

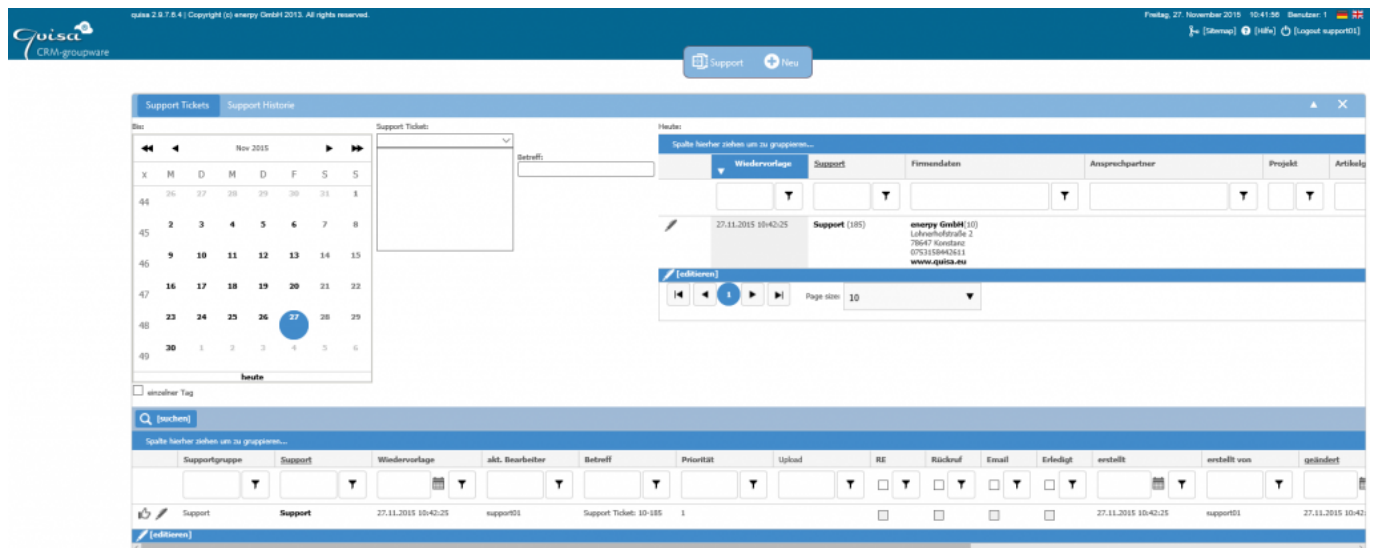
Wichtige Information zum Supportablauf

<http://www.wiki.quisa.de/wichtige-information-zum-supportablauf/>

Um Missverständnisse und Fehlkommunikationen zu vermeiden, haben wir für Sie unseren Supportablauf in einzelnen Schritten aufgeführt. In diesem Beitrag erhalten Sie alle Informationen und Erreichbarkeitsoptionen zum Thema quisa® Support.

1. Schritt: Sie erhalten mit separater E-Mail Ihre Zugangsdaten für unser Support-Portal.

2. Schritt: Wenn Sie sich in das Support-Portal eingeloggt haben, sehen Sie folgende Bildschirmansicht, die alle offenen Supportanfragen enthält:




The screenshot displays the quisa® Support Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the quisa logo and user information. The main content area is divided into several sections:

- Calendar:** A calendar for November 2015 is visible on the left side.
- Search Bar:** A search bar with the text "[suchen]" is located below the calendar.
- Support Tickets List:** A table listing support tickets with columns for Supportgruppe, Support, Wiedervorlage, akt. Bearbeiter, Betreff, Priorität, Upload, RE, Rückruf, Email, Erledigt, erstellt, erstellt von, and geändert.
- Details Panel:** A panel on the right shows details for a specific ticket, including the date "27.11.2015 10:42:25", the subject "Support (185)", and the company information for "energy GmbH".

3. Schritt: Mit Klick auf +[neu] können Sie eine neue Supportanfrage erfassen.

Support Ticket

Support Ticket Details		Status	
Supportgruppe	Support ▼	Priorität	1 ▼
Support	Support ▼	Upload	<input type="text"/> Select
Wiedervorlage	Fr. 27.11.2015 10:42 <input type="text"/>	RE	<input type="checkbox"/>
akt. Bearbeiter		Rückruf	<input type="checkbox"/>
Betreff	Support Ticket: 10-185	Email	<input type="checkbox"/>
		Erledigt	<input type="checkbox"/>
Kontaktdetails		erstellt/bearbeitet	
Firma	energy GmbH [Adresse]	erstellt	27.11.2015 10:42:25 (support01)
Straße	Lohnerhofstraße 2	geändert	27.11.2015 10:42:25 (support01)
PLZ Ort	78647 Konstanz	Ticket ID	185
Telefon	0753158442611		
Fax			
Web	www.quisa.eu [Homepage]		
Vermerk			
Vermerk			
			
27.11.2015 10:42 (support01) Anfragetext			

4. Schritt: Laden Sie einen Printscreen/ Screenshot des Supportfalls per Drag & Drop unter **“upload”** hoch.

5. Schritt: Sobald der Supportfall von Ihnen gespeichert wird, – automatisch wird die Ticketnummer erzeugt – erhalten Sie auf Wunsch (dazu die Checkbox *“E-Mail markieren”*) an Ihre E-Mail Adresse eine E-Mail mit der eindeutigen Ticketnummer und Ihrem Anliegen. Sie können eine Priorität oder einen Rückruf markieren.

6. Schritt: Der Supportfall geht direkt an unsere Supportmitarbeiter im Helpdesk, dieser prüft die Anfrage und trägt mit Benutzerkürzel, Datum sowie Uhrzeit die Ergebnisse der Prüfung und die geschätzte Dauer zur Behebung ein. Sollte es Rückfragen geben, meldet sich der entsprechende Projektleiter telefonisch bei Ihnen. Anfragen, die behoben sind, werden von uns mit dem Status **“erledigt”** versehen.

7. Schritt: Sie sehen nach Ihrem Login alle Ihre offenen Anfragen. Bitte kommunizieren Sie schriftlich ausschließlich über den betreffenden Supportfall. Änderungen, die während der Kommunikation mit Ihnen oder uns gemacht werden, werden durch die automatische E-Mail, die vom System versendet wird, dokumentiert.

8. Schritt: Der Supportchat steht nur noch zur Klärung oder Kommunikation zur Verfügung, nicht mehr zum Stellen einer Supportanfrage.

9. Schritt: Bereits erledigte Supportanfragen sehen Sie unter der Support-Historie.

The screenshot displays the 'Support Historie' (Support History) section of a web application. On the left, there is a 'Support Ticket Details' form with fields for 'Supportgruppe', 'Support', 'Wiedervorlage', and 'Betreff'. Below this is a 'Kontaktinfos' section with fields for 'Firma', 'Straße', 'PLZ/Ort', 'Telefon', 'Fax', and 'Web'. On the right, there are search filters for 'Status' and 'Priorität', and a 'Suche mit Wildcards (*)' section with examples like '*tech*' and '*pyrocam*'. Below the search filters is a table of support tickets.

Supportgruppe	Support	Wiedervorlage	akt. Bearbeiter	Betreff	Priorität	Upload	RE	Rückruf	Email	Erledigt	erstellt	erstellt von	geändert
Support	Support	03.09.2014 09:30:08	support01	Support Ticket: 10-109							03.09.2014 09:30:08	support01	03.09.2014 09:30
Support	Support	12.09.2014 08:31:10	support01	Support Ticket: 10-122	2						12.09.2014 08:30:47	support01	12.09.2014 08:31
Support	Support	12.09.2014 08:34:01	support01	Support Ticket: 10-123							12.09.2014 08:34:01	support01	12.09.2014 08:34
Support	Support	12.09.2014 10:17:54	support01	Support Ticket: 10-124	3						12.09.2014 10:17:54	support01	12.09.2014 10:17
Support	Support	02.10.2014 11:33:51	support01	Support Ticket: 10-128	1						02.10.2014 11:33:50	support01	02.10.2014 11:33
Support	Support	27.11.2015 10:42:25	support01	Support Ticket: 10-185	1						27.11.2015 10:42:25	support01	27.11.2015 10:42

10. Schritt: Auch **3 Monate nach der Abnahmeerklärung** haben Sie noch telefonischen direkten Kontakt zu Ihrem Projektleiter.

11. Schritt: Senden Sie keine Support-E-Mails an persönliche E-Mail Adressen der Mitarbeiter oder Projektleiter, sondern nur an die helpdesk@quisa.de oder machen Sie einen Eintrag in das Supportportal. Supportanfragen an persönliche E-Mail Adressen werden nicht beantwortet. Sie können in den telefonischen Supportzeiten den Telefon-Support nutzen.

Erreichbarkeitszeiten vom quisa® Kundensupport:

Montag bis Donnerstag

von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr

und

von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Freitag

von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr

Sie erreichen den Kundensupport unter folgender Rufnummer: **07531-58416401**.

Den Supportchat erreichen Sie ebenfalls im Rahmen der Supportzeiten unter www.helpdesk.quisa.de.