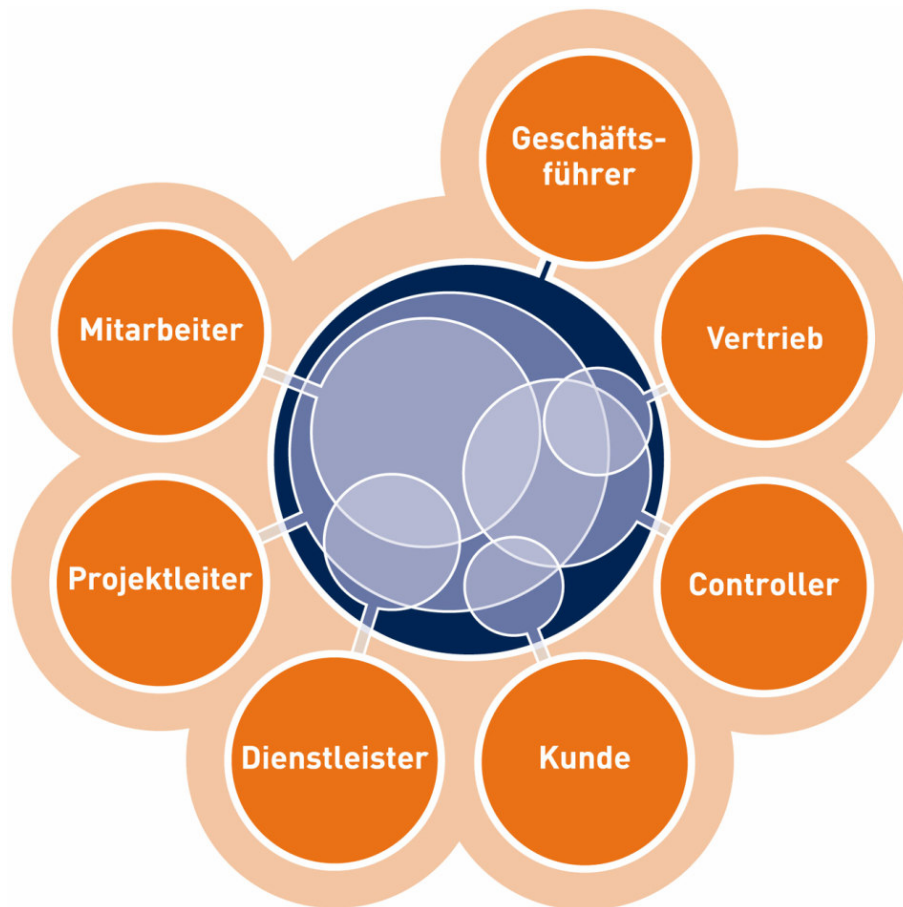


Projektron BCS

Projektron Business Coordination Software
webbasiertes Projektmanagement

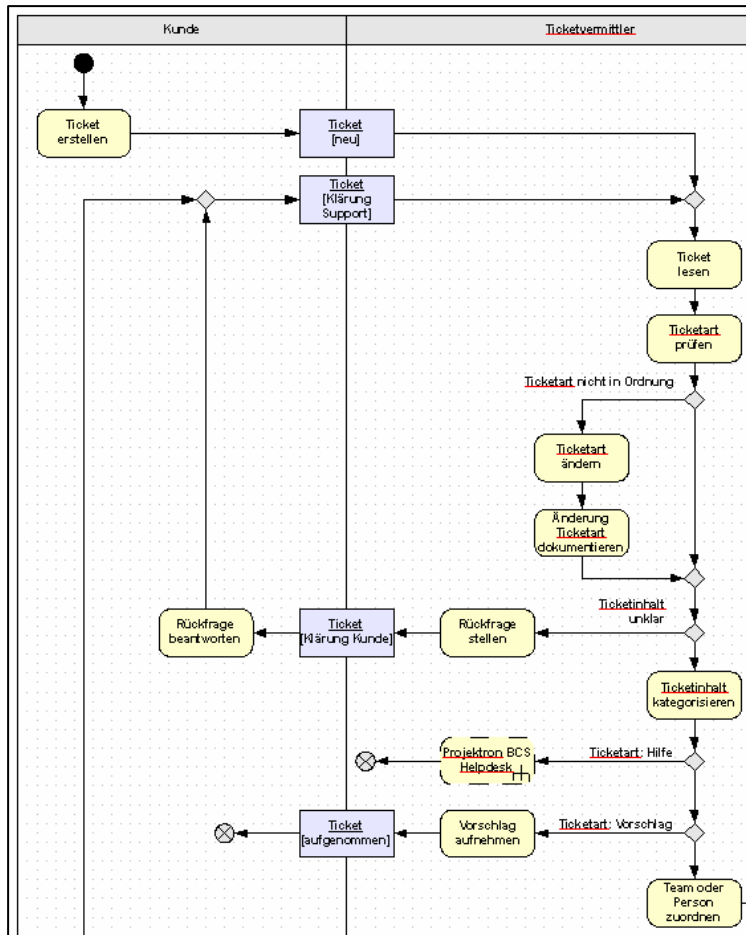
Projektron GmbH

Gneisenastr. 2
10961 Berlin



- Prozessdokumentation
 - gemeinsames Verständnis schaffen
 - Prozesswissen externalisieren
- Prozessvisualisierung
- keine Schrankware sondern Hilfsmittel und Diskussionsgrundlage
- kontinuierliche Veränderung
- Ableitung von Anforderungen an Projektron BCS

- z. B.: Projektron BCS Support Prozess
 - Prozess mit dem meisten Kundenkontakt
 - Prozess mit den meisten beteiligten Mitarbeitern



The screenshot shows a web browser window displaying a ticket details page for **https://support.projektron.de - BCS: Ticket ansehen // Tester (Projektron Support) - Mozilla Firefox**. The page includes a **Ticket** header with a **Bearbeiten** button. The main content area contains the following sections:

- Betreff:** Keine Notifications des Ticketsystem an nicht in BCS angelegte Personen
- Beschreibung:** Hallo, wir wollten jetzt auch unsere generelle "support@cionix.de" Adresse über das BCS Ticketsystem abwickeln. Dafür hab ich eine Art Dummyprojekt angelegt und diesem im Ticketsystem einen entsprechenden E-Mailaccount zugeordnet. Das klappt soweit sehr gut allerdings ist mir aufgefallen das Notifications nur an Personen verschickt werden die auch in BCS unter extern angelegt sind, für "fremde" Personen hingegen nicht. Die E-Mailadressen solch "fremder" Personen werden jedoch abgespeichert, es taucht im Stamm des Tickets in so einem Fall ein weiteres Feld auf "Veranlasser E-Mail" in dem auch die korrekte externe E-Mailadresse angegeben wird. Die Daten wären also da, warum werden keine Notifications verschickt? Bug oder Feature? :-)
- vielen Dank und beste Grusse**
- Jan Schreiber**
- Eigenschaften:** Ticket-Id: #13227, Ticketart: Dienstleistung, Status: Klärung Kunde
- Kontext:** Projekt: cionix GmbH, Ersteller: Schreiber, Jan, Veranlasser: Schreiber, Jan, Eingang: Person 0.07
- Extern:** Priorität (Kunde): normal, Wunschtermin (Kunde):, Status (Kunde): Eingetragen
- Aufwand/Termin (extern):** Aufwand: 00:00h, Release: (-), Termin:, Budget:
- Kommentare:** A table with columns **Ersteller**, **Betreff**, and **Vom**. One comment is visible: Heinz, Bertram | Kommentar | 26.10.07 15:35h. The comment text reads: "Bislang war es nicht möglich, eine Benachrichtigung an 'Mail-Ticket-Ersteller' senden zu lassen, die nicht in BCS als Person existieren. Ab Version 6.4 gibt es (in der Ticket-Detaillansicht 'Ticket-Benachrichtigungen' neben 'Weiteren Personen' auch ein Attribut mit 'Weiteren E-Mail-Adressen', die über Änderungen benachrichtigt werden können. Allerdings gibt es noch keinen Automatismus, der beim Ticket-Mailimport unbekannte Mailadressen dort einträgt."

At the bottom of the page, there are links for **Druckansicht** and **CSV/Ansicht**, and a footer with **Fertig** and **support.projektron.de**.