Tickets

Der Bereich **Tickets** dient dazu, technische Probleme, Änderungswünsche oder allgemeine Anliegen rund um das Dashboard zentral zu erfassen und nachzuverfolgen.

- Einführung
- Neues Ticket erstellen
- Auf Ticket antworten und Ticket schließen

Einführung

Der Bereich **Tickets** dient dazu, technische Probleme, Änderungswünsche oder allgemeine Anliegen rund um das Dashboard zentral zu erfassen und nachzuverfolgen.

> Alle Tickets sind für alle Nutzer*innen des Dashboards sichtbar. Daher sollten **keine sensiblen Informationen** in einem Ticket hinterlegt werden.

Ticketübersicht.pngAbbildung 1: Übersicht des Bereichs "Tickets"

Ticketstabelle

Die Ticketstabelle listet alle vorhandenen Tickets in strukturierter Form auf. Jede Zeile entspricht einem einzelnen Ticket.

Die Tabelle ist so aufgebaut, dass alle wichtigen Informationen auf einen Blick erkennbar sind. Jede Spalte enthält eine zentrale Information:

- **Ticket** – eindeutige Ticketnummer, die automatisch vergeben und in der Tabelle eingeordnet wird.
- **Zustand** – aktueller Status: *Offen*, *In Bearbeitung* oder *Erledigt*.
- **Betreff** – kurze Beschreibung des Anliegens.
- **Ersteller** – Person, die das Ticket erstellt hat.
- **Priorität** – Dringlichkeit (farblich hervorgehoben).
- **Letzte Änderung** – Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung.

Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der entsprechenden Zeile, um das Ticket zu öffnen.

Ansicht filtern

Die angezeigte Tickets können angepasst werden. Oberhalb der Ticketliste befinden sich drei Auswahlbuttons: **Offen, In Bearbeitung** und **Erledigt.** Diese Buttons dienen als Filter und bestimmen, welche Tickets angezeigt werden. Der **aktive Filter** wird **orange** dargestellt. Alle **inaktiven Filter** erscheinen **grau**.

Filteransicht.png

Abbildung 2: Unterschiedliche Filterkombinationen

Neues Ticket erstellen

Über die Schaltfläche **„Neues Ticket“** können Sie ein neues Anliegen erfassen. Nach dem Klick öffnet sich ein Eingabefenster, in dem folgende Angaben gemacht werden müssen:

- **Titel** – kurze Beschreibung des Problems oder Wunsches
- **Priorität** – Dringlichkeit auswählen (Niedrig, Mittel, Hoch, Kritisch)
- **Inhalt**– detailliertere Erläuterung

Ticket erstellen.png

Abbildung 1: Eingabefenster für ein neues Ticket

> Die Priorität eines Tickets richtet sich danach, **wie dringend** das Problem behoben werden muss. Sie beschreibt **die zeitliche Dringlichkeit**, nicht die technische Komplexität.

- **Niedrig** – Kleine Unannehmlichkeiten; es besteht kein Zeitdruck.
- **Mittel** – Einige Funktionen sind eingeschränkt; eine zeitnahe Lösung ist sinnvoll, aber nicht sofort nötig.
- **Hoch** – Wichtige Funktionen sind gestört oder mehrere Personen sind betroffen; schnelle Bearbeitung erforderlich.
- **Kritisch** – Das System oder zentrale Funktionen sind nicht nutzbar; betrifft viele Nutzer*innen. **Unverzügliche** Lösung notwendig.

> Nach dem "**Erstellen**" erscheint das Ticket sofort in der Ticketliste und wird automatisch mit einer eindeutigen Ticketnummer versehen.

> Alle **Entwickler*innen** sowie die **Person, die das Ticket erstellt hat**, erhalten **automatisch** eine **Benachrichtigung per E-Mail**.

Auf Ticket antworten und Ticket schließen

Klicken Sie auf eine beliebige Stelle in der entsprechenden Zeile, um das Ticket zu öffnen.

Ticket oeffnen.pngAbbildung 1: Ticket öffnen

- Ist das Ticket **geschlossen**, kann keine Antwort mehr hinzugefügt werden (Schaltfläche ist grau).

  image.pngAbbildung 2: Ticket wurde geschlossen und kein Antworten ist möglich (grau).

- Ist das Ticket **offen**, kann eine Antwort verfasset und abgesendet werden (Schlatfläche ist orange).

  Ticket antworten.pngAbbildung 3: Ticket ist offen und "Antworten" ist aktiv (orange).

> **Jede*r Nutzer*in** kann **auf ein Ticket antworten**.

Beim Klicken auf **„Antworten“** öffnet sich ein separates Fenster, in dem die Antwort zum Ticket eingetragen wird.

Ticket antworten und schließen.png

Abbildung 4: Auf ein Ticket antworten und ggf. schließen.

Titel
Der Titel enthält automatisch die Ticketnummer und den Betreff. Dieser Bereich kann nicht bearbeitet werden.

Inhalt
Hier kann der eigentliche Antworttext frei eingetragen werden.

Ticket als erledigt markieren
Am unteren Rand befindet sich eine zusätzliche Option: **„Ticket als erledigt markieren.“**

> **Nur Entwickler (Developers)** haben die Berechtigung, ein **Ticket zu schließen**.

Schaltfläche „Antworten“

>

Mit einem Klick auf **„Antworten“** wird der Antwort und ggf. Schließen gespeichert und dem Ticket hinzugefügt.

Alle **Entwickler*innen**, die **Ticket-erstellende Person** sowie alle **Personen, die zuvor geantwortet haben**, erhalten **automatisch** eine **E-Mail-Benachrichtigung**, sobald eine neue Antwort hinzugefügt wurde.