

# 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 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. It features a light gray header with the text "abacus Helpdesk online". Below this is a white input field labeled "E-Mail (Geschäftlich)". Underneath is another white input field labeled "Kennwort". A large green button labeled "Anmelden" is centered below the input fields. At the bottom left, there is a checkbox labeled "Anmelddaten merken" and a link "Account aktivieren" which is highlighted with a yellow box. To the right of these, there is a link "Kennwort vergessen?" and a small text "x14.1.3.14260".

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

E-Mail (Geschäftlich)

Kennwort

Anmelden

Anmelddaten merken [Kennwort vergessen?](#)

[Account aktivieren](#) x14.1.3.14260

Hier geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und das Passwort ein und melden sich an.

### 3. Übersicht aller Anfragen

Auf der Startseite sehen Sie alle offenen Anfragen. Über die Auswahl im oberen Bereich können Sie Tickets anderer Status einsehen. Ebenso können Sie sich alle Anfragen anzeigen lassen. Ebenso sind ein Sortieren und Filtern der Anfragen möglich. Per Klick auf eine Anfrage springen Sie in die jeweilige Anfrage.

	Status	Stichwort	Letzte Statusänderung
28011	Offen	Erweiterte Disposition: IDEE Auslaufartikel	30.07.2025 14:53
27920	Offen	Erweiterte Disposition: Anzeigezeiträume Tag, Woche und Monat erweitern (für Primavera)	21.07.2025 13:42

Über die Schaltfläche „Neue Anfrage“ ist es möglich, neue Fragen, Wünsche oder Probleme zu melden.

Über die Schaltfläche „Ansichten“ können Sie entscheiden, ob Sie nur Ihre eigenen Anfragen sehen wollen oder alle Anfragen Ihres Unternehmens.

## 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.

The screenshot shows a web-based form for creating a new support ticket. At the top, there's a header bar with 'Anfragen' on the left and a user profile on the right. Below the header, a green button with a left arrow is visible. The main form area has the following fields:

- Frage stellen**: A text input field labeled "Bitte beschreiben sie ihr Anliegen." (Please describe your issue.)
- Diese Anfrage ist für**: A dropdown menu showing "Max Mustermann, abacus edv-lösungen GmbH & Co. KG".
- Stichwort\***: An empty text input field.
- Anfrage\***: A large text input field for the actual question.
- Datei(en) hochladen**: A file upload section with a "Dateien hier ablegen" (Upload files here) button and a "Durchsuchen..." (Search...) button.
- Absenden**: A large green "Absenden" (Send) button at the bottom right of the form.

## 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.

The screenshot shows the ticket overview and the edit interface for ticket number 20531. The ticket details are as follows:

<b>Beispielproblem</b>	Nummer	20531
Eine Anfrage zur Demonstration des Helpdesks	Ticketart	Fehler
	Melder	Max Mustermann, abacus edv-lösungen GmbH & Co. KG
	Kunde	abacus edv-lösungen GmbH & Co. KG
<b>Lösung</b>	Status	Warten auf Abschluss durch Kunden
Zur Lösung durchgeführte Schritte erscheinen hier.	Erzeugt am	04.04.2023 13:35
	Geändert am	04.04.2023 13:44
	Priorität	normal

Below the ticket details, there is a conversation history:

- 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.



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**