

Ticketsystem – Anleitung

Mit dem KES Cloud Ticketsystem erfassen Sie Aufträge, Störungen und Aufgaben an einem Ort, buchen Ihre Zeit darauf und erstellen Kundenberichte als PDF. Auf Wunsch bedienen Sie es per Chat oder Sprache über Claude, zum Beispiel am Handy: „Leg ein Ticket für Kunde A an, Drucker im Lager druckt nicht.“

Was Sie brauchen

- Einen aktuellen Browser (Edge, Chrome, Firefox oder Safari), am PC, Tablet oder Handy. Eine Installation ist nicht nötig.
- Ihre persönliche Adresse des Ticketsystems und Ihren Zugang. Beides erhalten Sie von uns bei der Einrichtung.
- Für die Chat-Bedienung: ein Claude-Konto (claude.ai). Details im Abschnitt „Chat-Integration“.

Erste Schritte

Nach der Anmeldung landen Sie auf der Übersicht. Sie zeigt auf einen Blick, was heute ansteht.

1. Ihre Adresse im Browser öffnen und als Lesezeichen speichern.
2. Mit E-Mail und Passwort anmelden.
3. Auf der Übersicht sehen Sie oben die Kacheln: Ihre offenen Tickets, Überfälliges, was in 7 Tagen fällig ist, Tickets ohne Zuständigen und neue Vorschläge aus E-Mails. Ein Klick auf eine Kachel öffnet die passende Liste.
4. Darunter stehen die Tickets der nächsten 14 Tage und Ihre eigenen Tickets nach Priorität.
5. Ein Klick auf das KES-Cloud-Logo oben links bringt Sie jederzeit zurück zur Übersicht.

KES Cloud Ticketsystem

Max Muster Abmelden

Übersicht

Tickets

Vorschläge 1

Kunden

Kategorien

Mitarbeiter

Einstellungen

Übersicht

Was steht an · 10.10.2026

4
Meine offenen Tickets

1
Überfällig

2
Fällig in 7 Tagen

1
Nicht zugewiesen

1
Neue Vorschläge

Fällig in den nächsten 14 Tagen

Fällig	Titel	Kunde	Zuständig	Status
08.10.2026	Kassensystem Update T-000003	Kunde A Ladenbau	Max Muster	Offen
10.10.2026	Backup prüfen T-000005	Praxis C	–	Offen
13.10.2026	Notebook liefern und einrichten T-000002	Kunde A Ladenbau	Max Muster	Offen
19.10.2026	Drucker Lager druckt nicht T-000004	Kunde A Ladenbau	Anna Beispiel	Offen

Meine Tickets nach Priorität

Alle meine Tickets →

Titel	Priorität	Kunde	Fällig	Status
Neues Kabel für EC-Gerät T-000001	Kritisch	Kunde B Autohaus	–	Offen
Notebook liefern und einrichten T-000002	Hoch	Kunde A Ladenbau	13.10.2026	Offen
Kassensystem Update T-000003	Normal	Kunde A Ladenbau	08.10.2026	Offen
WLAN Wartezimmer langsam T-000006	Normal	Praxis C	–	Offen

Übersicht mit Kacheln und fälligen Tickets

KES Cloud

Anmelden

E-Mail

Passwort

Anmelden

Anmeldung

☰

KES Cloud

Abmelden

Übersicht

Was steht an · 10.10.2026

4
Meine offenen Tickets

1
Überfällig

2
Fällig in 7 Tagen

1
Nicht zugewiesen

1
Neue Vorschläge

Fällig in den nächsten 14 Tagen

Fällig	Titel	Status
08.10.2026	Kassensystem Update T-000003	Offen
10.10.2026	Backup prüfen T-000005	Offen
13.10.2026	Notebook liefern und einrichten T-000002	Offen
19.10.2026	Drucker Lager druckt nicht T-000004	Offen

Meine Tickets nach

Alle meine

Am Handy: Menü über ☰ oben links

KES Cloud Ticketsystem – Anleitung

Seite 2 von 7

Mit Tickets arbeiten

Jedes Ticket führt seine Geschichte selbst mit: Wer hat wann was eingetragen, geändert und gebucht.

Ticket anlegen

1. Links auf **Tickets** und dann auf **+ Neues Ticket** klicken.
2. Titel eingeben, zum Beispiel „Drucker Lager druckt nicht“.
3. Kunde, Kategorie, Priorität und Zuständigen wählen. Alles außer dem Titel ist freiwillig.
4. Bei Bedarf ein **Fällig am**-Datum setzen, etwa einen Liefertermin.
5. Speichern. Das Ticket bekommt automatisch eine Nummer wie T-000012.

Neuen Stand eintragen

1. Im Ticket bei der Beschreibung auf **+ Neuer Eintrag** klicken.
2. Den neuen Stand schreiben und **Eintrag speichern** klicken.
3. Der Eintrag erscheint oben, darüber stehen automatisch Datum, Uhrzeit und Ihr Name. Ältere Einträge rutschen nach unten.
4. Tippfehler korrigieren Sie über **Bearbeiten**. Dabei entsteht kein neuer Eintrag.

The screenshot shows the KES Cloud Ticketsystem interface. On the left is a sidebar with navigation links: Übersicht, Tickets (selected), Vorschläge, Kunden, Kategorien, Mitarbeiter, and Einstellungen. The main area displays a ticket titled 'Neues Kabel für EC-Gerät' with ID T-000001. The ticket status is 'Offen' and 'Kritisch', assigned to 'Kunde B Autohaus'. The description field contains the text 'Kabel eingebaut, Zahlung mit Karte funktioniert wieder.' Below this, there are two history entries: '10.10.2026 19:36 · Max Muster: Kabel bestellt, Lieferung Montag.' and '10.10.2026 19:36 · Max Muster: EC-Gerät an Kasse 2 ohne Verbindung, Kabel defekt.' The right sidebar contains a form for ticket details: Status (Offen), Priorität (Kritisch), Kunde (Kunde B Autohaus), Kategorie (Hardware), Zuständig (Max Muster), and Fällig am (mm/dd/yyyy). At the bottom right, there is a 'Zeiten' section. The top right of the interface shows the user 'Max Muster' and a link to 'Abmelden'.

Neuer Eintrag in der Beschreibung

Notizen, Zeit und Dokumente

- **Notiz:** Unten im Verlauf ins Feld „Notiz hinzufügen“ schreiben und speichern. Gut für interne Hinweise und Telefonate.

- **Zeit buchen:** Rechts unter **Zeiten** Minuten, Datum und Tätigkeit eingeben. Der Haken **Abrechenbar** ist vorausgewählt; für interne Arbeit entfernen.
- **Dokumente:** Dateien in den Bereich **Dokumente** ziehen oder auswählen, mehrere auf einmal, bis 25 MB pro Datei. Die Suche findet auch Text in PDF-, Word- und Excel-Dateien.
- **Unterticket:** Für Teilaufgaben auf **+ Unterticket** klicken.

Ticket schließen

1. Oben rechts auf **Ticket schließen** klicken.
2. In die Abschlussnotiz schreiben, was gemacht wurde.
3. Optional die Minuten eintragen und „Abrechenbar“ prüfen.
4. **Schließen** klicken. Notiz, Zeit und Status werden in einem Schritt gespeichert.

Ticketliste: finden, filtern, sortieren

Die Ticketliste merkt sich Ihren Filter und Ihre Sortierung, auch nach dem Schließen des Browsers.

1. Oben zwischen **Offen**, **Erledigt** und **Alle** wählen.
2. Mit **Nur meine Tickets** blenden Sie alles aus, was anderen zugewiesen ist.
3. Nach Kunde, Zuständigem oder Kategorie filtern.
4. Auf eine Spaltenüberschrift klicken, um danach zu sortieren, zum Beispiel nach **Fällig** oder **Priorität**. Ein zweiter Klick dreht die Reihenfolge um.
5. Im geöffneten Ticket blättern Sie mit **Zurück** und **Weiter** durch die gefilterte Liste.

The screenshot shows the KES Cloud Ticketsystem interface. On the left is a sidebar with navigation links: Übersicht, Tickets (selected), Vorschläge (1), Kunden, Kategorien, Mitarbeiter, and Einstellungen. The main area is titled 'Tickets' and includes a subtitle 'Haupttickets und Untertickets hierarchisch bearbeiten.' and a '+ Neues Ticket' button. Below this are filter buttons for 'Offen', 'Erledigt', and 'Alle', with 'Offen' selected. A 'Nur meine Tickets' checkbox is also present. Below the filters are dropdown menus for 'Tickets, Notizen, Dokumente, Kunc', 'Alle Kunden', 'Nur meine (Max Muster)', 'Alle Kategorien', and 'Alle Status'. Below these are links for '4 Tickets', 'Filter zurücksetzen', 'Alle aufklappen', and 'Alle zuklappen'. The main content is a table with the following columns: Titel, Nummer, Status, Priorität, Zuständig, Kunde, Fällig, and Zeit. The table contains four rows of ticket data.

Titel	Nummer	Status	Priorität	Zuständig	Kunde	Fällig	Zeit
Neues Kabel für EC-Gerät	T-000001	Offen	Kritisch	Max Muster	Kunde B Autohaus	–	–
Notebook liefern und einrichten	T-000002	Offen	Hoch	Max Muster	Kunde A Ladenbau	13.10.2026	–
Kassensystem Update	T-000003	Offen	Normal	Max Muster	Kunde A Ladenbau	08.10.2026	–
WLAN Wartezimmer langsam	T-000006	Offen	Normal	Max Muster	Praxis C	–	–

Ticketliste mit Filtern und Spalten

Überfällige Termine erscheinen rot, heute fällige fett.

Chat-Integration: Tickets per Chat und Sprache

Verbinden Sie das Ticketsystem einmal mit Claude, dann erledigen Sie Ihre Tickets im Chat oder per Spracheingabe am Handy. Claude arbeitet dabei mit Ihrem Zugang. Jeder Eintrag steht unter Ihrem Namen mit dem Vermerk „(Claude)“.

Einmalig verbinden (am PC)

1. [claude.ai](#) öffnen und anmelden. Das geht mit jedem Tarif, auch kostenlos. Im kostenlosen Tarif ist ein eigener Connector erlaubt.
2. Unten links auf Ihren Namen und dann auf **Einstellungen → Connectors** klicken. Je nach Version heißt der Weg **Anpassen → Connectors**.
3. **Benutzerdefinierten Connector hinzufügen** wählen.
4. Als Name „Ticketsystem“ eintragen. Als URL Ihre Adresse mit /mcp am Ende eintragen, zum Beispiel `https://ticket.ihre-firma.de/mcp`. Die genaue Adresse finden Sie im Ticketsystem unter **Einstellungen → KI-Assistent verbinden**.
5. **Verbinden** klicken. Es öffnet sich die Anmeldeseite des Ticketsystems. Mit Ihrem Zugang anmelden und **Erlauben** klicken.
6. Fertig. In der Claude-App am Handy ist der Connector mit demselben Konto automatisch dabei.

So sprechen Sie mit Ihrem Ticketsystem

Sie sagen	Claude erledigt
„Leg ein Ticket für Kunde A an: Drucker im Lager druckt nicht, Priorität hoch.“	Neues Ticket mit Kunde und Priorität
„Was ist bei mir heute fällig?“	Liste Ihrer fälligen Tickets
„Schreib beim Drucker-Ticket dazu: Toner bestellt, kommt Freitag.“	Neuer Eintrag mit Datum und Name
„Buch 45 Minuten auf das WLAN-Ticket bei Praxis C, abrechenbar.“	Zeitbuchung
„Schließ das Kassen-Ticket, 30 Minuten, Update eingespielt.“	Abschlussnotiz, Zeit und Status in einem Schritt
„Der Liefertermin für das Notebook ist der 24.10.“	Fälligkeitsdatum gesetzt

Findet Claude mehrere passende Tickets, fragt es nach, statt zu raten. Passwörter und Zugangsdaten schreibt Claude nie ins Ticket.

Zugang widerrufen

Verbundene Assistenten sehen Sie im Ticketsystem unter **Einstellungen → Aktive Zugänge**. Dort können Sie jeden Zugang mit einem Klick widerrufen.

ChatGPT statt Claude? Das geht mit ChatGPT Plus, Pro, Business, Enterprise oder Edu über den Entwicklermodus, aber nur im Browser und nicht in der Handy-App (Quelle: OpenAI, developers.openai.com). Für die Bedienung per Handy und Sprache empfehlen wir Claude.

E-Mails als Ticketvorschläge

Claude macht aus Kundenmails Vorschläge, Sie entscheiden per Klick. Aus einer Mail wird nie ungefragt ein Ticket.

1. Ihr Postfach mit Claude verbinden, zum Beispiel Gmail unter **Einstellungen → Connectors** in Claude.
2. Claude bitten: „Schau in meine Mails von heute und leg für Kundenanfragen Ticketvorschläge an.“
3. Im Ticketsystem links auf **Vorschläge** klicken. Die Zahl daneben zeigt, wie viele warten.
4. Titel, Beschreibung, Kunde, Kategorie, Priorität und Zuständigen prüfen und bei Bedarf anpassen.
5. **Ticket anlegen** klicken, oder **Anlegen und öffnen**, um direkt weiterzuarbeiten. Unpassendes mit **Verwerfen** entfernen.

The screenshot shows the KES Cloud Ticketsystem interface. On the left is a sidebar with navigation links: Übersicht, Tickets, Vorschläge (highlighted with a '1' badge), Kunden, Kategorien, Mitarbeiter, and Einstellungen. The main area is titled 'Ticketvorschläge' with a subtitle 'Von Claude aus E-Mails erstellt. Kurz prüfen, anpassen und per Klick als Ticket anlegen.' Below this are two buttons: 'Zu prüfen' and 'Alle'. A card displays a suggestion from 'info@example.com' with the subject '„Outlook startet nicht mehr“' and timestamp '10.10.26, 19:36'. The status 'Kunde unklar' is shown in red. The card contains input fields for 'Titel' (filled with 'Outlook startet nicht') and 'Beschreibung'. At the bottom are dropdown menus for 'Kunde' (selected: '- kein Kunde -'), 'Kategorie' (selected: '- keine -'), 'Priorität' (selected: 'Normal'), and 'Zuständig' (selected: 'Max Muster'). Three action buttons are at the bottom right: 'Verwerfen', 'Anlegen und öffnen', and '✓ Ticket anlegen'.

Ticketvorschlag aus einer E-Mail

Kundenbericht als PDF

Aus jedem Ticket erstellen Sie in einer Minute einen Zwischen- oder Abschlussbericht für Ihren Kunden.

1. Im Ticket oben rechts auf **Kundenbericht** klicken.

2. Anrede, Einleitung, nächste Schritte und Schlusssatz anpassen.
3. Auswählen, was der Kunde sehen soll: die Beschreibung, einzelne Notizen (nur angehakte erscheinen) und auf Wunsch die gebuchten Zeiten.
4. **Drucken / als PDF speichern** klicken und im Druckfenster „Als PDF speichern“ wählen.

Firmenname, Anschrift und die dreispaltige Fußzeile pflegt ein Administrator einmal unter **Einstellungen**.

Mitarbeiter, Kunden und Kategorien

- **Mitarbeiter:** Ein Administrator legt unter **Mitarbeiter** weitere Zugänge an, mit Name, E-Mail, Passwort und Rolle (Admin oder Mitarbeiter).
- **Kunden:** Unter **Kunden** pflegen Sie Ihre Kunden mit Kontaktdaten. Claude findet sie auch über Teile des Namens.
- **Kategorien:** Unter **Kategorien** legen Sie Ihre Themen an, etwa Hardware, Netzwerk oder Software.

Datenschutz und Sicherheit

- Ihr Ticketsystem läuft als eigene Instanz mit eigener Datenbank auf einem Server in Deutschland, verschlüsselt über https.
- Jeder Mitarbeiter hat einen eigenen Zugang. Alle Änderungen stehen mit Name und Zeit im Verlauf.
- Claude bekommt nur Zugriff, wenn Sie den Connector selbst verbinden und erlauben. Sie können ihn jederzeit widerrufen.
- Passwörter und Zugangsdaten gehören nicht ins Ticket. Verweisen Sie stattdessen auf Ihren Passwort-Manager.
- Wir sichern Ihre Daten täglich.

Hilfe und Kontakt

Bei Fragen erreichen Sie uns unter Tel. 0160 94647148 oder per E-Mail an kessleritsolutions@gmail.com.

KesslerITsolutions · Inhaber: Elija Kessler · Paradiesstraße 11, 88348 Bad Saulgau · kessleritsolutions.de