

Warning: Underline any key in preview mode in CKEditor
{{.:pasted:2025025-174416.png}}
===== 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 vor gehalten werden.
Das Helpdesk ist unter [[https://helpdesk.abacus-edv.de|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.

Speichern Vorschau Abbrechen CKG Edit Zusammenfassung kleine Änderung

abacus Online Helpdesk

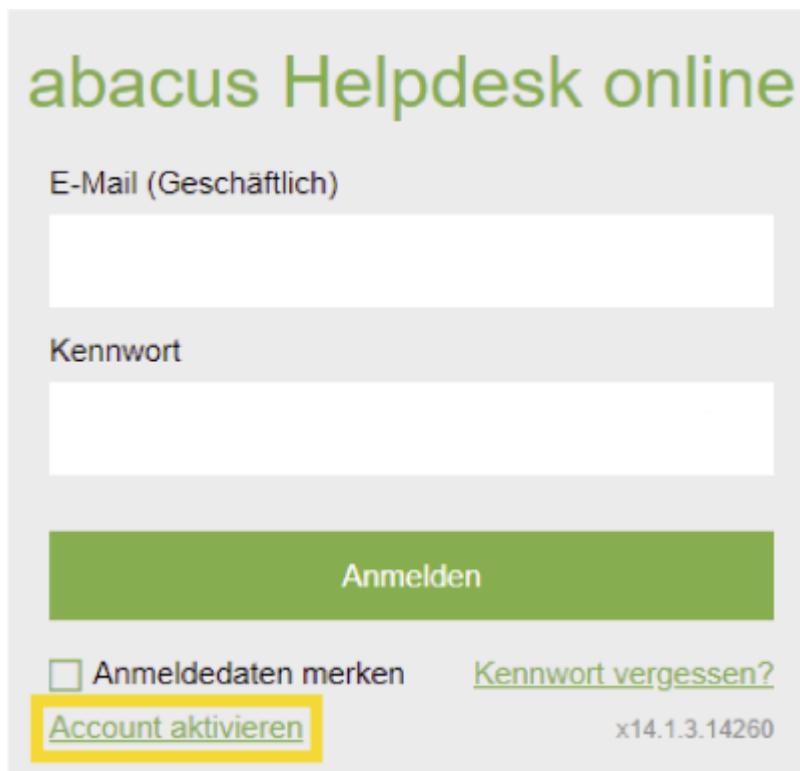
Das abacus Online-Helpdesk ist eine Möglichkeit für Sie, Anfragen bequem zu melden und deren Bearbeitung einsehen zu können. Gleichzeitig können etwaige Fragen zu dem Ticket mit abacus direkt geklärt und Informationen transparent für alle vorgehalten werden.

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. At the top, it says "abacus Helpdesk online". Below that is a field labeled "E-Mail (Geschäftlich)" with a placeholder email address. Below that is a field labeled "Kennwort" with a placeholder password. A large green button at the bottom left says "Anmelden". At the bottom right, there are two links: "Anmelddaten merken" with a checkbox and "Kennwort vergessen?". Below these is a yellow button labeled "Account aktivieren". At the very 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

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.

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 right, there's a user profile icon with 'MM' and the name 'Max Mustermann'. On the left, there's a green button with a back arrow. The main area contains several input fields and buttons:

- Frage stellen**: A section header with the instruction "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 input field for categorizing the ticket.
- Anfrage***: A large empty input field for the main problem description.
- Datei(en) hochladen**: A section with a file upload input field labeled "Dateien hier ablegen" and a "Durchsuchen..." (Search...) button.
- Absenden**: A large green button at the bottom right for submitting 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 a ticket detail view. At the top, there's a header with 'Anfragen' and a user profile for 'Max Mustermann'. Below the header are five green action buttons: 'Datei hochladen', 'Kommentar abgeben', 'Anfrage schließen', and 'Priorität ändern'. The main content area is divided into sections: 'Beispielproblem' (with a note about a demonstration request) and 'Lösung' (with a note about steps taken). To the right, ticket details are listed in a table:

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

At the bottom left, a message history shows a conversation between 'AGR' and 'MM':

- 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

Last update: **25.09.2025 17:45**