

Ticket System - ezAdmin

- [Handbuch - Ticket System - ezAdmin](#)
- [Einstellungen - Tickets](#)
- [Plugin - Funktionen](#)

Handbuch - Ticket System - ezAdmin

Sehr geehrter Leser,

willkommen zum Benutzerhandbuch für das Plugin Ticket System - ezAdmin von NetFactory.

Wir haben dieses, und weitere, Handbücher für Sie erstellt damit Sie sich bei der Verwendung unserer Plugins schnell und einfach Hilfe holen können. Es werden in regelmäßigen Abständen (oder nach grösseren Updates) Erklärungen und Anwendungsbeispiele zu weiteren, von uns implementierten, Funktionen für Sie im entsprechenden Handbuch nachgetragen.

Sollten sie trotzdem einmal bei der Verwendung eines unserer Plugins nicht weiter wissen, kontaktieren Sie uns doch direkt und unser Support steht Ihnen mit Rat und Tat zur Seite.

NetFactory Helpdesk	
Tel.:	0721-93 33 0-90
E-Mail:	helpdesk@net-factory.de

Installation und Einrichtung

Unser Plugin Ticket System - ezAdmin lässt sich nach dem Kauf bequem über den Plugin-Manager im Backend Ihres Shopware Shops installieren. Voraussetzung für den reibungslosen Betrieb ist das Plugin ezAdmin.

Sollten Sie den ezAdmin neu installieren verlieren Sie den Menüpunkt Tickets. Eine Neuinstallation des Ticket Systems fügt den Menüpunkt wieder hinzu.

Sind sie mit unserem Plugin zufrieden?

Dann geben Sie uns doch eine Bewertung auf der [Plugin-Seite im Shopware Store](#).

Wir freuen uns!

Einstellungen - Tickets

Einstellungen - Tickets

Ticket Notifications

Ticket-Symbol nur bei offenen Tickets anzeigen AUS

Hervorhebung des Ticket-Symbols bei offenen Tickets aktivieren AUS

Ticket-Fenster beim Laden der Bestellung direkt öffnen AN

Benutzergruppen

Name	Beschreibung	
Admin	Admins	 
Versand	Alle Mitarbeiter aus dem Versand	 
Einkauf	Alle Mitarbeiter aus dem Einkauf	 
		

Ticket Benachrichtigungen

Ticket-Symbol nur bei offenen Tickets anzeigen

Aktivieren Sie diese Option wenn Sie das obere Ticket-Symbol für persönliche Tickets nur anzeigen lassen wollen wenn auch offene Tickets vorliegen.

Standard: Deaktiviert

Hervorhebung des Ticket-Symbols bei offenen Tickets aktivieren

Bei Aktivierung dieser Option blinkt das obere Ticket-Symbol für persönliche Tickets bei jedem Seitenwechsel kurz auf um besser auf sich aufmerksam zu machen.

Standard: Deaktiviert

Ticket-Fenster beim Laden der Bestellung direkt öffnen

Aktivieren Sie diese Option um das Ticket-Fenster direkt zu öffnen wenn man von der Ticketliste oder den Ticket Benachrichtigungen kommt.

Standard: Aktiviert

Benutzergruppen

Sie können für Ihre Benutzer Gruppen anlegen. Über einen Klick auf den  - Knopf öffnen Sie ein Modal-Fenster in welchem Sie eine neue Gruppe anlegen können. Tragen Sie den Namen und die Beschreibung der neuen Gruppe in die entsprechenden Textfelder ein und klicken dann auf **Hinzufügen**. Die neue Gruppe wird dann in der Liste angezeigt.

Um eine Gruppe zu editieren klicken Sie in der Liste bei dem entsprechenden Eintrag auf den grünen Stift . Es öffnet sich ein Modal-Fenster mit den bestehenden Daten der Gruppe. Bearbeiten Sie den Namen und die Beschreibung der Gruppe in den entsprechenden Textfeldern und klick dann auf **Übernehmen**.

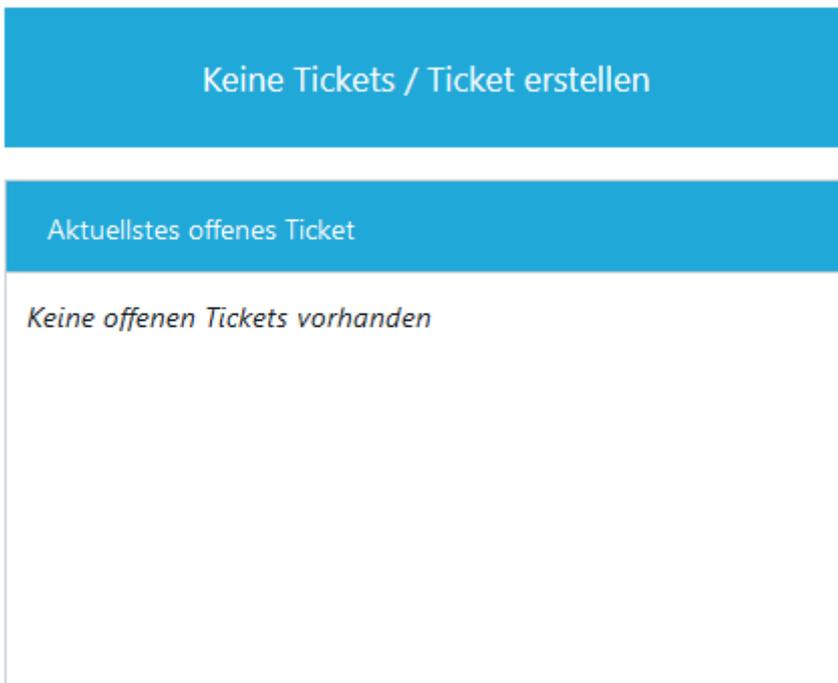
Wenn Sie eine Gruppe entfernen wollen klicken Sie in der Liste bei dem entsprechenden Eintrag auf das  - Symbol. Sie werden dann gefragt ob Sie die Gruppe wirklich entfernen wollen und können dies mit einem Klick auf **Entfernen** bestätigen.

Haben Sie alle Änderungen vorgenommen speichern Sie die Einstellungen auf der linken Seite mit dem Knopf **Speichern**.

Plugin - Funktionen

Bestellliste

Bestelldetails



Um ein neues Ticket an einen anderen Mitarbeiter zu schreiben öffnen Sie die Details einer Bestellung in der Bestellliste. Auf der rechten Seite finden Sie nun den Ticketbereich. Über den Button **Keine Tickets / Ticket erstellen** öffnen Sie die Ticketübersicht für diese Bestellung. Unter dem Knopf finden Sie alle Einträge des aktuellsten offenen Tickets dieser Bestellung.

Kommentar

Die Liste hat in der Spalte **Kommentare** ein weiteres Schild bekommen. Hat die Bestellung keine Tickets wird  angezeigt. Bei bestehenden Tickets wird die Anzahl der Tickets auf grünem Hintergrund angezeigt. Sind noch offene Tickets vorhanden findet man in Klammern hinter der Gesamtanzahl der Tickets die Anzahl an noch offenen Tickets. Der Hintergrund ist in diesem Fall gelb.

Ein Klick auf das Schild öffnet ebenfalls die Ticketübersicht.

Ticketübersicht

Tickets zu Bestellung 1422

offen für Einkauf Antworten

Demo-Admin > Demo-Admin 03.09.2018 14:50
Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua.

Demo-Admin > Versand 03.09.2018 15:16
Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua.

geschlossen 👁

Neues Ticket zu Bestellung 1422 erstellen

Übertragen an
Notiz erstellen

Kommentar

Ticket erstellen

Gruppe	Mitglieder
Admin	demo
Versand	
Einkauf	

Abbrechen

Neues Ticket erstellen

Auf der rechten Seite der Ticketübersicht können Sie ein neues Ticket für diese Bestellung anlegen. Wählen Sie im Dropdown **Übertragen an** einen der Benutzer oder Gruppen an die das Ticket erhalten sollen. Schreiben Sie dann Ihren Kommentar in das Textfeld und bestätigen Sie mit dem grünen Knopf **Ticket erstellen**. Mit der Option **Notiz erstellen** erstellen Sie ein geschlossenes Ticket an sich selbst.

Unter dem Formular finden Sie zur Übersicht eine Auflistung aller bestehenden Gruppen und deren zugehöriger Benutzer.

Tickets zu Bestellung

Auf der linken Seite der Ticketübersicht finden Sie eine Auflistung aller offenen und geschlossenen Tickets.

Um geschlossene Tickets erneut anzuzeigen reicht ein Klick auf das Auge-Symbol auf der rechten Seite um den Nachrichtenverlauf zu öffnen.

Offene Tickets werden als **offen** markiert und zeigen an an welche Benutzer oder Gruppen Sie derzeit gerichtet sind. Mit einem Klick auf **Antworten** auf der rechten Seite öffnen Sie unter dem jeweiligen Ticket die Antwort-Optionen. Wählen Sie im Dropdown **Übertragen an** einen der Benutzer oder eine Gruppe aus an die Sie das Ticket weiterleiten wollen oder nutzen Sie die Aktion **Ticket nach Nachricht schliessen**. Schreiben Sie dann Ihren Kommentar in das Textfeld und bestätigen Sie mit dem grünen Knopf **Antworten / Übertragen** die Übergabe. Wollen Sie das Ticket ohne Kommentar schliessen klicken Sie auf den blauen Knopf **Ticket schliessen**.

Ticketliste

Über den neuen Menüpunkt **Tickets** im linken Hauptmenü gelangen Sie auf die Ticketliste. Hier werden Ihnen alle offenen Tickets Ihres Shops in einer übersichtlichen Liste angezeigt. Es werden alle relevanten Daten in den jeweiligen Spalten angezeigt. In der oberen rechten Ecke können Sie die Sortierung der Ticketliste ändern.

Zugewiesener Benutzer / Gruppe

Der aktuell zugewiesene Benutzer oder Gruppe an den das Ticket gerichtet ist.

Bestellnummer

Die Bestellnummer zur Bestellung an der das Ticket angelegt wurde. Mit einem Klick auf das  -Symbol öffnen Sie die zugehörige Bestellung in der Bestellliste. Abhängig von der Einstellung **Ticket-Fenster beim Laden der Bestellung direkt öffnen** wird sich beim Laden der Bestellung die Ticketübersicht automatisch öffnen.

Kunde

Der volle Name des Kunden der die Bestellung durchgeführt hat. Mit einem Klick auf den Namen des Kunden gelangen Sie auf die Kunden-Detailseite.

Bestelldatum

Das Bestelldatum an dem die Bestellung durchgeführt wurde.

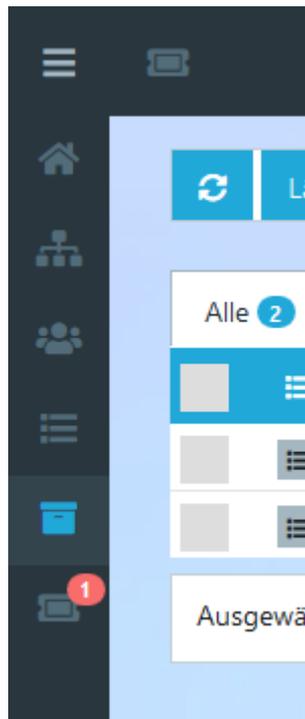
Informationen zu Bestellung

Hier können Sie auf einen schnellen Blick die wichtigsten Informationen zur Bestellung einsehen. Es wird die Gesamtsumme aller Positionen, die Zahlungsmethode, der Bestellstatus und der Zahlstatus angezeigt.

Nachrichten

Hier finden Sie alle Nachrichten dieses Tickets. Mit einem Klick auf den Knopf **Zur Bestellung** öffnen Sie die zugehörige Bestellung in der Bestellliste. Abhängig von der Einstellung **Ticket-Fenster beim Laden der Bestellung direkt öffnen** öffnet der Knopf **Zum Ticket** zusätzlich noch das Ticket beim Laden der Bestellung.

Ticket Benachrichtigungen



Persönliche Benachrichtigungen



In der oberen Leiste des ezAdmin finden Sie ab sofort ein Ticket-Symbol über das Sie Informationen zu offenen Tickets, die an Sie gerichtet wurden, abrufen können. Tickets werden hierbei nach persönlichen Tickets und Gruppentickets gruppiert. In einem roten Schild wird am Symbol die Anzahl an derzeit offenen, persönlichen Tickets angezeigt.

Allgemeine Benachrichtigungen

Am Menüpunkt der Ticketliste wird in einem roten Schild die Anzahl der derzeit offenen Tickets für alle Mitarbeiter angezeigt.