

Handbuch Ticketsystem (pdv-hotline)

Erstellt von:

PDV-Systeme GmbH
Dörntener Straße 2 A
DE-38644 Goslar

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Login	3
3	Die Benutzeroberfläche	3
3.1	Karteireiter „Tickets“	4
3.2	Karteireiter „FAQ“	6
3.3	Karteireiter „Einstellungen“	6
3.4	Karteireiter „Abmelden“	6

1 Einleitung

Dieses Handbuch beschreibt den Umgang mit dem Ticketsystem (pdv-hotline) der PDV-Systeme GmbH. Zuerst wird der Login für das Ticketsystem erläutert. Weitere Schritte erklären den Umgang und die Handhabung der Tickets. Unsere Hotline 05321/3703-50 beantwortet gern Fragen zum Ticketsystem.

2 Login

Das Ticketsystem erreicht man durch Eingabe der folgenden URL in einem Webbrowser:

<https://pdv-hotline.pdv-systeme.de/otrs/customer.pl>

Es erscheint die Anmeldemaske:



PDV-Systeme GmbH Hotline

PDVSYSTEME
stressfreie IT

Anmeldung

Benutzername Passwort Anmelden

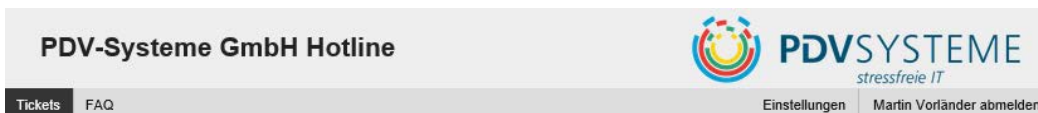
[Neues Passwort beantragen](#)

[Hilfe zur Benutzung](#)

Die Anmeldung erfolgt mittels der per E-Mail übermittelten Zugangsdaten.

3 Die Benutzeroberfläche

Nach der erfolgreichen Anmeldung stellt sich die Benutzeroberfläche wie folgt dar:



PDV-Systeme GmbH Hotline

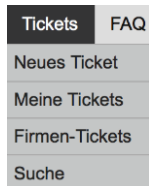
PDVSYSTEME
stressfreie IT

Tickets FAQ Einstellungen Martin Vorländer abmelden

Auf der Benutzeroberfläche des Ticketsystems werden vier Karteireiter angezeigt.

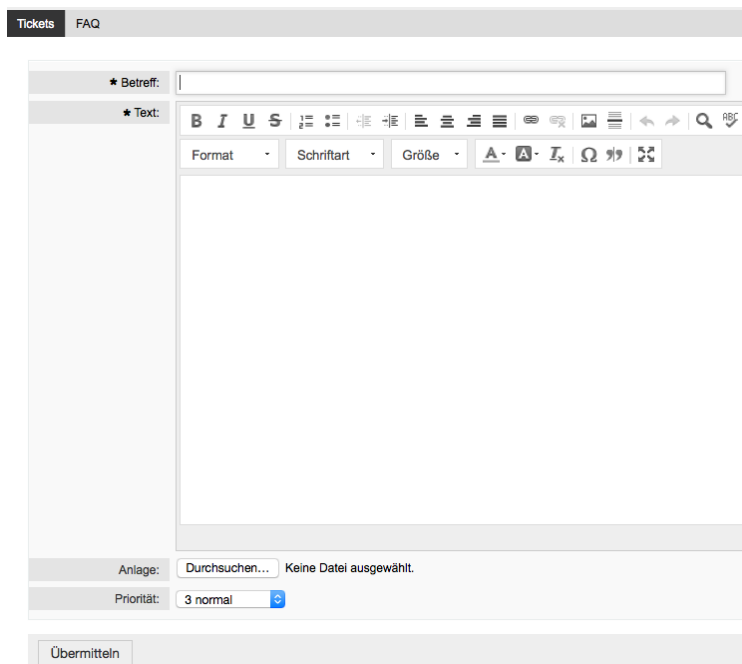
3.1 Karteireiter „Tickets“

Über den Karteireiter „Tickets“ können folgende Aktionen getätigt werden:



Neues Ticket

Durch Klicken auf „Neues Ticket“ besteht die Möglichkeit, ein neues Ticket anzulegen.



A screenshot of the 'Neues Ticket' form in the application. The form is displayed within the 'Tickets' tab. It features a 'Betreff:' (Subject) field at the top, followed by a 'Text:' field with a rich text editor toolbar. The toolbar includes options for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), bulleted list, numbered list, decrease indent, increase indent, link, unlink, image, table, undo, redo, search, and refresh. Below the text field, there are sections for 'Anlage:' (Attachments) with a 'Durchsuchen...' button and the text 'Keine Datei ausgewählt.', and 'Priorität:' (Priority) with a dropdown menu currently set to '3 normal'. At the bottom of the form is an 'Übermitteln' (Submit) button.

Mit der Eingabe eines Betreffs und der Problembeschreibung im Textfeld sind die erforderlichen Eingaben abgeschlossen. Optional können die Priorität geändert und Anlagen (z.B. Logfiles) hinzugefügt werden.

Meine Tickets

Durch Klicken auf „Meine Tickets“ werden vom eingeloggtten Benutzer erstellte Tickets angezeigt.

Tickets	FAQ	Einstellungen	Jonas Göttert abmelden
Alle (1) Offen (1) Geschlossen (0)			
2015080313000017	Testticket - Testticket	neu	4 m

Powered by OTRS 4

Durch einen Klick auf die Ticketnummer werden Status und Vorgänge des Tickets angezeigt.

Tickets	FAQ	Einstellungen	Jonas Göttert abmelden
← Zurück			
Testticket		5 m	
Jonas Göttert – Testticket Von: Jonas Göttert An: Postmaster Betreff: Testticket		Information Ticket#: 2015080313000017 Status: neu Priorität: 3 normal Queue: Postmaster	
Testticket <input type="button" value="Antworten"/>			

Powered by OTRS 4

Durch den „Antworten“-Button besteht die Möglichkeit, Vorgänge zu einem Ticket hinzuzufügen.

Firmen-Tickets

Durch einen Klick auf „Firmen-Tickets“ können alle der Firma des Benutzers zugeordneten Tickets in einer vollständigen Übersicht eingesehen werden. Die Einstellung, welche Benutzer welcher Firma zugeordnet sind, trifft die PDV-Systeme.

Suche

Es besteht die Möglichkeit, nach verschiedensten Suchkriterien in den Tickets zu suchen. Eingestellte Suchparameter können auch zum leichteren Abruf in Vorlagen gespeichert werden. Die Ausgabe des Suchergebnisses erfolgt als Ticketliste am Bildschirm, auf den Drucker oder als CSV-Datei.

3.2 Karteireiter „FAQ“

Unter dem Karteireiter „FAQ“ kommt man in die Wissensdatenbank. Dort ist u.a. dieses Handbuch zu finden.

3.3 Karteireiter „Einstellungen“

Hier besteht die Möglichkeit die Anzahl der angezeigten Tickets zu ändern, das Aktualisierungsintervall für den Abruf neuer Informationen einzustellen, sowie das Passwort zu ändern.

3.4 Karteireiter „Abmelden“

Über den Karteireiter „Abmelden“ erfolgt ein ordnungsgemäßer Logout.