

## Support-Ticket-System

## Einleitung:

Um Fehlermeldungen, Störungen oder auch allg. Anfragen zu optimieren und einen besseren Service zu bieten, verwenden wir dieses Support-Ticket-System. Ihre Supportanfrage oder allgemeine Anfrage wird mit einer eindeutigen ID versehen und alle Mitarbeiter der Supportabteilung können daran arbeiten, Ihnen Antwort zu geben, den Fehler zu beheben und/oder mit Ihnen Kontakt aufzunehmen.

Antworten Sie auf Mails von uns immer nur mit der Funktion "**Antworten**", so kann unser System Ihre Mails eindeutig Ihrer Primäranfrage zuordnen. Sie können den Fortschritt und die Antworten online verfolgen. Zusätzlich bieten wir ein komplettes Archiv all Ihrer Anfragen.

## Erfassung eines Tickets:

Es gibt 2 Varianten, ein Ticket zu erfassen:

- E-Mail am [Support@Herol-Consulting.com](mailto:Support@Herol-Consulting.com) (inkl. Anhänge in .pdf oder .jpg)
- Über Web <http://mschwalm.selfhost.bz/osticket/upload/>

## Erfassung über WEB:

- > „Neues Ticket erstellen“



### Neues Ticket erstellen

Geben Sie im Betreff immer möglichst genau und treffend an, um was es geht. Füllen Sie das Nachrichtenfeld so ausführlich wie möglich aus. Nötigenfalls erstellen Sie einen Bildschirmausdruck und laden diesen in Anhang hoch.

Neues Ticket erstellen



### Bearbeitungsstand des Ticket

Den Bearbeitungsstand Ihres Tickets online abfragen oder ältere Tickets durchsehen.

Email:

Ticket#:

Status abfragen

**HEROL** C O N S U L T I N G SUPPORT TICKET SYSTEM

[Startseite](#) | [Neues Ticket](#) | [Ticket Status](#)

Bitte füllen Sie das Formular aus, um ein Ticket zu erstellen.

**Vollständiger Name:**  \*  
**Email-Adresse:**  \*  
**Telefon:**  **Durchwahl:**

**Thema:**  \*  
**Betreff:**  \*  
**Nachricht:**

Hier steht der Inhalt

**Anhang:**    
**Captcha Text:**   *Geben Sie bitte die Zeichen aus dem Bild ein.*

|  |

**HEROL** C O N S U L T I N G SUPPORT TICKET SYSTEM

[Startseite](#) | [Neues Ticket](#) | [Ticket Status](#)

Bitte füllen Sie das Formular aus, um ein Ticket zu erstellen.

**Vollständiger Name:**  \*  
**Email-Adresse:**  \*  
**Telefon:**  **Durchwahl:**

**Thema:**  \*  
**Betreff:**  \*  
**Nachricht:**

Hier steht der Inhalt

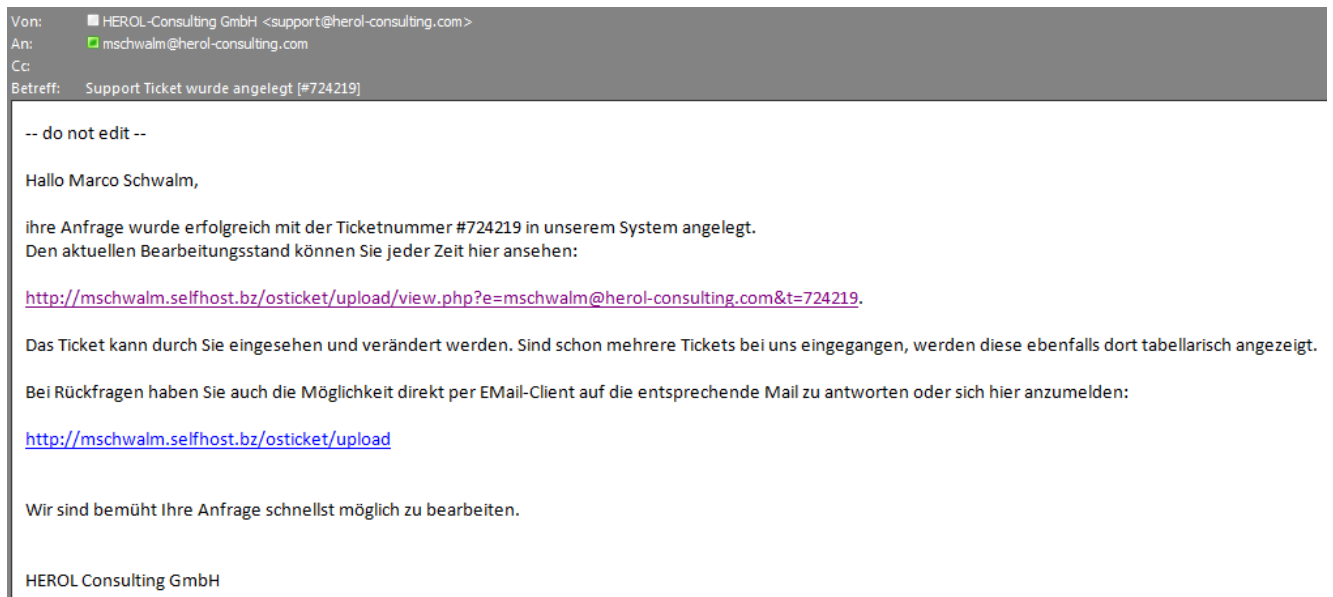
**Anhang:**    
**Captcha Text:**   *Geben Sie bitte die Zeichen aus dem Bild ein.*

|  |

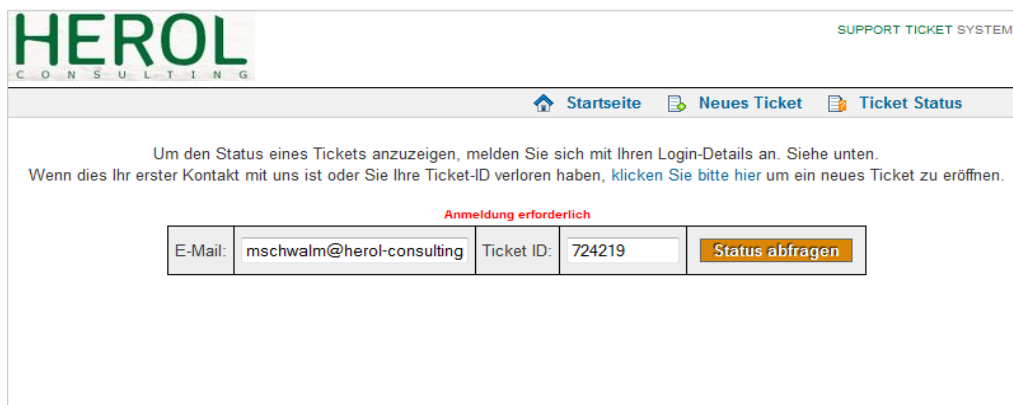
Pflichtfelder sind „fett“ dargestellt und müssen ausgefüllt werden.


## Bearbeitung nach Ticket-Erfassung:

Nach dem Ihre Anfrage in unserem System eingegangen ist, bekommen Sie eine E-Mail mit der entsprechenden Ticket-ID:



Über den ersten Link gelangen Sie direkt auf Ihr Ticket und können so den aktuellen Bearbeitungsstand abrufen.




SUPPORT TICKET SYSTEM

[Startseite](#) | [Neues Ticket](#) | [Meine Tickets](#) | [Abmelden](#)

**Zeige 1 - 1 von 1 Alle Tickets** offene   geschlossene   aktualisieren

Ticket #	Erstellt am	Aktualisiert am	Status	Betreff	Abteilung
724219	16/04/2013	01/01/1970 12:00 am	Offen	TEST	Support

Sollten Sie mehrere Tickets erstellt haben werden diese Ihnen ebenfalls in der Liste angezeigt, getrennt nach „offene“ und „geschlossene“

Innerhalb eines Tickets haben Sie die Möglichkeit eine neue Nachricht zu erfassen, den Status zu erkennen und welcher Bearbeiter Ihr Ticket z.Z. bearbeitet.

**Ticket #724219**

<b>Ticket Status:</b> Offen	<b>Name:</b> Marco Schwalm
<b>Abteilung:</b> Support	<b>Email:</b> mschwalm@herol-consulting.com
<b>Erstellungsdatum:</b> 16/04/2013 12:03 pm	<b>Telefon:</b>

**Betreff: TEST**

**Ticket Verlauf**

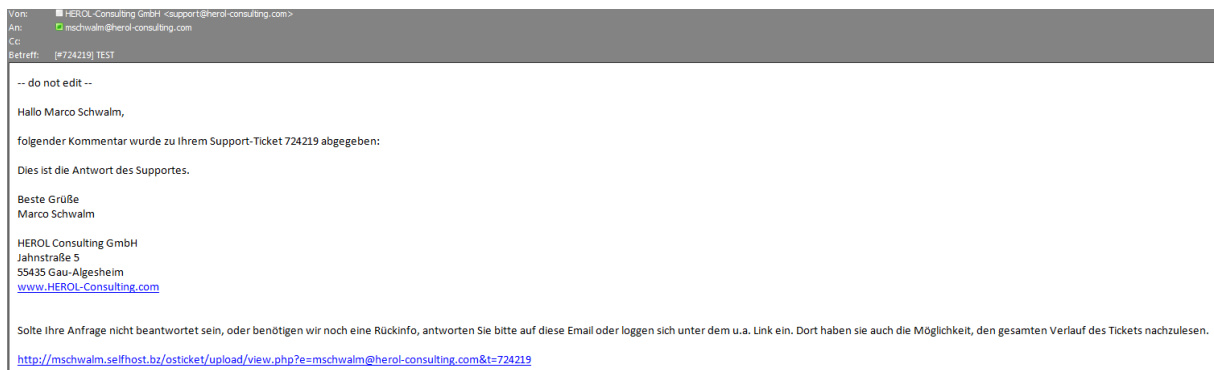
<b>Tue, 16 Apr 2013 12:03pm</b>
Hier steht der Inhalt

Nachricht eingeben \*

Dateianhang

## Bearbeitung über E-Mail:

Wurde Ihr Ticket durch unseren Support beantwortet, wird dies in Ihrem Ticket dokumentiert und sie bekommen eine E-Mail mit der entsprechenden Antwort. Im Inhalt der Mail ist ebenfalls wieder ein Link, mit dem Sie auf Ihr Ticket direkt wieder zugreifen können.



Alternativ haben Sie hier die Möglichkeit mit der Funktion „**Antwort**“ uns auf diese E-Mail zu schreiben. Das Support-Ticket-System dokumentiert Diese direkt in Ihr Ticket.

Anfragen oder Verbesserungen richten Sie bitte an [Support@Herol-Consulting.com](mailto:Support@Herol-Consulting.com)