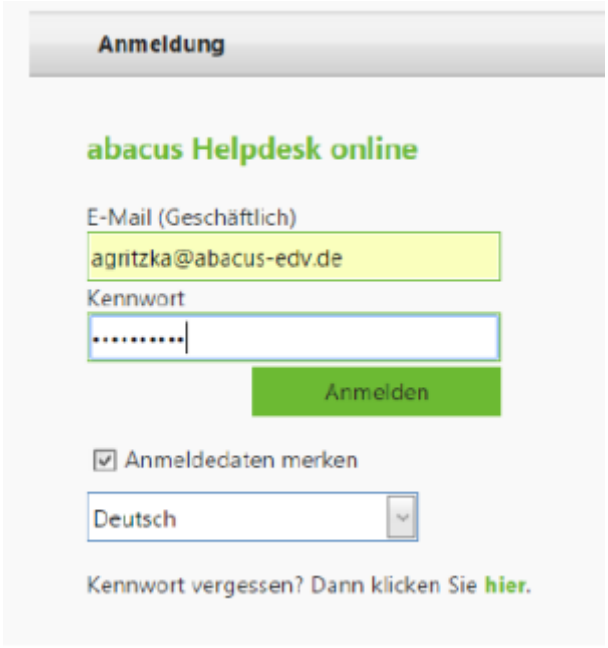
1. Freischaltung

Damit Sie den abacus Online Helpdesk nutzen können, müssen Sie sich einmalig durch einen unserer Mitarbeiter freischalten lassen, dies können Sie per E-Mail oder Telefon erledigen. Nachfolgend kriegen Sie dann ein Passwort mitgeteilt, welches Ihr initiales Kennwort darstellt und in Verbindung mit Ihrer E-Mail Adresse das Login des Online Helpdesks darstellt. Das Passwort ist jederzeit änderbar.

2. Anmeldung

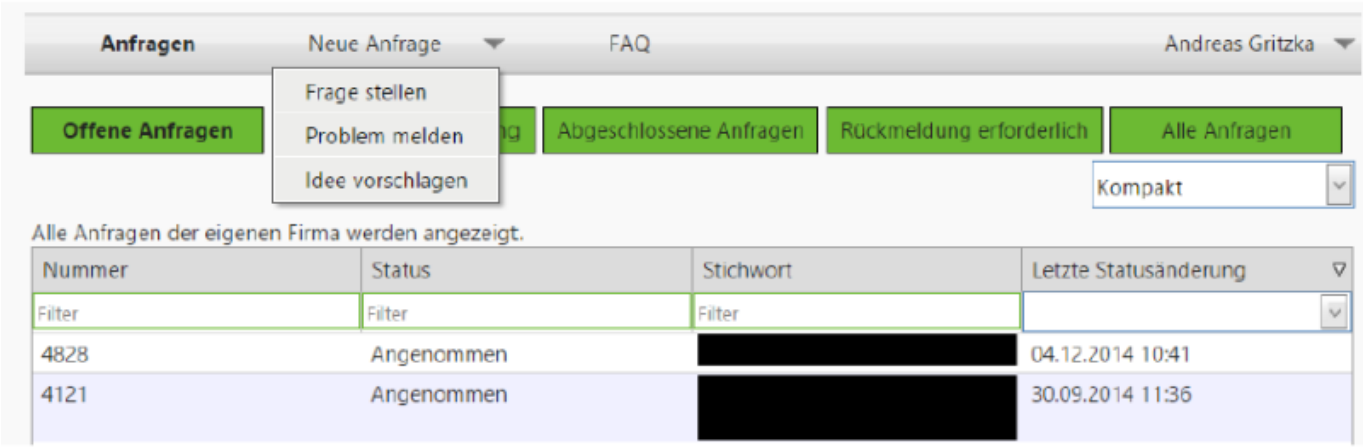
Der Helpdesk ist unter https://helpdesk.abacus-edv.de erreichbar. Alternativ über unsere Webseite abacus-edv.de im Menü „Services“.



Hier geben Sie Ihre E-Mail Adresse und das Passwort ein und melden sich an. Ebenso ist hier die Zusendung Ihres Passworts möglich und Änderung der Sprache.

3. Übersicht aller Anfragen

Auf der Startseite sehen Sie alle offenen Anfragen. Über die grünen Schaltflächen können Sie die Listen wechseln um zum Beispiel Anfragen anzusehen, bei denen eine Rückmeldung von ihnen erforderlich ist.
Über die Auswahlbox unter den grünen Schaltflächen ist ein Wechsel der Ansicht möglich. Die verschiedenen Ansichten enthalten unterschiedliche Informationen, die dann auf der Oberfläche dargestellt werden.
Ebenso ist ein Sortieren und Filtern der Anfragen möglich.
Per Klick auf eine Anfrage, springen Sie in die jeweilige Anfrage.



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

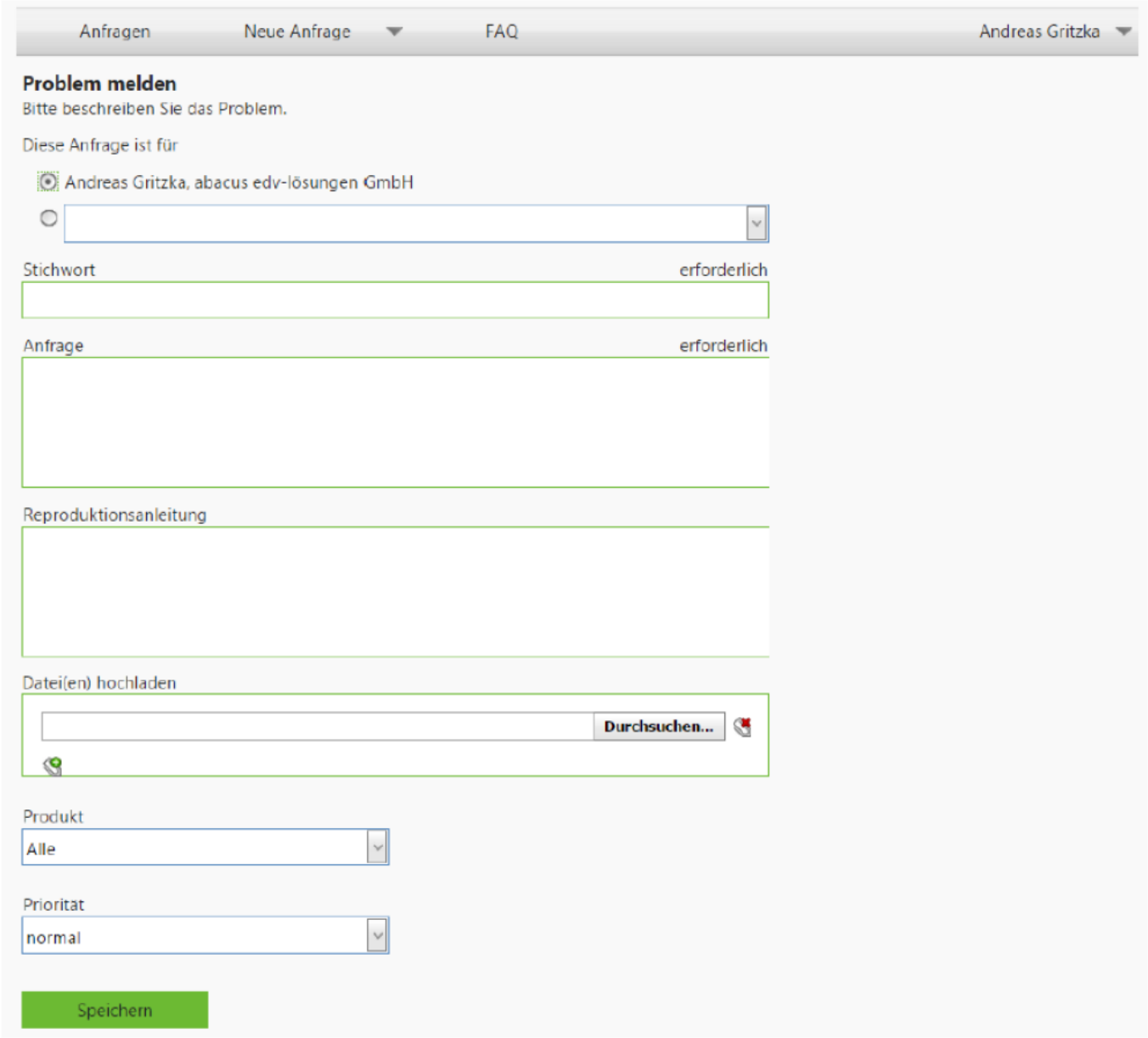
——

4. Anlage einer neuen Anfrage

Nach 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.
Priorität: Hier definieren Sie, wie dringend eine Anfrage ist (bitte mit Bedacht wählen, eine Anlage von vielen Anfragen mit hoher Priorität führt nicht dazu, dass alle Anfragen sofort bearbeitet werden können).

Mittels Speichern wird die Anfrage an abacus gesendet.



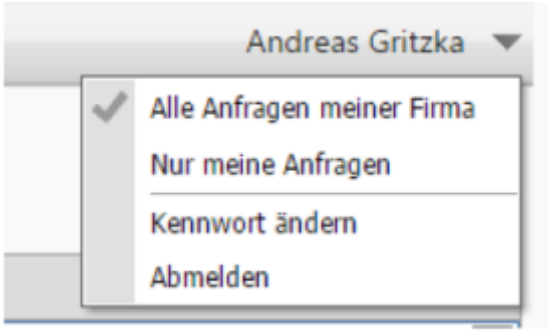
5. Anfragen bearbeiten

Bei 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: Hierrüben setzen Sie die Anfrage auf „Abgeschlossen“.
Nummerierter Listenpunk Wenn durch abacus ein Ticket bearbeitet wird und eine Lösung kommuniziert wird, wird es von abacus auf „Lösungsvorschlag kommuniziert“ gesetzt.
Sie alleine sind befugt das Ticket endgültig abzuschließen.
Anfrage stornieren: Falls sich eine Anfrage erübrigt hat, wird diese hierdurch storniert.
Priorität ändern: Sofern sich die Dringlichkeit der Anfrage geändert hat, können Sie hier die Priorität ändern.
Bei allen Änderungen von abacus erhält der Melder des Tickets eine E-Mail.

Hierdurch sind Sie jederzeit informiert über den Fortschritt der Anfrage.

6. Benutzereinstellungen

Hier haben Sie Möglichkeit einzuschränken, ob Sie alle Anfragen Ihrer Firma sehen wollen oder nur die, die Sie gemeldet haben.
Außerdem ist hier das Kennwort änderbar und eine Abmeldung durchführbar.



From:
https://wiki.abacus-edv.de - **Wiki**

Permanent link:
https://wiki.abacus-edv.de/doku.php?id=handbuch:abacus_online_helpdesk

Last update: **23.07.2020 15:55**