

# Anleitung für DoneEasy, das ProComp Ticketsystem

Stand: September 2021

**ProComp**



Digital. Experts.

## Inhalt

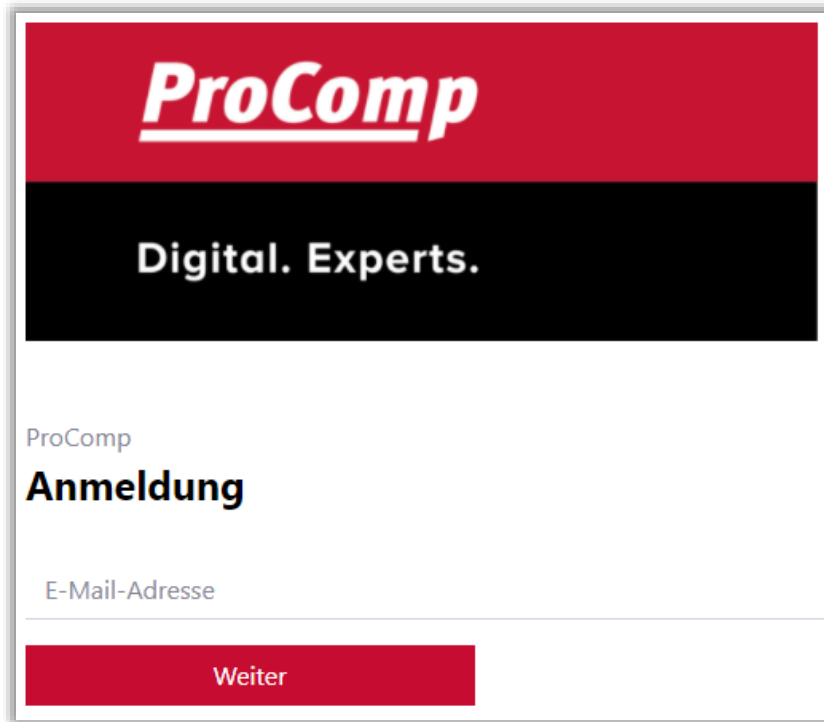
1.	Anmeldung .....	3
2.	Dashboard .....	4
3.	Neues Ticket erstellen .....	5
4.	Übersicht .....	7
5.	Profil .....	8
6.	Benutzerverwaltung .....	8
7.	Einstellungen .....	9
8.	Kategorieverwaltung.....	10
9.	Mandantenverwaltung.....	10
10.	Tickets an ProComp übergeben .....	11
11.	Statistik.....	11
12.	Abmeldung / Ausloggen.....	12

## 1. Anmeldung

Melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten über die Anmeldemaske an.

Sie haben noch keine Zugangsdaten?

Wenden Sie sich dazu an Ihren zuständigen Ticketsystem-Administrator.



ProComp  
**Anmeldung**

E-Mail-Adresse

Weiter

Nach Eingabe der E-Mail-Adresse haben Sie je nach Zugangstyp eine der folgenden Möglichkeiten:

- Passworteingabe
- Anmeldung über Microsoft Azure

### Passwort vergessen

Sie wissen Ihr Passwort nicht mehr oder wollen ein neues Passwort vergeben?

Klicken Sie dazu auf den Link „Passwort vergessen“. Falls Ihr Benutzername im System hinterlegt ist, erhalten Sie direkt eine E-Mail für die Vergabe eines neuen Passwortes. Als Azure-AD-Benutzer gelten für Sie die Regelungen Ihrer Azure-Organisation. Das Ändern oder Zurücksetzen Ihres Azure-AD Passworts ist über das Ticketsystem nicht möglich.

## 2. Dashboard

Nach der Anmeldung werden Sie zum Dashboard weitergeleitet. Die darin gezeigten Inhalte sind abhängig von Ihrer Benutzergruppe und den zugeteilten Rechten im Ticketsystem.

Als Beispiel sehen Sie als Anwender alle Tickets, die Sie erstellt haben. Benutzer mit mehr Berechtigungen sehen links die ihnen zugewiesenen Tickets und rechts die zuletzt erstellten Vorgänge. Je nach Workflow sind weitere Infos sichtbar wie z. B. alle nicht zugewiesenen Tickets. Diese Ansicht wird nachfolgend als Beispiel dargestellt:

Meine zugewiesenen Tickets							
Filter ▾							
ID	Titel		Status	Zugewiesen an	Ersteller	Priorität	Mandant
692	Anleitung Ticketsystem auf Stand bringen	<a href="#">🔗</a> <b>i</b>	Wartend	Max Mustermann	Sebastian Prüm	Hoch	Web Development
693	Update Anleitung FileExchange	<a href="#">🔗</a> <b>i</b>	Wartend	Max Mustermann	Sebastian Prüm	Normal	Web Development

Neueste Tickets				
Filter ▾				
ID	Titel		Status	Zugewiesen an
837	ReferenceError: initSlider is not defined	<a href="#">🔗</a>	Lösung ausstehend	Nils Röder
934	TypeError: \$(...).offset() is undefined	<a href="#">🔗</a>	Lösung ausstehend	Nils Röder

### 3. Neues Ticket erstellen

Mit der Funktion **Neues Ticket** können Sie ein neues Ticket erstellen. Auch ist es möglich, Tickets bei entsprechender Berechtigung jemandem zuzuweisen. Je nach Workflow wird dieses beim Erstellen automatisch einem Benutzer zugewiesen oder in den Ticket-Pool verschoben. Die ID für die Bearbeitung wird automatisch generiert, nachdem Sie das Ticket gespeichert haben. Für die Priorisierung stehen drei Stufen zur Verfügung: „Hoch“, „Mittel“ und „Niedrig“.

Die Kategorisierung ist je nach Einstellung freiwillig oder eine Pflichtangabe.

Nähere Infos finden Sie direkt übers Menü unter „[Einstellungen](#)“ und „[Kategorieverwaltung](#)“ (siehe 7. Einstellungen)

The screenshot shows the 'Neues Ticket' form in the ProComp system. At the top, there is a navigation bar with 'Dashboard', 'Neues Ticket', and 'Übersicht'. The user 'Max Mustermann' is logged in as an Administrator. A yellow warning banner states: 'Solange das Ticket nicht gespeichert wurde, können keine Kommentare und Anhänge gespeichert werden.' The form itself is titled 'Ticketdetails' and includes the following fields: ID (empty), Priorität (Normal), Mandant (Web Development), and Kategorie (Keine Kategorie). There is an 'Abonnieren' button with an information icon. Below these are text input fields for 'Titel:' and 'Beschreibung:'. At the bottom, there is a 'Zuständig:' dropdown menu currently set to 'Nicht zugewiesen'.

Mit der „**Auf Stand bleiben**“-Funktion werden Sie per E-Mail automatisch benachrichtigt, sobald sich der Zustand des Tickets geändert hat. Dies kann z. B. eine Änderung in der Beschreibung oder das Hinzufügen eines Kommentars sein. Grundlegend wirkt sich jede wesentliche Änderung auf die Meldefunktion aus.

Titel und Beschreibung sind Pflichtfelder. Diese können nach dem ersten Speichern nicht mehr verändert werden, wenn Sie die Rolle „Anwender“ haben. Andere Rollen wie z. B. „Supporter“ können Titel und Beschreibung auch nachträglich ändern.

Sie wollen ein Ticket gezielt einem Benutzer zuweisen? Nutzen Sie dazu die Funktion „**Zuständig**“. Der zugewiesene Benutzer wird automatisch über die Ticketerteilung informiert, sofern er dies nicht für sich explizit deaktiviert hat. Je nach Anforderung kann die Angabe des Zuständigen ein Pflichtfeld sein, wird automatisch belegt oder bleibt ohne Befüllung.

Nachdem Sie das Ticket gespeichert haben, können Kommentare und Anhänge hinzugefügt werden. Daten fügen Sie mit „Datei auswählen“ oder per „Drag and Drop“ hinzu. Sämtliche Änderungen finden Sie übersichtlich in der Historie protokolliert.

**Speichern**

**Kommentare (1)**   **Anhänge (1)**   **Historie**   **Abonnenten (2)**

Tonia Enders, 08.04.2021, 15:46  
"P:\300-Lösungsbereiche\350-WEB\Produkte\Ticketsystem\Anleitungen"

Neuer Kommentar

Kommentarbenachrichtigungen ⓘ >

**Anlegen**

**Speichern**

**Kommentare (1)**   **Anhänge (1)**   **Historie**   **Abonnenten (2)**

Benjamin Schart, 30.06.2021, 15:14 | Größe 1.5 MB  
Kurzanleitung-ProComp Ticketsystem-(Stand 30-06-2021).pdf

**Datei auswählen**

Oder die Datei in diesen Bereich ziehen

## 4. Übersicht

Die Übersicht ist eine Liste aller Tickets, in der folgende Informationen dargestellt werden:

- ID
- Titel
- Status
- Zugewiesen an
- Kategorie
- Ersteller
- Priorität

Indem Sie auf die einzelnen Tickets klicken, erhalten Sie die Vorschau der Detailansicht. Über den Button „Zum Ticket“ kommen Sie zur Detailansicht, in dem das Ticket bearbeitet werden kann.

The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, it says "Ticketübersicht (99)". Below this is a "Filter" dropdown. The main part of the interface is a table with columns for ID, Titel, Status, and Zugewiesen an. The first row is highlighted, showing ticket ID 1661 with the title "PDM Ticket 79 - SOAP30.dll - Excel64Bit führt zu Absturz bei CC-Sync". To the right of the table is a detailed view for the selected ticket, showing its ID (1661), title, status (Lösung ausstehend), assignee (Sebastian Prüm), category (PDM), creator (Sebastian Prüm), priority (Normal), and mandant (V. Fraas). At the bottom of the detailed view is a red button labeled "Zum Ticket".

ID	Titel	Status	Zugewiesen an
1661	PDM Ticket 79 - SOAP30.dll - Excel64Bit führt zu Absturz bei CC-Sync	Lösung ausstehend	Sebastian Prüm
1647	RSS-Feed für News von landkreis-wunsiedel.de und marktredwitz.de	Lösung ausstehend	Nils Röder
1604	https://feuerwehr-schirnding.de/ Umstellen auf HTTP	Lösung ausstehend	Albert Grigorev
1590	Externe Nameserver, wenn dieser hinterlegt ist ausgeben	Lösung ausstehend	Alexander Zürner
1560	Shop Dennit: Rechnungsversand 1x monatlich - nicht Datev - im Prinzip zum täglichen einen monatlichen anbieten	Lösung ausstehend	Horst Frank
1559	Shop Dennit: Reklamationen erfassen erweitern	Lösung ausstehend	Horst Frank
1558	Lieferantenportal: Überprüfung Warenkorbartikel die zum Zeitpunkt der	Lösung ausstehend	Horst Frank

ID: 1661

Titel: PDM Ticket 79 - SOAP30.dll - Excel64Bit führt zu Absturz bei CC-Sync

Status: Lösung ausstehend

Zugewiesen an: Sebastian Prüm

Kategorie: PDM

Ersteller: Sebastian Prüm

Priorität: Normal

Mandant: V. Fraas

Beschreibung: Hallo Sebastian, wir müssen das Thema kurzfristig angehen. Wie

Zum Ticket

## 5. Profil

In der Profilsicht sehen Sie die **E-Mail-Adresse**, **Vorname** und **Nachname**. Auch ist es möglich, sich ein neues Passwort zu vergeben und den Erhalt von Melde-Mails einzustellen.

**Angaben zum Benutzer**

E-Mail-Adresse:

Vorname:

Nachname:

Passwort:

Passwort wiederholen:

Optionen zum Erhalten einer E-Mail:

- Bei Zuweisung eines Tickets
- Bei Entzug eines Tickets
- Bei Änderung eines eigenen (zugewiesenen oder selbst angelegten) Tickets

[Speichern](#)

[Zur Benutzerübersicht](#)

## 6. Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung zeigt Ihnen sämtliche Infos zu allen Benutzern, die Sie sehen dürfen. Abhängig von Ihrer Berechtigung können Sie neue Benutzer anlegen, bearbeiten und einsehen. Bei der Erstellung neuer Nutzer kann zwischen den folgenden vier Benutzergruppen gewählt werden:

- **Anwender**  
Funktion: **Tickets erstellen**
- **Supporter**  
Funktion: **Tickets erstellen und Tickets bearbeiten**  
In der Grundeinstellung können die zugewiesenen Tickets verwaltet werden. Falls erforderlich kann der Supporter auch Tickets aktiv zuweisen.
- **Dispatcher**  
Funktion: **Tickets erstellen, Tickets bearbeiten und Verteilung der Tickets**  
Dispatcher sind verantwortlich für die Verteilung der Tickets. Sie legen fest, wer für welches Ticket die Verantwortung trägt. Auch können Dispatcher die Zuständigkeiten ändern.
- **Administrator (höchste Berechtigungsstufe)**  
Funktion: **Dispatcher sowie Vollzugriff auf sämtliche Einstellungen**  
Als Administrator haben Sie die höchste Berechtigungsstufe. Sie haben Zugriff auf alle Einstellungen im System sowie in der Kategorie- und Benutzerverwaltung. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, projektbezogene Statistiken Ihrer Ticket-Vorgänge in der Mandantenansicht einzusehen.



### Benutzer erstellen

Neuen Benutzer anlegen  Einen neuen Benutzer per E-Mail einladen

E-Mail-Adresse:

Vorname:

Nachname:

Passwort:

Passwort wiederholen:

Optionen zum Erhalten einer E-Mail:

- Bei Zuweisung eines Tickets
- Bei Entzug eines Tickets
- Bei Änderung eines eigenen (zugewiesenen oder selbst angelegten) Tickets

Benutzeraktivität:  
 Der Benutzer ist aktiv und kann das System benutzen

Benutzergruppe:  
Anwender

Außer dem Anwender können alle Rollen auch als „mandantübergreifend“ angelegt werden. Dies ist dann von Bedeutung, wenn es im System Untermantanten gibt. Details dazu siehe unter [Mantantenverwaltung](#).

## 7. Einstellungen

Die nachfolgenden Punkte finden Sie direkt unter **Einstellungen**:

- Darstellung des Firmenlogos
- Titel
- Kategorie als Pflichtfeld ausweisen
- Diverse Pflichtfelder und Links
- Limits für die Aufbewahrung der Ticket-Informationen

In den Einstellungen können Sie als Administrator sämtliche Änderungen am Ticketsystem vornehmen.

- **Kategorien als Pflichtfeld bei Tickets kennzeichnen**  
Standardmäßig ist diese Funktion ausgeschaltet.
- **Die Links in der Fußnavigation können individuell gepflegt werden**  
Wenn nichts hinterlegt ist, erfolgt die Weiterleitung zur Website von ProComp.
- **Individuelles Festlegen des Aufbewahrungslimits (in Tagen) für abgeschlossene Tickets**

Als Default-Wert ist **0** hinterlegt, was einer unbegrenzten Speicherdauer entspricht.

- **Workflow:**

o Automatic

Der Workflow Automatic ist für Unternehmensstrukturen konzipiert, bei denen immer eine Person zentral die Zuständigkeiten regelt. Zu diesem Zweck wird im System ein „Default-Dispatcher“ hinterlegt. Dazu wird ein bestehender Dispatcher in der Benutzerverwaltung als solcher gekennzeichnet. Ändern lässt sich dies nur, indem man einen neuen Dispatcher zum Default-Dispatcher macht, damit es immer einen gibt. Neu erstellte Tickets werden dann immer automatisch dem Default-Dispatcher zugewiesen, woraufhin dieser die Tickets weiterverteilen kann.

o DispatcherPool

Hier werden neue Tickets zunächst ohne zuständige Person angelegt und landen damit in einem sog. „Pool“, daher der Name des Workflows. Es kann nun beliebig viele Dispatcher geben, die die nicht vergebenen Tickets an die jeweils zuständigen Personen erteilen können.

o SupporterPool

Hier werden Tickets ebenfalls zunächst ohne Zuständigen angelegt. Der entscheidende Unterschied zu DispatcherPool liegt darin, dass sowohl Dispatcher als auch Supporter die nicht vergebenen Tickets verteilen können.

## 8. Kategorieverwaltung

In der Kategorieverwaltung können Kategorien und Unterkategorien erstellt und bearbeitet werden.

Jeder Kategorie kann ein Standard-Benutzer zugewiesen werden. Die Folge ist, dass jedes neue Ticket dieser Kategorie automatisch dem jeweiligen Standard-Benutzer zugewiesen wird. Dies gilt für alle Workflow-Typen.

## 9. Mandantenverwaltung

Unter „Mandant“ wird hier ein Kunde bzw. eine Firma verstanden. Eine Firma kann dabei auch weitere Tochter- oder Zweigfirmen haben, die sich hier als Untermandanten darstellen lassen. Jeder Mandant, auch die Untermandanten, laufen zunächst unabhängig voneinander, d.h. Personen des einen Mandanten können Inhalte/Tickets, etc. des anderen nicht sehen. Soll nun aber ein Benutzer Zugriff auf die komplette Firma samt ihren Untermandanten haben, so kann dieser Benutzer im Hauptmandanten als „mandantübergreifend“ angelegt werden, d.h. er besitzt seine Rechte nun nicht nur in seinem eigenen Mandanten, sondern er kann alles was er darf auch in allen Untermandanten durchführen, sofern es welche gibt. Alle Benutzerrollen mit Ausnahme des Anwenders können mandantübergreifend sein.

In der Mandantenverwaltung haben Sie alle Ihre Mandanten und ggf. Untermandanten im Überblick.

Die Mandantendetails bestehen aus:

- Ihrer Kundennummer bei der Firma ProComp
- Ihrem Firmennamen (änderbar vom Administrator)

- Den Verknüpfungsinformationen zu Azure-AD (sofern hinterlegt)
- Der Statistik zu lizenzpflichtigen Benutzern pro Monat (aus diesen ergeben sich die Kosten für das Ticketsystem)

## 10. Tickets an ProComp übergeben

Sofern gewünscht, können Sie Tickets auch direkt an ProComp zur Bearbeitung übergeben. Dafür muss in den Einstellungen „An ProComp übergeben bei Tickets anzeigen“ aktiv sein. Soll die Funktion auch für Anwender zur Verfügung stehen, können Sie dies mit der darunter stehenden Einstellung freigeben.

Wird ein Ticket an ProComp übergeben wird der jeweils zuständige Bereich informiert, dass ein Ticket eingegangen ist. Es lässt sich, wie beim Default-Benutzer einer Kategorie auch, ein Themenbereich für die Übergabe an ProComp pro Kategorie hinterlegen. Sofern dies geschehen ist, muss beim Anlegen des Tickets kein Bereich mehr gewählt werden, andernfalls wird bei der Übergabe des Tickets eine Auswahl zum Themengebiet erscheinen, um bereits möglichst gut die jeweils Zuständigen informieren zu können.

Sobald ein Ticket bei ProComp liegt, kann es nicht mehr vom Ersteller bearbeitet werden, um späteren Konflikten beim Bearbeiten vorzubeugen. Der Ersteller bekommt es nach Abschluss der Arbeit seitens ProComp wieder zurück.

Eine so beauftragte Leistung bei ProComp wird, was die Verrechnung angeht, genauso gehandhabt wie ein Auftrag per Mail oder Telefon.

## 11. Statistik

Die Statistik befindet sich derzeit noch in der Beta-Phase.

Es können aktuell zwei Werte statistisch ausgewertet werden, die Anzahl offener Tickets und die Lösungsdauer pro Ticket. Bei letzterem ist zu beachten, dass die Lösungszeit pro Ticket immer für diejenige Person gilt, die aktuell das Ticket zugewiesen hat, zwischenzeitliche Änderungen der Zuständigkeit sind nicht berücksichtigt.

Die Statistiken lassen sich pro Mandanten, Benutzer, Kostenstelle und Kategorie auswerten. Das Dropdown „gruppieren nach“ regelt, für welchen der Werte jeweils ein Balken gezeichnet werden soll.

Beispiel:

Wählt man bei der Statistik zu den offenen Tickets gruppieren nach Mandanten aus, so wird für jeden gewählten Mandanten ein Balken mit dem entsprechenden Wert dargestellt. Es lässt sich mit jedem der o. g. Werte so verfahren.



## 12. Abmeldung / Ausloggen

Oben rechts sehen Sie den aktuell angemeldeten Benutzer. Um sich auszuloggen klicken Sie auf den Namen, dadurch öffnet sich ein Untermenü. Durch Klick auf "Logout" werden Sie abgemeldet und gelangen zurück zum Startbildschirm.