

Anwendungshinweis zum ProNotar-Ticket-System (PTS)

I. Vorbemerkungen

Dieses System wurde eigens von ProNotar entwickelt, um eine optimale Kommunikation zwischen unseren Kunden und dem ProNotar-Support-Team zu gewährleisten.

Im ProNotar-Ticket-System, kurz PTS, kann man bequem Fragen an das Support Team stellen ohne dass Sie an das Telefon oder an die Uhrzeit gebunden sind. Das Notariat hat auch eine gute Übersicht über bereits beantwortete Fragen und Probleme.

Ferner können sich alle Mitarbeiter eines Notariats und auch des ProNotar-Supports über den Stand informieren und nicht nur einzelne Mitarbeiter, wie das bei der Kommunikation per Telefon oder E-Mail der Fall ist.

Um ein Problem zu berichten oder eine Frage zu formulieren, muss zuerst ein sogenanntes Ticket erstellt werden.

Ein Ticket ist ein Verlauf von Fragen und Antworten, das offen bleibt bis die Frage beantwortet oder erledigt wurde. Dieses Ticket ist von allen Mitarbeitern in Ihrem Notariat einsehbar und natürlich auch von allen Support-Mitarbeitern von ProNotar.

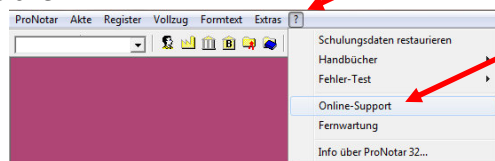
II. Ticket erstellen

1. Starten des PTS

Starten Sie das PTS über den Button "Online-Support" in der Symbolleiste



oder über den Menüpunkt "Online-Support", den Sie über den Aufruf des Fragezeichens in der Menüleiste erreichen.



Es erscheint eine Webseite auf der Sie schon sehen können, dass Sie im Namen des Notariats angemeldet sind.

Willkommen beim ProNotar-Ticket-System !



Sie sind für das Notariat ProNotar_Test - Mustermann und ProNotar in Musterstadt angemeldet!

Sie müssen keine weiteren Passwörter eingeben sondern können sofort loslegen.

Hinweis: Das PTS ist eine Webseite. Sie sollten sich nach der Arbeit im PTS immer (!) mit der Logout-Funktion vom PTS abmelden, damit keine Unbefugten Ihre Web-Session weiterführen. Aus diesem sicherheitstechnischen Aspekt meldet Sie das PTS nach 5 Minuten Inaktivität automatisch ab. Bei einer entsprechenden Nachricht schließen Sie einfach Ihre alte PTS Verbindung und rufen das PTS in ProNotar erneut auf.

Tickets Neues Ticket Versionsinfo Logout

2. Die Ticketliste

Wählen Sie in der Menüleiste den Menüpunkt „Tickets“, dann sehen Sie die Ticketliste.

Tickets Neues Ticket Versionsinfo Logout

Ticket-Nr.:

Zeitraum:
Vom 13.11.2014 bis 19.11.2014
... oder hier wählen:

Erstellt Bearbeitung

Status:
< Alle >

Dringlichkeit:
< Alle >

Notariat:
ProNotar_Test - Mustermann und ProNotar in Musterstadt

Hier werden alle Tickets, die Ihr Notariat betreffen, aufgeführt. Sollte die Liste zu umfangreich sein, können Sie diese mit genaueren Angaben in der linken Leiste des Fensters näher eingrenzen.

Sie können unter **Ticket-Nr.:** gezielt nach einem bestimmten Ticket suchen.

Ferner können Sie den **Zeitraum** bestimmen, sich über den **Status** z.B. nur die offenen Tickets anzeigen lassen, ebenso können Sie unter **Dringlichkeit** auch noch einmal eine nähere Auswahl treffen. Je mehr Sie die Suche eingrenzen, desto weniger Tickets werden angezeigt.

Außerdem sehen Sie auch hier noch einmal den Namen des Notariates, mit dem Sie auf dem PTS angemeldet sind.

Ticket-ID	Betreff	Änderung	Erstellt	
TEST-3	Urkunden lassen sich nicht öffnen	19.11.14	17.11.14	<input type="button" value="weiter >"/>
TEST-8	Anfrage	19.11.14	18.11.14	<input type="button" value="weiter >"/>
TEST-1	Entwürfe lassen sich nicht mehr öffnen	18.11.14	17.11.14	<input type="button" value="weiter >"/>
TEST-7	Testeintrag	18.11.14	18.11.14	<input type="button" value="weiter >"/>

Von Interesse in der Ticketliste dürften für Sie auch die farblichen Markierungen links neben der Spalte Ticket-ID sein.

Die äußere Umrandung gibt Auskunft über den Status des Tickets. Offene Tickets werden rot gekennzeichnet, geschlossene Tickets grün umrandet dargestellt.

Die Farben im Inneren geben Auskunft über die Dringlichkeit. Standard ist die grüne Farbe für eine „normale“ Dringlichkeit. Die weiteren Unterscheidungen sind: orange für eine „hohe“ Dringlichkeit, rot für „fatal“, lila für „gering“ und „blau“ für Wunsch. Näheres zu den einzelnen Unterscheidungen siehe nachfolgend unter II. 4. b).

3. Anlegen eines Tickets

Wählen Sie in der Menüleiste den Menüpunkt "Neues Ticket". Eine neue Maske zur Eingabe erscheint.

Tickets Neues Ticket Versionsinfo Logout

4. Auf der linken Seite sehen Sie zum einen auch hier noch einmal Ihr Notariat mit dem Sie angemeldet sind, zum anderen wann Sie das Ticket eröffnen. Ferner haben Sie noch weitere Auswahlmöglichkeiten:

a) Der **Status** ist standardmäßig als „Offen“ eingestellt. Sobald das Ticket erledigt wurde, sollten Sie oder der Mitarbeiter des Support-Teams das Ticket auf „Geschlossen“ abändern.

b) Bei der **Dringlichkeit** haben Sie 5 Auswahlmöglichkeiten

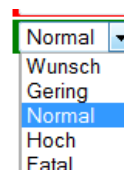
aa) „Wunsch“ für Entwicklungswünsche;

bb) „Gering“ für Anliegen, die Sie haben, die eine Antwort von seitens ProNotar erfordern, aber nicht eilig sind;

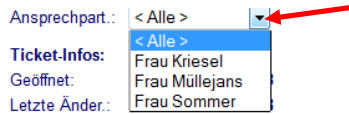
cc) „Normal“ für alle Anfragen Ihrerseits, dies ist bereits als Standard ausgewählt;

dd) „Hoch“, falls es einer schnellen Antwort bzw. Handeln durch das ProNotar-Team bedarf, z.B. wenn Sie gar nicht mit ProNotar arbeiten können;

ee) „Fatal“, falls eine umgehende Antwort bzw. Behebung erforderlich ist - ggf. würde sich hierbei aber auch ein Anruf auf der Hotline anbieten, dass das ProNotar-Team auch direkt handeln kann. Fatale Dringlichkeiten sind meisten Zustände, in denen die Arbeit im Notariat still steht.




- c) Für Nachfragen ist es sehr sinnvoll dem Supporter unter **Ansprechpart.:** mitzuteilen, welcher Mitarbeiter des Notariats genau das Problem hat.








Wenn Sie auf den kleinen Pfeil neben der Auswahl <Alle> gehen, öffnet sich ein Auswahlliste, aus der Sie soweit schon vorhanden Ihren Namen auswählen können.


Ist Ihr Namen in der Liste noch nicht verfügbar, so müssen Sie diesen wie folgt anlegen:


- aa) Gehen Sie auf das Symbol des Kopfes neben der Auswahl **Notariat:**  **ProNotar_Test - Mustermann und ProNotar**

- bb) Es öffnet sich ein neues Fenster mit der Benutzerliste. Geben Sie Ihre Namen, so wie er in der ProNotar-Benutzerverwaltung geschrieben ist, ggf. auch Ihre Funktion (ProNotar-Beauftragter, Buchhaltung, Systembetreuer) und wenn möglich auch ihre Kontaktdaten (Telefonnummer oder Durchwahl, E-Mail) an.

Liste aller Benutzer im ProNotar-Ticketsystem des Notariats "ProNotar_Test - Mustermann und ProNotar"

Name	Funktion	Telefon	E-Mail	Activ	
Neuen Benutzer eingeben:					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	
Bemerkung: <input type="text"/>					
< Alle >				Ja	
Frau Kriesel				Ja	
Frau Müllejans				Ja	
Frau Sommer				Ja	

Mit einem Klick auf das Diskettensymbol  speichern Sie Ihre Angaben.

- cc) Möchten Sie einen bestehenden Namen ändern, etwa weil er falsch geschrieben ist, oder nicht mit den Angaben in der ProNotar-Benutzerverwaltung übereinstimmt, klicken Sie bitte auf das Kugelschreibersymbol am Ende Ihrer Namenszeile.  Bestätigen Sie Ihre geänderte Angaben sodann wieder mit dem Diskettensymbol.
- d) Wählen Sie nun einen Betreff für das zu erstellende Ticket, der das Problem ähnlich wie bei einer E-Mail grob charakterisiert. Hierbei reichen z.B. Schlagworte wie „Kostenregister entsperren“, „Probleme mit Sonderbeitragsliste“, „Anderkonto“ etc.
- e) In dem orangenen Feld **Ticketerstellung** ist das Datum und die Uhrzeit schon vorgegeben. Nun können Sie das Problem genauer beschreiben. Nach der Eingabe senden Sie das Ticket bitte mit dem Speichern-Knopf ab.

5. Was passiert nach der Ticketerstellung?

Ein Mitarbeiter unseres Support-Teams wird Ihr Ticket schnellstmöglich sichten und bearbeiten.

Während der Hotlinezeiten (Montag bis Freitag, 8 - 12 Uhr und 13 - 17 Uhr) wird er zeitnah eine Antwort Ihrem Ticket hinzufügen oder Sie zurückrufen und sich gegebenenfalls auf Ihren Rechner per Fernwartung aufschalten.

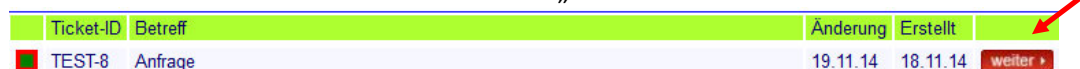
Unter Umständen wird das Ticket auch dazu genutzt um weitere Informationen zur Beseitigung des Problems zusammenzutragen.

6. Ticket als erledigt kennzeichnen.

Ist das Ticket vollständig erledigt, dann können Sie oder ein Supporter den Status des Tickets auf „geschlossen“ setzen. Geschlossene Tickets werden in der Ticketliste anders farblich gekennzeichnet dargestellt (näheres dazu unter II. 2.)

7. Wie finden Sie ihr Ticket wieder, um zu schauen, was der Support für Sie getan hat ?

Rufen Sie die Ticketliste wie vorstehend unter II. 2. beschrieben auf. Wählen Sie das gewünschte Ticket aus und klicken Sie auf die Schaltfläche „Weiter“.



Ticket-ID	Betreff	Änderung	Erstellt	
TEST-8	Anfrage	19.11.14	18.11.14	weiter ▶

Das Ticket öffnet sich sodann und Sie können die Fragen und Antworten aller Beteiligten einsehen.

8. Was tue ich, wenn ein Fehler erneut auftritt, obwohl das Ticket schon geschlossen wurde ?

Öffnen Sie Ihr Ticket wie vorstehend beschrieben. Danach setzen Sie den Status wieder auf „geöffnet“, schreiben Sie eine kurze Bemerkung, dass der Fehler wieder akut ist und speichern diese Einstellung ab.

Für die Beantwortung von Rückfragen steht Ihnen unser Support-Team selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Ihr ProNotar-Support

Hotline ProNotar: 0800 9597299

E-Mail: support@ProNotar.de

Homepage: www.pronotar.de

Andreas Krauß Hard- und Softwareservice GmbH

Grub 91, 94539 Grafing

Geschäftsführer: Dipl.-Ing. (TU) Andreas Krauß

Amtsgericht Deggendorf, HRB 1926