

1.	Allgemeine Zielsetzung.....	2
2.	Technische Voraussetzungen	2
3.	Implementierung grundsätzlich.....	2
4.	Implementierung schrittweise	3
4.1.	Feld-Neuanlagen	3
4.2.	Drop-Down-Listen Neuanlage	4
4.3.	Neuanlage Tätigkeitstyp.....	4
4.4.	Neuanlage Vertriebsprozess	5
4.5.	Neuanlage Bearbeitungsphasen für Vertriebsprozess „2_Ticketanfrage“	5
4.6.	Neuanlage AutoData3-Befehlsschaltflächen.....	6
4.7.	Hinterlegung E-Mail-Vorlagen	6
4.8.	Einrichtung KundenInfo-Registerkarte „Ticket Re-Organisation“ --	6
4.9.	Einrichtung KundenInfo-Registerkarte „Ticket Übersicht“	6
4.10.	Layoutanpassungen angelehnt an nachfolgende Darstellung.....	7
5.	Key-Features Ticketsystem	8
5.1.	Grundsätzliches	8
5.2.	Automatisierungen	8
5.3.	Ticket-Reorganisation	8
5.4.	Ticket-Übersichten	8

Dokumentation

„Ticket-System“

1. Allgemeine Zielsetzung

Die von Melville-Schellmann bereit gestellte ACT!-Prozess-Lösung „TicketSystem“ verfolgt das Ziel, vorgangsbezogene Aufgabenstellungen (Tickets) in ACT! strukturiert anzulegen, zu verwalten und zu verfolgen.

2. Technische Voraussetzungen

- Einsatz von Sage ACT! in einer Version ab ACT! 12 (2010) aufwärts
- Einsatz von ACTOptimum-Aufsatz ab Version 5 aufwärts
- Einsatz von Abfrageschnittstelle KundenInfo für ACT! ab Version 4 aufwärts

3. Implementierung grundsätzlich

Die Einrichtung des TicketSystem erfolgt durch Anpassungen verschiedener Strukturen in bestehenden ACT!-Datenbanken. Hierzu zählen:

- Neuanlage von Feldern im Datenbereich „Verkaufschancen“
- Neuanlage von Drop-Down-Listen
- Hinzufügen eines neuen Prozessnamens im Datenbereich „Verkaufschancen“
- Hinzufügen spezifizierter Bearbeitungsphasen zum neu angelegten Prozesstyp
- Neuanlage spezifizierter AutoData-Befehlsschaltflächen mit Hinterlegung der jeweiligen VB-Scripte
- Layout-Anpassungen
- Gestellung und Einrichtung einer vorbereiteten KundenInfo-Konfigurationsdatei mit hinterlegten SQL-Statements für die Verwaltung und Übersicht bestehender Tickets
- Hinterlegung von drei spezifischen Word-Vorlagen für eine standardisierte E-Mail-Kommunikation mit dem Ticket-Kontakt

4. Implementierung schrittweise

4.1. Feld-Neuanlagen

- Feld: Ticket_Schwerpunkt_01 (Feldtyp: Zeichen / Zeichenlänge: 50)
 - Leerwerte zulassen → JA
 - Protokolleintrag bei Feldänderung → NEIN
 - Primärfeld → NEIN
 - Verknüpfung mit DD-Liste → JA (Ticketschwerpunkt1 / neu anzulegen)
 - Auf Listeneinträge beschränken → JA
 - Mehrfache Auswahl zulassen → NEIN
 - Beschreibungen anzeigen → JA
 - Automatische Vervollständigung → JA

- Feld: Ticket_Schwerpunkt_02 (Feldtyp: Zeichen / Zeichenlänge: 50)
 - Leerwerte zulassen → JA
 - Protokolleintrag bei Feldänderung → NEIN
 - Primärfeld → NEIN
 - Verknüpfung mit DD-Liste → NEIN
 - Auf Listeneinträge beschränken → ENTFÄLLT
 - Mehrfache Auswahl zulassen → ENTFÄLLT
 - Beschreibungen anzeigen → ENTFÄLLT
 - Automatische Vervollständigung → ENTFÄLLT

- Feld: Ticket_Priorität (Feldtyp: Zeichen / Zeichenlänge: 50)
 - Leerwerte zulassen → JA
 - Protokolleintrag bei Feldänderung → NEIN
 - Primärfeld → NEIN
 - Verknüpfung mit DD-Liste → JA (Ticket_Priorität / neu anzulegen)
 - Auf Listeneinträge beschränken → JA
 - Mehrfache Auswahl zulassen → NEIN
 - Beschreibungen anzeigen → JA
 - Automatische Vervollständigung → JA

- Feld: Ticket_Terminwunsch (Feldtyp: Datum)
 - Leerwerte zulassen → JA
 - Protokolleintrag bei Feldänderung → NEIN
 - Primärfeld → NEIN
 - Verknüpfung mit DD-Liste → ENTFÄLLT

4.2. Drop-Down-Listen Neuanlage

- DD-Liste: Ticketschwerpunkt1
 - Benutzern Bearbeitung gestatten → JA
 - Neue Elemente autom. Hinzufügen → NEIN
 - Wert1: Andere Anfrage
 - Wert2: Störung

- DD-Liste: AutoData3_Ticketschwerpunkt1_Ticketschwerpunkt2
 - Benutzern Bearbeitung gestatten → JA
 - Neue Elemente autom. Hinzufügen → NEIN
 - Wert1: Andere Anfrage=Änderungswunsch
 - Wert2: Andere Anfrage=Funktionserweiterung
 - Wert3: Andere Anfrage= Informative Anfrage
 - Wert4: Störung=Allgemein
 - Wert5: Störung=Fehlende Unterlagen

- DD-Liste: Ticket_Priorität
 - Benutzern Bearbeitung gestatten → JA
 - Neue Elemente autom. Hinzufügen → NEIN
 - Wert1: Hoch
 - Wert2: Mittel
 - Wert3: Niedrig

4.3. Neuanlage Tätigkeitstyp

- Tätigkeitstyp lautet:
 - Ticketbearbeitung
- Ergebnisnamen lauten
 - Bearbeitung
 - Abschluß mit Lösung
 - Abschluß ohne Lösung
 - Abschluß teilweise Lösung
 - Problembeschreibung
- Betreff-Namen lauten
 - Schwerpunkt_01
 - Schwerpunkt_02
 - Schwerpunkt_03
 - Schwerpunkt_04

○

4.4. Neuanlage Vertriebsprozess

- 2_Ticketanfrage

Es empfiehlt sich, bereits vorhandene Bezeichner von Vertriebsprozessen mit einem vorangestellten Präfix zu kennzeichnen, um darüber die Sortierung in der Prozessliste zu steuern.

4.5. Neuanlage Bearbeitungsphasen für Vertriebsprozess „2_Ticketanfrage“

- Phase1: Eröffnet
- Phase2: Zugewiesen
- Phase3: In Arbeit
- Phase4: Abschluß mit Lösung
- Phase5: Abschluß mit tw. Lösung
- Phase6: Abschluß ohne Lösung

Bei allen Phasen sind die Abschlußwahrscheinlichkeiten auf 0% zu setzen.

4.6. Neuanlage AutoData3-Befehlsschaltflächen

- AutoData3_CreateNameOfOpportunity
- AutoData3_SelectItem2FromItem1
- AutoData3_CopyWishedClosedDate
- AutoData3_CreateTicketDescriptionAndActivity
- AutoData3_CreateTicketEmailFromOpportunity
- AutoData3_ValidateHistoriesLinkToOpportunity

Import der jeweils zugehörigen VB-Scripte über gleichnamige XML-Dateien

4.7. Hinterlegung E-Mail-Vorlagen

Es werden drei E-Mail-Vorlagen mit spezieller Namensgebung im Template-Ordner der Datenbank hinterlegt.

- EMail_Ticket_Bestätigung.adt
- EMail_Ticket_Bearbeitung.adt
- EMail_Ticket_Abschluss.adt

4.8. Einrichtung KundenInfo-Registerkarte „Ticket Re-Organisation“ --

Über Konfigurations-Datei „aodb_Ticket_Reorganisation

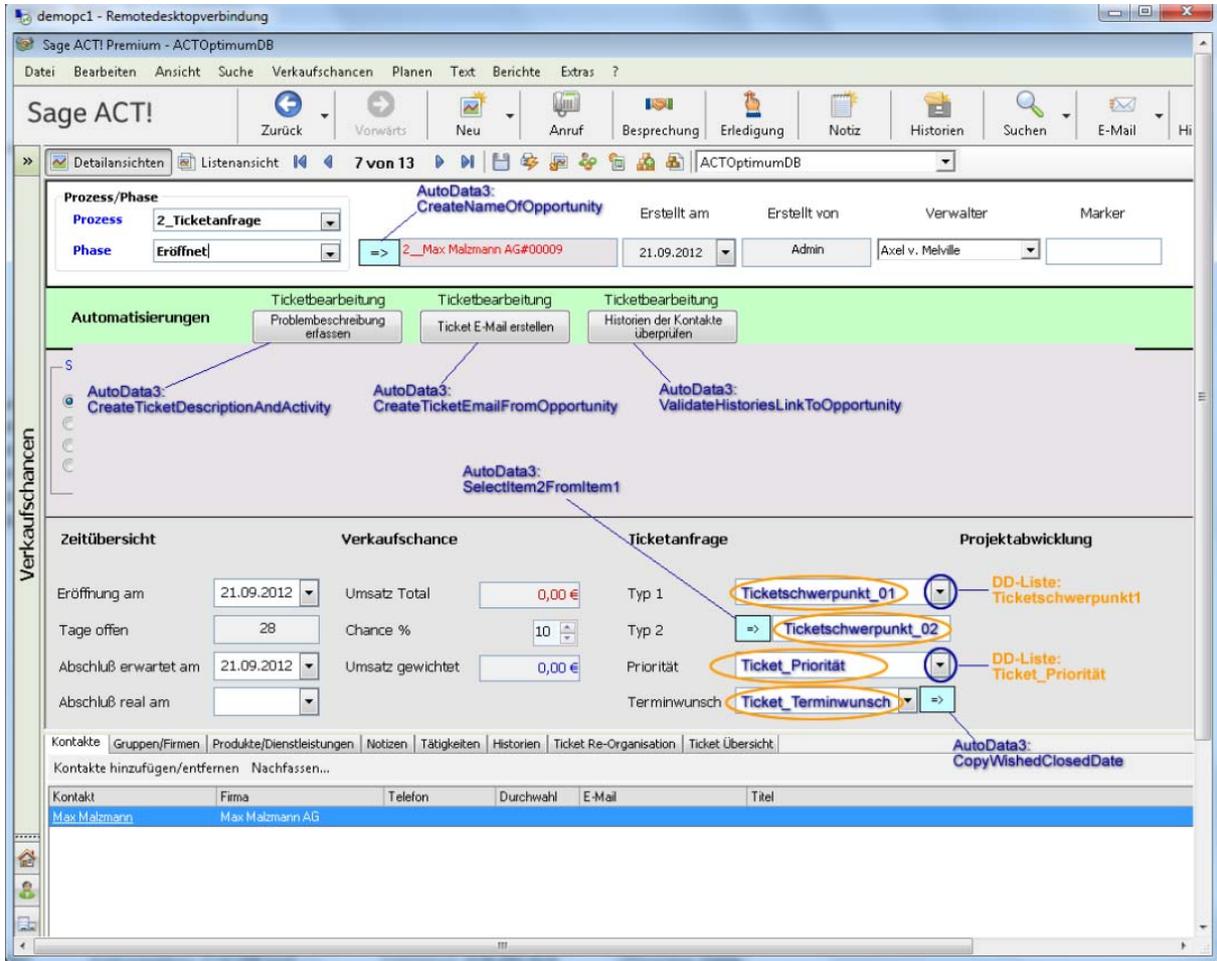
- Rubrik1: Kontaktprotokolle unverlinkt
- Rubrik2: Inkonsistenzen
- Rubrik3: Phase-Status-Konflikt
- Rubrik4: Keine Wiedervorlage
- Rubrik5: Keine Problembeschreibung

4.9. Einrichtung KundenInfo-Registerkarte „Ticket Übersicht“

Über Konfigurations-Datei „aodb_Ticket_Uebersicht“

- Rubrik1: Zugewiesene Neutickets
- Rubrik2: Offene Tickets
- Rubrik3: Ticket-Ampel

4.10. Layoutanpassungen angelehnt an nachfolgende Darstellung



The screenshot shows the Sage ACT! Premium interface for a ticket record. The main window is titled 'demopc1 - Remotedesktopverbindung' and 'Sage ACT! Premium - ACTOptimumDB'. The interface includes a menu bar, a toolbar, and a main workspace divided into several sections:

- Prozess/Phase:** Shows '2_Ticketanfrage' and 'Eröffnet'. A dropdown menu is set to '2_Max Malzmann AG#00009'.
- Automatisierungen:** Displays three automation rules:
 - AutoData3: CreateTicketDescriptionAndActivity
 - AutoData3: CreateTicketEmailFromOpportunity
 - AutoData3: ValidateHistoriesLinkToOpportunity
- Zeitübersicht:** A summary table for the ticket:

Eröffnung am	Umsatz Total	Typ 1
21.09.2012	0,00 €	Ticketschwerpunkt_01
Tage offen	Chance %	Typ 2
28	10	Ticketschwerpunkt_02
Abschluß erwartet am	Umsatz gewichtet	Priorität
21.09.2012	0,00 €	Ticket_Priorität
Abschluß real am		Terminwunsch
		Ticket_Terminwunsch
- Projektabschluss:** Shows 'DD-Liste: Ticketschwerpunkt1' and 'DD-Liste: Ticket_Priorität'.
- AutoData3: SelectItem2FromItem1:** A label pointing to the 'Ticketanfrage' section.
- AutoData3: CopyWishedClosedDate:** A label pointing to the 'Ticket_Terminwunsch' dropdown.

The 'Ticketanfrage' section includes dropdown menus for 'Typ 1', 'Typ 2', 'Priorität', and 'Terminwunsch', which are circled in orange. Arrows point from these dropdowns to the 'AutoData3' labels mentioned above.

5. Key-Features Ticketsystem

5.1. Grundsätzliches

- Verwaltung von Tickets im ACT!-Datenbereich „Verkaufschancen“
- Abgrenzung von Ticket-Datensätzen über einen eigenen Prozesstyp
- Ticket-Spezifikation über zwei korrelierende Felder (Typ1 / Typ2)

5.2. Automatisierungen

- Befehlsschaltfläche zur Vergabe eines Ticketnamens/-bezeichners
- Befehlsschaltfläche für die automatisierte Erfassung von Ticketinhalten (Beschreibung) und Erinnerungstätigkeit für den Ticket-Verwalter
- Befehlsschaltfläche für die automatisierte Erstellung von E-Mails aus dem Ticketdatensatz basierend auf drei hinterlegten Ticket-E-Mail-Vorlagen
- Befehlsschaltfläche für die automatisierte Verlinkung ticketbezogener Kontakt-Protokolleinträge mit dem Ticket-Datensatz. Hierbei dient der Ticketbezeichner in der Protokoll-Betreffzeile als Referenzmerkmal

5.3. Ticket-Reorganisation

- Anzeige von unverlinkten Kontaktprotokollen mit Bezug zu vorhandenen Tickets
- Anzeige inkonsistenter Tickets auf Basis von Unstimmigkeiten zwischen Vertriebsprozess und Inhalten in Ticketfeldern
- Anzeige inkonsistenter Tickets auf Basis von Unstimmigkeiten zwischen Vertriebsprozess und Ticketbezeichner
- Anzeige inkonsistenter Tickets auf Basis von Unstimmigkeiten zwischen hinterlegter Bearbeitungsphase und Ticketstatus (Offen / Geschlossen)
- Anzeige von offenen Tickets ohne hinterlegte Wiedervorlage
- Anzeige von offenen Tickets ohne hinterlegte Inhaltsbeschreibung

5.4. Ticket-Übersichten

- Anzeige zugewiesener Neutickets pro Ticketverwalter
- Anzeige offener Tickets gesamt aus drei verschiedenen Betrachtungswinkeln
 - Offene Tickets nach Verwalter und Bearbeitungsphase
 - Offene Tickets nach Bearbeitungsphase und Verwalter
 - Offene Tickets gesamt (sortiert nach Ticketbezeichner)
- Anzeige aller Tickets hinsichtlich ihrer zeitlichen Fristigkeit zum geplanten Abschlußdatum