

## Ticket- und E-Mail System Tix mit Webportal

Ein Add-On für cobra CRM PRO

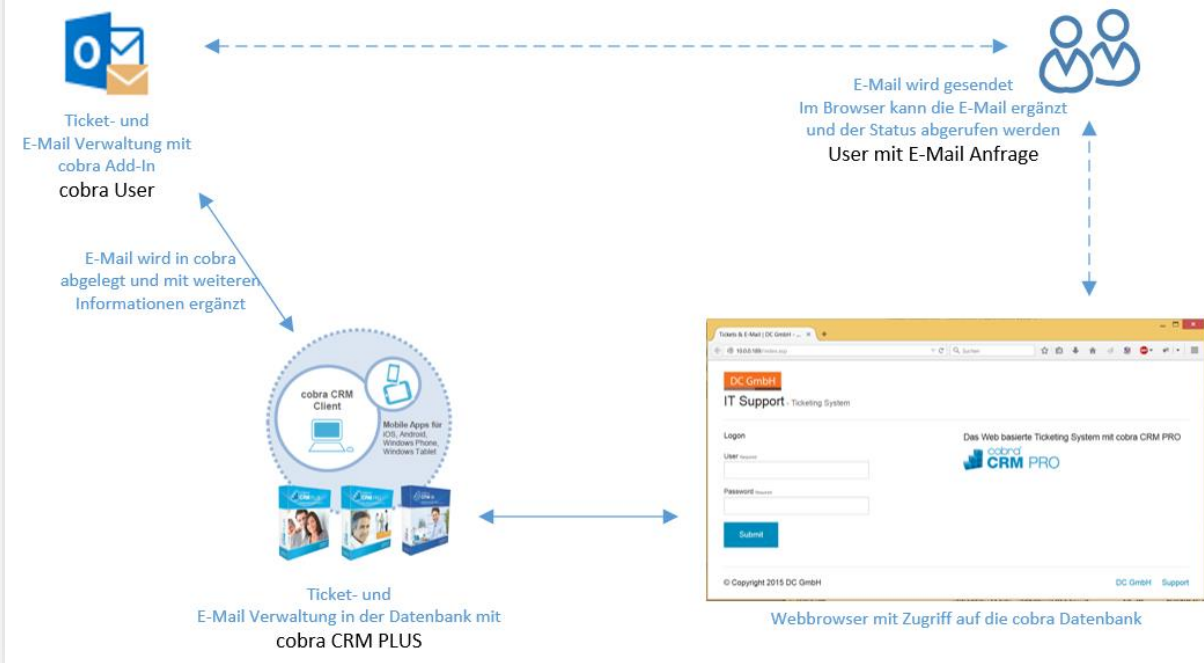
Das Ticket- und E-Mail System Tix ist eine Erweiterung zum cobra CRM PRO.

E-Mail Anfragen werden im Outlook mit dem cobra Add-In direkt in die cobra Datenbank übernommen, klassifiziert und zugeordnet. Der **externe** Benutzer kann über einen Browser auf seine gesendeten Anfragen zugreifen und bekommt vom cobra Verwalter auch Antworten auf seine Anfragen zu sehen. Eine Benutzerverwaltung erlaubt es unter cobra auch Gruppenrechte zu vergeben und einzelnen Personen Zugriff auf das Webportal zu erteilen.

Kundenanpassungen in cobra oder im Webportal sind möglich. Das System kann auch mehrere Tabellen in der cobra Datenbank verwalten, z.B. eine Ticket-Tabelle für Kundenanfragen, eine Rechnungs-Tabelle für Rechnungen die per E-Mail ankommen.

### Invite!

E-Mail → Web Formular → Feedback  
Ein Add-On für cobra CRM Produkte



Screenshots:

The screenshot shows the 'cobra CRM PRO 2015' interface. The top menu includes 'DATEI', 'START', 'DATEN', 'EINFÜGEN', 'AUSGABE', 'RECHERCHE', 'ANSICHT', and 'INFO'. Below the menu is a toolbar with icons for home, address table, address mask, address, and search. The main area is divided into two panes. The left pane shows a list of addresses with columns for 'Firma', 'Vorname', 'Nachname', 'E-Mail', and 'Tix...'. The right pane shows the 'Tix User (Internet Zugriff)' login form with fields for 'Tix User', 'Mail Response', 'E-Mail', and 'Kennwort'. Below the login form is a 'Gruppenmitgliedschaft' section with checkboxes for 'Administrator G1', 'Administrator G2', and 'Administrator G3'.

The screenshot shows the 'cobra CRM PRO 2015' interface in a 'Tabelle' view. The top menu includes 'DATEI', 'START', 'DATEN', 'EINFÜGEN', 'AUSGABE', 'RECHERCHE', 'ANSICHT', 'INFO', 'TABELLE', and 'LAYOUT'. Below the menu is a toolbar with icons for home, address table, address mask, address, and search. The main area is divided into two panes. The left pane shows a list of addresses with columns for 'Firma', 'Vorname', 'Nachname', and 'E-Mail'. The right pane shows a detailed view of a ticket with fields for 'Id', 'Status', 'TixUser', 'Betreff', 'Kategorie', 'VON', 'Empfangen', 'Fällig bis', and 'Nachricht'. Below the ticket view is an email message with a subject line 'AW: [Tix]: PC reagiert nicht mehr Tix#2015' and a body of text.

http://www.tix1.info/ticketdetail.asp?id=2 DC GmbH - Ticketsystem mi... x

Logout Meine Daten Tickets Neues Ticket

DC GmbH

IT Support - Ticketing System User: cobra@dcgmbh.de 06.07.2015 17:05:17

Ticket ID: 2

Ticket ID	Empfangen	Geändert am	Von	Status	Priorität
2	06.07.2015 15:43:00	06.07.2015 16:11:24	carsten.florstedt@dcgmbh.de	Open	Critical

[Tix]: PC reagiert nicht mehr

Ticket Details:

2-1 06.07.2015 15:57:10: **PC reagiert nicht mehr**

Hallo, mein PC ist sehr langsam. Ich kann nicht mehr arbeiten.

2-2 06.07.2015 16:10:28: **PC reagiert nicht mehr Tix#20152**

Ist ok ... es handelt sich um einen Virus! -----Ursprüngliche Nachricht----- Von: Carsten Florstedt Gesendet: Montag, 6. Juli 2015 15:43 An: Carsten Florstedt Betreff: [Tix]: PC reagiert nicht mehr Hallo, mein PC ist sehr langsam. Ich kann nicht mehr arbeiten.

2-3 06.07.2015 16:13:45: **PC reagiert nicht mehr Tix#20152**

Ist ok ... es handelt sich um einen Virus! -----Ursprüngliche Nachricht----- Von: Carsten Florstedt Gesendet: Montag, 6. Juli 2015 15:43 An: Carsten Florstedt Betreff: [Tix]: PC reagiert nicht mehr Hallo, mein PC ist sehr langsam. Ich kann nicht mehr arbeiten.

2-4 06.07.2015 16:14:04: **PC reagiert nicht mehr Tix#20152**

Es kann kein Virus sein ... ich habe nichts gemacht. -----Ursprüngliche Nachricht----- Von: Carsten Florstedt Gesendet: Montag, 6. Juli 2015 16:10 An: Carsten Florstedt Betreff: AW: [Tix]: PC reagiert nicht mehr Tix#20152 Ist ok ... es handelt sich um einen Virus! -----Ursprüngliche Nachricht----- Von: Carsten Florstedt Gesendet: Montag, 6. Juli 2015 15:43 An: Carsten Florstedt Betreff: [Tix]: PC reagiert nicht mehr Hallo, mein PC ist sehr langsam. Ich kann nicht mehr arbeiten.

Antwort: **Doch es ist ein Virus ... den PC bitte herunterfahren.**

[Kommentar zum Ticketdetail erstellen](#)

### Systemvoraussetzungen:

cobra CRM PRO ab 2015 R1, Outlook, IIS (ASP) mit Zugriff auf den cobra SQL Server

#### DC Datenverarbeitungs- & Computervertriebs GmbH

Leutstettener Str. 90, 81477 München, Germany  
<http://www.dcgmbh.de> E-Mail: [cobra@dcgmbh.de](mailto:cobra@dcgmbh.de)  
 Tel +49 89 7854441, Fax +49 89 78581495

Microsoft Certified Professional

Cobra Business Partner & Member of cobra Test Center

