

Handbuch zum Ticketsystem

INHALT

Verfahren.....	2
Kurzbeschreibung	2
Voraussetzungen.....	2
Einstieg.....	2
Login	3
Logoff.....	3
Inhalt.....	4
Ticketübersicht	4
Inhalt eines Tickets	4
Neues Ticket	5
Suchfunktion	6
FAQ	7
Einstellungen.....	7

VERFAHREN

KURZBESCHREIBUNG

Das Ticket-System OTRS unterstützt unsere Techniker bei der Bearbeitung / Nachverfolgung von Kundenanfragen, Fehlermeldungen etc. Diese Anfragen werden in Form von sog. Tickets gespeichert und je nach Thema oder Zuständigkeit bestimmten Queues (Anfrage-Warteschlangen) zugeordnet. Sie als Kunde können via Internet-Site jederzeit den Status Ihrer Tickets abfragen.

VORAUSSETZUNGEN

PC mit Internet-Verbindung.

EINSTIEG

Der Zugang erfolgt über <http://support.it-city.biz/>

Schimala EDV-Service 

Anmeldung

Benutzername Passwort

[Passwort vergessen?](#)

Nach nicht registriert? [Registrieren Sie sich jetzt.](#)

Beim erstmaligen Besuch auf dieser Site muss ein Zugang zum Ticket-System erstellt werden. Geben Sie bitte Anrede, Vorname, Nachname sowie Ihre E-Mail-Adresse ein.

Schimala EDV-Service 

[← Zurück](#) **Konto erstellen**

Bitte füllen Sie das Formular aus, um Ihre Zugangsdaten zu erhalten.

Anrede

+ Vorname

+ Nachname

+ E-Mail

Sie erhalten daraufhin an Ihre angegebene E-Mail-Adresse Ihre Zugangsdaten gesendet. Das Passwort ändern Sie bitte nach der ersten Anmeldung.

Schimala EDV-Service

Sofern Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie sich unter ‚Passwort vergessen?‘ ein neues Passwort zuteilen lassen, dass Sie ebenfalls via E-Mail erhalten. Das automatisch vergebene Passwort kann über die Einstellungen geändert werden.

LOGIN

Mit Ihrer E-Mailadresse sowie Ihrem Passwort können Sie sich im Ticket-System anmelden.

LOGOFF

Mit dem Abmelde-Button erfolgt der Ausstieg aus dem Ticket-System.



INHALT

TICKETÜBERSICHT



Nach dem Login erscheint eine Übersicht Ihrer Tickets mit Angaben zu Alter, Betreff, Status und Queue. Es werden die noch ‚laufenden‘ Anfragen angezeigt. Sie können aber auch zu den geschlossenen Tickets wechseln. Über die Ticketnummer können Sie sich Details zu ihrer Anfrage anschauen.

INHALT EINES TICKETS



Hier können Sie Mails und Notizen zu einer Anfrage einsehen, sowie zusätzliche Einträge erstellen. Ebenso haben Sie die Möglichkeit sich das Ticket als Pdf-Dokument auszudrucken.

NEUES TICKET

The screenshot shows the 'Neues Ticket' form in the Schimala EDV-Service interface. The form is titled 'Schimala EDV-Service' and has a navigation bar with links: 'Neues Ticket', 'Meine Tickets', 'Company Tickets', 'Suche', 'FAQ', and 'Suche FAQ'. The form fields include: '* Typ:' (dropdown), '* An:' (dropdown), 'Service:' (dropdown), 'SLA:' (dropdown), '* Betreff:' (text input), and '* Text:' (rich text editor). The rich text editor has a toolbar with icons for bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, image, and undo. Below the editor are fields for 'Anlage:' (text input) and 'Priorität:' (dropdown set to '3 normal'). A 'Durchsuchen...' button is next to the 'Anlage:' field. At the bottom is an 'Übermitteln' button.

Hier können Sie zu einem bestimmten Bereich Tickets im Verfahren selbst erzeugen. Bitte unter ‚An‘ die entsprechende Queue, z.B. Arbeitsplatz, Server, ... auswählen. Ein anderer Weg ein neues Ticket zu erzeugen besteht über den Weg einer Mail an ticket@it-city.biz.

Anfragen, die auf der Web-Seite eingetragen werden, sind unmittelbar im OTRS hinterlegt. Anfragen über ein Mailsystem an die Supportadresse werden zeitgetaktet innerhalb von 10 Minuten von OTRS übernommen.

Schimala EDV-Service

SUCHFUNKTION

Schimala EDV-Service

Neues Ticket | Meine Tickets | Company Tickets | **Suche** | FAQ | Suche FAQ

Profil

Suchvorlage

Ticket#

Ticket#

z. B. 10*5155 oder 105658*

Kundennr.

Volltextsuche in Tickets (z. B. "Max*" oder "Muster*")

Von

An

Cc

Betreff

Text

Priorität:	Status:
<input type="text" value="1 sehr niedrig"/> <input type="text" value="2 niedrig"/> <input type="text" value="3 normal"/> <input type="text" value="4 hoch"/> <input type="text" value="5 sehr hoch"/>	<input type="text" value="entfernt"/> <input type="text" value="erfolglos geschlossen"/> <input type="text" value="erfolgreich geschlossen"/> <input type="text" value="neu"/> <input type="text" value="offen"/>

Zeitbeschränkungen

Alle

Nur Tickets, die erstellt wurden

Nur Tickets, die erstellt wurden zwischen und

Such-Profil als Vorlage speichern?

Als Vorlage speichern?

Name der Vorlage

Ausgabe nach

Über diese Funktion können Sie Ihre Tickets nach bestimmten Kriterien durchsuchen.

Schimala EDV-Service

FAQ

Screenshot of the Schimala EDV-Service FAQ page. The page header includes 'Schimala EDV-Service' and the OTRS logo. Navigation links include 'Neues Ticket', 'Meine Tickets', 'Company Tickets', 'Suche', 'FAQ', and 'Suche FAQ'. The main content area shows a table for 'Unter Kategorien' with columns for NAME, KOMMENTAR, UNTER-KATEGORIEN, and FAQ-ARTIKEL. Below this is a table for 'FAQ-Artikel' with columns for FAQ#, TITEL, KATEGORIE, and STATUS. On the right side, there are three boxes: 'Zuletzt erstellte FAQ Artikel', 'Zuletzt geänderte FAQ Artikel', and 'Top 10 FAQ Artikel', each listing recent articles with titles like 'Windows 7 de public (a)' and timestamps.

Hier können Sie im Bereich der häufig gestellten Fragen recherchieren. Sollten Sie auf einen für Sie interessanten Bereich keine Zugriffsberechtigungen haben, wenden Sie sich bitten an unseren Support.

EINSTELLUNGEN

Screenshot of the Schimala EDV-Service settings page. The page header includes 'Schimala EDV-Service' and the OTRS logo. Navigation links include 'Neues Ticket', 'Meine Tickets', 'Company Tickets', 'Suche', 'FAQ', and 'Suche FAQ'. The settings page is divided into four sections: 'Sprache Benutzeroberfläche' (Language of the user interface) with a dropdown menu set to 'Deutsch' and an 'Aktualisieren' button; 'Anzahl der angezeigten Tickets' (Number of displayed tickets) with a dropdown menu set to '25' and an 'Aktualisieren' button; 'Ticket Übersicht' (Ticket overview) with a dropdown menu set to 'aus' and an 'Aktualisieren' button; and 'Change password' (Change password) with input fields for 'Neues Passwort' and 'Passwort verifizieren' and an 'Aktualisieren' button.

In diesem Bereich können Sie sich bestimmte Dinge selber einstellen, z.B. die automatische Aktualisierungszeit der Seite. Hier kann auch das vom System vergebene Passwort geändert werden.

Fragen? Kontaktieren Sie uns!