

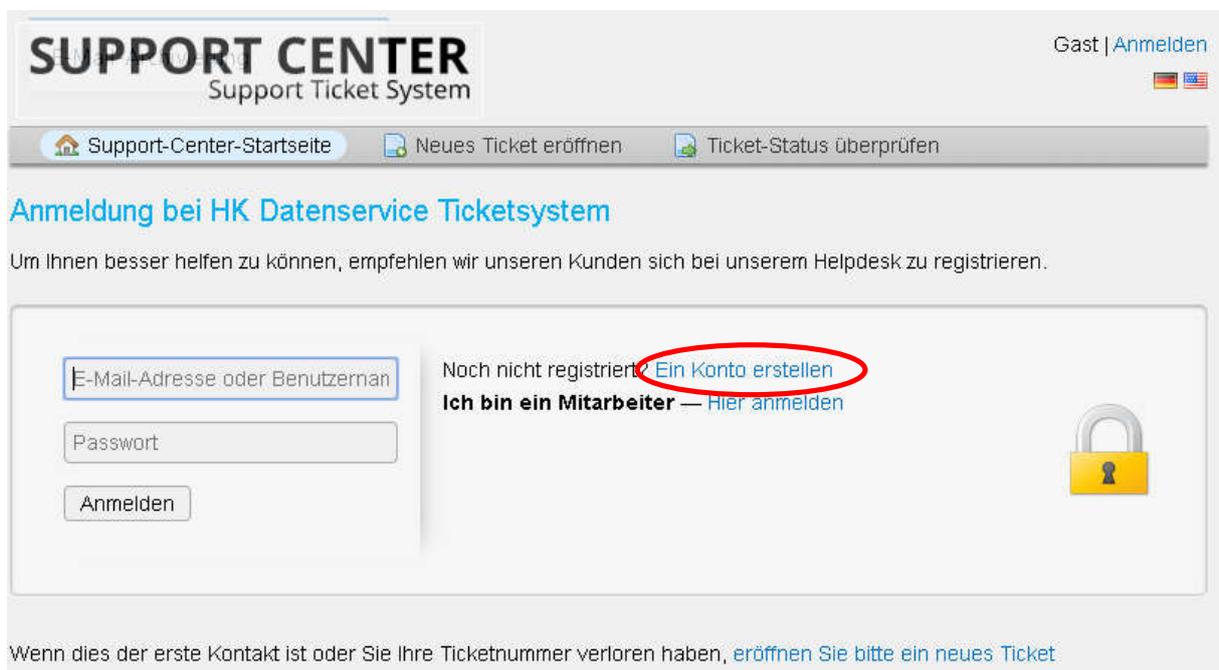
Anleitung Ticketsystem HK Datenservice GmbH

Anmeldung im Ticketsystem:



The screenshot shows the top of the Support Center website. The header includes the logo "SUPPORT CENTER Support Ticket System" and a "Gast | Anmelden" link with German and English flags. Below the header is a navigation bar with "Support-Center-Startseite", "Neues Ticket eröffnen", and "Ticket-Status überprüfen". The main content area features a "Willkommen im Supportbereich" message and two buttons: "Neues Ticket eröffnen" (blue) and "Ticket-Status überprüfen" (green). The "Anmelden" link in the top right is circled in red.

Zum Eröffnen eines Tickets oder zur Überprüfung des aktuellen Status eines bereits eröffneten Tickets müssen Sie sich zuerst anmelden. Sollten Sie noch kein Benutzerkonto in unserem Ticketsystem haben, klicken Sie bitte auf „Ein Konto erstellen“.

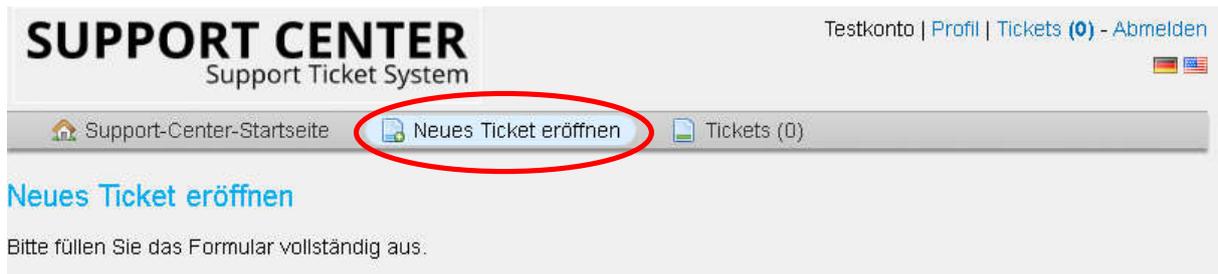


The screenshot shows the login page of the Support Center. It features a login form with fields for "E-Mail-Adresse oder Benutzernamen" and "Passwort", and an "Anmelden" button. To the right of the form, there is a link "Ein Konto erstellen" circled in red, and another link "Ich bin ein Mitarbeiter — Hier anmelden". A yellow padlock icon is also visible. The top navigation and header are identical to the previous screenshot.

Zu den Pflichtangaben gehören Ihre E-Mail-Adresse und Ihr vollständiger Name und natürlich ein frei wählbares Passwort. Nach Klick auf „Registrieren“ wird eine Bestätigungs-E-Mail generiert, welche einen Link enthält, mittels welchem Sie Ihr Benutzerkonto endgültig aktivieren können.

An die angegebene E-Mail-Adresse werden sämtliche Änderungsmitteilungen zum Status Ihres Tickets versandt.

Nach erfolgreicher Anmeldung können Sie nun ein neues Ticket eröffnen.

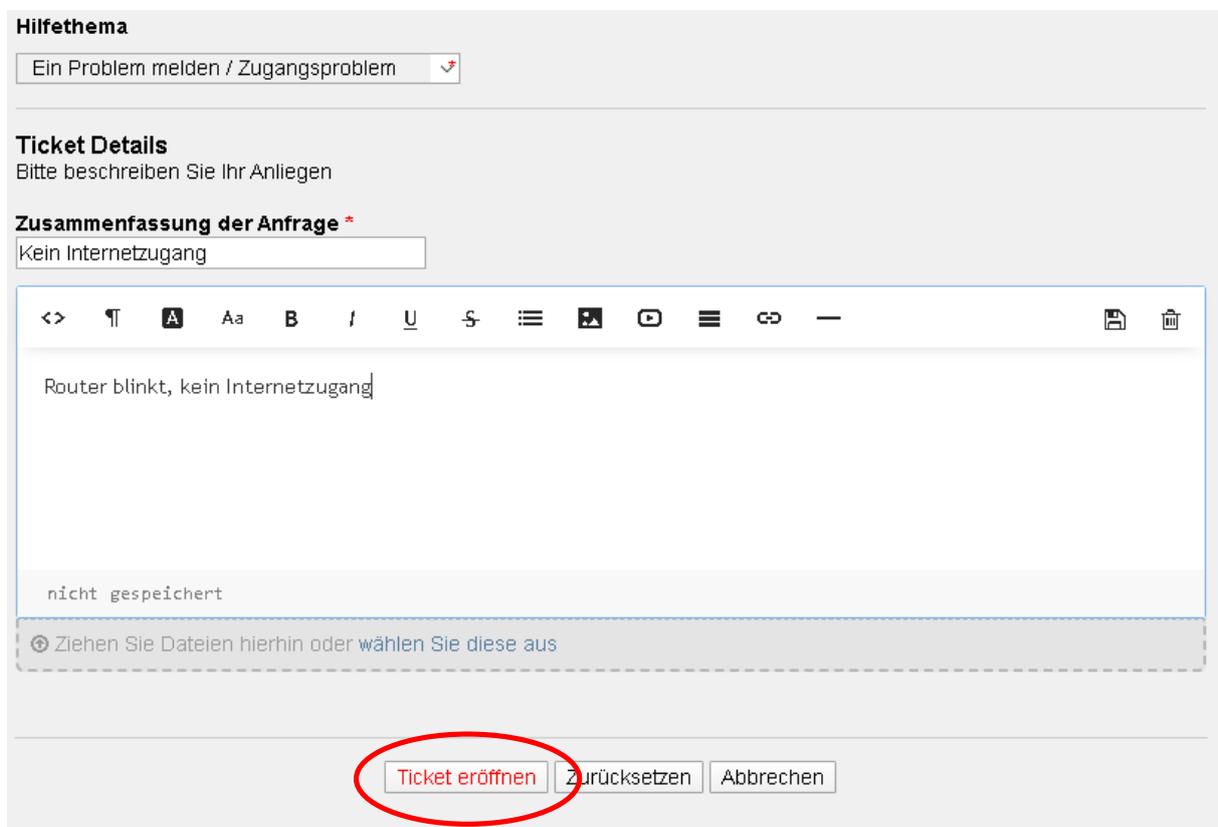


The screenshot shows the top navigation bar of the 'SUPPORT CENTER Support Ticket System'. On the right, there are links for 'Testkonto | Profil | Tickets (0) - Abmelden' and language flags for German and English. The main navigation bar contains three items: 'Support-Center-Startseite', 'Neues Ticket eröffnen' (highlighted with a red circle), and 'Tickets (0)'.

Neues Ticket eröffnen

Bitte füllen Sie das Formular vollständig aus.

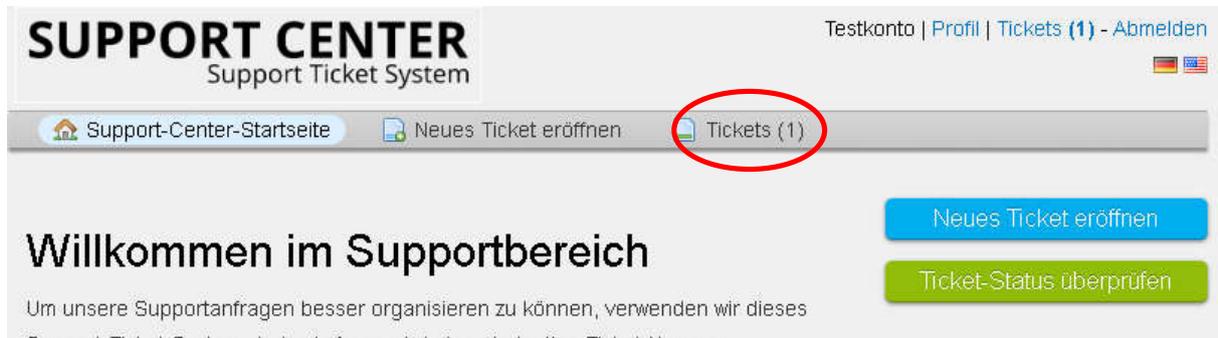
Hierbei müssen Sie in der Dropdown Liste „Hilfethema“ zwischen „Allgemeine Anfrage“, „Ein Problem melden“ (siehe hierunter Liste der Problemkategorien) oder „Feedback“ wählen, eine Zusammenfassung der Anfrage formulieren und Details und etwaige Anhänge im Eingabebereich angeben.



The screenshot shows the 'Neues Ticket eröffnen' form. It includes a 'Hilfethema' dropdown menu with the selected option 'Ein Problem melden / Zugangsproblem'. Below this is the 'Ticket Details' section with the instruction 'Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen'. The 'Zusammenfassung der Anfrage *' section contains a text input field with the text 'Kein Internetzugang'. Below the text input is a rich text editor with a toolbar and the text 'Router blinkt, kein Internetzugang'. At the bottom of the form, there is a file upload area with the text 'Ziehen Sie Dateien hierhin oder wählen Sie diese aus' and three buttons: 'Ticket eröffnen' (highlighted with a red circle), 'Zurücksetzen', and 'Abbrechen'.

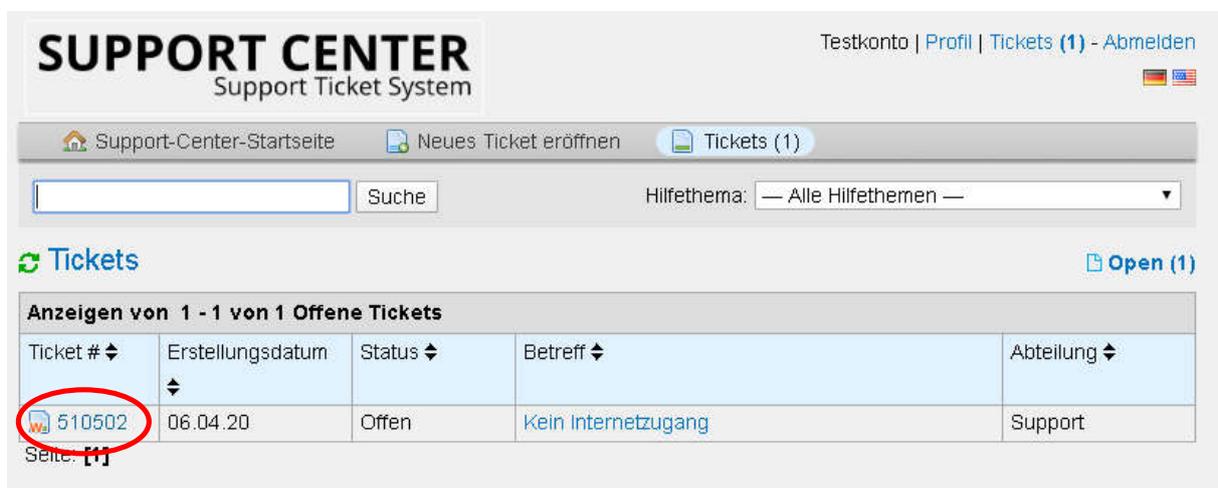
Überprüfung des Ticketstatus bzw. Einfügen von Ergänzungen im vorhandenen Ticket

Nach erfolgter Anmeldung im Ticketsystem wird die Anzahl erstellter Tickets im Status angezeigt:



The screenshot shows the 'SUPPORT CENTER Support Ticket System' dashboard. The user is logged in as 'Testkonto'. The navigation bar includes 'Support-Center-Startseite', 'Neues Ticket eröffnen', and 'Tickets (1)', with the latter circled in red. Below the navigation bar, there are two buttons: 'Neues Ticket eröffnen' (blue) and 'Ticket-Status überprüfen' (green). The main heading is 'Willkommen im Supportbereich'.

Nach Klick auf „Tickets“ wird eine Übersicht der Tickets und deren Bearbeitungsstand angezeigt:

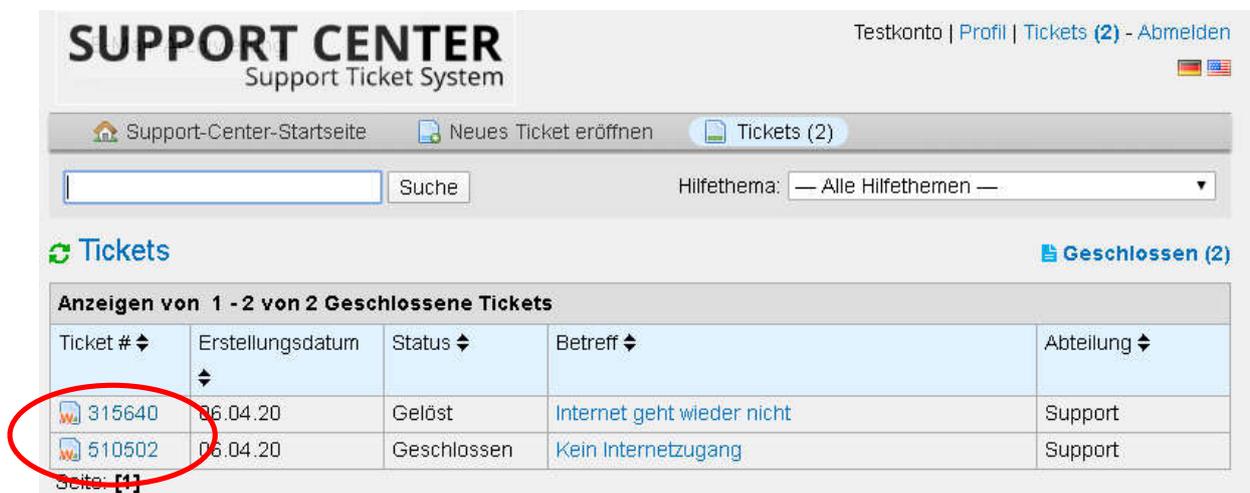


The screenshot shows the 'Tickets' overview page. The user is logged in as 'Testkonto'. The navigation bar includes 'Support-Center-Startseite', 'Neues Ticket eröffnen', and 'Tickets (1)'. Below the navigation bar, there is a search bar and a dropdown menu for 'Hilfethema: — Alle Hilfethemen —'. The main heading is 'Tickets' with a sub-heading 'Anzeigen von 1 - 1 von 1 Offene Tickets'. A table lists the tickets, with the first row circled in red:

Ticket #	Erstellungsdatum	Status	Betreff	Abteilung
510502	06.04.20	Offen	Kein Internetzugang	Support

Nach Wahl des Tickets (Klick auf die Ticketnummer), kann im Feld „Eine Antwort erstellen“ ein Kommentar zum laufenden Supportfall abgegeben werden.

Bei gelösten bzw. geschlossenen Tickets kann nach Klick auf die Ticketnummer die zugehörige Historie aufgerufen werden.



The screenshot shows the 'Tickets' overview page. The user is logged in as 'Testkonto'. The navigation bar includes 'Support-Center-Startseite', 'Neues Ticket eröffnen', and 'Tickets (2)'. Below the navigation bar, there is a search bar and a dropdown menu for 'Hilfethema: — Alle Hilfethemen —'. The main heading is 'Tickets' with a sub-heading 'Anzeigen von 1 - 2 von 2 Geschlossene Tickets'. A table lists the tickets, with the first row circled in red:

Ticket #	Erstellungsdatum	Status	Betreff	Abteilung
315640	06.04.20	Gelöst	Internet geht wieder nicht	Support
510502	06.04.20	Geschlossen	Kein Internetzugang	Support