

HANDBUCH TICKETSYSTEM

support@qualityaustria.com

https://support.qualityaustria.com/otrs/customer.pl



1 INHALT

2	Wa	s ist	neu?	3
3	Log	jin		3
4	Ber	nutze	roberfläche	4
	4.1	Meii	ne Tickets	4
	4.2	Firm	nen-Tickets	7
	4.3	Suc	he	7
5	Tic	ketve	erlauf	8
	5.1	Tick	eterstellung	8
	5.2	Erha	alt der automatisierten Antwortmail	9
	5.3	Sch	ließung des Tickets	9
6	Anl	eitun	ng zum Verfassen eines Tickets	10
	6.1	Bev	or du ein Ticket abschickst	10
	6.2	Was	s dein Ticket beinhalten sollte	10
	6.2	.1	Richtige Kategorisierung	10
	6.2	.2	Richtige Priorisierung	10
	6.2	.3	Richtige Ticket-Betreffzeile	11
	6.2	.4	Screenshot	11



2 WAS IST NEU?

Zusätzlich zum gewohnten Ticket Support via Email gibt es nun auch die Möglichkeit, im Ticketsystem

- 1. Online in seine eigenen Tickets und die Tickets von KollegInnen einzusehen,
- 2. online ein neues Ticket zu erstellen,
- 3. online auf Tickets zu antworten,
- 4. die Priorität des Tickets selbst zu wählen,
- 5. und das Ticket selbst zu **schließen**.

Dazu braucht es nur eine Anmeldung im Browser, und schon kann's losgehen.

3 LOGIN

Um sich anzumelden, wird folgender Link benutzt: https://support.qualityaustria.com/otrs/customer.pl *Tipp: speichere Dir den Link gleich als Lesezeichen in deinem Browser ab!*

Alternativ kann bei Erstellung eines Tickets via Email an <u>support@qualityaustria.com</u> auf den **Link** geklickt werden, welcher von nun an in der **automatischen Antwortmail** mitgesendet wird (siehe Kapitel 5 Ticketverlauf).

Folgende Seite öffnet sich:

← → C ■ support.qualitysustria.com/ortrs/customer.pl III. Apps Ø Quality.Austria Erba ■ WNO ★ Ticketing System Ø Mattermost		@ ☆ 😮 :
Quality Austria Ticketingsystem		
Anneldung Benutzername Passwort Annelden	₩ exect by 0115*	



Um sich anzumelden, werden die Login-Daten (Username und Passwort) von **Windows** verwendet.

Anmeldung		
vorname nachname	Passwort	Anmelden

4 BENUTZEROBERFLÄCHE

4.1 MEINE TICKETS

Nach dem Login landet man auf der Seite *"Meine Tickets*". Hier können bisher verfasste offene und geschlossene Tickets nachgelesen und der Status eingesehen werden. Die Tickets können nach **Ticket#**, **Titel** (Betreff), **Status** oder **Alter** sortiert werden. Dazu klickt man in die jeweilige Spalten-Überschrift.

🕤 Meine Ti	kets - Ticket - × + ~	-	a ×
→ O @	A https://wpport.qualifyaustria.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview_Subaction=MyTickets		2 @
Quality Aust	ia Ticketingsystem		
FAQ		Einstellungen Johan	na Koller abmelden
11) Offen (6) Ge ET#		STATUS	ALTER
012810000032	text - lest Freundliche Grüße Johanna Koller Inhouse Trainlings Quality Austria Trainlings. Zerlifizierungs und Begutachhungs OmbH Customer Service Center Am Winterhalten 1, 4020 Linz, Ös	neu	4 h 54 m
112610000038	Iose Texts and FMP - Lisber Thomas, auf der HP im tohousebersich gibt es lose Texter https://www.qualitysustria.com/produkt/upgrade-agu-schulung-und-pruefung-huei-operative-mitarbeiter-scc/ es geht im	neu	63 d 2 h
93010000016	neue Spatte bei TN Anmeldungen - Lieber Thomas, lieber Stefan, ich hätte einen Kleinen GPS Wunsch betreffend TN Anmeldungen. So sieht die Anmeldemaako aus Uns wiere bei solchen TN wie WAGNER STEFAN gehoffen, ween es	offen	120 d 5 h
21810000034	TNB's - Hallo Thomas, es gelit um die TNB's von dem IMSR 2006. Stelan weill schon Bescheid - bei mir kommen noch immer bereits vergebene TNB Hummern. Danke für die rasche Erfedgung! Lg Johanna	offen	344 d 0 h
0310000019	AW: Fehrer Grafikdatel GPS - Halo Zusammen, ich hab wieder dassebe Problem mil den Grafikdateien! Bille um HIL/EIII Danke und Ig Johanna Von: Koller Johanna Gesendet Donnerstag, 28. Juni 2018 07:57 An: sup	affen	574 d 6 h
61310000038	Veranstaltungstemplates - Hallo zusammeni tich bin gerade dabei die Zertifizierungsprogramme in den Templates einzufügen: Sobald ich auf "aktualisieren" klicke komm ich nicht welter - wird also nicht angeleg	offen	594 d 0 h
	*		
	Phasesed by OTRS*		

Um alle, oder nur geschlossene Tickets anzuzeigen, klickt man hier:





Um ein neues Ticket zu schreiben, klickt man im Menü "Tickets" auf "Neues Ticket".

Um nicht nur die eigenen, sondern auch die Tickets von anderen KollegInnen anzusehen, geht man selben Menü zu "**Firmen-Tickets**". Ein User kann hier auf alle Tickets seines Geschäftsbereiches / seiner Abteilung (*GB1*, *GB2*, *Verrechnung*, *Marketing*, *Sales*, *Sonstige*) zugreifen.



Um in ein Ticket detailliert einzusehen, wird in der Übersicht die Zeile des Tickets angeklickt. Folgende Seite öffnet sich:

O U Import/septemeterem/contraction-continue-continue-continue-continue-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contraction-contracti		京 章 ん ピ …
Quality Austria Ticketingsystem		
Totes MQ - Intex	4	Einstellungen Johanna Koller abmelden
Ineue Spalte bei TN Anmeldungen	. =	
Koller Johanna – new Spalle bei Tri Annedungen Gawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Anned (_) Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Anator Support – new Spalle bei Tri Annedungen Qawlard Annedun	120 d 5 h 120 d 5 h 119 d 1 h	Information Ticket#: 2019093010000016 Status: offen
Koller Johanna – JW. neue Spalle bei TH Anneldungen Koller Johanna – JW. neue Spalle bei TH Anneldungen	119 d 1 h 98 d 8 h	Priorität: 3 normal Queue: QualityAustria::GPS::Ideen
Quality Awarina Support - XVI: news Spatin bei TN Ammeldungen Koller Johanna - XVI: XVI: News Spatin bei TN Ammeldungen	92 d 2 h 92 d 2 h	
Rametsteiner Katzin – WG: AW, neue Spalte bei TN Anmeldungen	48 d 2 h	
Vion Remainderer Kalten An Lauput Cr.: Reso Tras, Stondpuber Martins, Elvier Marc Bricht WO. AW neue Spathole TM Annellougen	-	
Lun de Lines in fugueere being por Marci, toire ar indeende pair trag aler traft po de Line garant and fair Line g	*	
* Advantus 5 *		
Preventing OTHS **		

In der Abbildung ist die Übersicht eines Tickets mit bereits mehreren Antworten dargestellt.

Unter [1] sieht man die zuletzt verfasste oder erhaltene Nachricht, auf die geantwortet werden kann.

[2] zeigt alle bisher verfassten Nachrichten (vom User und dem Support-Team) in absteigender Reihenfolge. Mit einem Klick in die Zeile kann die jeweilige Nachricht geöffnet und zugeklappt werden.

Unter [3] werden die wichtigsten Informationen zum Ticket zusammengefasst, wie **Ticket#**, **Status**, **Priorität** (kann nun erstmal selbst vergeben werden) und **Queue** (wird vom Support-Team verschoben).

Bei [4] kann mit Klick auf das **Drucker-Symbol** der Ticketverlauf gedruckt werden oder mit dem Symbol der **3 Linien** alle Nachrichten auf einmal aufgeklappt werden.

[5] Mit einem Klick auf "Antworten" öffnet sich eine Textmaske, mit welcher direkt auf die letzte Nachricht im Ticketsystem geantwortet werden kann (siehe nächste Abbildung).



Betreff:	Re: neue Spalte bei TN Anmeldungen
* Text:	B I U S X ₂ X ² := := ⊞ := := ⊞ := := = = = = = = = = = = = = = = = =
	4
Anlagen:	÷.
	Klicken zum Auswählen oder Dateien einfach hier ablegen.
ächster Status:	offen
Priorität:	3 normal

Um direkt im Ticketsystem zu antworten, kann die Nachricht einfach in der Textmaske verfasst und formatiert werden. Zusätzlich können, wie in einer Email, **Anlagen** beigefügt werden. Diese Anlagen können entweder durch Klicken im *Dateien-Explorer* oder per *Drag&Drop* ausgewählt werden. Bilder (wie z.B. Screenshots) können auch einfach mittels *Copy&Paste* in das Textfeld kopiert werden.

Der Verfasser der Antwort kann nun auch entscheiden, ob das Problem schon gelöst wurde, oder ob das Ticket weiterhin offen gehalten werden soll. Dazu Klickt man bei **"Nächster Status**" die Zeile *offen* an und wählt zwischen folgenden Möglichkeiten:

- 1. Closed with a workaround (wird eher nicht verwendet)
- 2. <u>Erfolglos geschlossen</u> (wenn das Problem leider vorerst nicht gelöst werden konnte, das Ticket aber schon geschlossen werden kann)
- 3. Erfolgreich geschlossen (wenn das Problem gelöst wurde)
- 4. Offen (wenn das Problem noch offen ist)

Zusätzlich zum neuen Ticketstatus kann man nun die **Priorität** seines Tickets selbst bestimmen. Dazu kann zwischen folgenden Möglichkeiten gewählt werden

- 1. Sehr niedrig
- 2. Niedrig
- 3. Normal

- 4. Hoch
- 5. Sehr hoch



Die Priorität sollte, im eigenen Ermessen, anhand dessen gewählt werden, inwiefern das Problem das Tagesgeschäft oder den täglichen Arbeitsbetrieb beeinträchtigt.

4.2 FIRMEN-TICKETS

Unter "Firmen-Tickets" im Ticketmenü werden nicht nur die eigenen Tickets angezeigt, sondern zusätzlich jene der Kolleginnen und Kollegen. Ein User kann hier auf alle Tickets seines Geschäftsbereiches oder seiner Abteilung (*GB1*, *GB2*, *Verrechnung*, *Marketing*, *Sales*, *Sonstige*) zugreifen.

Diese Tickets können genauso ausgewählt, sortiert und gedruckt werden wie in der Oberfläche "Meine Tickets", *jedoch kann auf jene Tickets nur vom Ersteller selbst geantwortet werden.*

Tickets FA	AQ.
Neues Ticket	
Meine Tickets	
Firmen-Tickets	5
Suche	ch
August	

4.3 SUCHE

ets FAQ			
Profil			
Suchvorlage			
Auswahl Löschen Suche			
Ticket#			
Ticket#			
z. B. 10"5155 oder 105658" Kundennummer			
Volltavteucha n Tickete (z. B. " Johnson" oder "Wills")			
Name der Anlage			
Text			
Co			
Von			
An			
Typen:			
Priorität:			Status:
Zeitbeschränkungen			
D Alle			
Nur Tickets, die erstellt wurden innerhalb der letzte	ien 🔻 1 🔻 Jahr(e) 🔻		
Nur Tickets, die erstellt wurden zwischen 29 v. 12	2 ▼ 2019 ▼ 🛗 und 28 ▼ 01 ▼ 2020 ▼ [Ê	
Suche als Vorlage speichern?			
Als Vorlage speichern?			
Name der Vorlage			



In der Such-Oberfläche können die Datensätze der Tickets durchsucht werden. Hier hat man mehrere Möglichkeiten, um die Suche einzuschränken.

Man kann einerseits mit einer bereits vom User angelegten Suchvorlage, oder mittels **Ticket#**, **Volltext** in den Tickets, **Typen**, **Priorität**, **Status** oder **Zeitbeschränkung** suchen.

Die eingegebene Suche kann nun als Suchvorlage für nächstes Mal gespeichert werden.

5 TICKETVERLAUF

5.1 TICKETERSTELLUNG

Um ein neues Ticket zu verfassen, schreibe entweder eine E-Mail an support@qualityaustria.com oder melde dich im Ticketsystem unter https://support.qualityaustria.com/otrs/customer.pl und wähle "Neues Ticket".

Tickets FAC	1
Neues Ticket	
Meine Tickets	
Firmen-Tickets	
Suche	Ch
Augurahl	

Wie in Kapitel *4.1 Meine Tickets* beschrieben, kann die Nachricht nun in der Textmaske verfasst und formatiert werden. Zusätzlich können, wie in einer Email, **Anlagen** beigefügt werden, sowie die **Priorität** bestimmt werden.

Auch der **Typ** des Problems kann hier kategorisiert werden, um die Bearbeitung durch den Support Service zu erleichtern. Hier kann stets "**default**" ausgewählt werden. Die Zuteilung der Tickets in das jeweilige Thema (Queue), wie z.B. GPS, WIS, Webseite etc., übernehmen die Support-Agenten.

*Typ: * Betreff:	default	
* Text:	Incident::Disaster Incident::ServiceRequest Problem Problem::KnownError Problem::PendingRfC	:= ⊞ {i≋ \$à <u>A</u> - A- Größe -



5.2 ERHALT DER AUTOMATISIERTEN ANTWORTMAIL

Nach Abschicken des Tickets erhält man eine vom Ticketsystem generierte Antwortmail, welche wie folgt aussieht:



In der Abbildung ist erkenntlich, dass nun das Ticket mit einer **Ticket#** versehen wurde (Ticket#2020012810000069).

Zusätzlich erhält man den **Link**, mit dem man sofort in das Ticketsystem einsteigen kann und sich das Ticket dort ansehen kann.

Nun kann der User selbst entscheiden, ob per E-Mail oder direkt im Ticketsystem geantwortet werden soll.

5.3 SCHLIEBUNG DES TICKETS

Nach (hoffentlich) erfolgreicher Lösung des Problems oder Zwischenfalls, kann das Ticket entweder vom User selbst, oder zuletzt vom Support Agenten geschlossen werden.

Um das Ticket selbst zu schließen, kann beim Verfassen einer Antwort im Ticketsystem einfach "erfolgreich/-los geschlossen" durch einen Klick in das Feld "Nächster Status - offen" ausgewählt werden.

	Klicken zum Auswählen oder Dateien einfach hier ablegen.
Nächster Status:	offen
Priorität:	3 normal
Übermitteln oder At	ibrechen

Das Ticket ist nun geschlossen, kann aber jederzeit vom User im Ticketsystem eingesehen werden.

FAQ

Tickets

Neues Ticket

Meine Tickets

Firmen-Tickets

Augurahl

Suche



6 ANLEITUNG ZUM VERFASSEN EINES TICKETS

Um ein neues Ticket zu verfassen, schreibe entweder eine E-Mail an support@qualityaustria.com oder melde dich im Ticketsystem unter https://support.qualityaustria.com/otrs/customer.pl und wähle "Neues Ticket".

6.1 BEVOR DU EIN TICKET ABSCHICKST

Folgende Dinge solltest du unbedingt ausprobieren, **bevor** du ein Ticket abschickst:

- 1. Frage nach, ob das Problem nur bei dir auftritt. Wenn nicht, hat eventuell ein/e Kollege/in das Problem schon mal gelöst.
- 2. Schließe die Anwendung oder das Programm, in der das Problem aufgetreten ist, und starte es neu.
- 3. Wenn es ein Problem in einem Browser ist (z.B.: auf einer Website in Google Chrome), probiere dafür andere Browser aus (Firefox, Edge, Internet Explorer).
- 4. Starte dein Gerät neu.

Wenn keiner dieser Schritte zur Lösung des Problems beigetragen hat, solltest du natürlich ein IT-Ticket abschicken.

Teile deinem Support-Team außerdem stets mit, welche Schritte du zur Fehlerbehebung schon ausprobiert hast!

6.2 Was dein Ticket beinhalten sollte

6.2.1 RICHTIGE KATEGORISIERUNG

Wenn du Support anforderst, musst du dich in die Perspektive eines Support-Agenten versetzen. Die korrekte Kategorisierung eines Tickets mag banal erscheinen, aber ohne eine ordnungsgemäße Kategorisierung fehlt Supportanfragen selbst der grundlegendste Kontext. Eine falsche Kategorisierung kann den Helpdesk irreführen oder sogar die Supportanfrage an die falsche Person weiterleiten.

6.2.2 RICHTIGE PRIORISIERUNG

Nicht alle Support-Anfragen sind gleich. Priorisiere dein Ticket immer mit der richtigen Priorität, um die Entscheidung von den Schultern der IT zu nehmen! Auch hier kann die Priorisierung einer Supportanfrage bestimmen, wer für die Lösung des Tickets verantwortlich ist und wie der Helpdesk auf das Problem aufmerksam gemacht wird.



6.2.3 RICHTIGE TICKET-BETREFFZEILE

Eine Betreffzeile für Support-Tickets sollte die Erwartungen festlegen und es dem Support-Mitarbeiter ermöglichen, einen Blick auf die Betreffzeile zu werfen und das Problem sofort zu erkennen (ohne zu wortreich zu sein).

- Schlechtes Beispiel: neues Passwort
- Gutes Beispiel: Aus GPS Account ausgeschlossen, brauche neues PW (Prio 1!)

6.2.4 SCREENSHOT

Das Support-Team ist dir dankbar, wenn du einen Screenshot zum Problem bereitstellst. Wenn du kein relevantes Bild einfügen kannst, füge bitte den genauen Text der Fehlermeldung hinzu.

Screenshots und andere Dateien können mittels *Dateien-Explorer*, *Drag&Drop* oder *Copy&Paste* in das Textfeld im Ticketsystem eingefügt werden.