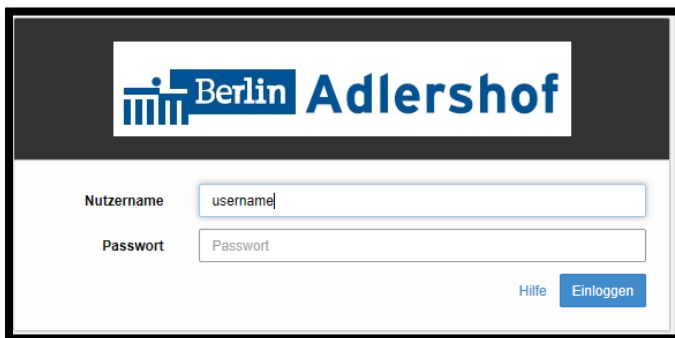


Leitfaden zur Einführung des Ticketsystems i-net HelpDesk

1. Erste Anmeldung – Benutzerdaten und Passwort ändern

Für die erstmalige Anmeldung gehen Sie bitte wie folgt vor:

Öffnen Sie in Ihrem Browser unsere Internetseite <http://www.afm-gmbh.de/> und klicken Sie auf das **Symbol Helpdesk**. Sie werden zu folgender Eingabemaske weitergeleitet:

A screenshot of a login form. At the top, there is a dark header with the "Berlin Adlershof" logo. Below the header, there are two input fields: "Nutzername" with the placeholder text "username" and "Passwort" with the placeholder text "Passwort". To the right of the password field, there are two buttons: "Hilfe" and "Einloggen".


	
Nutzername	<input type="text" value="username"/>
Passwort	<input type="password" value="Passwort"/>
	Hilfe <input type="button" value="Einloggen"/>

Abbildung 1: Anmeldemaske

Bitte verwenden Sie für die erstmalige Anmeldung den von uns vergebenen Nutzernamen und nutzen Sie das Passwort welches wir Ihnen in dem Brief: **Zugangsdaten Helpdesk**, mitgeteilt haben.

Die Darstellung kann je nach verwendetem Internetbrowser abweichen.
Geben Sie bitte die von uns erhaltenen Login-Daten ein und klicken Sie OK.

Ändern Sie bitte das Passwort:

Klicken Sie hierfür auf das Menü (Name oben rechts) und geben unter dem Menüpunkt **Passwort ändern** Ihr neues Passwort ein (Passwort wiederholen und **Speichern**).

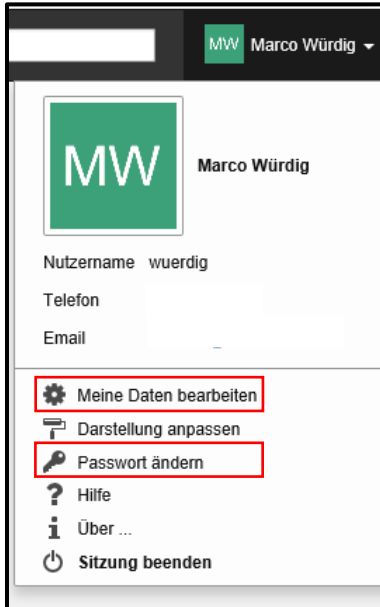


Abbildung 2: Kennwort ändern

Klicken Sie auf den Tab **meine Daten bearbeiten**, vervollständigen Sie bitte Ihre Daten entsprechend der Maske und Drücken Sie auf **Änderungen speichern** (rechts unten):

Ansprechpartner Ihrer Firma:

- *Vorname*
- *Nachname*
- *Telefon*
- **E-Mail** (wichtig für die Meldung per E-Mail – siehe Punkt 2.2)

2. Erstellen von Anfragen / Tickets

Sie haben die Möglichkeit sowohl über die Webkonsole als auch über eine E-Mail Anfragen zu erstellen.

2.1 Erstellen von Anfragen über die Webkonsole

Klicken Sie im oberen rechten Bereich auf den Punkt **neues Ticket** und füllen Sie die relevanten Felder aus. Achten Sie bitte darauf, dass Ihr Ticket so präzise wie möglich formuliert wird. Im ersten Feld **Kategorie** kategorisieren Sie Ihr Ticket nach Gewerk z.B. Sanitär, Elektor, Aufzüge usw. Wählen Sie bitte im nächsten Feld den **Betreff** so aus, dass er einen hohen Wiedererkennungswert besitzt und eine zügige Weiterbearbeitung ermöglicht. Erläutern Sie im Textfeld Ihre Anfrage detaillierter. Bei Bedarf können auch **Anlagen** (z.B. Fotos) hinzugefügt werden. Zum Verschicken der Anfrage klicken Sie bitte auf **Ticket erzeugen** (rechte untere Ecke).



Abbildung 3: Anfragedialog und Kategorie

2.2 Erstellen von Anfragen per E-Mail

Weiterhin können Sie Anfragen per E-Mail erstellen. Senden Sie hierfür eine E-Mail an: helpdesk@adlershof.de

Um eine eindeutige Zuordnung der Anfragen vornehmen zu können, **verwenden Sie bitte die E-Mail-Adresse, die Sie in den Benutzerdaten hinterlegt haben.**

3. Nachverfolgen der Anfragen und Kommunikation

Sie können den aktuellen Bearbeitungsstand sowie die Historie in der **Anfragenliste** einsehen. Hier werden Sie über die relevanten Bearbeitungsschritte informiert. Über Ihre in den Benutzerdaten hinterlegte E-Mail-Adresse kann der zuständige Bearbeiter mit Ihnen in Kontakt treten und gegebenenfalls Rücksprache halten.

Bei etwaigen Rückfragen, des bearbeitenden Mitarbeiters der AFM-GmbH, beantworten Sie die Anfragen bitte mit Ihrem E-Mail-Account. Eine Kommunikation in der Webkonsole ist über die Kommentarfunktion möglich.






Nach erfolgreicher Bearbeitung wird der Auftrag von dem zuständigen Mitarbeiter geschlossen und Sie werden per E-Mail sowie über die Webkonsole benachrichtigt.

3 Tickets		Auftragsnummer
#840	kalte Heizung, Büro 13 Müller Guten Morgen, in meinem 1. OG Büro Raum 13 läuft seit heute Morgen die Heizung nicht. Bitte senden Sie einen Techniker zu mir. MFG	Rico Siegel Heute um 11:12 Uhr
#839	Wasserschaden in Teeküche, 1 OG In unsere Teeküche 1. OG hat sich ein Wasserfleck unter der Decke gebildet. Hinzu kommt das Waser aus der Decke austritt. Ich bitte um Abstellung MFG	Rico Siegel Heute um 11:11 Uhr
#838	Nicht abgeholte Abfalltonne Die Papiertonne aus dem Müllhäuschen wurde nicht abgeholt und ist voll. Bitte um Leerung. Mfg	Rico Siegel Heute um 11:09 Uhr

Abbildung 4: Nachverfolgen von Anfragen

Um näherer Informationen zu einem Ticket zu erhalten, klicken Sie doppelt auf das Ticket. Es werden auf der rechten Bildschirmhälfte Informationen angezeigt.

Abzulesen ist z.B. der Bearbeitungsstand des erstellten Tickets:

- Offen  das Ticket wurde an den zuständigen Mitarbeiter übermittelt
- Gelesen  das Ticket wurde vom zuständigen Mitarbeiter gelesen
- Disponiert  das Ticket wird bearbeitet
- Erledigt  Das Ticket ist erledigt und der Mitarbeiter hat das Ticket geschlossen.
- Gelöscht  Der Nutzer hat das Ticket gelöscht, es wird nicht bearbeitet

Unter der Rubrik **Ticket öffnen** können Sie zu einem bereits gelesenen Ticket einen Kommentar verfassen oder das **Ticket Löschen** (mehr zu Ticket Löschen siehe Kap.4).

4. Beenden von Anfragen

Möchten Sie Anfragen vorzeitig beenden, gehen Sie folgendermaßen vor:

Markieren Sie die entsprechende Anfrage in der **Anfragenliste** und klicken Sie auf das entsprechende Symbol in der Menüleiste.

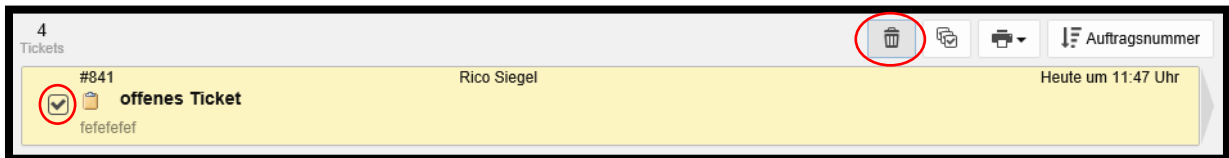


Abbildung 5: Löschen von Anfragen

Geben Sie im Anschluss eine Begründung für das Löschen des Tickets ein.

5. Hilfefunktion

Eine ausführliche Beschreibung der Funktionalitäten finden Sie im Hilfemenü. Klicken Sie hierfür auf das Fragezeichensymbol in der Menüleiste.

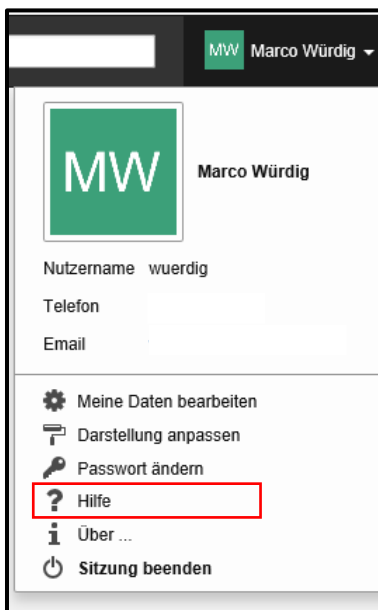


Abbildung 6 Hilfe

6. Beenden der Anwendung

Nach erfolgreicher Nutzung der Webkonsole, melden Sie sich bitte ab. Klicken Sie hierfür im Menü auf Beenden.

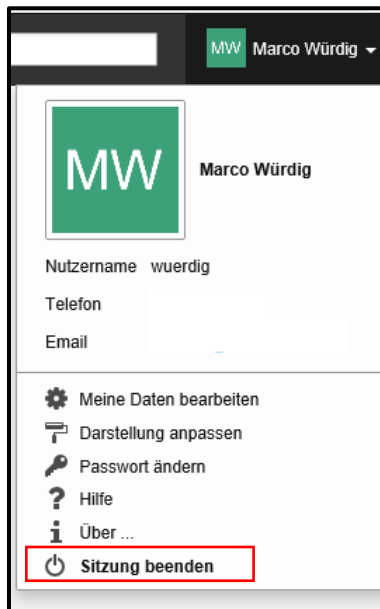


Abbildung 7: Beenden