CJW Network Presents

CJW Support Solution



CJW Network – What the heck ... ?

- Three companies
 - Coolscreen
 - JAC Systeme
 - Webmanufaktur
 - 7 eZ Publish developers with > 40 years of experience in eZ
- Broad eZ project experience
- Provider of eZ Publish extensions
- Available for consulting and contracting



CJW Support Solution

- Complete Support Solution based on eZ Publish
- Combines user self help and support desk for maximum efficiency and user satisfaction
- Modelled after Trac and Bugzilla, but targeted at end users



User Self Help

Goals

- Enable users to help themselves or each other
- Reduce time spent on the support desk
- Enable support desk to focus on difficult/important tasks
- Increase user satisfaction

Means

- FAQs
- Forums
- Download sections
- Ticket system with self-administration



User Self Help: FAQs

Energie **PRODUKTE** SHOP Welche Lebensdauer wird beim Akku erwartet? **MYUEMIS** Mein uemis ZURICH startet nicht, obwohl er an USB oder am Travel Charger angeschlossen ist. Wird der SDA auch in abgeschalteter Funktion durch die Solarzellen geladen? SUPPORT FAQ Welche Lebensdauer wird beim Akku erwartet? Allgemeines SDA Bedienung und Einstellungen Tauchanzeigen Dekompressionsmodell

Wir erwarten mindestens 5 Jahre (Angabe des Herstellers).

Mein uemis ZURICH startet nicht, obwohl er an USB oder am Travel Charger angeschlossen ist.

Wurde der SDA längere Zeit nicht aufgeladen, kann der Akku tief entladen sein. In diesem Fall muss er 30-60 Min aufgeladen werden, bevor er sich wieder einschalten lässt.

Wird der SDA auch in abgeschalteter Funktion durch die Solarzellen geladen? Ja, der SDA wird durch die Solarzelle auch geladen, wenn er ausgeschaltet ist. Ein tiefentladener SDA lädt aber möglicherweise durch die Solarzelle nicht richtig und muss über USB aufgeladen werden.

Downloads

Energie

Diverses

Synchronisation



myUemis/Logbuch/Datenbank

User Self Help: Download Section

PRODUKTE	Downloads für SDA Benutzerhandbuch uemis ZURICH ZIP - 5,06 MB Synchronisation uemis ZURICH	
SHOP		
MYUEMIS		
SUPPORT		
FAQ		
Downloads Downloads für SDA	PDF - 879,14 kB	
Downloads für OxySpy®	Kurzanleitung uemis ZURICH	
UNTERNEHMEN	PDF - 1,48 MB	
	Erstgebrauch uemis ZURICH	
	PDF - 307,26 kB	
	CE del.icio.us digg! newsvine technorati slashdot	



User Self Help: Ticket System

Goals

- Let the user easily communicate problems
- Ensure complete tickets with all relevant information
- Track all actions

Means

- Users create support ticket right in the context of the problem
- User can follow up support tickets in frontend
- Mail Notications on all actions
- User can close and reopen tickets



User Self Help: Create Support Ticket

Device E040DE3C

Device E040DE3C

Device information	
Computer ID	16606
Computer Type	uemis ZURICH
Hardware Version	100
Firmware Version	1.09

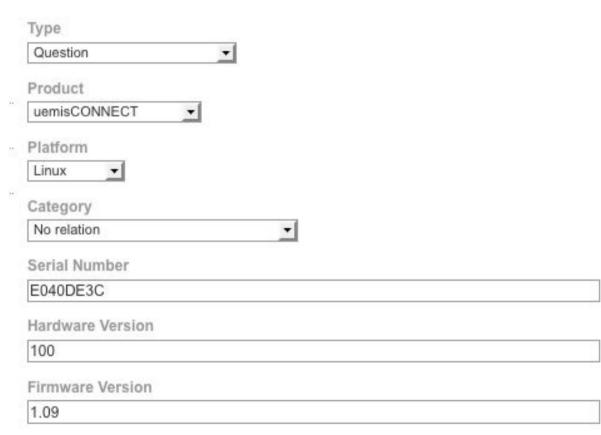




User Self Help: Create Support Ticket

New Support Ticket / edit Support Ticket







User Self Help: Follow up with Tickets

Support Tickets

Supportanfragen beantworten wir gerne über unser Ticketsystem.

Bitte konsultieren Sie vorgängig die FAQ (Häufig gestellte Fragen), die Ihnen bei verbreiteten Fragestellungen rasche Antworten geben können.

Create new ticket

 Nr.	Title	Created	Modified
#5563	Hardwareversionsnummer Ist die Hardwareversionsnummer 100 - wie im SDA angezeigt korrekt?	05/10/2009 09:42 pm	05/13/2009 05:22 pm



User Self Help: Follow up with Tickets

#5563: Hardwareversionsnummer

 Type:
 Frage
 Created:
 05/10/2009 09:42 pm

 Product:
 uemis ZURICH
 Modified:
 05/13/2009 05:22 pm

 Platform:
 Macintosh
 Status:
 Closed

Category: SDA - Diverses

Custom attributes:

Serial Number: E040CBFB Hardware Version: 100 Firmware Version: 1.00

Short Description:

Ist die Hardwareversionsnummer 100 - wie im SDA angezeigt korrekt?

Create new ticket comment

Title / Description	Date / Creator	
Hardwareversionsnummer E040CBFB	05/10/2009 09:46 pm	
Datenbanken -> Über	Chris	
#5563: Hardwareversionsnummer	05/13/2009 05:22 pm	
Ja, Hardware Version 100 ist korrekt.	ticket supporter	



Support Desk

- Integrated in eZ admin interface
- Integrated in eZ rights system for granular permissions
- User Support Center
- Ticket System

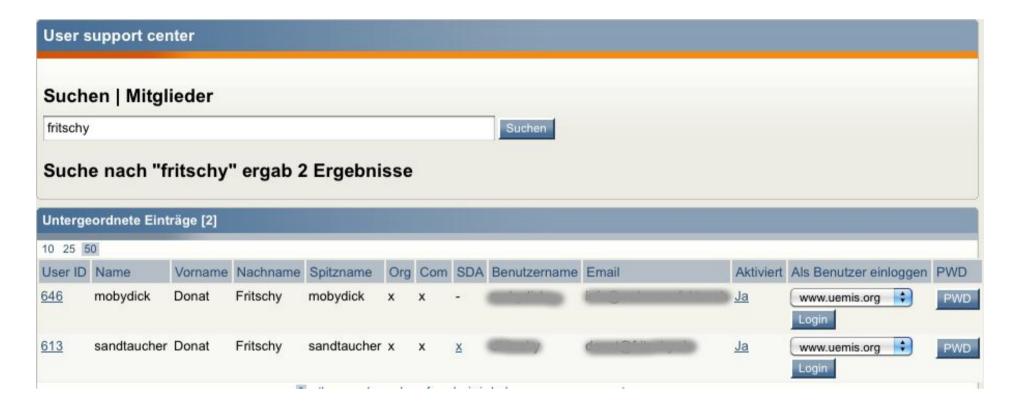


User Support Center

- Allows for easy searching of users on
 - account name
 - first name, last name
 - email
- Send password info
- Login to frontend with user's credentials



User Support Center



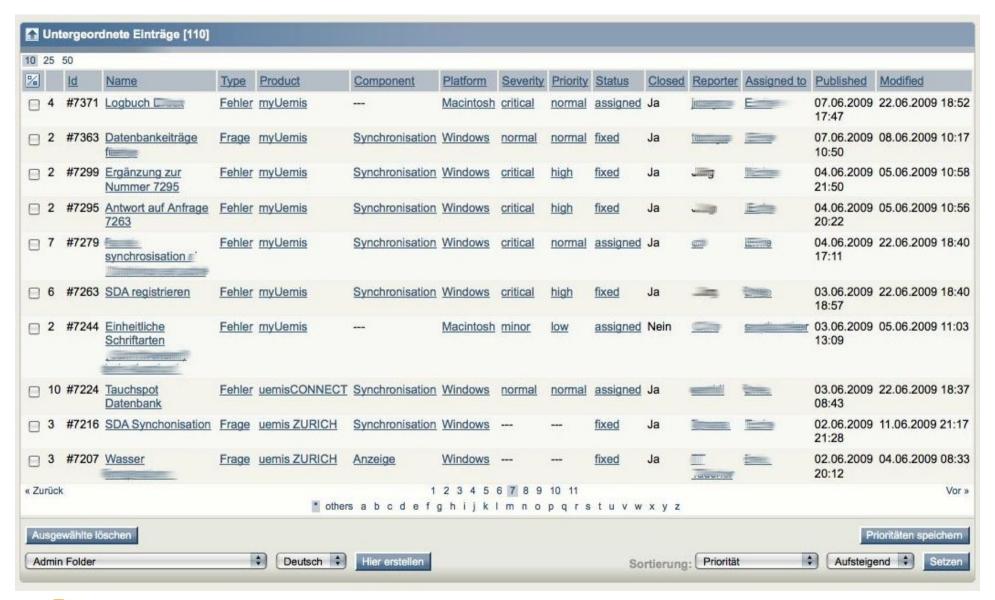


Ticket System

- Ticket lists filtered
 - Unassigned tickets
 - My Worklist (open tickets)
 - My Tickets (including closed)
- Lists show all relevant information
- All lists sortable on all colums



Ticket System: Lists



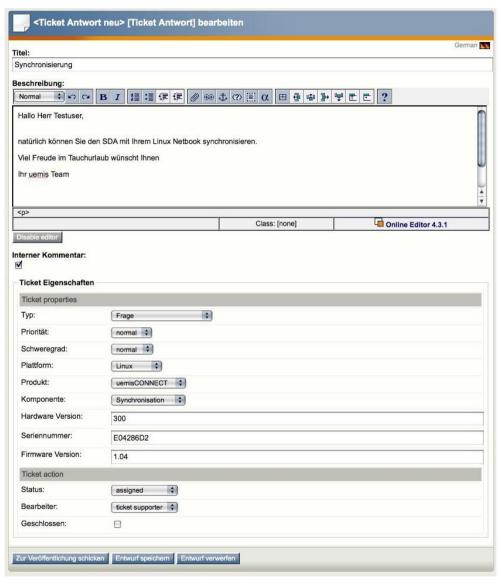


Ticket System: Features

- Workflow defining status changes and responsabilities
- No direct edits of existing data
- All changes are tracked in the ticket itself
- Complete history
- E-Mail notifications on ticket changes
 - to end user
 - to assignee



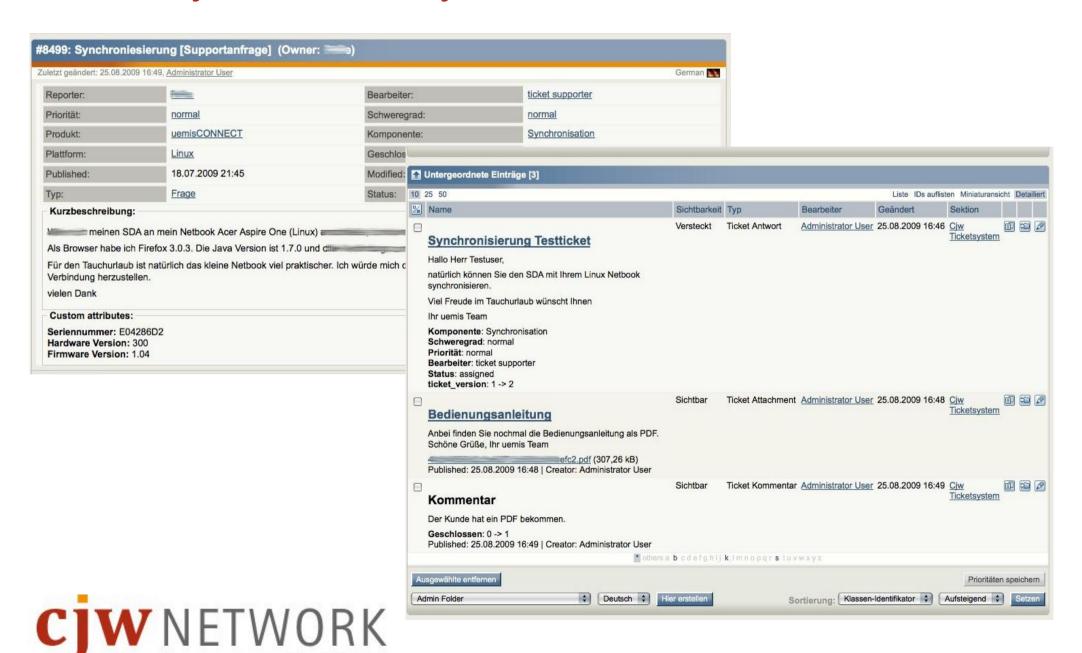
Ticket System: Processing





Ticket System: History

Developers united in eZ Publish



Ticket System: Statistics



CJW Graph

- Abstraction Layer between eZ Publish and different graph libraries
- Currently implementated with eZ Components Graph
- Available as template operator
- Planned as XML custom tag

