

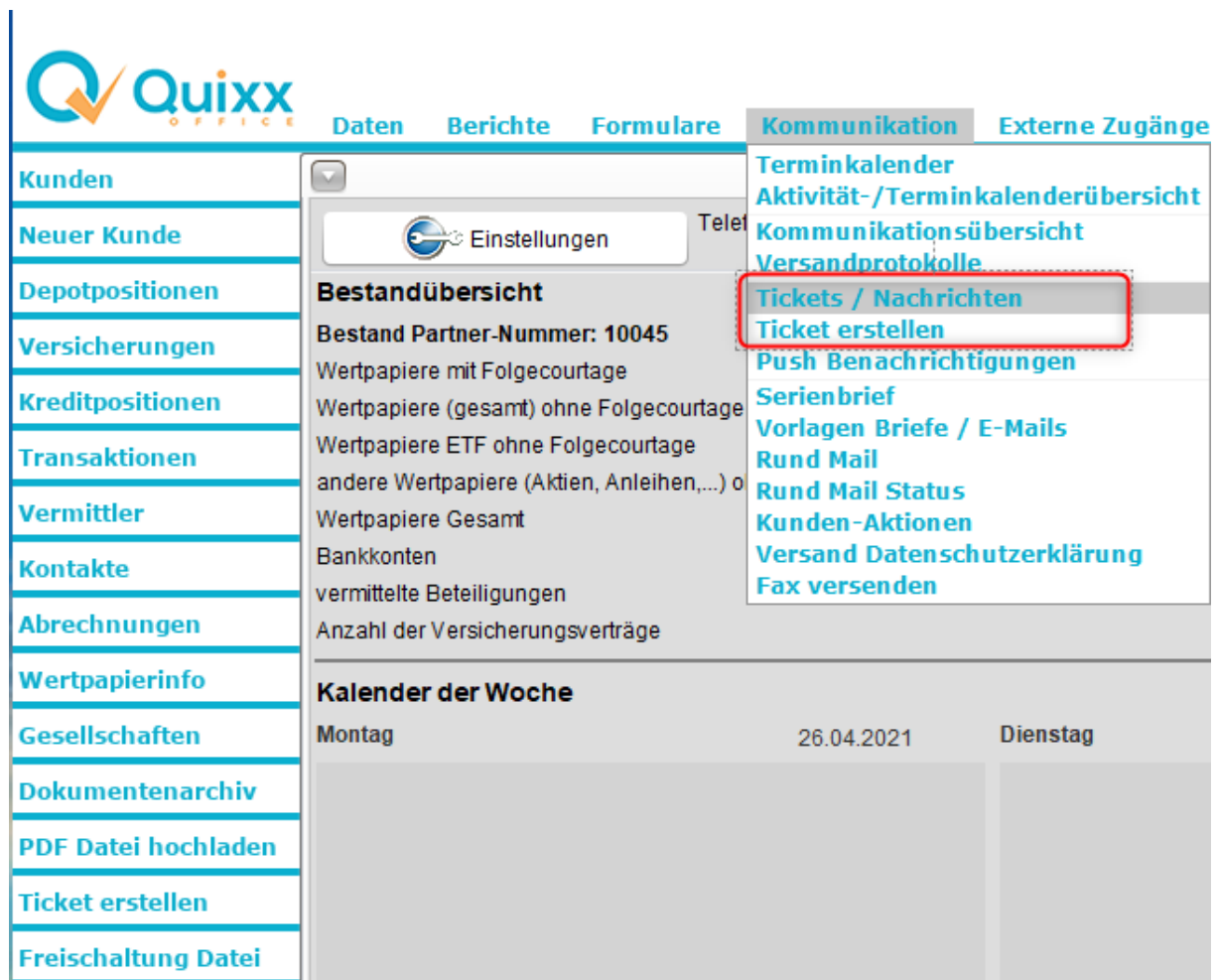
Ticket erstellen – Ticket bearbeiten

Zum **sicheren** Daten- und Informations-Austausch zwischen DGFRP und Vertriebspartner verfügt Quixx über ein Ticketsystem.

Erstellen der Tickets:

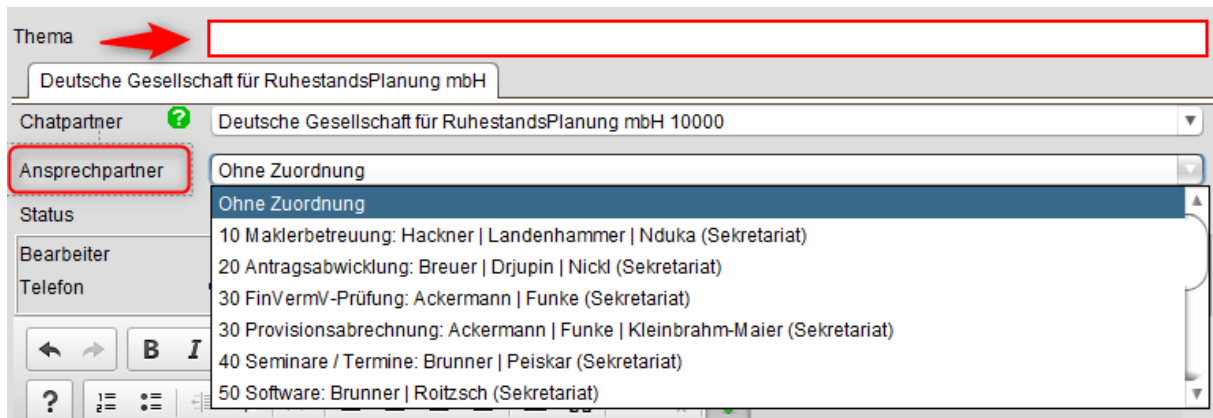
Zum Erstellen eines Tickets gehen Sie oben auf:

Kommunikation – Ticket erstellen

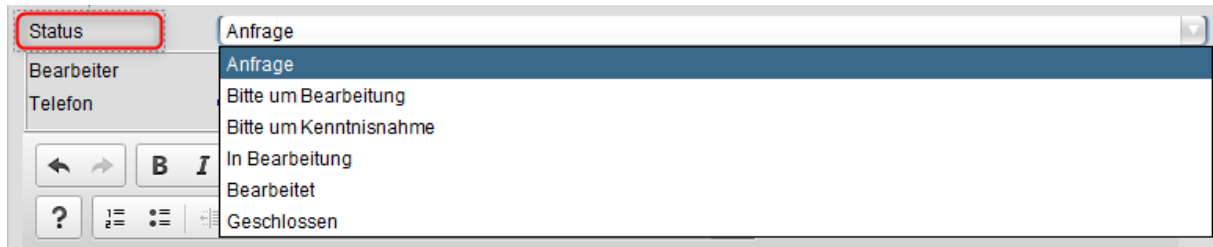


The screenshot shows the Quixx Office web interface. The top navigation bar includes 'Daten', 'Berichte', 'Formulare', 'Kommunikation', and 'Externe Zugänge'. The 'Kommunikation' menu is open, displaying a list of options: 'Terminkalender', 'Aktivität-/Terminkalenderübersicht', 'Kommunikationsübersicht', 'Versandprotokolle', 'Tickets / Nachrichten', 'Ticket erstellen', 'Push Benachrichtigungen', 'Serienbrief', 'Vorlagen Briefe / E-Mails', 'Rund Mail', 'Rund Mail Status', 'Kunden-Aktionen', 'Versand Datenschutzerklärung', and 'Fax versenden'. The 'Ticket erstellen' option is highlighted with a red dashed box. The left sidebar contains a list of menu items: 'Kunden', 'Neuer Kunde', 'Depotpositionen', 'Versicherungen', 'Kreditpositionen', 'Transaktionen', 'Vermittler', 'Kontakte', 'Abrechnungen', 'Wertpapierinfo', 'Gesellschaften', 'Dokumentenarchiv', 'PDF Datei hochladen', 'Ticket erstellen', and 'Freischaltung Datei'.

- **Thema:** Geben Sie das Thema (Betreff) ein (aussagekräftig und evtl. mit Kundennamen)
- **Ansprechpartner:** Wählen Sie den **richtigen** Ansprechpartner
- **Status:** Geben Sie den Status an
(was soll der Empfänger mit dem Ticket machen, z. B. Anfrage beim 1. Ticket, Bitte um Bearbeitung ...)



The screenshot shows the top part of the Quixx-Office interface. The 'Thema' field is highlighted with a red arrow. Below it, the 'Chatpartner' is set to 'Deutsche Gesellschaft für RuhestandsPlanung mbH'. The 'Ansprechpartner' dropdown menu is open, showing a list of options including 'Ohne Zuordnung' and several specific roles like '10 Maklerbetreuung: Hackner | Landenhammer | Nduka (Sekretariat)'. The 'Status' field is currently empty.



The screenshot shows the 'Status' dropdown menu open in the Quixx-Office interface. The 'Status' field is highlighted with a red box. The dropdown menu lists several options: 'Anfrage', 'Bitte um Bearbeitung', 'Bitte um Kenntnisnahme', 'In Bearbeitung', 'Bearbeitet', and 'Geschlossen'. The 'Anfrage' option is currently selected.

- Verfassen Sie die Nachricht

Ticket versenden:

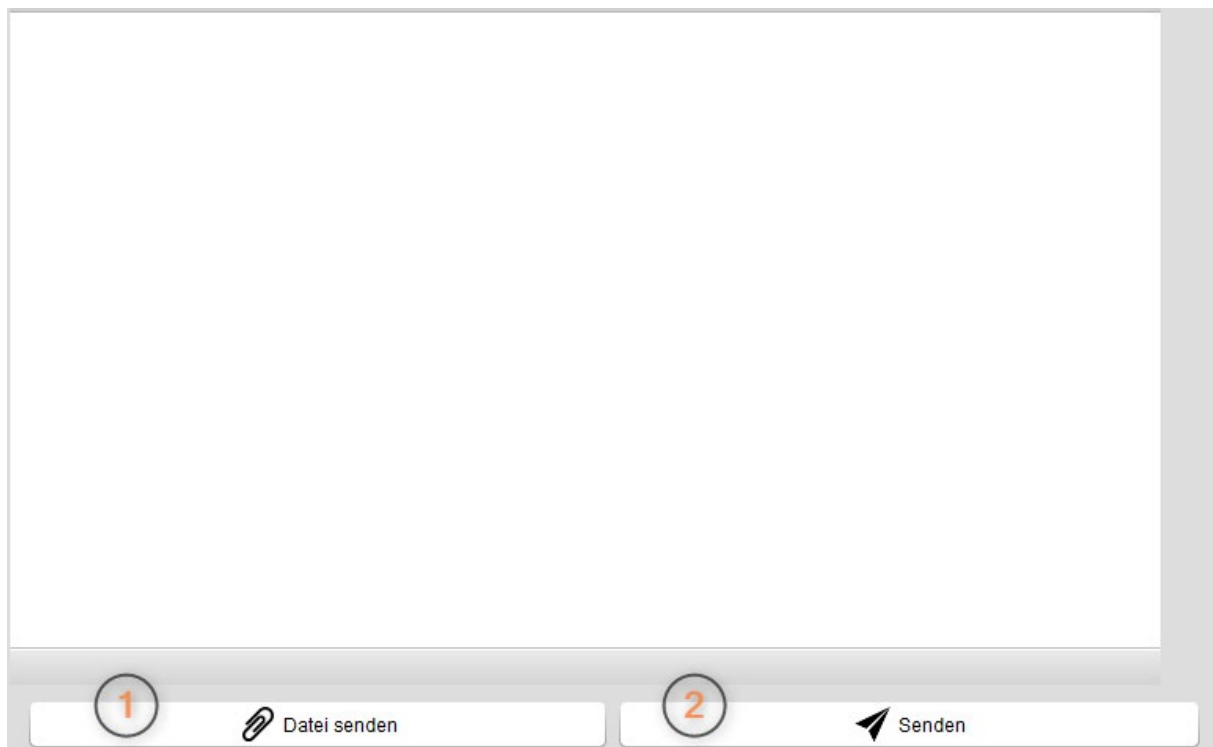
1. Wenn Sie eine Datei mitschicken möchten, gehen Sie auf „**Datei senden**“ (1) unten links.

Es öffnet sich ein Explorer-Fenster in dem Sie die Datei, die mitgeschickt werden soll, aussuchen können. Gehen Sie auf „**Öffnen**“, die Datei wird versendet.

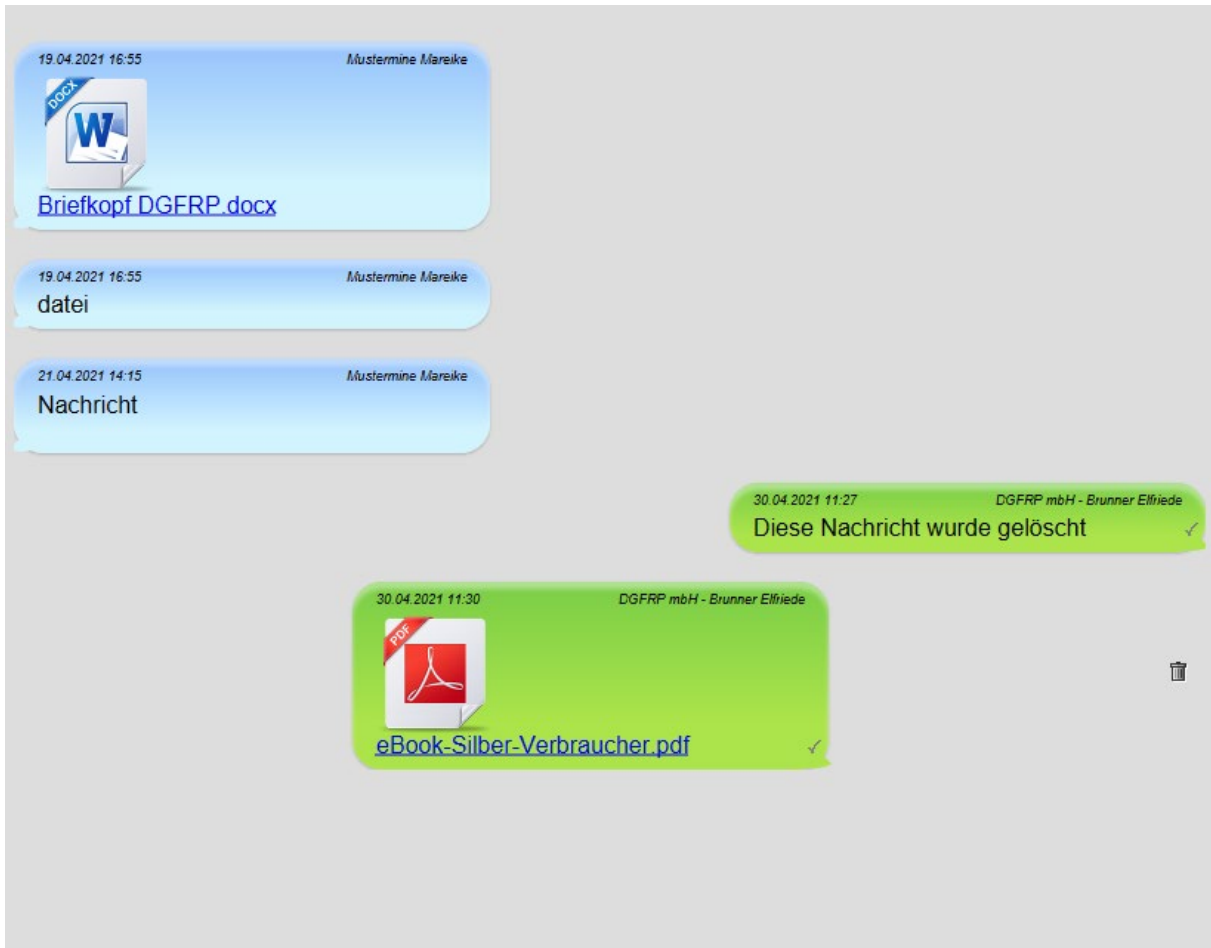
Achtung: Wenn Sie ein Ticket gerade erst erstellen (Chatverlauf beginnen) erscheint diese Datei erst **nach dem Senden der ersten Nachricht im Chatverlauf**.

Bei bereits bestehendem Chatverlauf wird die Datei sofort, nach dem Sie auf „**Öffnen**“ geklickt haben, sichtbar.

2. Zum Versenden der eigentlichen Nachricht klicken Sie nun rechts unten auf „**Senden**“ (2).



So sehen Sie den Chatverlauf auf der rechten Seite – Hier ein Beispiel:

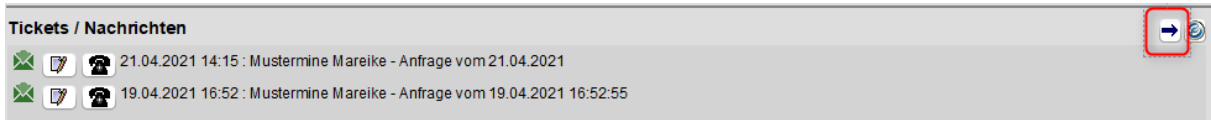


Bearbeiten der Tickets

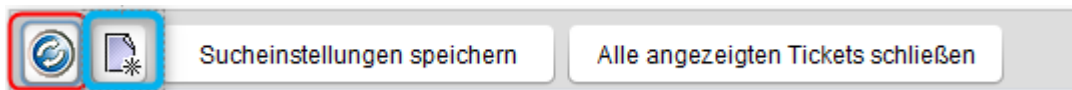
Zum Bearbeiten der Tickets gehen Sie auf:

Kommunikation – Tickets / Nachrichten

Alternativ können Sie auch bei der **Übersicht**, die beim Öffnen von Quixx erscheint, unter **Tickets/Nachrichten** auf den **Pfeil rechts oben** klicken

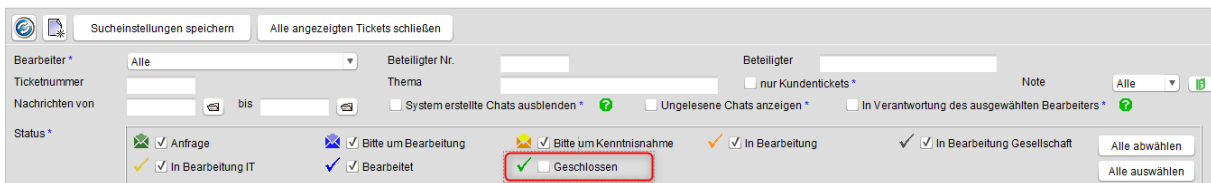


Es erscheint nachfolgende Maske (im Ganzen)



Rot = Aktualisieren der Ticketsanzeige

Blau = Neues Ticket schreiben



Vergeben Sie hier bei **Status** ein Häkchen als Kriterium, welche Tickets Sie sehen möchten.

Sie können diese Einstellung speichern (oben „Sucheinstellung speichern“)

Auf „**Aktualisieren**“ klicken. Es werden die gewählten Tickets angezeigt.

Wollen Sie, dass geschlossene Tickets aufgelistet werden, setzen Sie hier einen Haken und klicken Sie auf „Aktualisieren“ (links oben).

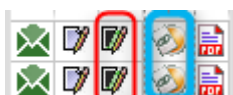
Diese Symbole auf der linken Seite der Auflistung sind möglich:

	Nummer	Erstellungsdatum	Änderungsdatum /	Thema	Beteiligter / Empfänger	Kundennr
	2130603	18.02.2021 13:14	19.02.2021 13:21	Test-Ticket	50 Software: Brunner Roitzsch	
	2074533	26.01.2021 13:30	27.01.2021 14:42	Test-Ticket	50 Software: Brunner Roitzsch	

Rot= Status des Tickets

Blau = Öffnen, zum Bearbeiten/Beantworten, des Tickets

Grün = Chatverlauf als pdf-Datei speichern



Rot = Kunden öffnen (nur möglich, wenn ein Ticket aus der Kundenmaske versendet wurde)

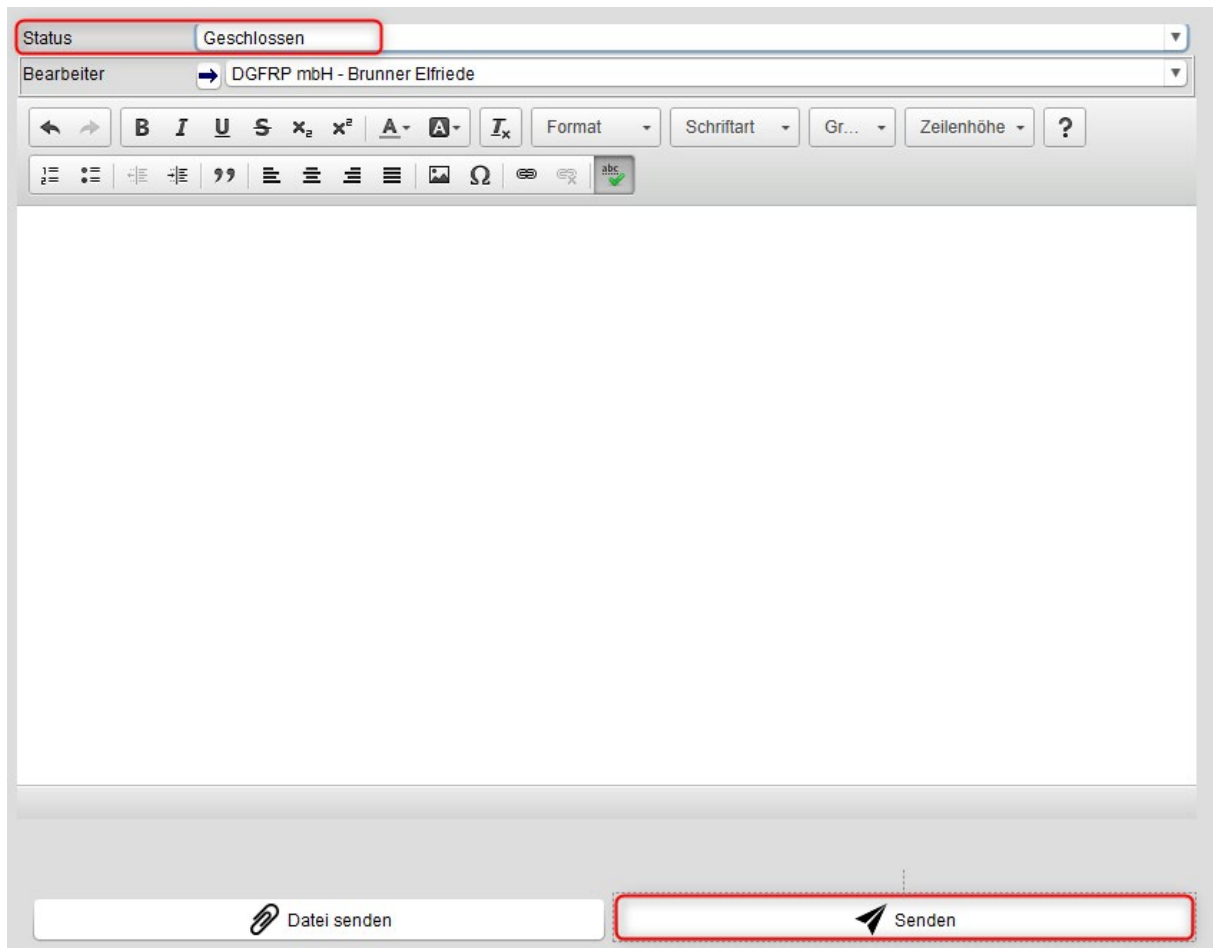
Blau = Das Ticket enthält Anhänge (Dateien)

Bearbeitung der Tickets abschließen

Wenn Sie das Ticket gelesen haben, ändern Sie den Status, je nach Bedarf.

Wenn Sie mit der Bearbeitung fertig sind und keine Infos an die DGFRP erforderlich sind, setzen Sie den Status auf „Geschlossen“ und

klicken Sie immer auf „Senden“!



The screenshot shows the Quixx-Office interface for editing a ticket. At the top, there is a 'Status' dropdown menu currently set to 'Geschlossen', which is highlighted with a red box. Below it is the 'Bearbeiter' dropdown menu, currently set to 'DGFRP mbH - Brunner Elfriede'. The main area contains a rich text editor with various formatting options like bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), font color (A), and background color (I). At the bottom of the interface, there are two buttons: 'Datei senden' (with a paperclip icon) and 'Senden' (with a paper plane icon). The 'Senden' button is highlighted with a red dashed box.