommer,

Wir haben in unserem Support-Center ein Konto für Sie erstellt, unter <http://mediagraphik.support>.

Folgen Sie bitte dem Link unten, um Ihr Konto zu bestätigen und Zugang zu Ihren Tickets zu erhalten.

<http://mediagraphik.support/pwreset.php?token=gsJa6QJxAz2RfVvMd4t2pnPsRp5YIFil0imRHk6TqnlCuON>

Ein Tipp:
Fügen Sie den Link (<http://mediagraphik.support>) zu Ihren Browser-Favoriten hinzu.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Mediagraphik Team

Heenweg 15 AB
73770 Denkendorf

Tel: 0711 / 656 837 - 10
Fax: 0711 / 656 837 - 19

support@mediagraphik.de
www.mediagraphik.de

Diesen Bestätigungslink einfach anklicken

Mediagraphik
TICKET SUPPORT-SYSTEM

Valerie Sommer | Profil | Tickets (0) - Abmelden

Support-Center-Startseite Neues Ticket eröffnen Tickets (0)

Konto bestätigt!

Vielen Dank für die Registrierung Ihres Kontos

Sie haben Ihre E-Mail-Adresse bestätigt und Ihr Konto erfolgreich aktiviert. Sie können nun neue Tickets eröffnen oder vorhandene Tickets verwalten.

Ihr freundliches Support-Center
Mediagraphik Servicecenter

Zuordnung zu Ihrem Unternehmen

1. Sollten in Ihrem Unternehmen mehrere Mitarbeiter mit unserem Ticketsystem arbeiten, haben wir die Möglichkeit, alle Unternehmens-Tickets für alle Mitarbeiter gleichermaßen sichtbar zu machen, somit ist jeder auf dem aktuellsten Stand der Dinge.

Dafür müssen Sie uns einen kurzen Hinweis per E-Mail an support@mediagraphik.de zukommen lassen, sodass wir alle notwendigen Mitarbeiter Ihrem Unternehmen zuordnen.

Passwort vergessen

1. Sollten Sie einmal Ihr Passwort vergessen haben, können Sie einfach auf den Link unterhalb des Log-in Feldes „Ich habe mein Passwort vergessen“ klicken.

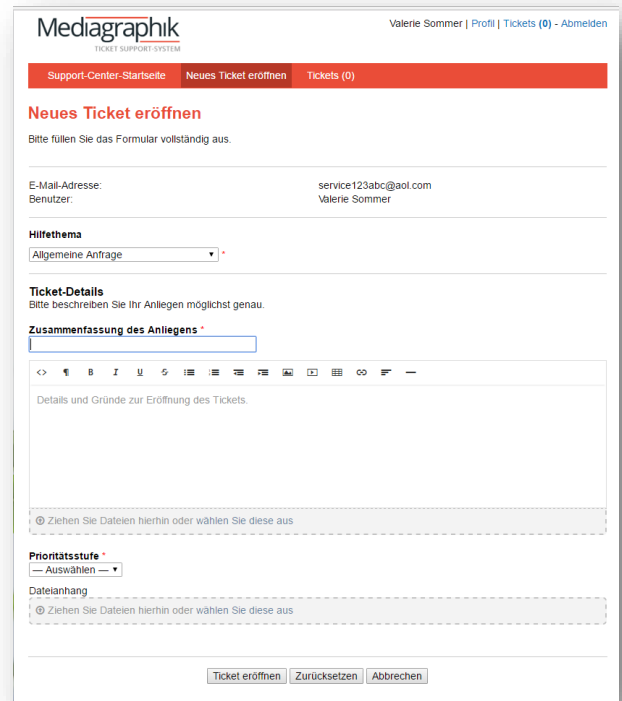
Ticket eröffnen:

Anfrage per E-Mail

1. Es gibt nun zwei verschiedene Möglichkeiten ein neues Ticket anzulegen: Zum einen können Sie einfach eine E-Mail an support@mediagraphik.de schicken. (Der Nachteil hierbei ist, dass keine weiteren Ticket-Einstellungen wie z.B.: Hilfethema etc. einstellbar sind. Wir empfehlen ausschließlich Tickets per Online-Formular anzulegen.)

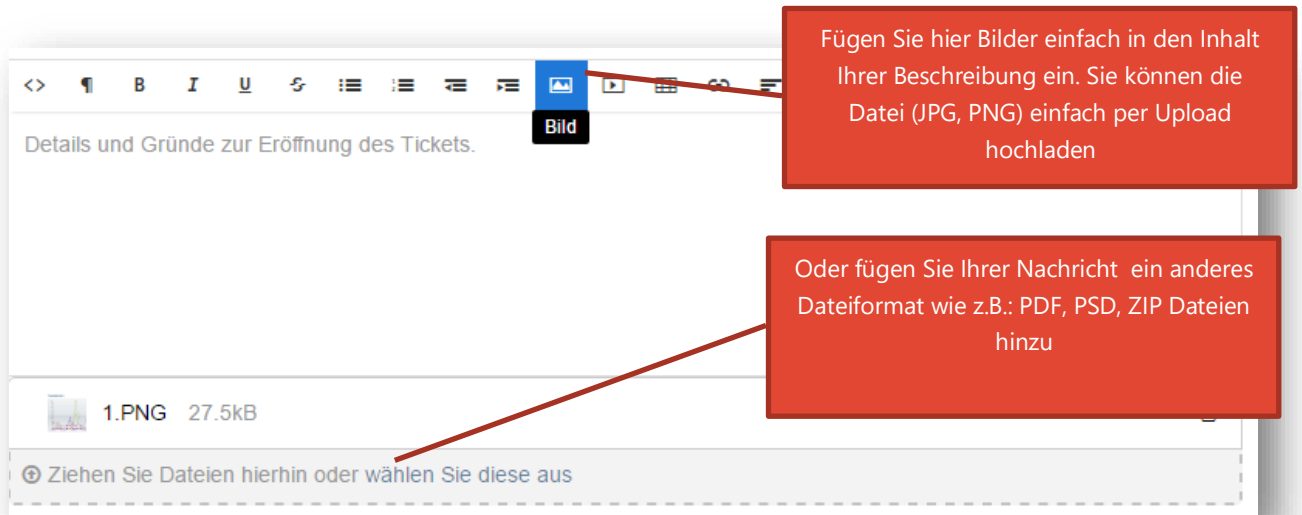
Anfrage per Online-Formular

1. Sie legen über das Ticketformular ein Ticket an. Unsere Empfehlung ist es, ein Ticket über das System anzulegen, da Sie so Ihr Anliegen genauer definieren können. Das Formular eines neuen Tickets sehen Sie hier:
2. Im Feld **Hilfethema** können Sie nun auswählen um welche Art von Anfrage es sich handelt. Es gibt dabei die Möglichkeit zwischen 7 verschiedenen Themen zu wählen:
 - **Allgemeine Anfrage**
 - **Anpassungen an Website vornehmen**
(Sollen wir Anpassungen an Ihrer Website oder Ihrem Onlineshop vornehmen?)
 - **Aufwandschätzung**
(Sollen wir für Ihr Projekt oder Ihre Änderung eine Aufwandschätzung abgeben?)
 - **Ein Problem auf Website melden**
(Melden Sie uns Fehlfunktionen/ Bugs auf Ihrer Website oder Ihrem Onlineshop)
 - **Feedback**
 - **Hosting/ Domain**
(Hier können Sie Ihr Anliegen rund um den Bereich Hosting, Domains und Server schildern)
 - **Projektbezogene Aufgabe**
(Ihr Anliegen während eines komplexen Projekts mit unterschiedlichen Aufgaben)
3. Als nächstes sollten Sie Ihr Anliegen möglichst präzise in der **Betreffzeile** „Zusammenfassung des Anliegens“ beschreiben. Beispiele wären: „Auf beispiel.de bitte die News einfügen“ oder „Bestellungen funktionieren nicht“.



Bilder und Dateien hochladen Bilder und Dateien hochladen

4. Danach können Sie im Textfeld weitere Details nennen und auch Dateien und Bilder zur genaueren Erläuterung Ihres Wunsches / Problems hinzufügen.



Priorität

5. Anschließend können Sie die Prioritätsstufe Ihres Anliegens bestimmen. Hierbei sind folgende Stufen wählbar:

- Niedrig**
- Normal**
- Hoch**
- Notfall** (äußerste Notfälle, wie Shop funktioniert überhaupt nicht; Bearbeitung innerhalb von einer Stunde während der Öffnungszeiten, Abrechnung nach Zeitaufwand x 100%)

Hinweis: Besitzen Sie einen Wartungs-/Supportvertrag sind Tickets mit der Prioritätsstufe HOCH nicht in diesem beinhaltet und werden nach unserem allgemeingültigen Stundensatz berechnet.

6. Bitte überprüfen Sie abschließend ob Sie alle Felder ausgefüllt und Ihr Anliegen treffend geschildert haben.

7. Nach der Überprüfung können Sie nun auf Ticket eröffnen klicken.

8. Dieses neu eröffnete Ticket könnte nun beispielsweise so aussehen:

Mediagraphik
TICKET SUPPORT-SYSTEM

Support-Center-Startseite Neues Ticket eröffnen Tickets (3) Abmelden

Umstellung unseres Onlineshops auf Shopware #164692 Drucken Bearbeiten

Basic Ticket Information	Benutzerinformationen
Ticket-Status: Offen	Name: Valerie Sommer
Abteilung: Allgemeiner Support	E-Mail: service123abc@aol.com
Erstellungsdatum: 06.10.16 11:55	

Ihr beschriebenes Anliegen

Valerie Sommer posted 06.10.16 11:55

Hallo Mediagraphik-Team,

wir hatten ja bereits darüber gesprochen den Onlineshop eventuell auf Shopware umzustellen. Wie lange würde so etwas denn ungefähr dauern ?

Grüße,
Valerie Sommer

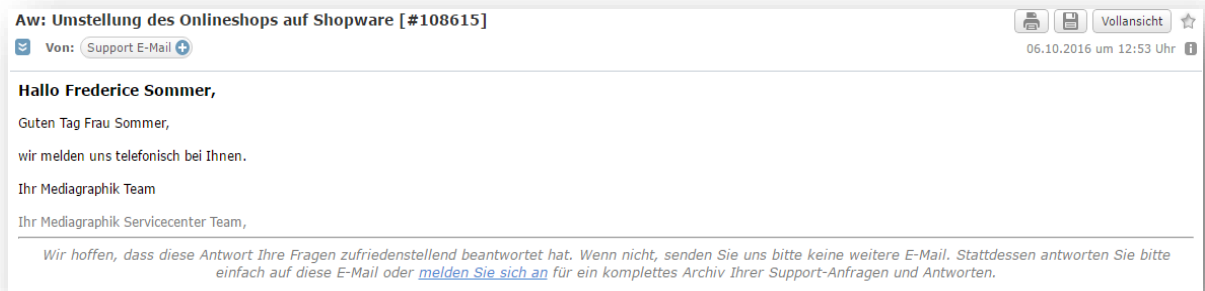
Created by Valerie Sommer 06.10.16 11:55

Ticketstatus

1. Sie können im oberen Teil Informationen zu Ihrem Ticket sehen, wie beispielsweise den Ticketstatus (offen = noch nicht von Mediagraphik bearbeitet).
2. Der Ticketstatus kann sich im Verlauf der „Unterhaltung“ auch auf geschlossen ändern, dann ist das Ticket abgeschlossen und Ihr Anliegen wurde bearbeitet. Standardmäßig wird ein geschlossenes Ticket, insoweit es kein projektbezogenes Ticket ist, oder ein Wartungsvertrag besteht, in dessen Leistungsrahmen das Ticket fällt, innerhalb fünf Tagen automatisch berechnet.

E-Mail Benachrichtigungen

1. Sobald das Team von Mediagraphik auf Ihre Anfrage antwortet erhalten Sie eine E-Mail.
2. Im normalen Verlauf würde eine mögliche Antwort nun so aussehen:



3. Sie können durch den Link unterhalb der Antwort wieder zu Ihrem Ticket-Konto gelangen und Ihre Antwort verschicken.
4. Grundsätzlich werden Sie immer per E-Mail informiert, sobald Ihre Tickets in irgendeiner Form bearbeitet werden.

Ticketübersicht

1. Nach Login in unserem Ticketsystem können Sie all Ihre Tickets und - falls verknüpft - die Tickets Ihres Unternehmens oder Ihrer Kollegen einsehen.

Ticket #	Erstellungsdatum	Status	Betreff	Abteilung
705874	23.08.16	Offen	Layout der Webseite	Allgemeiner Support
497002	27.09.16	Auf Wiedervorlage	Telefonanlage	Allgemeiner Support
824094	30.09.16	Offen	Optimierung des Ticketsystems	Allgemeiner Support

alle von Ihnen noch nicht beantworteten Tickets sind **fett** gekennzeichnet.

Ticket schließen

Sobald Ihr Anliegen erfolgreich bearbeitet wurde schließen wir dieses Ticket, wie bereits oben erwähnt. Dies dient vor allem dazu, dass weder Sie noch wir die Übersicht über die offenen Punkte verlieren. Sollten Sie allerdings erneut eine Frage oder eine weitere Aufgabe, welche sich auf das bereits geschlossene Ticket bezieht haben, können Sie in Ihrer Übersicht die geschlossenen Tickets aufrufen und eine erneute Nachricht in ein bereits geschlossenes Ticket schreiben, dieses Ticket wird nun wieder geöffnet und erhält den Ticketstatus „offen“ bis zu einer erneuten Schließung.

Wie bereits erwähnt, wird ein geschlossenes Ticket, insoweit es kein projektbezogenes Ticket ist, oder ein Wartungsvertrag besteht, in dessen Leistungsrahmen das Ticket fällt, innerhalb fünf Tagen automatisch berechnet.

Eigenes Profilbild hinterlegen

Sie haben die Möglichkeit Ihr eigenes Profilbild zu hinterlegen, dieses erscheint von nun an in jedem Ticket neben Ihrem Namen. Um Ihr Profilbild hinterlegen zu können müssen Sie zunächst folgende Website aufrufen: <https://de.gravatar.com/>.

The screenshot shows the Gravatar website interface. At the top, there are navigation links: 'Was ist Gravatar?', 'Wie man Gravatar verwendet', 'Hilfe', 'WordPress.com', and 'Anmelden'. The main heading is 'Gravatar Ein weltweit wiedererkennbarer Avatar'. Below this, there is a text block explaining Gravatar and a profile card for 'Matt' with a 'View Complete Profile' button. In the center, there is a form titled 'Introducing Gravatar' with fields for 'NAME' and 'EMAIL', and a 'Gravatar' button with a play icon. To the right, there is a blue button 'Erstelle deinen eigenen Gravatar' which is highlighted with a red arrow. Below this button is the text 'FÜR WEBSITEBETREIBER' and a paragraph explaining how to set up Gravatar. A red callout box with white text points to the button, stating: 'Klicken Sie hier um Ihr Profilbild zu erstellen'.

Nachdem Sie auf „Erstelle deinen eigenen Gravatar“ geklickt haben gelangen Sie zu folgender Seite:

The screenshot shows the WordPress.com sign-up interface for Gravatar. At the top, it says "WordPress.com ist auch verfügbar in Deutsch". Below this, there's a section titled "Signing up for Gravatar with WordPress.com" with a blue Gravatar icon. A link says "I already have a WordPress.com account!". The form has three input fields: "E-mail Address", "Username", and "Password". To the right of each field is a small text box with instructions: "Triple-check your email. It's the only way we can contact you.", "This is what we'll call you. It needs to be a least four letters or numbers.", and "Don't be afraid to use symbols like !\"'£ \$%^&() along with numbers and letters." At the bottom, there's a checkbox area that says "You agree to the fascinating terms of service by submitting this form." and a blue "Sign up →" button.

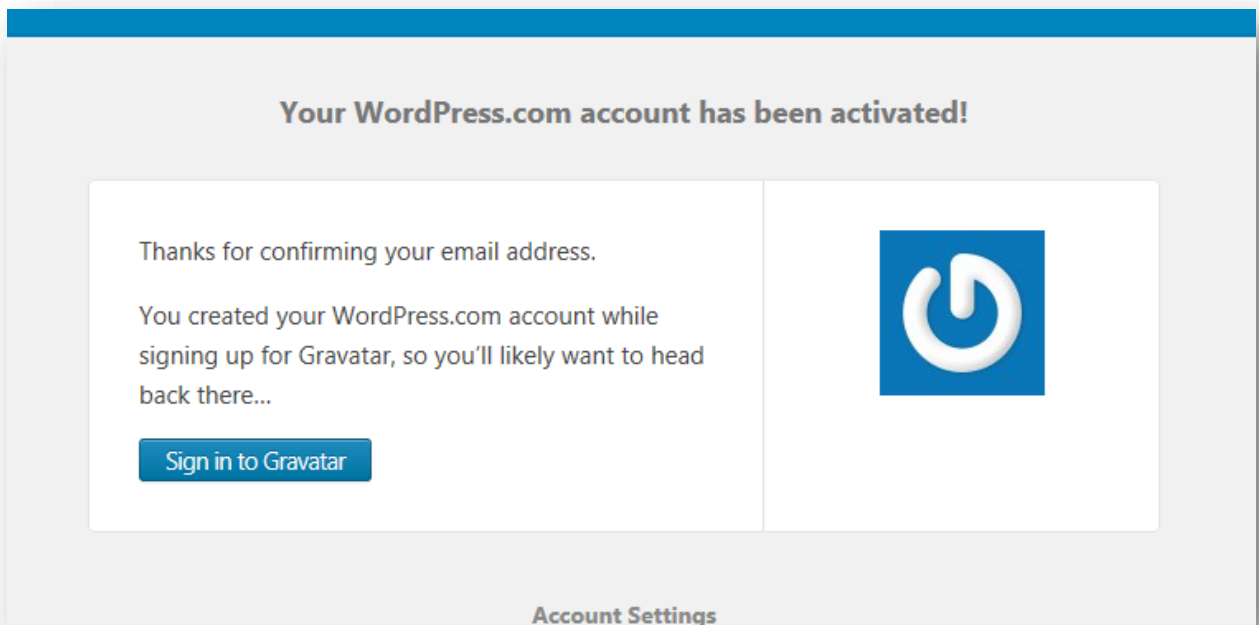
Sie können nun Ihre E-Mail Adresse eingeben und sich einen Usernamen und ein Passwort aussuchen. Um den Vorgang abzuschließen klicken Sie auf „Sign up“. Anschließend werden Sie auf diese Seite weitergeleitet:

The screenshot shows a confirmation page with a dark header. On the left, there are links: "Was ist Gravatar?", "Wie man Gravatar verwendet", and "Hilfe". On the right, there's a "WordPress.com" logo and a blue "Anmelden" button. The main content area has a large heading "We sent you a confirmation email!". Below it, the text reads: "We sent an email to f.sommer@mediagraphik.de when you signed up for Gravatar." It then explains that the email contains a link to a confirmation page. It also provides instructions for what to do if the email wasn't received, including a link to the WordPress.com help page. At the bottom, there's a note in German: "BITTE überprüfe deinen Junk/Spam-Ordner, bevor du uns kontaktierst. Es ist nicht ungewöhnlich, dass E-Mails auf Grund von automatisierten Filtern nicht zugestellt werden."

Nun müssen Sie Ihren Account mithilfe der Ihnen zugesandten Bestätigungsmail bestätigen. Dazu klicken Sie einfach in der Mail auf „Activate Account“.

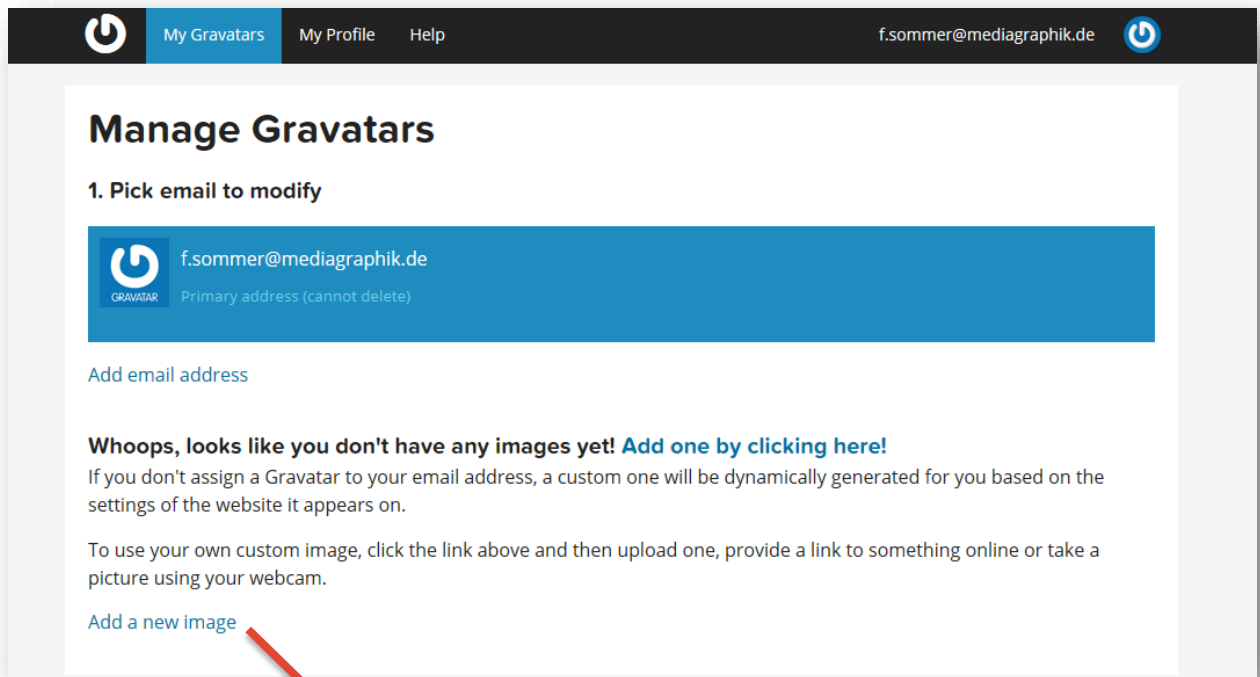


Jetzt erscheint folgende Seite:



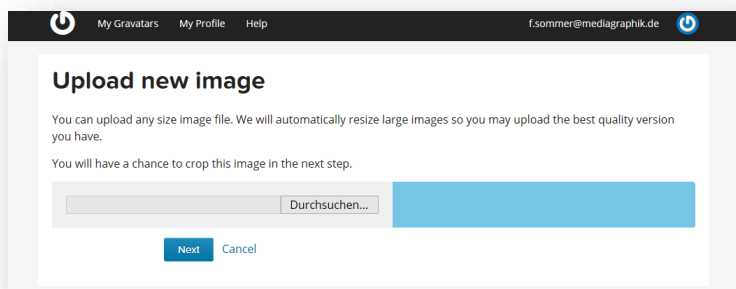
Sie können sich nun ganz normal bei Gravatar anmelden indem Sie auf „Sign in to Gravatar“ klicken.

Nachdem Sie sich eingeloggt haben können Sie hier ein Bild hochladen:



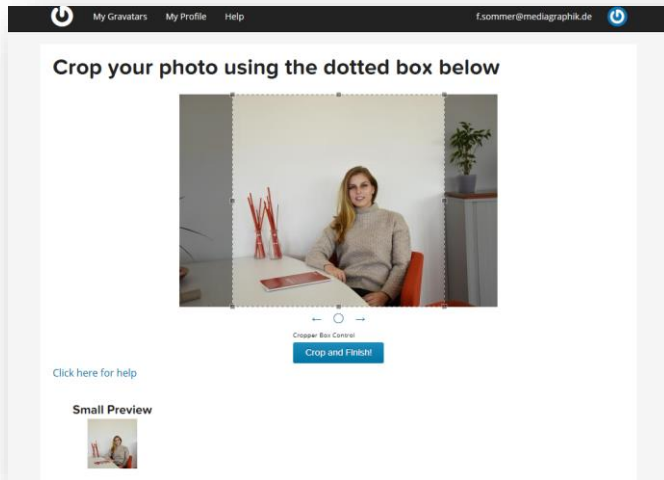
Hier können Sie ein neues Bild hinzufügen

Sie können aus Ihren Dateien auswählen:



Nachdem Sie sich entschieden haben können Sie Ihr Bild zuschneiden:


Seite 13 von 14



Und anschließend speichern. Bevor Sie ganz fertig sind müssen Sie Ihren Avatar noch bewerten:

Wähle eine Bewertung für deinen Gravatar

G auswählen



Mit einem Klick auf einer dieser Bewertungen

rated G	rated PG	rated R	rated X
-------------------	--------------------	-------------------	-------------------

G Ein als G bewerteter Gravatar ist für alle Websites und jede Zielgruppe geeignet.
PG Mit PG bewertete Gravatare können obszöne Gesten, aufreizend gekleidete Personen, Schimpfwörter oder Gewaltdarstellung beinhalten.
R Mit R bewertete Gravatare können vulgäre Ausdrucksweise, übertriebene Gewaltdarstellung, nackte Personen oder Drogenmißbrauch beinhalten.
X Mit X bewertete Gravatare können Pornografie oder extreme Gewaltdarstellung beinhalten.

Da es sich bei Ihrem Gravatar selbstverständlich um ein seriöses Bild handelt bewerten Sie diesen mit G. Ihr Gravatar wird nach Abschluss der Erstellung automatisch zum Ticketsystem hinzugefügt.