

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

PRODUKTE

SHOP

MYUEMIS

SUPPORT

FAQ

Allgemeines

SDA

Bedienung und Einstellungen

Tauchanzeigen

Dekompressionsmodell

Energie

myUemis/Logbuch/Datenbank

Synchronisation

Diverses

Downloads

Energie

- Welche Lebensdauer wird beim Akku erwartet?
- 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?

Welche Lebensdauer wird beim Akku erwartet?

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.

User Self Help: Download Section


PRODUKTE

Downloads für SDA

SHOP

Benutzerhandbuch uemis ZURICH

MYUEMIS


 ZIP - 5,06 MB

SUPPORT

Synchronisation uemis ZURICH

FAQ

Downloads

 PDF - 879,14 kB

Downloads für SDA

Downloads für OxySpy®

Kurzanleitung uemis ZURICH

UNTERNEHMEN

 PDF - 1,48 MB

Erstgebrauch uemis ZURICH

 PDF - 307,26 kB

 [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 Notifications 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

Create new ticket

User Self Help: Create Support Ticket

New Support Ticket / edit Support Ticket

(The areas marked with asterisk must be fill out.)

Title*

Short Description*

Type

Product

Platform

Category

Serial Number

Hardware Version

Firmware Version

Type

Product

Platform

Category

Serial Number

Hardware Version

Firmware Version

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 Datenbanken -> Über...	05/10/2009 09:46 pm Chris
#5563: Hardwareversionsnummer Ja, Hardware Version 100 ist korrekt.	05/13/2009 05:22 pm 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

User support center

Suchen | Mitglieder

fritschy

Suche nach "fritschy" ergab 2 Ergebnisse

Untergeordnete Einträge [2]

10 25 50

User ID	Name	Vorname	Nachname	Spitzname	Org	Com	SDA	Benutzername	Email	Aktiviert	Als Benutzer einloggen	PWD
646	mobydick	Donat	Fritschy	mobydick	x	x	-	[redacted]	[redacted]	Ja	<input type="text" value="www.uemis.org"/> <input type="button" value="Login"/>	<input type="button" value="PWD"/>
613	sandtaucher	Donat	Fritschy	sandtaucher	x	x	x	[redacted]	[redacted]	Ja	<input type="text" value="www.uemis.org"/> <input type="button" value="Login"/>	<input type="button" value="PWD"/>

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 columns

Ticket System: Lists

Untergeordnete Einträge [110]														
<input type="checkbox"/>	Id	Name	Type	Product	Component	Platform	Severity	Priority	Status	Closed	Reporter	Assigned to	Published	Modified
<input type="checkbox"/>	4	#7371 Logbuch	Fehler	myUemis	---	Macintosh	critical	normal	assigned	Ja			07.06.2009 17:47	22.06.2009 18:52
<input type="checkbox"/>	2	#7363 Datenbankeinträge	Frage	myUemis	Synchronisation	Windows	normal	normal	fixed	Ja			07.06.2009 10:50	08.06.2009 10:17
<input type="checkbox"/>	2	#7299 Ergänzung zur Nummer 7295	Fehler	myUemis	Synchronisation	Windows	critical	high	fixed	Ja			04.06.2009 21:50	05.06.2009 10:58
<input type="checkbox"/>	2	#7295 Antwort auf Anfrage 7263	Fehler	myUemis	Synchronisation	Windows	critical	high	fixed	Ja			04.06.2009 20:22	05.06.2009 10:56
<input type="checkbox"/>	7	#7279 Synchronisation	Fehler	myUemis	Synchronisation	Windows	critical	normal	assigned	Ja			04.06.2009 17:11	22.06.2009 18:40
<input type="checkbox"/>	6	#7263 SDA registrieren	Fehler	myUemis	Synchronisation	Windows	critical	high	fixed	Ja			03.06.2009 18:57	22.06.2009 18:40
<input type="checkbox"/>	2	#7244 Einheitliche Schriftarten	Fehler	myUemis	---	Macintosh	minor	low	assigned	Nein			03.06.2009 13:09	05.06.2009 11:03
<input type="checkbox"/>	10	#7224 Tauchspot Datenbank	Fehler	uemisCONNECT	Synchronisation	Windows	normal	normal	assigned	Ja			03.06.2009 08:43	22.06.2009 18:37
<input type="checkbox"/>	3	#7216 SDA Synchronisation	Frage	uemis ZURICH	Synchronisation	Windows	---	---	fixed	Ja			02.06.2009 21:28	11.06.2009 21:17
<input type="checkbox"/>	3	#7207 Wasser	Frage	uemis ZURICH	Anzeige	Windows	---	---	fixed	Ja			02.06.2009 20:12	04.06.2009 08:33

« Zurück 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 Vor »

others a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z

Ausgewählte löschen Prioritäten speichern

Admin Folder Deutsch Sortierung:

Ticket System: Features










































- Workflow defining status changes and responsibilities
- 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 Antwort neu> [Ticket Antwort] bearbeiten German

Titel:
Synchronisierung

Beschreibung:

Normal **B** *I*                                          <

Ticket System: History

#8499: Synchronisierung [Supportanfrage] (Owner:)

Zuletzt geändert: 25.08.2009 16:49, [Administrator User](#) German

Reporter:	Bearbeiter: ticket supporter
Priorität: normal	Schweregrad: normal
Produkt: uemisCONNECT	Komponente: Synchronisation
Plattform: Linux	Geschlossen: <input type="checkbox"/>
Published: 18.07.2009 21:45	Modified: <input type="checkbox"/>
Typ: Frage	Status: <input type="checkbox"/>

Kurzbeschreibung:

meinen SDA an mein Netbook Acer Aspire One (Linux)

Als Browser habe ich Firefox 3.0.3. Die Java Version ist 1.7.0 und die

Für den Tauchurlaub ist natürlich das kleine Netbook viel praktischer. Ich würde mich c
Verbindung herzustellen.

vielen Dank

Custom attributes:

Seriennummer: E04286D2
Hardware Version: 300
Firmware Version: 1.04

Untergeordnete Einträge [3] Liste IDs auflisten Miniaturansicht [Detailliert](#)

	Name	Sichtbarkeit	Typ	Bearbeiter	Geändert	Sektion
<input type="checkbox"/>	Synchronisierung Testticket	Versteckt	Ticket Antwort	Administrator User	25.08.2009 16:46	Cjw Ticketsystem
<input type="checkbox"/>	Bedienungsanleitung	Sichtbar	Ticket Attachment	Administrator User	25.08.2009 16:48	Cjw Ticketsystem
<input type="checkbox"/>	Kommentar	Sichtbar	Ticket Kommentar	Administrator User	25.08.2009 16:49	Cjw Ticketsystem

Synchronisierung Testticket

Hallo Herr Testuser,
natürlich können Sie den SDA mit Ihrem Linux Netbook synchronisieren.
Viel Freude im Tauchurlaub wünscht Ihnen
Ihr uemis Team

Komponente: Synchronisation
Schweregrad: normal
Priorität: normal
Bearbeiter: ticket supporter
Status: assigned
ticket_version: 1 -> 2

Bedienungsanleitung

Anbei finden Sie nochmal die Bedienungsanleitung als PDF.
Schöne Grüße, Ihr uemis Team

efc2.pdf (307,26 kB)
Published: 25.08.2009 16:48 | Creator: Administrator User

Kommentar

Der Kunde hat ein PDF bekommen.

Geschlossen: 0 -> 1
Published: 25.08.2009 16:49 | Creator: Administrator User

others a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z

[Ausgewählte entfernen](#) [Prioritäten speichern](#)

Admin Folder Deutsch [Hier erstellen](#) Sortierung: [Klassen-Identifikator](#) [Aufsteigend](#) [Setzen](#)

Ticket System: Statistics

Inhalte Benutzer und Rechte Setup Mein Konto Support **Ticket System** Newsletter Export Export

Developer

> ticketsystem / index

Ticketsystem

- All tickets
- Tickets not assigned
- My Worklist (All Tickets)
- My Worklist (Open Tickets)

Ticketsystem Index

Tickets_by_type

Type	Count	Percentage
normal	50	50.0%
minor	30	30.0%
critical	10	10.0%
blocker	5	5.0%
trivial	5	5.0%

Aktueller Benutzer

Administrator User

- Informationen ändern
- Passwort ändern
- Ausloggen

Inhalts-Struktur

- uemis
 - org
 - com
 - Newsletter
 - Mitglieder
 - tac

Aktueller Benutzer

Administrator User

- Informationen ändern
- Passwort ändern
- Ausloggen

Lesezeichen

- Community
- SDA User

Lesezeichen ablegen

Cache leeren

Gesamter Cache

Leeren

Kurzeinstellungen

Tickets_by_type

Month	blocker	critical	normal	minor	trivial
nov 2009	4	0	32	4	4
dez 2009	1	0	18	18	8
jan 2010	0	2	4	25	4

CJW Graph

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