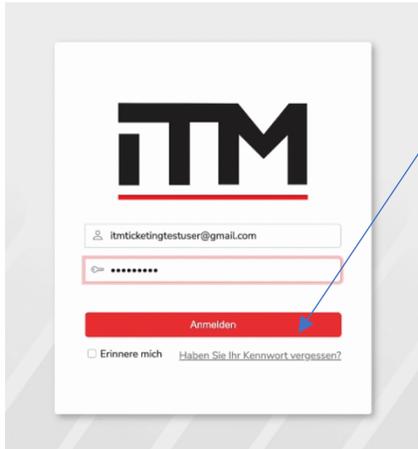
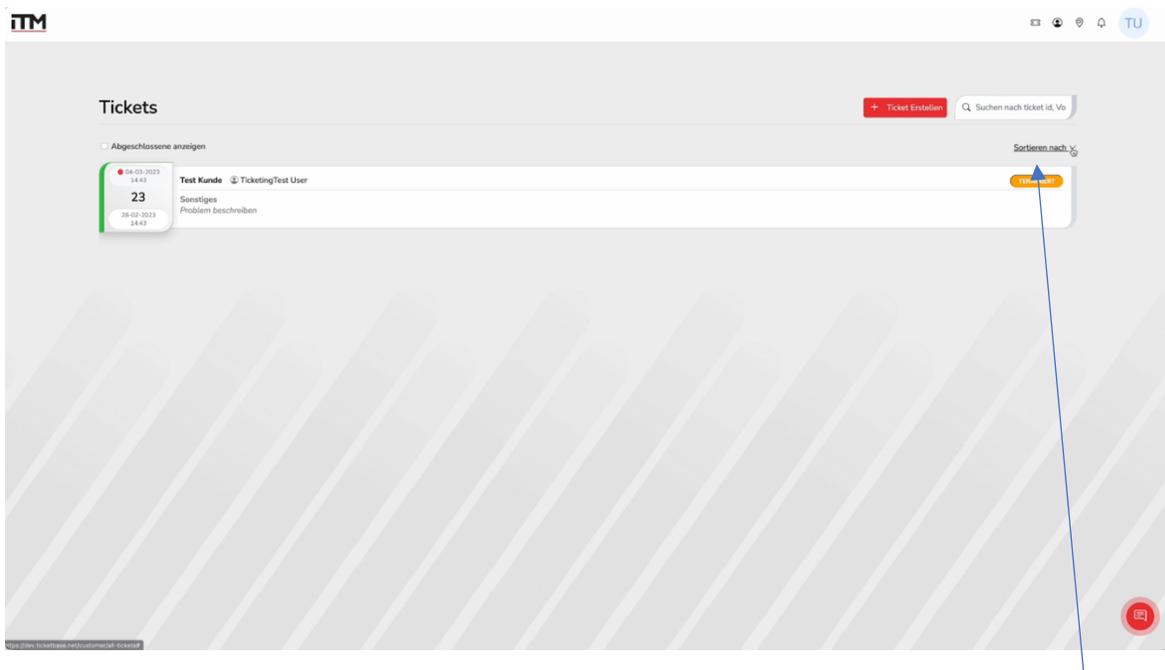


Kurzanleitung v 1.1

Um sich an unserem ITM-Ticketsystem anzumelden, müssen Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort eingeben und dann auf "Anmelden" klicken oder ENTER drücken.

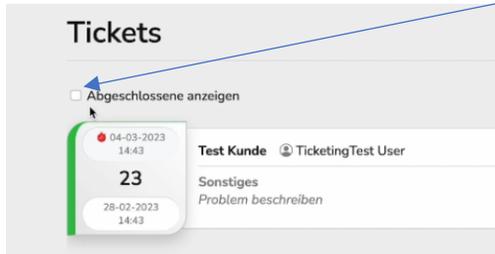


Wenn Sie erfolgreich angemeldet sind, sehen Sie diesen Bildschirm mit allen von Ihnen erstellten Tickets.

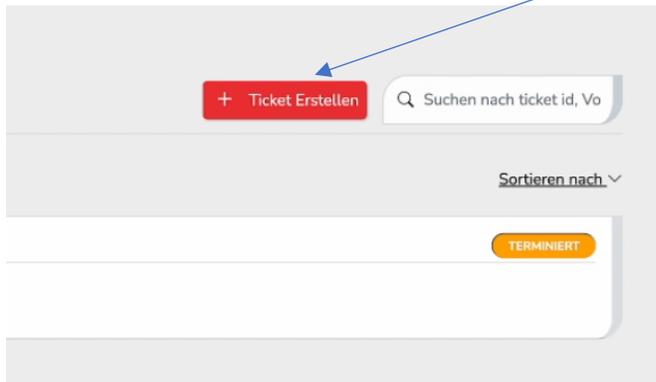


Auf der rechten Seite haben Sie die Möglichkeit, alle erstellten Tickets zu sortieren.

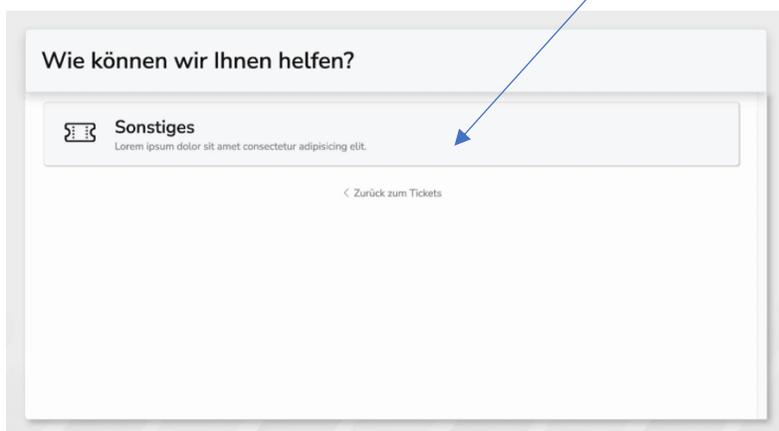
Auf der linken Seite haben Sie die Möglichkeit, Ihre geschlossenen Tickets anzuzeigen. (wenn Sie Ihr Ticket nicht sehen, schauen Sie unter "**Abgeschlossene**" nach. Sie werden Ihr Ticket dann dort finden können.



Um ein neues Ticket zu erstellen, klicken Sie auf den "**Ticket erstellen**" Button. Daraufhin öffnet sich ein Dialog zur Eingabe der notwendigen Daten.



Der erste Schritt besteht darin, die Art Ihrer Support-Aufgabe an uns auszuwählen.



Nachdem Sie die Art Ihrer Aufgabe ausgewählt haben, gehen Sie zum nächsten Schritt.



Wenn Ihr Unternehmen mehrere Standorte hat, können Sie auswählen, welcher Standort und welcher Benutzer diese Support-Aufgabe an uns richtet.

The screenshot shows a web form titled "Bitte beschreiben Sie die Aufgabe". It contains several sections:

- Standort auswählen:** A dropdown menu with "Test Standort" selected.
- Ticket Benutzer?:** A dropdown menu with "TicketingTest User" selected.
- Support-Aufgabe ändern?***: A dropdown menu with "Sonstiges" selected, highlighted with a red border.
- Aufgabenbereich:** A dropdown menu with "Nur Mich" selected.
- Problem:** An empty text input field.
- Datumsfeld:** A date input field with the placeholder "dd.mm.yyyy." and a calendar icon.
- Die Aufgabe kurz beschreiben?:** A text input field containing "Support-Anfrage zusammenfassen".
- Beschreiben Sie die Aufgabe im Detail:** A text input field containing "Beschreiben Sie die Aufgabe".

Blue arrows point from the text above to the "Standort auswählen:" and "Ticket Benutzer?" dropdowns. Another blue arrow points from the text below to the "Support-Aufgabe ändern?*" dropdown. A blue arrow points from the text below to the "Aufgabenbereich" dropdown. A blue arrow points from the text below to the "Beschreiben Sie die Aufgabe im Detail" text area.

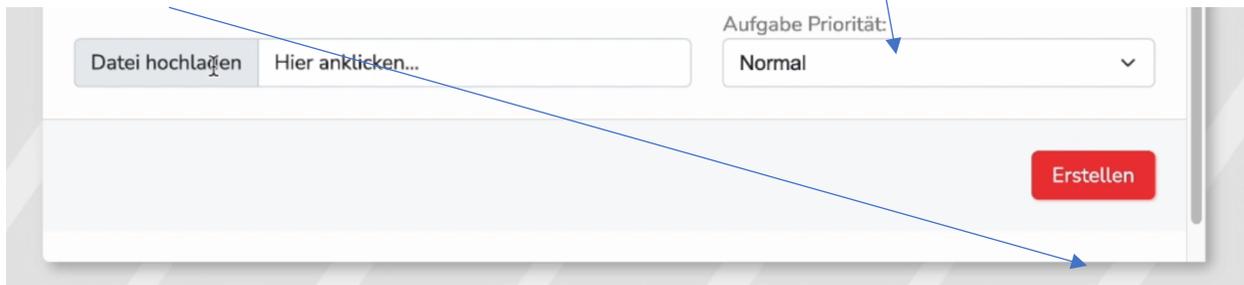
Wenn Sie eine falsche Aufgabe ausgewählt haben, können Sie diese in diesem Dropdown-Menü "**Support-Aufgabe ändern**" ändern.

Wählen Sie den Aufgabenbereich ob dieser Support-Fall nur Sie oder das gesamte Unternehmen betrifft. Füllen Sie die Daten aus. Danach müssen Sie diese Support-Anfrage zusammenfassen und im Abschnitt „Details“ können Sie Ihre Aufgabe vollständig beschreiben.



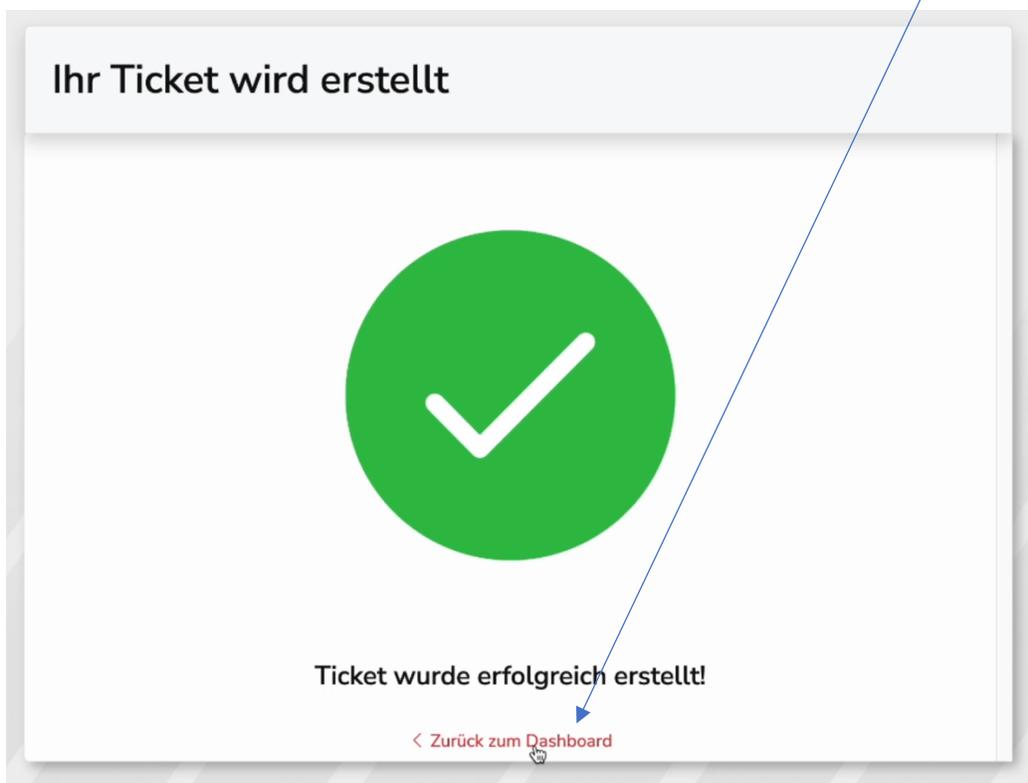
Wenn Sie einige Dateien oder Screenshots haben, können Sie diese hochladen. Wenn Ihre Support-Aufgabe (sehr) dringend ist, können Sie die Priorität auf "**Hoch**" oder "**Sehr hoch**" für wirklich dringende Angelegenheiten ändern. "**Normal**" ist standardmäßig ausgewählt.

Wenn Sie alles ausgefüllt und überprüft haben, ob alles korrekt ist, können Sie auf "**Erstellen**" klicken.



The screenshot shows a form for creating a ticket. On the left, there is a button labeled "Datei hochladen" and a text input field with the placeholder "Hier anlicken...". To the right, there is a dropdown menu labeled "Aufgabe Priorität:" with "Normal" selected. At the bottom right of the form, there is a red button labeled "Erstellen". Blue arrows point from the text above to the "Datei hochladen" button, the "Aufgabe Priorität:" dropdown, and the "Erstellen" button.

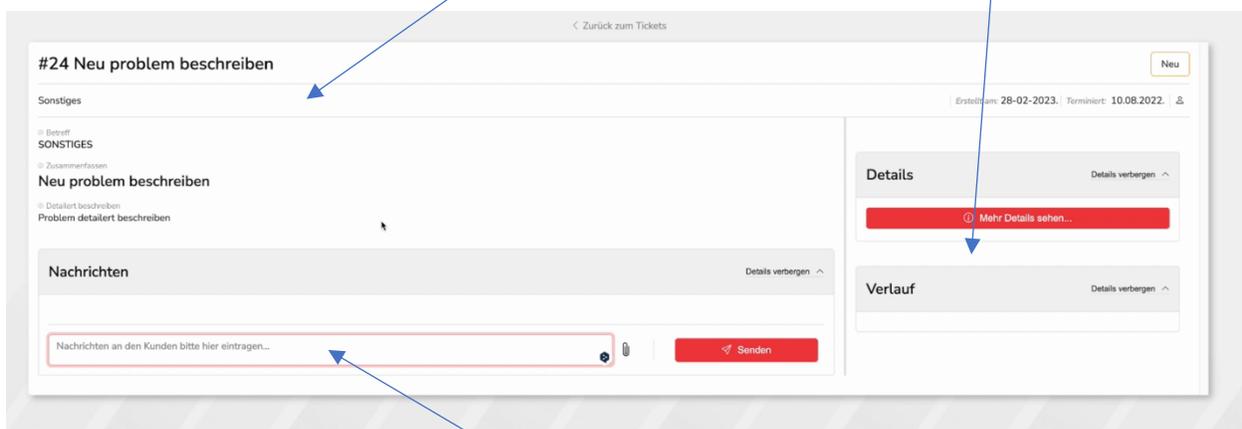
Jetzt ist Ihr Ticket erfolgreich erstellt! Klicken Sie auf "**Zurück zum Dashboard**".



In der tabellarischen Auflistung aller Tickets sehen Sie Ihr neu erstelltes Ticket mit dem Status "Neu".



Wenn Sie darauf klicken, sehen Sie alle Details zu diesem Ticket, ob z.B. unsere Techniker gerade an der Erledigung Ihrer Aufgabe arbeiten oder die Aufgabe erledigt werden konnte. Wenn das Ticket also erfolgreich abgeschlossen wurde, sehen Sie das vollständige Ticketprotokoll auf der rechten Seite.



Sie können dem Team unserer technischen Support-Hotline eine Nachricht hinterlassen, wenn Sie weitere Informationen benötigen, oder dazu beitragen können.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen in die ITM GmbH!

