

LEITFADEN

Benutzung des Service Desk

UNTERNEHMEN

netlogix GmbH & Co. KG

Erstellt am: 01.09.2018

KONTAKT

Autor: Verena Pfann

E-Mail: info@netlogix.de

Tel.: +49 911 53 99 09-0

Aktualisiert am: 13.02.2019



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Login/Registrierung.....	4
3	Ticket erstellen.....	5
3.1	Allgemeiner technischer Support.....	5
3.2	Consulting-Anfragen.....	5
3.3	Notfälle.....	6
4	Aufbau eines Tickets.....	7
5	Sonstiges.....	9
5.1	Übersicht offener Tickets.....	9
5.2	Weitere Einstellungen.....	9
5.3	E-Mail-Benachrichtigungen.....	10
5.4	Eröffnen eines Tickets per E-Mail.....	10
5.5	Abgeschlossene Tickets.....	10

1 Einleitung

Über <https://it-services.netlogix.de/servicedesk> haben alle Kunden von netlogix IT-Services die Möglichkeit, ein Supportticket zu eröffnen.

Durch das neue netlogix Service Desk profitieren IT-Services-Kunden von folgenden Vorteilen, um die Zusammenarbeit zu erleichtern:

Zeitersparnis:

Kunden profitieren von strukturierten Prozessen, die mithilfe des Service Desk abgebildet werden.

Echtzeit-Übersicht:

Alle aktuellen und vergangenen Tickets und deren Status werden übersichtlich angeordnet.

Kundenfreundlichkeit:

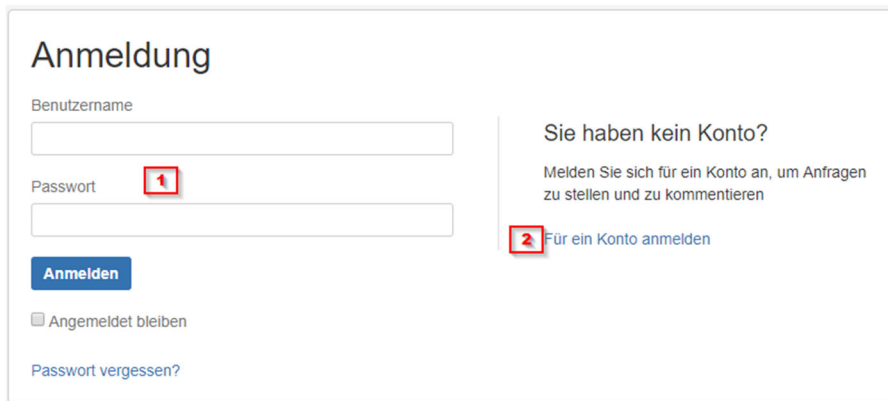
Je nach Service Level Agreement bearbeitet der netlogix-Support die Anfragen. Durch diese Festlegung wird dem Kunden eine bestimmte Reaktionszeit zugesichert. Darüber hinaus erhalten Kunden eine transparente Abrechnung durch detaillierte Nachverfolgbarkeit aller Tickets.

Einfache Bedienung:

Das netlogix-Service-Desk-Portal ist in der Regel 24x7 verfügbar. Tickets können per Mail oder über das Portal erstellt werden. Durch die strukturierte Aufbereitung, die automatische Ticketzuteilung und die automatische Benachrichtigung bei Statusänderungen behält jeder Kunde den Überblick.

2 Login/Registrierung

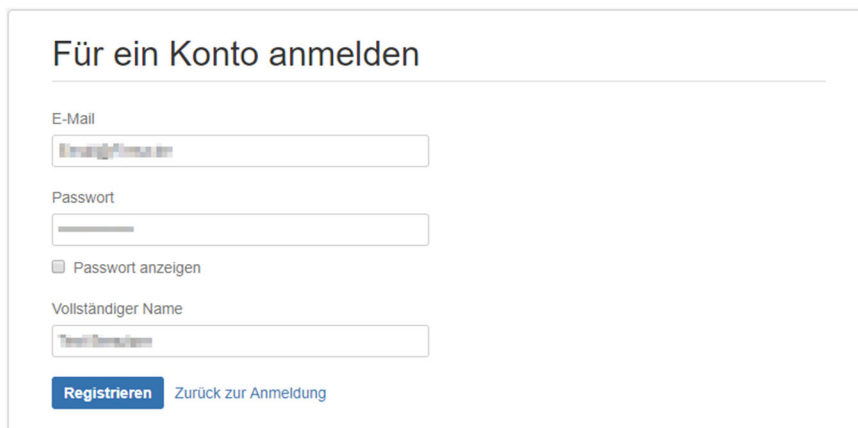
Die Anmeldung erfolgt über die URL <https://it-services.netlogix.de/servicedesk>.



The screenshot shows a login form with the following elements:

- Title: **Anmeldung**
- Input field for **Benutzername**
- Input field for **Passwort** with a red box containing the number **1** next to it.
- Blue button labeled **Anmelden**
- Checkbox labeled **Angemeldet bleiben**
- Link labeled **Passwort vergessen?**
- Text: **Sie haben kein Konto?**
- Text: **Melden Sie sich für ein Konto an, um Anfragen zu stellen und zu kommentieren**
- Link labeled **Für ein Konto anmelden** with a red box containing the number **2** next to it.

Bitte erstellen Sie zunächst über „Für ein Konto anmelden“ (2) ein Benutzerkonto. Als E-Mail-Adresse verwenden Sie bitte unbedingt Ihre Firmen-E-Mail-Adresse.



The screenshot shows a registration form with the following elements:

- Title: **Für ein Konto anmelden**
- Input field for **E-Mail**
- Input field for **Passwort**
- Checkbox labeled **Passwort anzeigen**
- Input field for **Vollständiger Name**
- Blue button labeled **Registrieren**
- Link labeled **Zurück zur Anmeldung**

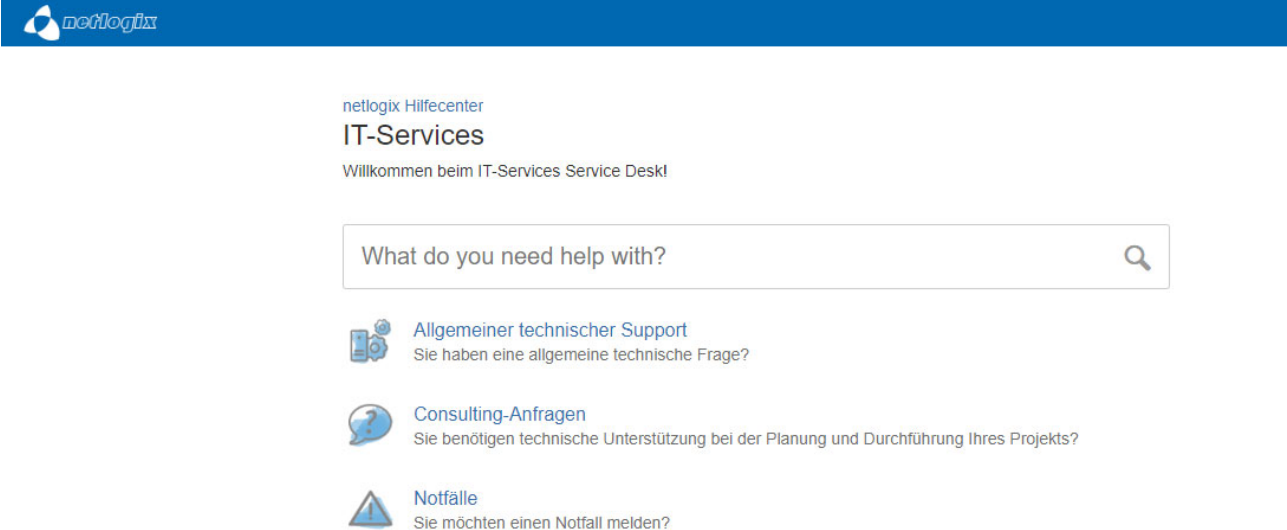
Nach der Registrierung wird automatisch eine Bestätigungs-E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse versendet.

Sofern Sie bereits über einen Login verfügen, loggen Sie sich bitte mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort ein (1). Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie dieses über die Passwort-Reset-Funktion (Punkt „Passwort vergessen?“) zurücksetzen.

Nach dem erfolgreichen Login kann ein Supportticket erstellt werden.

3 Ticket erstellen

In der Übersicht kann zwischen drei Ticket-Arten unterschieden werden:



The screenshot shows the netlogix IT-Services Service Desk interface. At the top left is the netlogix logo. Below it, the text reads "netlogix Hilfecenter" and "IT-Services". A welcome message says "Willkommen beim IT-Services Service Desk!". A search bar contains the text "What do you need help with?". Below the search bar are three categories of support:

- Allgemeiner technischer Support**: Sie haben eine allgemeine technische Frage?
- Consulting-Anfragen**: Sie benötigen technische Unterstützung bei der Planung und Durchführung Ihres Projekts?
- Notfälle**: Sie möchten einen Notfall melden?

3.1 Allgemeiner technischer Support

Der allgemeine technische Support ist für alle Supportanfragen vorgesehen, die keinen Notfall darstellen bzw. von keiner Servicevereinbarung mit zugesicherter Reaktionszeit abgedeckt sind.

3.2 Consulting-Anfragen

Bei technischen Anfragen, die kein aktives Handeln an Systemumgebungen voraussetzen, sollte dieser Punkt ausgewählt werden.

3.3 Notfälle

Sollten Sie mit netlogix IT-Services eine Servicevereinbarung inklusive Service Level Agreement (SLA) zu bestimmten Systemumgebungen abgeschlossen haben, bieten wir die Möglichkeit, kritische Fehler, die die Nutzung der Systemumgebung verhindern oder unzumutbar beeinträchtigen, über diese Ticketart zu melden.

Das Erstellen eines Notfalltickets ohne gültige Servicevereinbarung kann zusätzliche Kosten verursachen.

Sofern keine Servicevereinbarung zwischen netlogix und dem Kunden besteht, entsteht durch das Eröffnen eines Notfalltickets kein Anspruch auf eine umgehende Bearbeitung!

4 Aufbau eines Tickets

Unabhängig davon, welche Art von Ticket erstellt wird, unterscheidet sich der grundsätzliche Aufbau der Eingabemaske nicht.

Ihre Anfrage

1

Teilen Sie uns hier Ihr Anliegen mit.

Dienst/Bereich (optional)

2


Welcher Dienst/Bereich ist betroffen?

Weitere Details (optional)

3

Sie können Ihr Anliegen hier konkretisieren.

Anhang (optional)

 Drag and drop files, paste screenshots, or
browse

4

Laden Sie hier einen Dateianhang hoch.

5

Create Cancel

Feld 1:

Bitte geben Sie hier eine kurze Beschreibung, ähnlich einem E-Mail-Betreff, an.

Feld 2:

Sofern das Problem auf ein Produkt oder einen Hersteller eingeschränkt werden kann, können Sie unter dem Punkt „Dienst/Bereich“ ein oder mehrere Produkte auswählen. Dieses Feld ist optional, hilft uns allerdings, das Supportticket schneller einem entsprechenden Spezialisten zuzuweisen.

Feld 3:

Unter dem Punkt „Weitere Details“ sollte das Problem detailliert beschrieben werden. Sofern Sie bereits mit der Fehlersuche begonnen haben, vermerken Sie hier bitte weitere Informationen und Fehlerbeschreibungen.

Die Fehlerbeschreibung sollte möglichst detailliert sein sowie eventuelle Abhängigkeiten zu weiteren Systemen und einen Vermerk auf die Dringlichkeit enthalten.

Sollten Sie das Ticket im Auftrag eines Kollegen erstellen bzw. nicht der Ansprechpartner für das genannte Problem sein, vermerken Sie hier bitte den Ansprechpartner für das Supportticket.

Feld 4:

Um die Fehlerbehebung zu beschleunigen, haben Sie optional die Möglichkeit, Screenshots, Logfiles o. Ä. bis zu einer Größe von maximal 20 MB anzufügen.

Feld 5:

Über den Punkt „Erstellen“ wird das Ticket in unserem System erstellt. Einer unserer Mitarbeiter wird sich schnellstmöglich bei Ihnen melden.

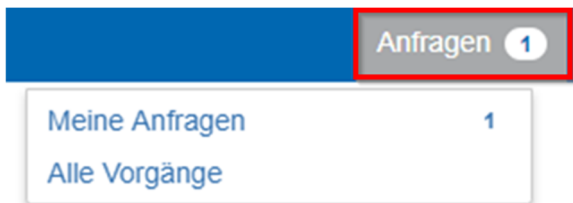
Tickets mit nicht aussagekräftigem Inhalt (z.B. „Bitte um Rückruf“) können leider nicht bearbeitet werden.

Wir bitten darum, Supportanfragen ausschließlich über das Ticketsystem zu erstellen. Der zusätzliche Versand von E-Mails direkt an Consultants erschwert die sinnvolle Verteilung der eingehenden Supportanfragen.

5 Sonstiges

5.1 Übersicht offener Tickets

Nach Auswahl des Menüpunkts „Anfragen“ oben rechts können folgende Felder ausgewählt werden:

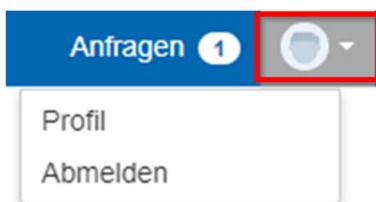


Unter dem Punkt „Meine Anfragen“ werden alle offenen Tickets angezeigt, die über die E-Mail-Adresse des aktuell eingeloggtten Benutzers erstellt wurden. Wenn eine Übersicht über alle offenen Tickets der gesamten Firma benötigt wird, muss der Punkt „Alle Vorgänge“ ausgewählt werden.

Sollte ein Benutzer mit verschiedenen E-Mail-Aliasen Supporttickets erstellen, müssen diese Tickets über den Punkt „Alle Vorgänge“ gesucht werden.

5.2 Weitere Einstellungen

Nach Auswahl des Avatars können folgende Felder ausgewählt werden:



Über den Punkt „Profil“ kann das Profil angepasst bzw. das aktuelle Passwort geändert werden. Um die aktuelle Sitzung zu beenden, muss der Punkt „Abmelden“ ausgewählt werden.

Die E-Mail-Adresse ist ein eindeutiges Merkmal und kann daher nicht geändert werden.

5.3 E-Mail-Benachrichtigungen

In folgenden Fällen werden automatisiert E-Mails an den Ersteller versendet:

- Eröffnen eines Tickets
- Hinzufügen eines Kommentars durch netlogix
- Schließen eines Tickets

5.4 Eröffnen eines Tickets per E-Mail

Als Alternative zur Weboberfläche unseres Ticketsystems können Tickets (Allgemeiner technischer Support) auch per E-Mail eröffnet werden. Hierzu senden Sie bitte eine E-Mail mit aussagekräftigem Betreff und möglichst ausführlicher Fehlerbeschreibung an die E-Mail-Adresse support@netlogix.de.

Falls initial eine Mail an support@netlogix.de (ohne vorherige Registrierung; siehe 1.1) verschickt wurde, ist der Login im Nachhinein über die Passwort-Reset-Funktion möglich.

Bitte beachten Sie, dass über diesen Weg kein Notfall-Ticket (siehe 3.3) eröffnet werden kann.

5.5 Abgeschlossene Tickets

Nach Abschluss wird eine E-Mail an den Ersteller des Tickets versandt, mit der Bitte um Überprüfung, ob das Anliegen zur Zufriedenheit erledigt wurde. Bei weiteren Rückfragen ist es durch Antwort auf die Mail möglich, das Ticket wieder zu eröffnen.

Bitte bewerten Sie das Ticket durch Klick auf den entsprechenden Stern in der E-Mail:

Waren Sie mit unserem Service zufrieden?

