

Ticketsystem

Mit dem Ticketsystem verwalten Sie Kundenanfragen und Support-Anliegen strukturiert an einem zentralen Ort. Behalten Sie den Überblick über offene Aufgaben, priorisieren Sie dringende Fälle und dokumentieren Sie die gesamte Kommunikation lückenlos. So garantieren Sie einen professionellen Service und stellen sicher, dass kein Anliegen Ihrer Kunden verloren geht.

- [Ticketsystem & Support-Schnittstellen](#)
- [Neues Ticket erstellen](#)

Ticketsystem & Support-Schnittstellen

Das Ticketsystem im CloudCRM ist ein hybrides Modul. Es dient nicht nur dazu, Anfragen Ihrer eigenen Kunden professionell zu bearbeiten, sondern bietet Ihnen auch einen direkten, geschützten Draht zum Team Digitalwerk Oberland

The screenshot displays a ticket management interface. At the top left, there is a navigation link '← Zurück zur Übersicht'. The main header area shows the ticket title 'Test Frage zum Account' and 'Ticket #121'. A warning message states: 'Achtung: Dieses Ticket wird gerade von Alexander Paetzoldt bearbeitet. Bitte warten Sie, bis der Kollege das Ticket verlässt, um Konflikte und Doppelarbeit zu vermeiden.' The conversation thread includes three messages: 'Hallo C' (29.04.2026 17:54 Uhr), 'Hallo B' (29.04.2026 17:55 Uhr), and 'Hallo BA' (29.04.2026 17:58 Uhr). Below the messages is a rich text editor with a 'Formatierung' toolbar and a 'Senden' button. On the right side, there is a 'Ticket Info' panel with fields for 'Ticket-Nr.' (#121), 'Erstellt am' (29.04.2026 17:50), 'Absender' (Alexander Paetzoldt), and 'Empfänger' (Max Muster). Below this is a 'Bearbeitung' panel with dropdown menus for 'ZUGEWIESEN AN' (set to '-- Nicht zugewiesen --') and 'PRIORITÄT' (set to 'Mittel'). At the top right of the interface, there are status indicators 'GESCHLOSSEN' and 'Prio: Mittel'.

1. Die Ticket-Übersicht & Filter

Auf der Startseite des Moduls sehen Sie alle Tickets, an denen Ihr Unternehmen beteiligt ist. Über die **Filter-Buttons** im oberen Bereich können Sie die Ansicht jederzeit eingrenzen:

Ticketsystem

Übersicht und Verwaltung Ihrer Support-Tickets.

+ Neues Ticket

STATUS	BETEILIGTE	BETREFF	ZUGEWIESEN AN	DATUM	AKTIONEN
WARTEN AUF KUNDEN	VON: alexander@paetzoldt.de AN: Digitalwerk Oberland	Demo-Anfrage: Alex GmbH Ticket #125 Prio: Mittel	Alexander Paetzoldt	08.05	Details Schließen Löschen
GESCHLOSSEN	VON: Digitalwerk Oberland AN: Max Muster	Test Frage zum Account Ticket #121 Prio: Mittel Wichtig	Alexander Paetzoldt	29.04.2026	Details Löschen

- **Alle:** Zeigt alle regulären Tickets an (Spam ist hier standardmäßig ausgeblendet, um die Übersicht zu wahren).
- **Offen / Bearbeitung / Geschlossen:** Filtert die Liste nach dem exakten Bearbeitungsstand.
- **Spam:** Ein separater Ordner für aussortierte oder unerwünschte Anfragen.

Um auch bei vielen Anfragen den Überblick zu behalten, können Sie oben rechts über das Dropdown-Menü einstellen, wie viele Tickets **pro Seite** (10 bis 500) angezeigt werden sollen.

2. Live-Status, Sperren & Kategorien

In der Liste erkennen Sie sofort den Status jedes Tickets:

- **NEU-Markierung (Rotes Badge):** Tickets, die ungelesene Nachrichten enthalten oder frisch eingetroffen sind, werden mit einem roten "NEU"-Badge markiert und farblich leicht hervorgehoben.
- **Bearbeitungs-Sperre (Schloss-Symbol):** Sobald ein Kollege ein Ticket öffnet, wird dieses für 3 Minuten mit einem roten Schloss-Symbol markiert. So sehen Sie sofort, dass das Ticket "gerade bearbeitet" wird, und verhindern, dass zwei Mitarbeiter dem Kunden gleichzeitig antworten.
- **Kategorien:** Tickets können mit farbigen Kategorien (z. B. "Rechnung", "Technik", "Frage") versehen werden. *Hinweis für Administratoren: Über den Button "Kategorien verwalten" können Sie diese Labels samt Wunschfarbe individuell für Ihr Unternehmen anlegen.*

3. Ticket-Empfänger wählen

Beim Erstellen eines neuen Tickets haben Sie zwei grundlegende Möglichkeiten:

- **Support für Ihre Kunden:** Wählen Sie einen Ihrer Mandanten aus der Liste. Dieses Ticket wird in Ihrem Dashboard verwaltet und dient der Kommunikation mit Ihrem Kunden.

- **Support von DW Oberland:** Wenn Sie Hilfe bei der CRM-Bedienung benötigen, einen Fehler finden oder eine Funktionsanfrage haben, wählen Sie als Empfänger "Digitalwerk Oberland". Dieses Ticket wird direkt an unser Technik-Team übermittelt.

4. Prioritäten und Eskalation

Nutzen Sie die Prioritätsstufen (Niedrig, Mittel, Hoch, Kritisch), um Ihr Tagesgeschäft zu strukturieren. Tickets mit der Stufe "**Kritisch**" werden in der Übersicht rot markiert. In der Kundenansicht wird die Dringlichkeit ebenfalls visualisiert, um dem Kunden zu signalisieren, dass sein Problem mit höchster Priorität behandelt wird.

5. Die separate Kundenansicht (Kundenportal)

Damit Ihre Kunden nicht per E-Mail nach dem Status fragen müssen, bietet CloudCRM eine **separate Kundenansicht**. Dies ist ein geschützter Bereich, in dem sich Ihre Kunden einloggen können, um:

- **Status-Tracking:** Den aktuellen Fortschritt ihrer Anfragen (Offen, In Bearbeitung, Geschlossen) live zu sehen.
- **Antwort-Funktion:** Direkt auf Rückfragen Ihres Teams zu antworten, wobei die gesamte Historie im Ticket erhalten bleibt.
- **Dokumenten-Upload:** Belege, PDFs oder Screenshots direkt zum Vorgang hochzuladen.

6. Mobile Optimierung (Touch-Handling)

Wie im gesamten System ist auch die Ticket-Verwaltung für Smartphones optimiert. In der mobilen Ansicht können Sie die einzelnen Ticket-Reihen per **Wisch-Geste (Swipe nach links)** steuern. Wenn Sie auf dem Display einen Vorgang nach links wischen, öffnet sich das Ticket direkt. Das ermöglicht es Ihnen, auch beim Außeneinsatz rasend schnell auf Kundenanfragen zu reagieren.

Neues Ticket erstellen

Die Ticket-Erstellung ist der Startpunkt für jede strukturierte Problemlösung und Anfrage im CloudCRM. Das Formular ist so aufgebaut, dass Sie mit nur wenigen Klicks alle notwendigen Informationen für eine schnelle Bearbeitung an der richtigen Stelle übermitteln können.

Neues Ticket erstellen
Beschreiben Sie Ihr Anliegen so präzise wie möglich. [← Zurück zur Übers](#)

Ticket-Details

AN WEN GEHT DAS TICKET?
Musterfirma 2

KATEGORIE
Keine Auswahl MainTest2 Test2

PRIORITÄT
Mittel

BETREFF
Kurzer Titel Ihres Anliegens

NACHRICHT
Formatierung

1. Den richtigen Empfänger wählen

Das wichtigste Feld ist die Auswahl "**An wen geht das Ticket?**". Hier entscheiden Sie über den Kommunikationskanal:

- **DW Oberland (Support):** Wählen Sie diese Option, wenn Sie Unterstützung von unserem Team benötigen (z. B. bei Fragen zur Software, Konfigurationen oder Fehlermeldungen).
- **Firma (allgemein):** Dies erstellt ein internes Ticket für Ihr eigenes Team, ohne es einem spezifischen Kunden zuzuordnen (ideal für interne Aufgaben oder allgemeine Büro-Organisation).
- **Kunden der Firma:** Wählen Sie einen spezifischen Kunden aus der Liste aus. Dieses Ticket erscheint dann direkt in der digitalen Kundenakte und ist (sofern von Ihnen freigeschaltet) auch für diesen im separaten Kundenportal sichtbar.

2. Einordnung (Kategorien & Priorität)

Um eine schnelle Lösung zu ermöglichen und den Überblick zu wahren, ordnen Sie das Ticket bitte direkt bei der Erstellung ein:

- **Kategorie (Farbige Kacheln):** Klicken Sie auf die passende Kategorie (z. B. Technik, Rechnung, Allgemein). Die ausgewählte Kachel färbt sich zur Bestätigung vollflächig ein. *Tipp: Die Kategorien können von Administratoren in der Ticket-Übersicht individuell angelegt werden.*
- **Priorität:** Vergeben Sie eine Dringlichkeit von *Niedrig* (grün) bis *Kritisch* (rot). *Hinweis: Kritische Tickets sollten nur bei echten Notfällen genutzt werden, da sie im Dashboard Ihres Teams (oder beim DW-Support) sofort rot markiert ganz oben erscheinen.*

3. Details formulieren

- **Betreff:** Vergeben Sie einen kurzen, prägnanten Titel (z. B. "Drucker im Backshop defekt" oder "Frage zur Monatsabrechnung").
- **Nachricht:** Beschreiben Sie das Anliegen im Textfeld so detailliert wie möglich. Was ist passiert? Welche Schritte haben Sie gegebenenfalls schon selbst unternommen? Sie können den Text im Editor wie gewohnt formatieren.

4. Dokumente und Screenshots anhängen

Ein Bild sagt oft mehr als tausend Worte. Nutzen Sie den unteren Bereich, um Fehlermeldungen oder Belege direkt anzuhängen:

- Klicken Sie auf **Datei anhängen** (Büroklammer-Symbol).
- Wählen Sie die entsprechende Datei (Bild, PDF etc.) von Ihrem Computer oder Smartphone aus.
- Zur Kontrolle wird der ausgewählte Dateiname direkt unter dem Feld angezeigt.