

Ticketing System- Kundenportal

10/26/2021 16:36:09

FAQ Article Print

Category:	Public::Using CSSC	Last update:	09:48:42 - 05/20/2021
State:	public (all)		
Language:	de		

Keywords

OFORK, Ticket, portal, kunde, kundenportal, Interface

Symptom (public)

OFORK als Tracking- und Ticketingsystem

Der Support Tracking Service in OFORK unterstützt die FELA Projekt-, Entwicklung- Logistik und Service & Support Teams bei der effizienten Bearbeitung anfallender Supportfällen, Reparaturen und Reklamationen. Für uns liegt der größte Mehrwert in der Transparenzerzeugung im gesamten Servicevorgang und der einfachen Steuerung, Anpassung und Auswertung aller Prozesse. Somit wird unserer Ticketingsystem zu Ticketing- und Trackingsystem

Anmeldung am Kunden-Portal

Das Kunden-Interface ist unter folgender Adresse verfügbar:

[1]<https://support.fela.ch/ofork/customer.pl>

Sie benötigen ein Kunden-Konto, um das Ticketingsystem nutzen zu können. Wenn Sie noch kein Konto haben, können Sie sich über die Schaltfläche «[2]Registrieren Sie sich um ein neues Benutzerkonto zu eröffnen.» kostenlos registrieren, unsere Mitarbeiter werden über Ihre Anmeldung informiert. Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie auf die Schaltfläche «Passwort verloren?» und folgen Sieden Anweisungen. Nach der erfolgreichen Anmeldung wird das Kunden-Dashboard angezeigt.

Abbildung 1- Anmeldung für Kunden

Abbildung 2- Anforderung eines neuen Passwortes

Passwort ändern

Sie können Ihr Passwort jederzeit ändern indem Sie, nach dem Log-In, auf das «Einstellungen» Symbol () klicken, es eröffnet sich die Seite wo Sie Ihres Profils anpassen können.

Kunden Interface

Nach der erfolgreichen Anmeldung erscheint das Kunden Interface:

Abbildung 4- Kundeninterface

Zugang zu Kategorien

Übersicht erstellten Tickets (Benutzer)

Übersicht alle Firmentickets (Kundentickets-> Kundennummer zugeordnet)

Suchfunktion

Wissensdatenbank

Einstellungen

Log-Out

Umgang mit Formularticket und Ticketerstellung

Formulare können sowohl von den Kunden im Kundenportal als auch von den Agenten im Agentenportal genutzt werden. Im Kundenportal haben die Kunden die Möglichkeit, anhand eines Formulars das Ticket zu erstellen. Das Formular gibt die benötigten Informationen vor. Damit wird sichergestellt, dass das erstellte Ticket bereits alle wichtigen Informationen für die Bearbeitung der Anfrage enthält. Um ein neues Formularticket zu erstellen, klicken Sie auf das «Neues Ticket» und danach auf das «1. Support» Symbol. Dort finden Sie die Unterkategorien die Ticketformulare enthalten (siehe Abbildung 3- Menu- Unterkategorien)

Abbildung 3- Menu- Unterkategorien

Nachdem ihr auf Icon Support klickt erscheint, im Abschnitt Formular, dazugehörige link zu Unterkategorien und allgemeine Formulare:

Abbildung 5- Ticket nach Formular- Unterkategorie

Mit einem Klick auf Unterkategorie, z.B. EasyDrive, erscheinen die, dazugehörige, Formulare:

Abbildung 6- Ticket nach Formular- Formulare

Ticket erstellen

An das Formular klicken und dann erscheint die Eingabemaske. Das Ausfüllen eines Formulars erfolgt nach den Anforderungen des Formulars. Feder mit * Zeichen sind Pflicht Felder.

Abbildung 7- Ticket nach Formular- Formular

Die, hier erstellte, Tickets werden automatisch einem S&S Mitarbeiter zugewiesen zugewiesen:

Seine Aufgabe ist die Reparaturen zu steuern und die Tickets intern zu verteilen. Hiermit wird der Kunde, unter anderem, über den Fall Eingang und Ticket Status informiert. Nach dem die Support Arbeiten abgeschlossen sind, werden folgende Rollen Automatisch informiert:

Agent, dem das Ticket gehört Agent, der das Ticket erstellt hat
Kundenbenutzer des Tickets

[1] <https://support.fela.ch/ofork/customer.pl>

[2] <https://support.fela.ch/ofork/customer.pl#Signup>

Problem (public)

Solution (public)