

IT-Support Ticketsystem

Stand: 16.08.2015

IT-Support Ticketsystem

Autor dieses Dokuments ist die

DT Netsolution GmbH

Taläckerstr. 30

70437 Stuttgart

Deutschland

E-Mail: info@dt.net

Telefon: +49 711 849910 – 30

Fax: +49 711 849910 – 930

Geschäftsführer: Daniel Schwager, Stefan Hörz

Handelsregister: Amtsgericht Stuttgart HRB 19870

USt-ID: DE 199225518

© Copyright 2015 DT Netsolution GmbH

Die aufgeführten Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Herausgebers unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Alle Rechte vorbehalten.

DT Netsolution GmbH bemüht sich, in diesem Dokument richtige und vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen. DT Netsolution GmbH übernimmt jedoch keine Haftung oder Garantie für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen. DT Netsolution GmbH haftet nicht für direkte oder indirekte Schäden, einschließlich entgangenen Gewinns, die aufgrund von oder in Verbindung mit Informationen entstehen, die in diesem Dokument bereitgehalten werden.

Die jeweils aktuelle Version dieses Dokuments finden Sie unter: <http://www.dtnet.de/>

Allgemein

Die DT Netsolution GmbH unterstützt Anwender bei technischen Problemen in der IT-Arbeitsumgebung. Zur schnellen und strukturierten Abarbeitung von Anfragen und Problemen verwenden wir ein Ticketsystem. Dort werden die Anfragen von Anwender erzeugt, Support-Mitarbeitern zugewiesen und von diesen bearbeitet.

Durch diesen Workflow findet nicht nur eine strukturierte Arbeitsweise statt, es sind auch alle Support-Leistungen dokumentiert und nachvollziehbar. Außerdem herrscht so für den Anwender vollkommene Transparenz, da er seine eigenen Support-Tickets und deren Bearbeitung nachverfolgen kann.

Diese Dokumentation beinhaltet die grundlegenden Funktionen des Ticketsystems aus Sicht des Anwenders. Ziel ist es, dem Anwender einen Überblick zu verschaffen und ihm die Nutzung des Ticketsystems zu vereinfachen.

Ticket erstellen

Ein Support-Ticket wird erzeugt, indem Sie eine E-Mail an die Support-Email-Adresse der DT Netsolution senden.

support@dtnet.de

Bitte beachten Sie, dass es unserem Support-Team die Arbeit erheblich erleichtert, wenn Sie das Problem so präzise wie möglich beschreiben. Denken Sie dabei bitte an folgende Informationen:

- Verwenden Sie einen aussagekräftigen E-Mail-Betreff
- Beschreiben Sie das Problem so präzise wie möglich
- Schicken Sie Screenshots von Fehlern mit
- Ist es ein Hardware- oder Softwareproblem?
- Wie häufig trifft der Fehler auf?
- Welche Programme / Komponenten sind involviert?
- Haben Sie bereits Versuche unternommen, das Problem zu lösen? Welche?
- Benötigt der Support-Mitarbeiter Zugangsdaten oder Inventarnummern der Hardware, um das Problem nachzuvollziehen?
- Sind andere Rechner/Server/Benutzer auch betroffen?
- Geben Sie an, falls es nicht in Ihrer Signatur steht, wie Sie telefonisch erreichbar sind

Beachten Sie bitte beim Punkt Zugangsdaten, dass es aus Sicherheitsgründen nicht ratsam ist, vollständige Zugangsdaten, speziell Passwörter, via E-Mail zu versenden.

Wenn Sie weitere Adressaten ins CC der E-Mail ans Support-Team nehmen, werden diese in den Workflow eingebunden und erhalten ebenfalls alle weiteren Korrespondenzen. Dies empfiehlt sich, wenn beispielsweise die eigene IT-Abteilung, der Vorgesetzte oder Kollegen miteinbezogen werden sollen.

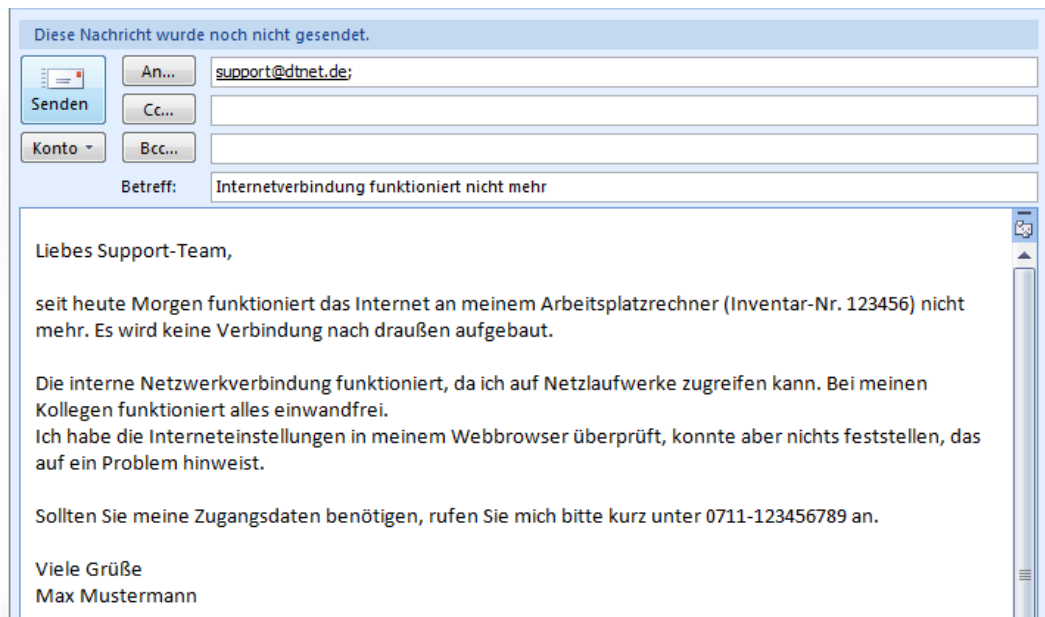


Abbildung 1: Beispiel einer Supportanfrage mit präziser Problembeschreibung

Ticket verwalten

Wenn Sie ein Ticket an unser Support-Team geschickt haben, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung via E-Mail. Sie haben nun verschiedene Möglichkeiten, den Bearbeitungsverlauf des Tickets weiter zu verfolgen, bzw. an Korrespondenzen teilzunehmen.



Abbildung 2: Automatische Eingangsbestätigung des Ticketsystems

Via E-Mail

In der Bestätigungs-E-Mail des Ticketsystem erhalten Sie den Hinweis, dass Sie für alle weiteren Korrespondenzen die Ticketnummer im Betreff in der Syntax [dtnet.de #<TICKETNUMMER>] hinzufügen (vgl. Abb.2) sollen. So ist sichergestellt, dass jede Korrespondenz dem richtigen Ticket zugeordnet wird.

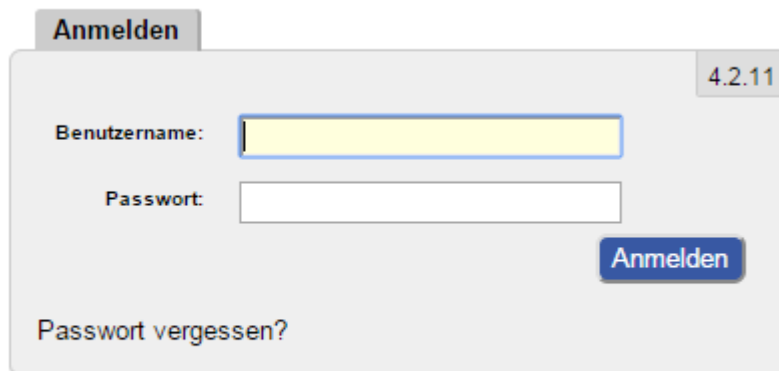
Wenn ein Support-Mitarbeiter das Ticket bearbeitet und eine Korrespondenz hinzufügt, erhalten Sie eine E-Mail mit dem bisherigen Konversationsverlauf, auf die Sie ganz normal antworten können. Sie müssen lediglich sicherstellen, dass die Ticket-Nummer in der oben genannten Syntax irgendwo im Betreff stehen bleibt. Somit können Sie die Korrespondenz zu diesem Ticket komplett via E-Mail führen, bis das Problem gelöst ist.

Bitte beachten Sie, dass eine E-Mail-Antwort an den Ticketersteller und an alle Beteiligten im Ticket geht (Support-Mitarbeiter, weitere Personen im Ticket-CC). Aus der E-Mail selbst wird allerdings nicht ersichtlich, wer sich alles unter den Empfängern befindet. Das sehen Sie nur im Ticketsystem selbst (siehe nächster Punkt).

Via Ticketsystem

Sollten Sie mehrere Support-Anfragen gestellt haben und eine erweiterte Verwaltung Ihrer Tickets wünschen, haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, sich in unserem Ticketsystem

anzumelden. Dazu klicken Sie auf den Link in einer Mail zur Eingangsbestätigung eines Tickets (vgl. Abb. 2), der Sie zum Ticketsystem führt.



Für lokale Hilfe kontaktieren Sie bitte webmaster@dtnet.de

Abbildung 3: Login-Maske des Ticketsystems

Vor der erstmaligen Anmeldung im Ticketsystem müssen Sie noch ein Passwort setzen. Klicken Sie dazu auf den Link *Passwort vergessen* unter der Eingabemaske (vgl. Abb. 3) und geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein (vgl. Abb. 4).

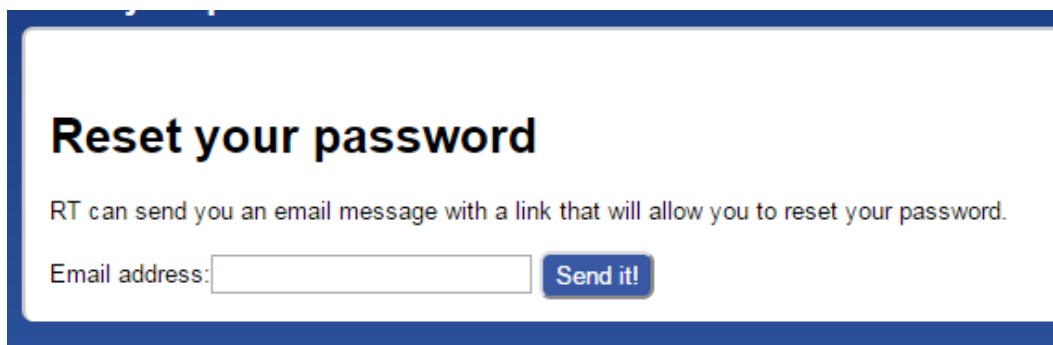


Abbildung 4: Eingabemaske für Passwort-Reset im Ticketsystem

Ihnen wird ein Link zugeschickt (vgl. Abb. 5), der Sie zur Eingabemaske für ein neues Passwort führt (vgl. Abb.6).

Greetings,

Someone at 192.168.133.11 requested that RT send you this message allowing you to reset your password. If you didn't request this message, please notify your RT administrator immediately.

To reset your password, click on the following URL and enter your new password:

<https://extranet.dtnet.de/rt/NoAuth/ResetPassword/Reset/ef7b3201f90f4c53f618b41e31f60ddd/1489270>

Abbildung 5: E-Mail-Link zum Passwort-Reset im Ticketsystem

Abbildung 6: Eingabemaske für neues Passwort im Ticketsystem

Wenn Sie Ihr Passwort gesetzt haben, können Sie direkt auf den Link Anmelden klicken, von wo aus Sie wieder auf der Anmeldemaske des Ticketsystems landen (vgl. Abb. 3). Dort melden Sie sich nun mit Ihrer E-Mail-Adresse und dem neuen Passwort an.

Im Ticketsystem sehen Sie nun eine Übersicht aller offenen Tickets, die Sie angelegt haben (vgl. Abb. 7).

#	Betreff	Status	Auftraggeber	Besitzer
427637	Internetverbindung funktioniert nicht mehr - TEST!!!!	neu	Moritz Pastow <mo.pastow@googlemail.com>	~Dispatcher (Dispatcher)

Abbildung 7: Übersicht aller offenen Tickets des Benutzers im Ticketsystem

Klicken Sie auf ein Ticket um den Bearbeitungsfortschritt zu sehen oder an der Korrespondenz teilzunehmen.

Jedes Ticket hat die selbe Struktur. Im Element Grundlagen sind ID, Status und Priorität festgelegt, dies dient dem Bearbeiter zur Strukturierung seiner Aufgaben (vgl. Abb. 8). Im Element Datumsangaben sind Eingangsdatum, Bearbeitungsstart und weitere Daten gespeichert. Diese Felder kann der Ticketersteller nicht ändern (vgl. Abb. 8).

Der Verlauf speichert alle Korrespondenzen im Ticket umgekehrt chronologisch. Die aktuelle Korrespondenz ist immer am oberen Ende der Liste. Jeder Verlauf beginnt mit dem ursprünglichen Support-Ticket, das ein Anwender verschickt hat. Wenn Support-Mitarbeiter oder Anwender weitere Korrespondenzen hinzufügen (auch via E-Mail), werden diese in den Verlauf aufgenommen.

Sollten Sie direkt im Ticketsystem eine Korrespondenz hinzufügen wollen, klicken Sie auf Antworten. Die Funktion Kommentieren ist nur für den Support-Mitarbeiter möglich.

The screenshot displays a ticket system interface with three main sections: 'Grundlagen', 'Datumsangaben', and 'Verlauf'.

- Grundlagen:** Id: 427637, Status: neu, Priorität: 5/50.
- Datumsangaben:** Erstellt: Sa 18. Jul 10:40:53 2015, Beginnt: Mo 20. Jul 08:00:00 2015, Begonnen: Nicht angegeben, Letzter Kontakt: Nicht angegeben, Fällig: Do 23. Jul 08:00:00 2015, Geschlossen: Nicht angegeben, Aktualisiert: Sa 18. Jul 10:40:54 2015 von Moritz Pastow <mo.pastow@googlemail.com>
- Verlauf:** Shows a message from Moritz Pastow on July 18, 2015, at 10:40:20. The subject is 'Internetverbindung funktioniert nicht mehr - TEST!!!!'. The message content discusses internet connectivity issues at the workplace and mentions checking internal network settings.

Abbildung 8: Ticketansicht im Ticketsystem

Der Support-Mitarbeiter schließt das Ticket, sobald das Problem zur Zufriedenheit des Kunden gelöst wurde. Der Ticketersteller erhält eine abschließende E-Mail, dass das Ticket geschlossen wurde. Bitte beachten Sie, dass das Antworten via E-Mail auf geschlossene Tickets nicht mehr möglich ist. Sollten erneut Probleme auftreten, müssen Sie ein neues Ticket erstellen.