

# abacus Online Helpdesk

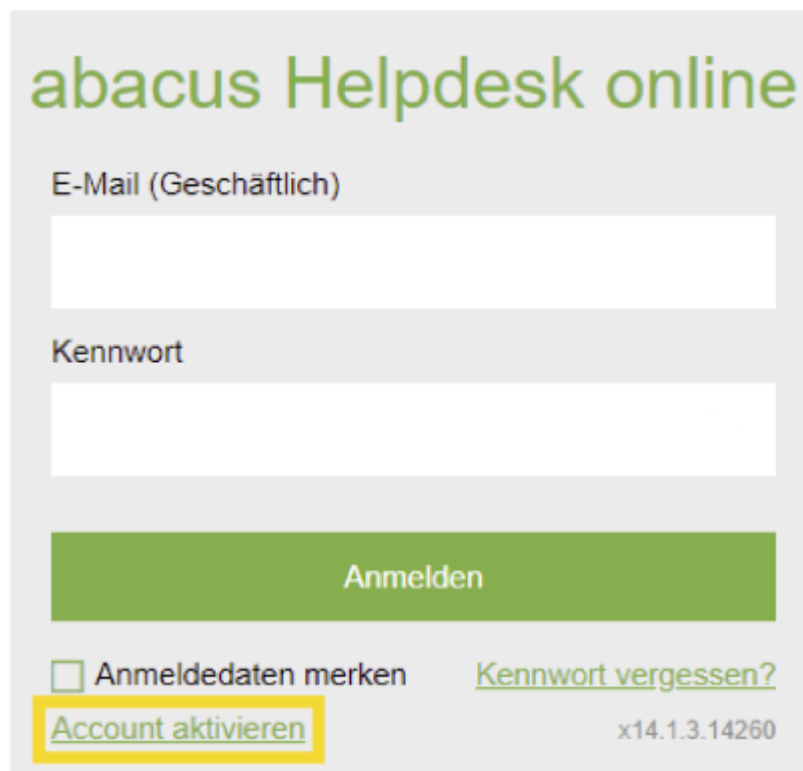
Das abacus Online-Helpdesk ist eine Möglichkeit für Sie, Anfragen bequem zu melden und deren Bearbeitung einsehen zu können. Gleichzeitig können etwaige Fragen zu dem Ticket mit abacus direkt geklärt und Informationen transparent für alle vorgehalten werden.

Das Helpdesk ist unter <https://helpdesk.abacus-edv.de> zu erreichen. Alternativ gelangen Sie zum Helpdesk über unsere Webseite [abacus-edv.de](https://abacus-edv.de) im Menü „Service“.

## 1. Freischaltung

Damit Sie das abacus Helpdesk nutzen können, müssen Sie sich einmalig durch eine/n unserer MitarbeiterInnen freischalten lassen. Das können Sie per E-Mail oder Telefon erledigen.

Nachfolgend haben Sie dann die Möglichkeit, Ihren Account zu aktivieren.



The screenshot shows the login interface for the abacus Helpdesk online. At the top, the text "abacus Helpdesk online" is displayed in green. Below this, there are two input fields: "E-Mail (Geschäftlich)" and "Kennwort". A green "Anmelden" button is positioned below the password field. Underneath the button, there is a checkbox labeled "Anmeldedaten merken" and a link "Kennwort vergessen?". At the bottom left, a link "Account aktivieren" is highlighted with a yellow box. At the bottom right, the text "x14.1.3.14260" is visible.

Haben Sie dies durchgeführt, erhalten Sie eine Mail. Hier ist ein Link zur Erstellung eines Kennworts enthalten. Nach Erstellung des Kennworts können Sie das Helpdesk nutzen.

## 2. Anmeldung



## 4. Anlage einer neuen Anfrage

Nach dem Klick auf einen der zuvor beschriebenen Schaltflächen unter „Neue Anfrage“ werden nun hier alle Informationen zum Ticket eingegeben.

Stichwort	Titel der Anfrage
Anfrage	Was soll gelöst werden?
Reproduktionsanleitung	Eine Beschreibungen wie ein Fehler nachgestellt werden kann.
Dateien hochladen	Hier können Screenshots oder ähnliches dem Support bereitgestellt werden.
Produkt	Hier können Sie die Anfrage einer groben Kategorie zu ordnen, die es uns ermöglicht die Anfrage direkt dem richtigen Mitarbeiter zu übergeben.

Je präziser Sie Ihre Anfrage an uns übermitteln, desto einfacher wird es sein, Ihr Anliegen zu bearbeiten. Durch die Schaltfläche „Absenden“, wird die Anfrage übermittelt.

Anfragen MM Max Mustermann ▾

---

<

**Frage stellen**  
Bitte beschreiben sie ihr Anliegen.

Diese Anfrage ist für  
 Max Mustermann, abacus edv-lösungen GmbH & Co. KG

Stichwort\*

Anfrage\*

Datei(en) hochladen  
 Durchsuchen...

Absenden

## 5. Anfragen bearbeiten

Mit Klick auf ein Ticket in der Übersicht ist es möglich, die Anfrage zu bearbeiten. Über die grünen Schaltflächen sind die Aktionen ausführbar.

Datei hochladen	Zusätzliche Dateien an die Anfrage anhängen. Gleichzeitig ist die Abgabe eines Kommentars möglich.
Kommentar abgeben	Hier wird ein neuer Kommentar zu der Anfrage abgeben.
Anfrage schließen	Hier setzen Sie die Anfrage auf „Abgeschlossen“. Wenn durch abacus ein Ticket bearbeitet wird und eine Lösung kommuniziert wird, wird es von abacus auf „Warten auf Abschluss durch Kunden“ gesetzt. Sie allein sind befugt das Ticket endgültig abzuschließen.
	Nach 2 Wochen ohne Reaktion durch Sie schließen wir ein Ticket automatisch.
Priorität ändern	Sofern sich die Dringlichkeit der Anfrage geändert hat, können Sie hier die Priorität ändern. Eine Beschreibung der Prioritäten finden sie direkt dort.

Anfragen
MM Max Mustermann ▾

<
Datei hochladen
Kommentar abgeben
Anfrage schließen
Priorität ändern

**Beispielproblem**

Eine Anfrage zur Demonstration des Helpdesks

**Nummer** 20531

**Ticketart** Fehler

**Melder** Max Mustermann, abacus edv-lösungen GmbH & Co. KG

**Kunde** abacus edv-lösungen GmbH & Co. KG

**Status** Warten auf Abschluss durch Kunden

**Erzeugt am** 04.04.2023 13:35

**Geändert am** 04.04.2023 13:44

**Priorität** normal

**Lösung**

Zur Lösung durchgeführte Schritte erscheinen hier.

AGR

**AGritzka**

Di, 04.04.2023 13:43

Eine Antwort auf die Anfrage.

MM

**Max Mustermann**


Di, 04.04.2023 13:35

Neue Anfrage:  
Problem melden

Bei allen Änderungen von abacus erhält der Melder des Tickets eine E-Mail. Hierdurch sind Sie jederzeit über den Fortschritt der Anfrage informiert. Fragen und Antworten sehen Sie als Dialog in der Übersicht der Anfrage.

## 6. Benutzereinstellungen

Hier können Sie Ihr Kennwort ändern oder die Abmeldung durchführen.



Max Mustermann ▾

---

Kennwort ändern

Abmelden

Vielen Dank, dass Sie unser Helpdesk nutzen. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!

Ihr abacus-Team

From:

<https://wiki.abacus-edv.de> - **Wiki**

Permanent link:

[https://wiki.abacus-edv.de/doku.php?id=handbuch:abacus\\_online\\_helpdesk](https://wiki.abacus-edv.de/doku.php?id=handbuch:abacus_online_helpdesk)

Last update: **25.09.2025 17:51**

