

TICKET BENUTZUNG:

Grundsätzlich:

Wir haben auf unserer Homepage www.sd-win.com ein Ticket System für unsere Anwender eingerichtet. Damit haben Sie an 24 Stunden am Tag die Möglichkeit, uns offene Fragen über SD WIN zukommen zu lassen.

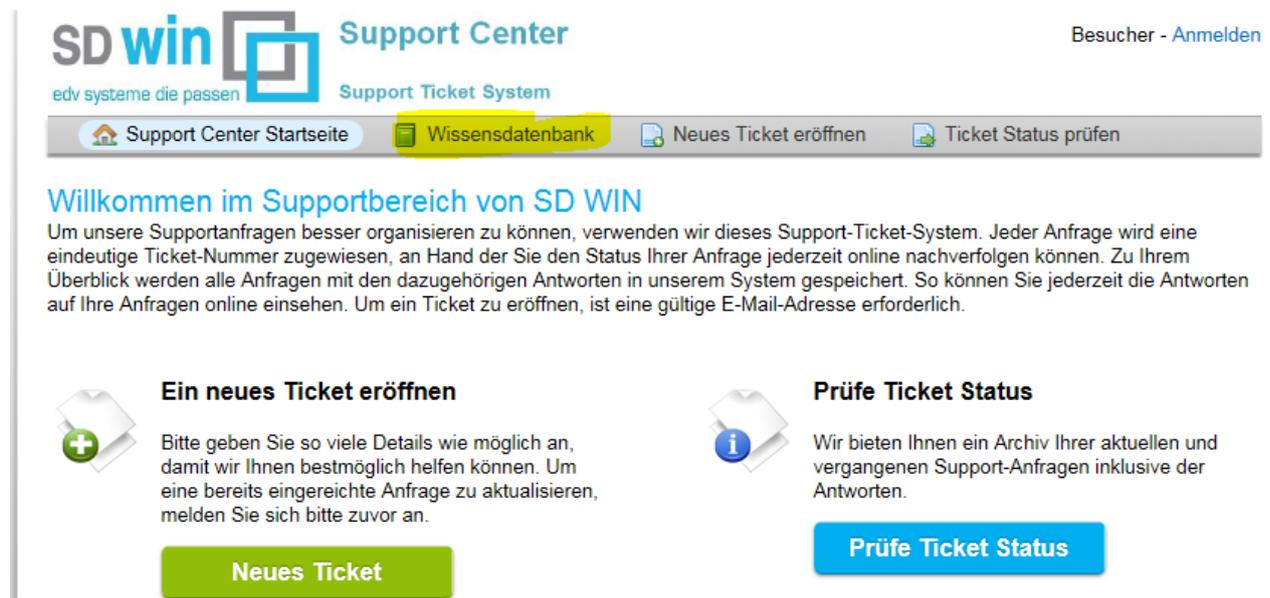
Und der große Vorteil für Sie: Sie sehen mit ihrem Benutzernamen alle ihre gestellten Fragen und Antworten dazu und können immer wieder nachlesen.

Verwendung von unserem Ticket-Server

Stellen Sie also künftig alle Fragen nicht mit einem E-Mail an uns, sondern über diesen Ticket-Server und Sie erhalten zeitnahe dazu eine kompetente Antwort dazu!

Unter www.sd-win.com unter OS Ticket einloggen und Sie haben sofort Zugriff auf diese Datenbank!.

Sie erhalten dann folgendes Bild für Ihre Anfrage:



The screenshot shows the SD WIN Support Center interface. At the top left is the logo 'SD win' with the tagline 'edv systeme die passen'. To the right is 'Support Center' and 'Support Ticket System'. In the top right corner, it says 'Besucher - Anmelden'. Below the header is a navigation bar with four items: 'Support Center Startseite', 'Wissensdatenbank' (highlighted in yellow), 'Neues Ticket eröffnen', and 'Ticket Status prüfen'. The main content area has a heading 'Willkommen im Supportbereich von SD WIN' followed by a paragraph explaining the ticket system. Below this are two main sections: 'Ein neues Ticket eröffnen' with a green button 'Neues Ticket' and 'Prüfe Ticket Status' with a blue button 'Prüfe Ticket Status'.

Wissensdatenbank:

Wir haben inzwischen eine Wissensdatenbank entwickelt, welche mit den von Ihnen gestellten Fragen laufend anwachsen wird.

Das heißt für Sie, bevor Sie ein Ticket erstellen, suchen Sie auf der Wissensdatenbank (im Bild oben gelb markiert), ob es dazu bereits eine Fragestellung und eine Antwort dazu gegeben hat.

Damit können Sie bequem nachlesen und die Antworten, insbesondere Beschreibungen, falls es dazu eine solche gibt, herunterladen.

Neues Ticket erstellen:

Wollen Sie ein neues Ticket erstellen, klicken Sie links auf das grüne Icon

Neues Ticket

→ dann bekommen Sie das Fenster für Ihre Anfrage geöffnet:

Ein neues Ticket eröffnen

Bitte füllen Sie das Formular oberhalb aus, um ein neues Ticket zu eröffnen.

Hilfethema: *

Ihre Informationen

eMail-Adresse: *
Vollständiger Name: *
Telefonnummer: Ext:

Ticket Details

Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen

Zusammenfassung der Anfrage: *

Details der Anfrage:

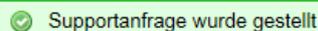
Draft Saved



ich möchte gerne eine neue Adresse anlegen und dazu auch beiden Chefs vom Unternehmen und die Daten der Sekretärin.
Wie muss ich da vorgehen?

Eingaben:

Die mit einem roten Stern gekennzeichneten Felder sind eingabepflichtig, füllen Sie diese aus und klicken Sie auf Ticket erstellen, die Eintragungen werden auf Richtigkeit geprüft, wenn die Eingaben vollständige sind, erhalten Sie anschließend folgende Meldung:

 Supportanfrage wurde gestellt

Vielen Dank für Ihre Support-Anfrage.

Eine Support-Anfrage #840345 wurde erstellt und ein Mitarbeiter wird sich, wenn nötig, in kürze mit Ihnen in Verbindung setzen.

Ihr SD WIN Support Team

Unser Support Team bekommt diese Anfrage übermittelt und wird Ihnen die entsprechende Antwort gerne übermitteln.

Prüfe einen Ticket Status:

Wollen Sie die Antworten auf ein bereits bestehendes Ticket abfragen oder dauert Ihnen eine Antwort zu lange, dann können Sie auf unserer Homepage den aktuellen Status überprüfen.

Prüfe Ticket Status

Klicken Sie dazu auf **Prüfe Ticket Status** und Sie bekommen das entsprechende Abfragefenster geöffnet:

Prüfe Ticket Status

Um den Ticketstatus anzuzeigen, melden Sie sich bitte mit Ihren Daten unten an.

| | | |
|--|---|---|
| eMail-Adresse: | <input type="text" value="office@schuerer.at"/> |  |
| Ticket-ID: | <input type="text" value="840345"/> x | |
| <input type="button" value="Status anzeigen"/> | | |

Wenn das Ihr erster Kontakt zu uns ist, oder Sie die Ticket-ID verloren haben, [stellen Sie hier eine neue Anfrage](#).

Geben Sie Ihre E-Mail Adresse ein und die Nummer des von Ihnen gesuchten Tickets, dann erhalten Sie ein Status Fenster (in diesem Fall ist noch keine Antwort geschrieben worden):

Ticket #840345

| | | | |
|----------------|----------------------|----------------|--------------------|
| Ticket Status: | Offen | Name: | Horst |
| Abteilung: | Support | eMail-Adresse: | office@schuerer.at |
| Erstellt am: | 24.08.2014 18:29 Uhr | Telefonnummer: | |

Betreff: wie kann ich eine neue Adresse anlegen?

Ticketverlauf

24.08.2014 18:29 Uhr

ich möchte gerne eine neue Adresse anlegen und dazu auch beiden Chefs vom Unternehmen und die Daten der Sekretärin. Wie muss ich da vorgehen?

Antwort senden

Damit wir Ihnen bestmöglich helfen können, Seien Sie bitte so genau und detailliert wie möglich. *

Draft Saved



Dateianhänge:

Durchsuchen...