

Leitfaden Helpdesk Online

Meldung von Anfragen und
Verbesserungsvorschlägen

Copyright

Die hier enthaltenen Angaben und Daten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die in den Beispielen verwendeten Namen und Daten sind frei erfunden, soweit nichts anderes angegeben ist. Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der aequitixx GmbH darf kein Teil dieser Unterlagen für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder übertragen werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln, elektronisch oder mechanisch, dies geschieht.

© 2008 - 2015 aequitixx GmbH. Alle Rechte vorbehalten.
Nickelstraße 21 – 33378 Rheda-Wiedenbrück

Sämtliche erwähnten Kennzeichen stehen ausschließlich den jeweiligen Inhabern zu.
Einschränkung der Gewährleistung
Für die Richtigkeit des Inhalts wird keine Garantie übernommen. Für Hinweise auf Fehler sind wir jederzeit dankbar.

Mai 2017

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	3
Registrierung am Helpdesk Online.....	4
Anmeldung am Helpdesk Online.....	5
Ansicht offener Tickets.....	7
Ticket erstellen.....	8
Kommentare zu bestehenden Anfragen erstellen und Dateien nachträglich hochladen	10
Ticketübersicht.....	12
Ticket schließen.....	13
Abmelden.....	14

Registrierung am Helpdesk Online

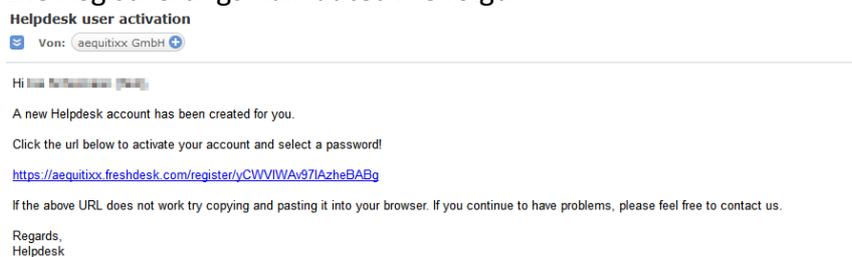
Die Nutzung des Support-Portals erfordert eine einmalige Registrierung.

Diese erreichen Sie über den Link: <https://aequitixx.freshdesk.com/support/signup> oder über den „Registrieren“ (1) Button auf der Login-Seite:

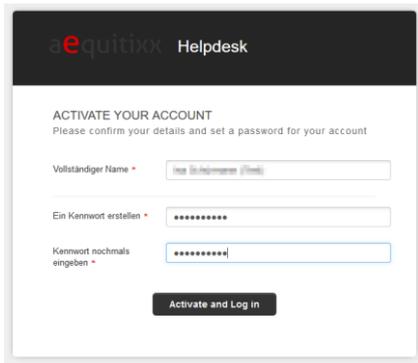
Für die Registrierung müssen Sie einmalig Ihren Namen und Ihre E-Mail Adresse angeben. Anschließend bitte den Text des Captchas eingeben und den „registrieren“ Button auswählen.

Ein Aktivierungslink wird nun an die hinterlegte E-Mail Adresse gesendet.

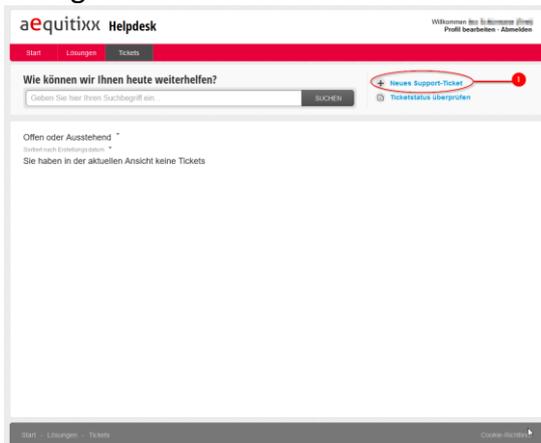
Die Registrierungsmail lautet wie folgt:



Wählt man nun den angegebenen Link aus, erscheint das folgende Fenster. Der hinterlegte Name wird bereits eingeblendet. Nun muss noch ein Passwort erstellt werden.



Über den Button „Activate and Log in“ erfolgt nun die Registrierung und das Support-Portal wird geöffnet:



Anmeldung am Helpdesk Online

Um Ihre Anfragen an den Support zu richten, rufen Sie bitte die folgende Internetseite mit Ihren Benutzerdaten auf:

URL	https://aequitixx.freshdesk.com/support/login
Benutzername	Ihre E-Mail Adresse
Passwort	Vorgegeben bei der Registrierung am Helpdesk

Sobald Sie die Internetseite aufgerufen haben erscheint untenstehender Anmeldedialog, in dem Sie die o.g. Felder ausfüllen sollten, damit der Anmeldevorgang erfolgreich ist.

aequitixx Helpdesk Willkommen
Anmelden Registrieren

Start Lösungen

Melden Sie sich am Support-Portal an

Details unten eingeben

 Meine Anmeldeinformationen auf diesem Computer speichern
[Kennwort vergessen?](#)

Registrieren

Nach Ihrer Registrierung haben Sie vollständigen Zugriff auf unser Self Service-Portal. Sie können Support-Tickets generieren und deren Status verfolgen.

Start - Lösungen Cookie-Richtlinie - Datenschutzrichtlinie

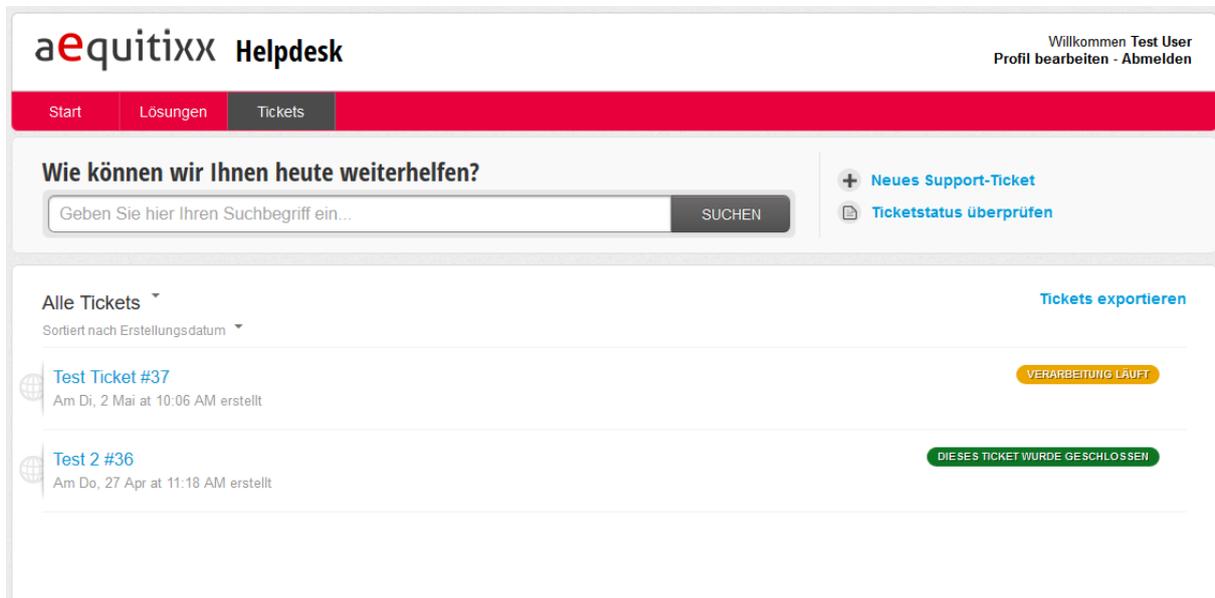
[Helpdesk-Software](#) von Freshdesk

Ansicht offener Tickets

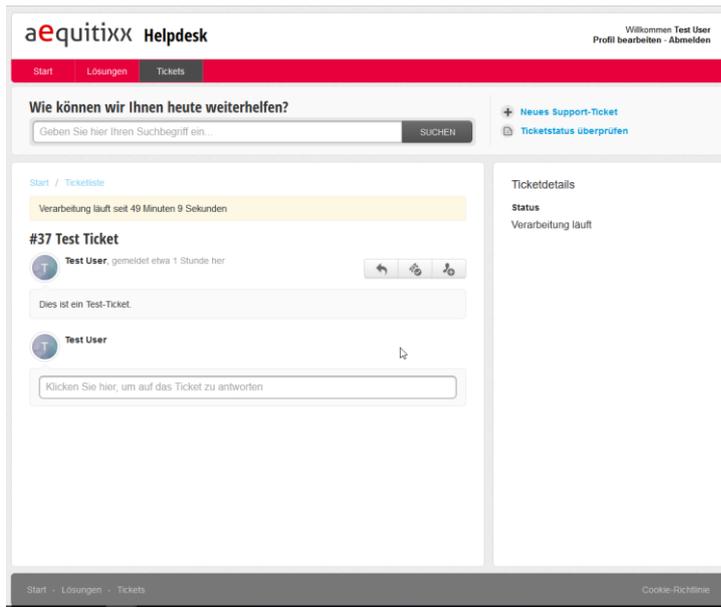
Nach dem Anmeldevorgang gelangen Sie auf die folgende Seite:



Über den Reiter „Ticket“ sehen Sie direkt im Überblick alle Anfragen (Tickets), die durch den Support bearbeitet werden oder wurden.

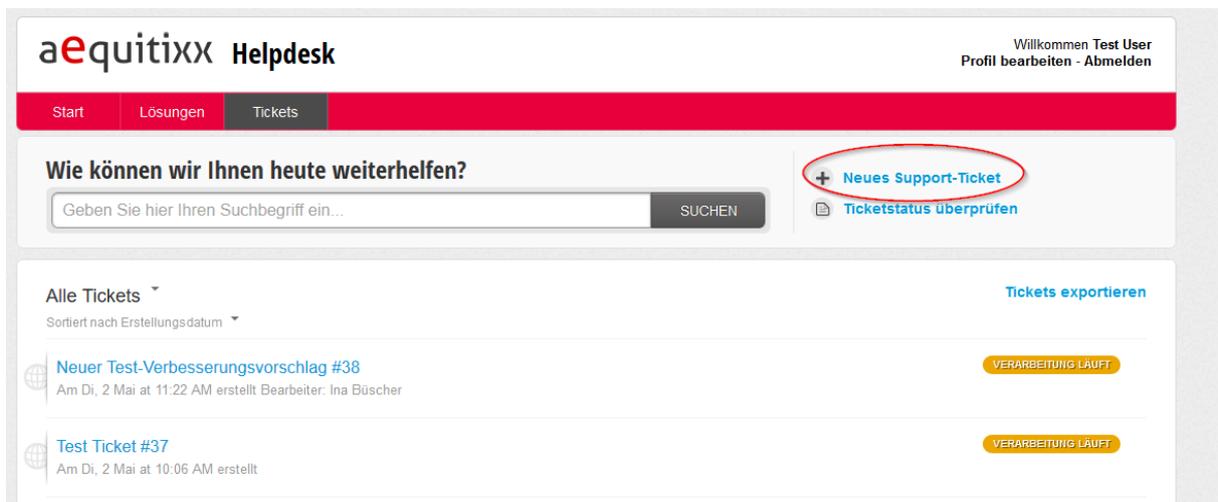


Durch einen Doppelklick auf die gewünschte Zeile der Anfrage öffnet sich die Detailansicht Ihrer Anfrage.



Ticket erstellen

Um ein neues Ticket zu erstellen, wählen Sie den Button „Neues Support Ticket“ oben rechts im Bild:



Es öffnet sich nun die folgende Maske zur Erfassung eines Tickets. Im Feld „Melder“ ist bereits Ihre E-Mail Adresse vorgegeben.

Bitte ergänzen Sie die folgenden Felder:

Subject: Bitte geben Sie einen Betreff an.

Typ: Um Ihre Anfragen besser zu kanalisieren, bitten wir Sie, Ihre Anfragen über einen der folgenden Punkte einzureichen.

Sie können zwischen den folgenden Typen wählen:

Frage stellen	Hier können Sie eine allgemeine Frage stellen, die kein Softwareproblem oder eine Idee / Verbesserung ist.
Problem melden	Über diesen Menüpunkt sollten uns Softwareprobleme gemeldet werden.
Idee / Verbesserung vorschlagen	Sollten Sie eine Idee oder einen Verbesserungsvorschlag haben, können Sie uns diesen gerne unter diesem Punkt melden.
Zu löschende Rechnung	Hier müssen Rechnungen gemeldet werden, die aus dem System gelöscht werden sollen.
Fehlende Rechnungen	Sollten Sie Rechnungen aus Ihren Scans vermissen, können Sie dies über diesen Punkt melden.

Description: Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen. Denken Sie daran zur Beschreibung immer eine Rechnungsnummer oder einen Barcode anzugeben. Dies trägt wesentlich zur schnellen Bearbeitung und besseren Nachvollziehbarkeit bei.

Über den Button „+Datei“ können Sie zusätzlich ein beliebiges Dokument hochladen.

Über den Button „Senden“ wird Ihr Ticket an unseren Support weitergeleitet.

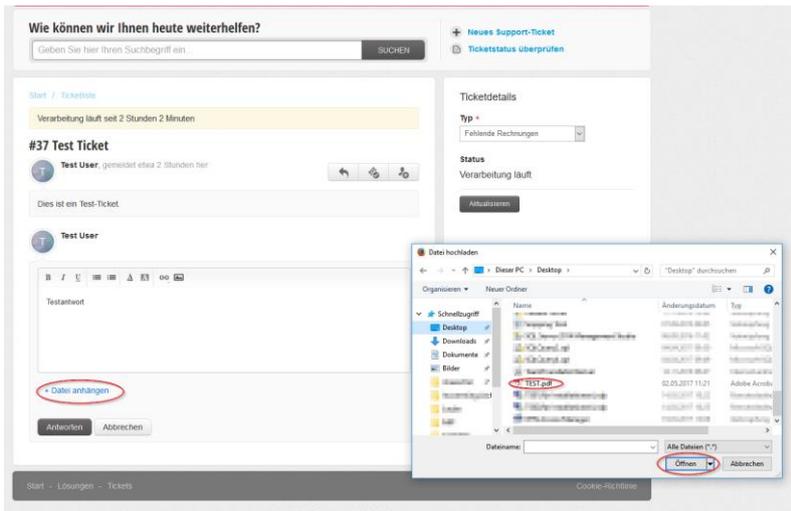
The screenshot shows the 'Ticket senden' (Send Ticket) form in the aequitixx Helpdesk interface. The form is located on the left side of the page, with a navigation bar at the top containing 'Start', 'Lösungen', and 'Tickets'. The user is logged in as 'Test User' and can access 'Profil bearbeiten' (Edit Profile) and 'Abmelden' (Logout). The form fields include: 'Melder *' (Reporter) with a text input field; 'Subject *' (Subject) with a text input field; 'Typ *' (Type) with a dropdown menu; and 'Description *' (Description) with a rich text editor. The rich text editor has a toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), bulleted list, numbered list, text color, background color, link, unlink, and image. Below the description field is a '+ Datei anhängen' (Attach File) link. At the bottom of the form are 'Senden' (Send) and 'Abbrechen' (Cancel) buttons. The footer of the page contains 'Start - Lösungen - Tickets' and 'Cookie-Richtlinie - Datenschutzrichtlinie' (Cookie Policy - Privacy Policy).

Kommentare zu bestehenden Anfragen erstellen und Dateien nachträglich hochladen

Sollten Sie zu einem bereits bestehenden Ticket einen Kommentar abgeben wollen, können Sie dies tun, indem Sie das entsprechende Ticket anklicken. Sie können nun auf das Ticket antworten, indem Sie in das Textfeld klicken. Es besteht ebenfalls die Möglichkeit nachträglich Dokumente hochzuladen. Durch einen Klick auf den „Antworten“ Button wird der Kommentar an unseren Support weitergeleitet.

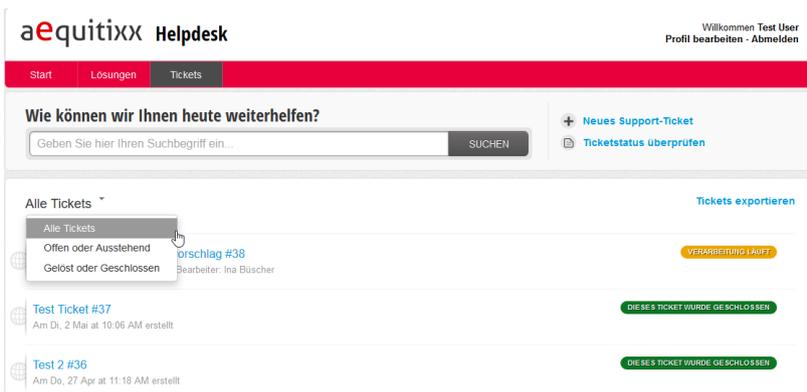
The screenshot shows the aequitix Helpdesk interface. At the top, there is a navigation bar with 'Start', 'Lösungen', and 'Tickets'. A search bar is present with the text 'Wie können wir Ihnen heute weiterhelfen?' and a 'SUCHEN' button. The main content area displays a ticket titled '#37 Test Ticket' with a status of 'Verarbeitung läuft seit 2 Stunden 2 Minuten'. A message from 'Test User' is visible, and a red circle highlights a button that says 'Klicken Sie hier, um auf das Ticket zu antworten'. On the right, there is a 'Ticketdetails' sidebar with a dropdown menu for 'Typ' (Fehlende Rechnungen) and a 'Status' section showing 'Verarbeitung läuft' and an 'Aktualisieren' button.

This screenshot shows the response form for the '#37 Test Ticket'. It includes a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, list, link, and image. The text 'Testantwort' is entered in the editor. Below the editor, there is a '+ Datei anhängen' link and two buttons: 'Antworten' (highlighted with a red circle) and 'Abbrechen'.

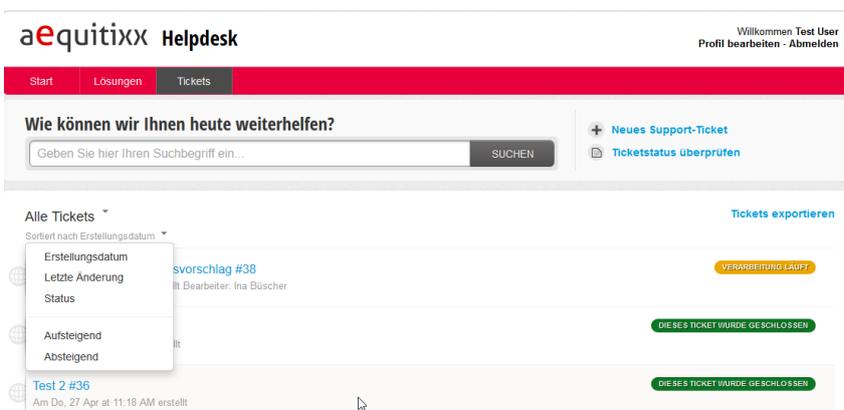


Ticketübersicht

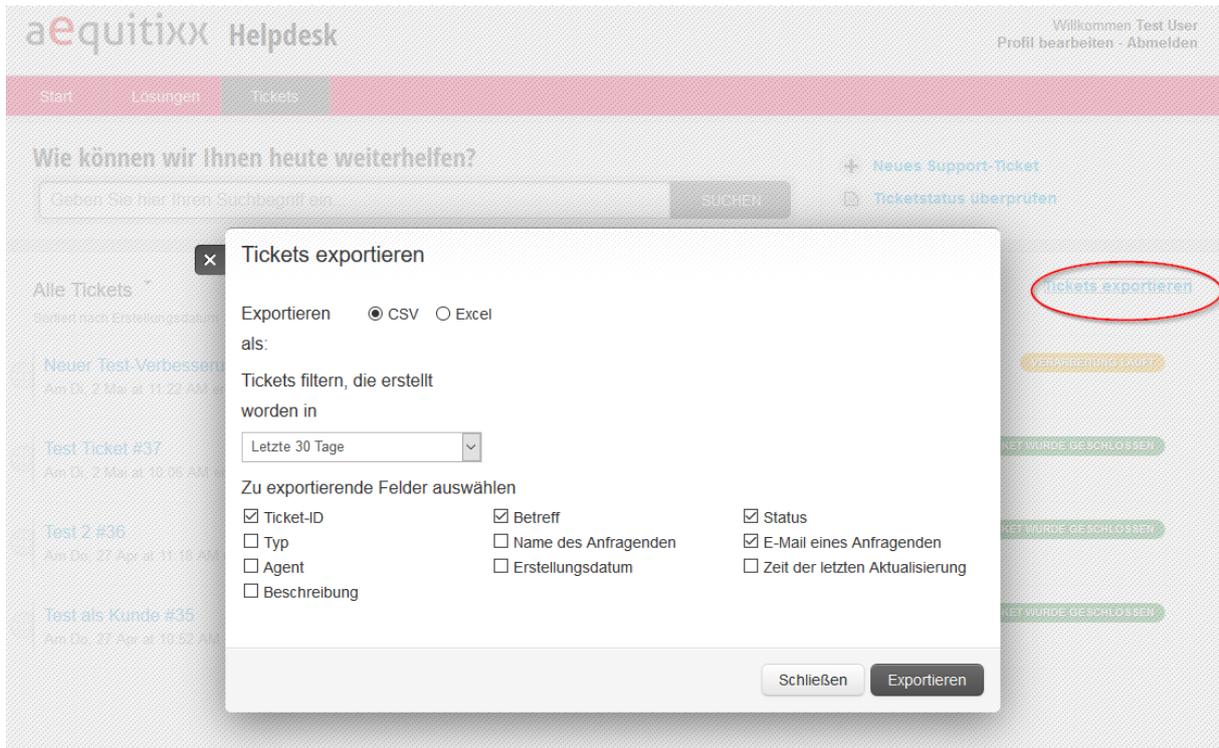
In der Ticketübersicht haben Sie die Möglichkeit die Tickets zu filtern. Es besteht die Möglichkeit „Alle Tickets“, „Offen oder Ausstehend“ oder „Gelöst oder Geschlossen“ anzuzeigen:



Ebenfalls kann die Liste nach verschiedenen Kriterien sortiert werden:

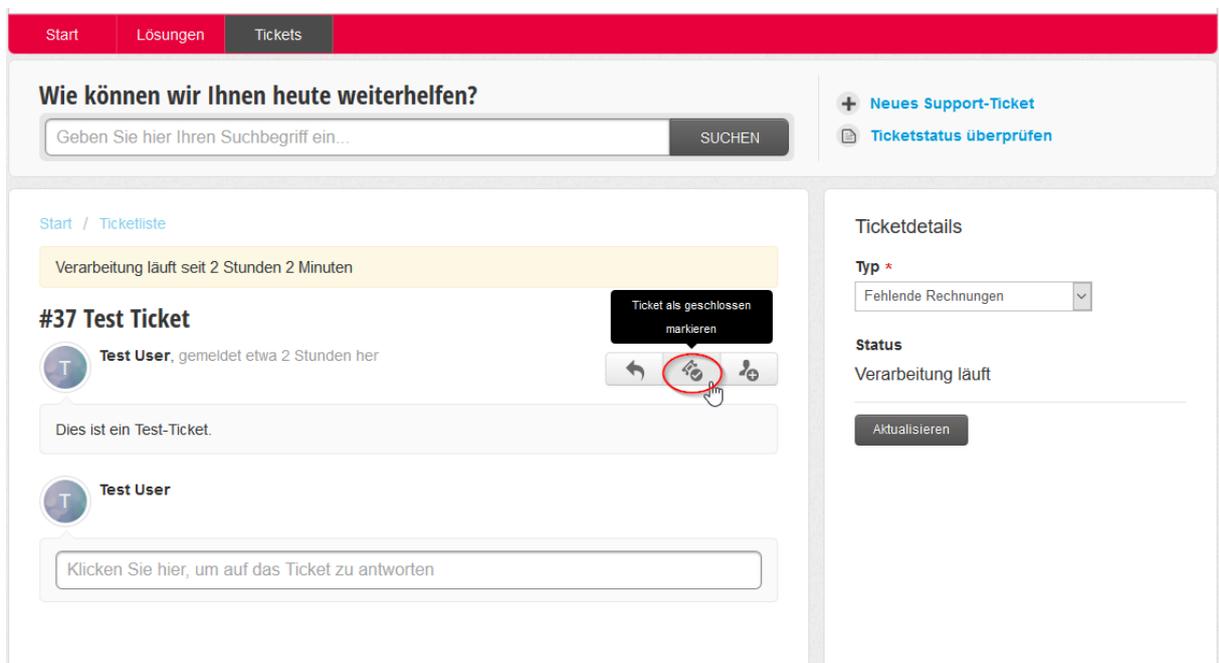


Über den Button „Tickets exportieren“ kann eine Liste als CSV oder Excel Datei exportiert werden:



Ticket schließen

Sollte sich Ihre Anfrage ohne unsere Hilfe erledigt haben, steht Ihnen die Möglichkeit offen, Ihr Ticket in unserem Helpdesk selbst abzuschließen. Dazu genügt ein Klick auf die entsprechende Schaltfläche in der Ticketbearbeitung.



Sollten Sie das Ticket versehentlich abgeschlossen haben schicken Sie bitte eine Info mit der Ticketnummer an support@aequitixx.com.

Abmelden

Über den „Abmelden“ Button oben rechts im Bild können Sie das Programm beenden.

The screenshot shows the aequitixx Helpdesk interface. At the top left, the logo 'aequitixx Helpdesk' is displayed. On the top right, the user is logged in as 'Test User' with options for 'Willkommen', 'Profil bearbeiten', and 'Abmelden'. The 'Abmelden' button is circled in red. Below the navigation bar, there is a search section titled 'Wie können wir Ihnen heute weiterhelfen?' with a search input field and a 'SUCHEN' button. To the right of the search field are two buttons: '+ Neues Support-Ticket' and 'Ticketstatus überprüfen'. Below the search section, there is a list of tickets. The first ticket is titled 'Neuer Test-Verbesserungsvorschlag #38' and is in the status 'VERARBEITUNG LÄUFT'. The interface also shows filters for 'Offen oder Ausstehend' and 'Sortiert nach Erstellungsdatum', and a 'Tickets exportieren' button.