



Informationen zum RLDatix.de Ticket System



1 Einleitung

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

das Ticketsystem ermöglicht es Ihnen, Supportanfragen und Probleme effizienter einzureichen, zu verwalten und zu verfolgen.

Mit dem Ticketsystem können Sie:

- Den Status Ihrer Anfragen in Echtzeit überprüfen.
- Den Verlauf Ihrer bisherigen Tickets sehen.

Sie können Ihre Anfragen weiterhin an unsere E-Mail-Adresse hotline@rldatix.com senden oder über das Portal einreichen.

Für die Anmeldung am Portal und für die Nutzung der erweiterten Funktionen erstellen wir Ihnen gerne ein entsprechendes Login, bitte schicken Sie uns dazu dann eine E-Mail an hotline@rldatix.com.

Die neuen Funktionen werden dazu beitragen, unseren Supportprozess noch effektiver zu gestalten und Ihnen ein besseres Kundenerlebnis zu bieten.

Vielen Dank für Ihre fortwährende Zusammenarbeit und Ihr Vertrauen in unsere Produkte.

Auf den folgenden Seiten beschreiben wir Ihnen, wie Sie das Portal effektiv nutzen können.

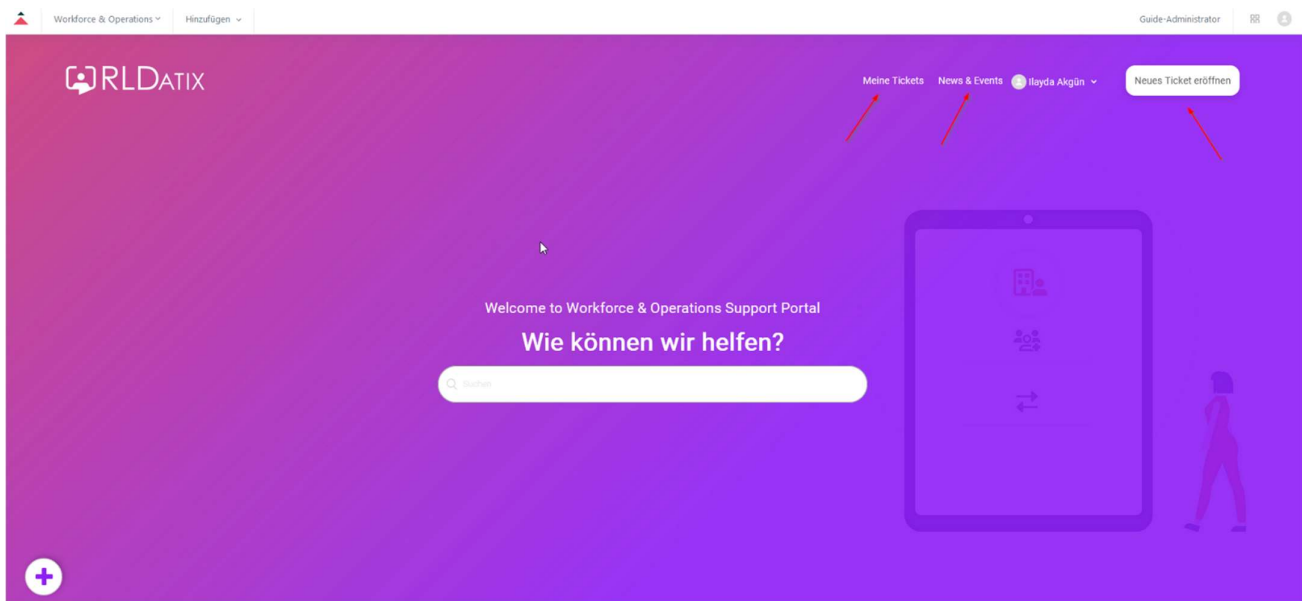
2 Benutzeroberfläche

2.1 Wie erreiche ich das Ticketsystem?

Bitte nutzen Sie folgenden Link: <https://www.allocate.support/hc/de>

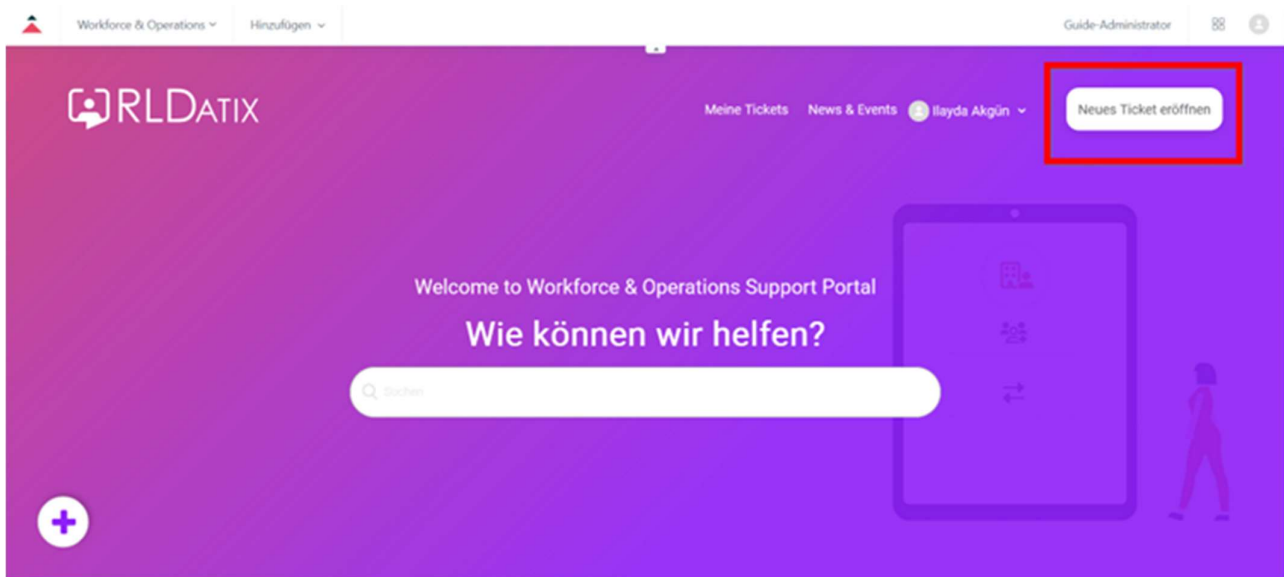
2.2 Die Startseite

Auf der Startseite können Sie die Wissensdatenbank für das Produkt Optima durchsuchen und es werden Ihnen Neuerungen/Bekanntmachungen im unteren Bereich angezeigt. Außerdem können Sie von hier aus direkt auf Ihre Tickets zugreifen, neue eröffnen und die News & Events der RLDatix einsehen.



2.3 Neues Ticket eröffnen / Übersicht

Rechts oben befindet sich das Textfeld **Neues Ticket eröffnen** über das Sie zu einem Formular gelangen mit dem Sie ein Ticket einreichen können.



Ein Ticket ist ein organisierter Gesprächsverlauf zwischen Ihnen und dem Support zu einem Themenfall. Hierbei können Sie eine Störung melden, eine Anfrage stellen, eine Frage einreichen oder einen weiteren Zugang beantragen.

Sobald Sie eine Auswahl getroffen haben, erweitert sich das Formular und Sie können weitere Informationen hinzufügen:

Bitte geben Sie in der Beschreibung möglichst viele Details an. Je mehr Details zur Verfügung gestellt werden, desto schneller kann der Fall bearbeitet werden. Hierbei können Sie sich auch an den W-Fragen (Wer, Wo, Wie, Wann, Was) orientieren.

Neues Ticket eröffnen

Bitte wählen Sie die Art des Tickets aus, das Sie eröffnen möchten.

Ich möchte eine Störung melden

CC

E-Mail-Adressen hinzufügen

Product Grouping*

-

Please select which set of products this request relates to

Auf welches System bezieht sich dieses Ticket?*

-

Falls Sie Zugriff auf mehrere Systeme haben, wählen Sie bitte "Anderes System" und geben es im folgenden Feld an.

Wie hoch ist die Auswirkung bei diesem Ticket?*

-

Welche Dringlichkeit hat dieses Ticket?*

-

Betreff *

Bitte geben Sie einen kurzen, sprechenden Betreff ein. Bitte keine persönlichen Daten eingeben.

Beschreibung - Bitte beschreiben Sie das Thema so detailliert wie möglich um die Analyse und Bearbeitung zu beschleunigen. Wir haben unten die wesentlichen Punkte aufgeführt, die wir üblicherweise benötigen *

Wer erhält die Störung/Meldung? Wie äußert sich diese? Gibt es Fehlermeldungen (bitte Screenshots beifügen)?
Passiert etwas Unerwartetes? Seit wann tritt die Störung auf und wann genau tritt sie auf? Tritt sie sporadisch oder regelmäßig auf? Wo genau im System ist die Störung zu finden?

Ihre interne Referenz

Anhänge

Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen

Einreichen

2.4 Neues Ticket eröffnen / die einzelnen Felder

Bitte wählen Sie die Art des Tickets aus, das Sie eröffnen möchten.

-
- Ich möchte eine Störung melden
- Ich möchte eine Anfrage stellen
- Ich habe eine Frage
- Ich möchte einem Kollegen Zugang zum Kundenportal ermöglichen, damit er/sie Tickets erstellen kann

Art des Tickets:

Störung: technisches Problem mit der Software, z.B. Server nicht erreichbar, Netzwerkverbindung gestört, Abrechnung erfolgt falsch,...

Anfrage stellen: Zum Anfragen einer Programmerweiterung / Anpassung

Frage: Eine allgemeine Frage zum Produkt

Product Grouping *



A dropdown menu with three options: a hyphen (-), Workforce & Operations (highlighted), and Governance, Risk & Compliance.

Product Grouping: Workforce & Operations (immer)

Auf welches Produkt bezieht sich dieses Ticket? *



A dropdown menu with five options: ZMS (highlighted), PPL, BMS, ZKS, and Support Operations.

Produkt: Um welches Produkt handelt es sich?

Product Area *



A dropdown menu with six options: a hyphen (-), Abrechnung, Auswertungen, Terminals, Lohnübergabe, and Benutzer Berechtigung / Anlage.

Product Area: Wählen Sie hier das Thema Ihrer Anfrage aus

Auf welches System bezieht sich dieses Ticket? *



A dropdown menu with six options: a hyphen (-), Echt-System (highlighted), Testsystem (Test), Testsystem (Preprod), Testsystem (Staging), and Anwenderakzeptanztest.

System: bitte wählen Sie hier das zutreffende System aus

Wie hoch ist die Auswirkung bei diesem Ticket? *

-

Gering: Eine geringe Anzahl von Anwendern ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben erfüllen, jedoch nur mit zusätzlichem Aufwand.

Mittel: Eine mäßige Anzahl von Anwendern ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben nicht wie vorgesehen erfüllen.

Hoch: Eine große Anzahl von Anwendern ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben nicht erfüllen.

Auswirkung: bitte orientieren Sie sich hierfür an der unten aufgeführten Tabelle (wird vom Support ggf. angepasst)

Welche Dringlichkeit hat dieses Ticket? *

-

Niedrig: Die Aufgaben, die nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch.

Mittel: Die Aufgaben, die nicht erfüllt werden können, sind nur mäßig zeitkritisch.

Hoch: Die Aufgaben, die nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch.

Dringlichkeit: bitte orientieren Sie sich hierfür an der unten aufgeführten Tabelle (wird vom Support ggf. angepasst)

Betreff *

Bitte geben Sie einen kurzen, sprechenden Betreff ein. Bitte keine persönlichen Daten eingeben.

Betreff: Erklärender Titel der Hinweise auf den Grund des Tickets gibt

Beschreibung - Bitte beschreiben Sie das Thema so detailliert wie möglich um die Analyse und Bearbeitung zu beschleunigen. Wir haben unten die wesentlichen Punkte aufgeführt, die wir üblicherweise benötigen *

Beschreibung:

Beschreiben Sie die Meldung bitte so, dass Sie vom Support anhand Ihrer Beschreibung nachgestellt werden kann.

Ggf. bitte mit:

- Personalnummer / Abteilung
- Datum / Zeitraum
- Tritt die Störung nur bei einem Mitarbeiter auf oder bei mehreren?
- Seit wann tritt die Störung auf? Durchgehend oder wiederkehrend?

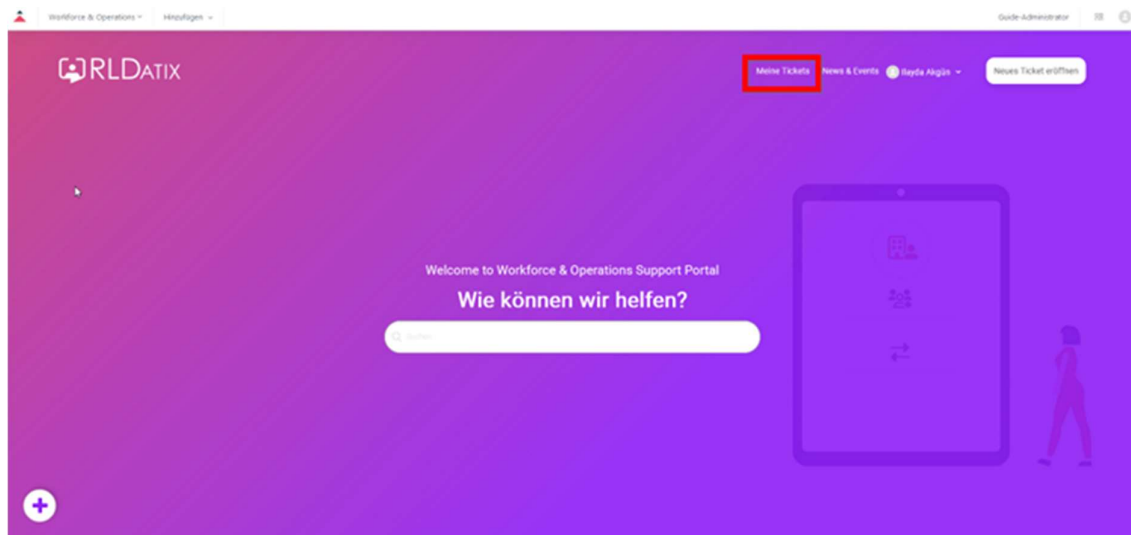
- Wenn eine Aufgabe ein Ultimatum hat, bitte erläutern Sie

- Je mehr Bildschirmaufnahmen desto besser - Hierbei die Aufnahme möglichst so zuschneiden, dass nachvollzogen werden kann, in welchem Bereich das Bild aufgenommen wurde. Bei Nahaufnahmen bitte den Pfad angeben.

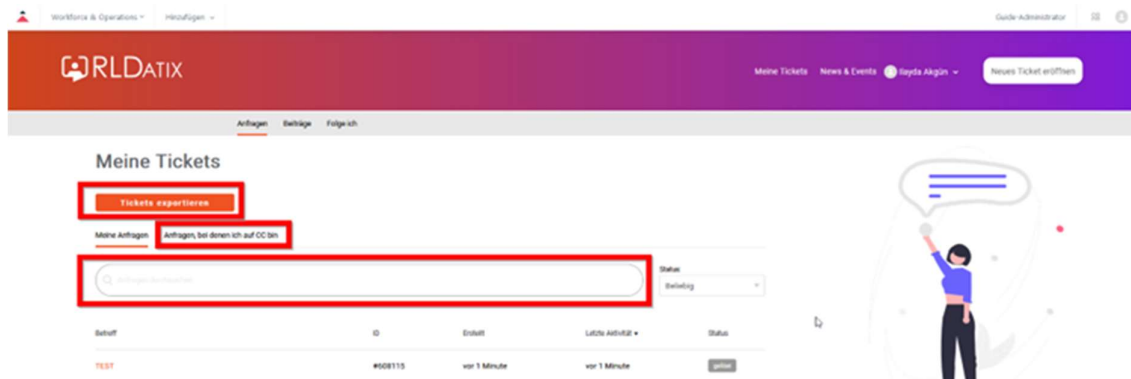
Bei dem Tickettyp Anfragen, schreiben Sie uns bitte hier genau, welche Erweiterung/Anpassung Sie sich wünschen.

2.5 Meine Tickets

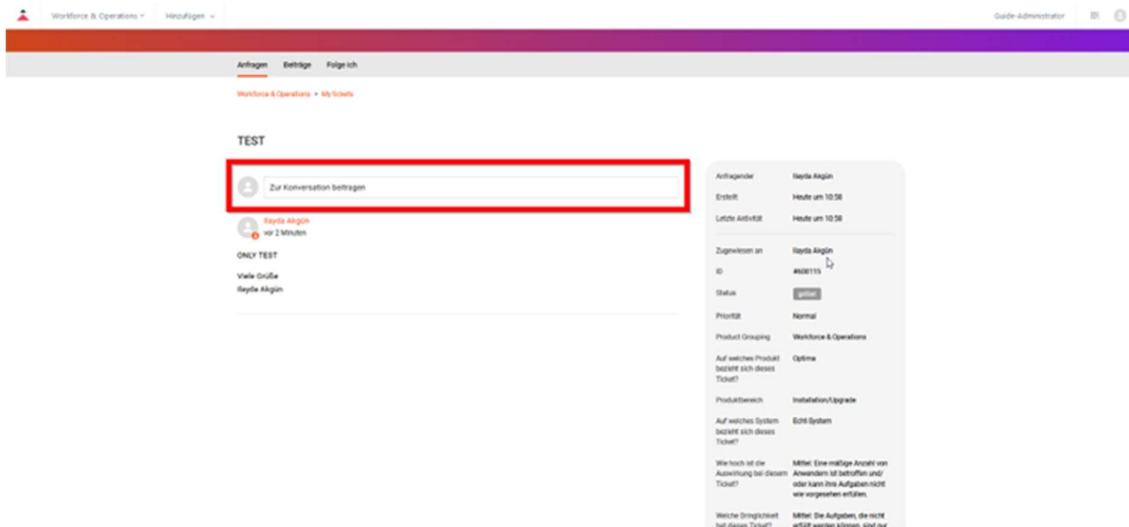
Sobald Sie ein Ticket eingereicht haben, können Sie die Tickets unter **Meine Tickets** einsehen.



Über „Anfragen, bei denen ich auf CC bin“ sehen Sie alle Tickets, bei denen Sie auf CC gesetzt wurden. Über den Knopf „Tickets exportieren“ erhalten Sie eine CSV-Datei mit Ihren Tickets, die an Ihre E-Mail-Adresse gesendet wird. Über das Suchfeld können Sie Ihre Tickets nach Stichwörtern durchsuchen.



Wenn Sie ein Ticket öffnen, sehen Sie den Konversationsverlauf und oben ein Textfeld, in dem Sie einen Beitrag mit neuen Informationen oder Fragen ergänzen können.



Es können folgende Benutzerrechte durch den Support verteilt werden:

Leserechte:

Ein Mitarbeiter kann nur die Dokumentationen einsehen und lesen.

Meine Tickets:

Ein Mitarbeiter hat das Leserecht und kann zusätzlich Tickets einreichen und seine eigenen Tickets einsehen.

Tickets des Unternehmens:

Ein Mitarbeiter hat Leserecht und kann Tickets einreichen, seine eigenen Tickets als auch die des Unternehmens, also Tickets, die durch Kollegen eingereicht wurden.

2.6 Ticket Prioritäten

Wenn Sie ein neues Ticket über das Kundenportal erstellen, bitten wir Sie, sowohl die Auswirkungen Ihres Tickets als auch die Dringlichkeit Ihres Tickets anzugeben. Anhand dieser Einschätzungen und weiterer Informationen in Ihrem Ticket weisen wir Ihrem Ticket automatisch eine erste Priorität zu (siehe unten):

Ursprüngliche Priorität		Dringlichkeit		
		Niedrig: Die Aufgaben, die nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch.	Mittel: Die Aufgaben, die nicht erfüllt werden können, sind nur mäßig zeitkritisch.	Hoch: Die Aufgaben, die nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch.
Auswirkungen	Gering: Eine geringe Anzahl von Anwendern ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben erfüllen, jedoch nur mit zusätzlichem Aufwand.	Niedrig (P4)	Niedrig (P4)	Normal (P3)
	Mittel: Eine mäßige Anzahl von Anwendern ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben nicht wie vorgesehen erfüllen.	Normal (P3)	Normal (P3)	Hoch (P2)
	Hoch: Eine große Anzahl von Anwendern ist betroffen und/oder kann ihre Aufgaben nicht erfüllen.	Hoch (P2)	Hoch (P2)	Hoch (P2)

Sobald Ihr Ticket erstellt wurde, wird der Support eine erste Sichtung vornehmen und Ihrem Ticket eine verifizierte Priorität zuweisen. Hierbei werden alle Details des Tickets berücksichtigt und es wird sichergestellt, dass genügend Informationen vorliegen, um eine Untersuchung einzuleiten. Überprüfte Prioritäten werden den Anfragen wie folgt zugewiesen:

Geprüfte Priorität		Dringlichkeit		
		Niedrig.	Mittel	Hoch
Auswirkungen	Gering	Niedrig (P4)	Niedrig (P4)	Normal (P3)
	Mittel	Normal (P3)	Normal (P3)	Hoch (P2)
	Hoch	Hoch (P2)	Hoch (P2)	Dringend (P1)

Wir definieren dringende (P1) Tickets als:

- Systemzugriff nicht möglich, gemeldet von mehreren Benutzern über alle Standorte/Verbindungen hinweg
- Aktives, zeitkritisches Abrechnungsproblem, das die meisten oder alle Benutzer betrifft.

Wenn Sie glauben, dass Sie ein dringendes (P1) Problem im Sinne der obigen Definition haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Projektmanager, der die Angelegenheit vorrangig untersuchen kann.

Wenn Sie Fragen zur Priorität eines Tickets haben, fragen Sie bitte im Ticket selbst nach. Sie können die für jede Anfrage eingestellte Priorität auf der Seite der Anfrage im Kundenportal einsehen.

2.7 Ticket Status

Neu: Tickets, die Sie einreichen, erscheinen im Ticketsystem als “neu” und erfordern unsere Aufmerksamkeit

Ticket wartet auf Zuweisung zu einem Help-Desk-Agenten

➔

Einreichen als ■ Neu

Offen: Tickets, für die Sie eine Eingangsbestätigung bekommen haben und die von uns intern bearbeitet werden

Ticket wird vom Help-Desk-Team bearbeitet

➔

Einreichen als ■ Offen

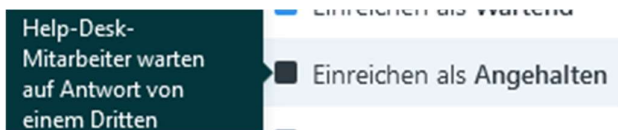
Wartend: Tickets, die auf Ihre Rückmeldung warten. Sollten Sie innerhalb von 2 Wochen nicht reagieren, wird dieses Ticket automatisch durch das System auf “gelöst” gesetzt. Sie können innerhalb von weiteren 2 Wochen das Ticket wieder öffnen

Help-Desk-Team wartet auf Antwort vom Anfragenden

➔

Einreichen als ■ Wartend

Angehalten: Tickets, die einen längeren Prozess durchlaufen (Bsp: BUGs) und über den Support hinaus bearbeitet werden



Gelöst: Tickets, die gelöst sind. Gelöste Tickets können im Anschluss 2 Wochen lang noch bearbeitet werden, danach werden diese automatisch vom System geschlossen und können nicht mehr aktiviert werden. Falls Ihr Anliegen noch bestehen sollte, müssten Sie dann hierzu eine Folgeanfrage stellen





Chicago
RLDatix Head Office

311 South Wacker Drive,
Suite 4900
Chicago, Illinois United States
60606
Tel. +1 312 505-9301

Toronto

1 Yonge Street
Suite 2300
Toronto, Ontario, Canada
M5E 1E5
Tel. +1 416 410-8456

Melbourne

Suite 4, Level 4
441 St Kilda Road
Melbourne VIC 3004
Tel. +61 (0)3 9534 4477

Richmond
European Head office

1 Church Road
Richmond, Greater London
TW9 2QE
UK
Tel. +44 (0)20 7355 5555

Stockholm

Box 30077
104 25 Stockholm
Visiting address:
Sankt Eriksgatan 46
112 34 Stockholm
Tel. +46 (0)8 50551800

Frankfurt

Taunusanlage 8
60329 Frankfurt Am Main
Germany
Tel. +49 (0)69 247411440

Riyhad

7487 Khalid Ibn Al Walid
Qurtubah, Riyadh
Riyadh 13245 2218
Kingdom of Saudi Arabia.

For full list of regional offices [visit our website](#)