

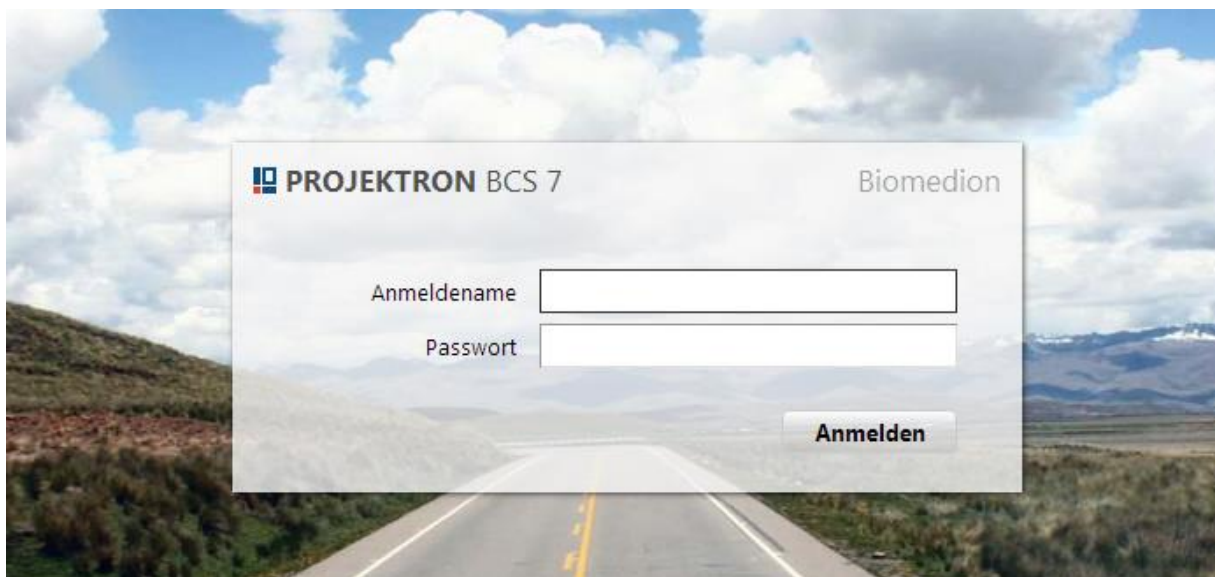
Verwendung des BioMedion-Ticketsystems „BCS“

BioMedion verwendet für die komplette Projektsteuerung, die Abrechnung, Zeiterfassung und viele weitere Funktionen das System Projektron BCS der Firma [Projektron](#). Dieses System verfügt über ein integriertes Ticketing-Modul, über das wir uns mit unseren Kunden über Wünsche, Vorschläge und offene Probleme austauschen können. Die Tickets stehen dabei immer in einem Zusammenhang zu einem Kunden und einem Projekt.

Das Ticketing-Modul erlaubt uns, alle aufgetretenen Kundenanfragen nachzuverfolgen, die Ergebnisse nachvollziehbar zu dokumentieren, so dass für beide Seiten ein guter Überblick über laufende Vorgänge entsteht.

Das Konto

Für die Nutzung des Ticketing-Systems ist ein Benutzerkonto erforderlich. Bitte sprechen Sie unser Support-Personal darauf an. Mit den übersandten Zugangsdaten können Sie sich [am Ticketing-Portal](#) anmelden.



Nach der Anmeldung erscheint die Liste offener Tickets:

The screenshot shows the 'Ticketliste' interface. At the top, there is a 'Navigator' bar with tabs for '+', 'Ticketliste', 'Ticket eintragen', 'Ticketsuche', and 'Zusammenfassung'. Below the tabs, the 'Ticketliste' title is followed by a settings gear icon. The interface includes two dropdown menus for 'Eingang:' and 'Gesamt:'. A 'Filter' section contains a 'Bezug' dropdown set to 'gleich' and another dropdown set to '[-Bezug-]', with an 'Anwenden' button below. Below the filters is a table header with columns: 'ZKN', 'ID', 'Betreff', 'Status', and 'Prio Kde'. Below the header, the text 'Es liegen keine Einträge vor.' is displayed.

Diese sollte zu Beginn leer sein.

Anlegen eines Tickets

Wechseln Sie zum Anlegen eines Tickets auf das Tab „Ticket eintragen“.

The screenshot shows the 'Ticket eintragen' form. The 'Ticketliste' tab is active in the 'Navigator' bar. The form has two main sections: 'BETREFF *' with a text input field, and 'BESCHREIBUNG' with a larger text area for detailed description.

Bitte beschreiben Sie das Problem oder den Vorschlag möglichst detailliert. Stellen Sie uns ggfs. über die Funktion „Anhänge“ Dateien bereit, die bei der Problemlösung hilfreich sein könnten.

The screenshot shows the 'ANHÄNGE' section. It features a 'Dateien:' label followed by a text input field containing the filename 'WMCcustom.ini'. To the right of the input field are two buttons: a three-dot menu icon and a close 'X' icon.

Jedes Ticket muss mit einem Projekt verknüpft werden. Bei Systemen in der Einführungsphase steht ein entsprechend benanntes Projekt zur Verfügung, bei älteren Systemen erscheint der Bezug „Support“ als Auswahlmöglichkeit.

EXTERN

Bezug: * Support

Priorität (Kunde): [-Bezug-]

Wunschtermin (Kunde): TDI - Thorst..estment GmbH

Support


Mit „Eintragen“ kann das Ticket übermittelt werden. Bei der Neuanlage sowie allen Änderungen an einem Ticket erhalten der Ersteller sowie unsere Support-Mitarbeiter Benachrichtigungs-E-mails.

Bearbeitung eines Tickets

In der Ticketliste (oder eine Ticketsuche) kann der Bearbeitungsstand eines Tickets eingesehen werden.

ID	Betreff	Status	Extern
#11	PDF-Konvertierung funktioniert nicht Nach Konfigurationsänderung des Neevia Doc Converters funktioniert die PDF-Konvertierung nicht mehr.	Eingetragen	[- Erledigt]

Sie können in diesem Zustand die Bearbeitung des Tickets beenden, indem Sie den „Status Kunde“ auf „Erledigt“ setzen. Alternativ können Sie das Ticket um Kommentare oder zusätzliche Dateien

ergänzen. Dazu betätigen Sie bitte das Stift-Symbol .

In dem erscheinenden Dialog können Sie z.B. einen neuen Kommentar hinzufügen:

NEUER KOMMENTAR

Kommentar-Betreff: Geänderte Parameter

Kommentar-Text: Wir haben übrigens den Parameter XY geändert.