

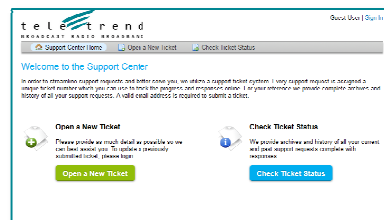
Service Desk Ticketing System

Neues Ticket eröffnen

Es gibt folgende zwei Möglichkeiten, selber ein neues Ticket zu eröffnen:

Webinterface → <http://servicedesk.teletrend.ch>

Auf dem Webinterface auf „Open a New Ticket“ klicken und anschliessend die entsprechenden Angaben machen (ggf. noch Dateien hochladen). Das neue Ticket wird anschliessend per E-Mail bestätigt. Über Statusupdates wird ebenfalls per E-Mail benachrichtigt.

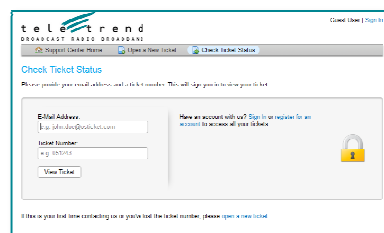


E-Mail → servicedesk@teletrend.ch

Zur Ticketeröffnung einfach ein E-Mail an die obige Adresse senden. Falls Dateien im Anhang mitgeschickt werden ist zu beachten, dass nicht allzu grosse Dateien per E-Mail verschickt werden können und es besteht zudem die Gefahr, dass diese E-Mails aufgrund des Dateityps vom Spamfilter blockiert werden. Das neue Ticket wird anschliessend per E-Mail bestätigt. Über Statusupdates wird ebenfalls per E-Mail benachrichtigt.

Ticket Status überprüfen

In den Benachrichtigungs-E-Mails ist jeweils ein Direktlink zum Ticket enthalten, worüber der Status online verfolgt werden kann. Es kann aber jederzeit im Webinterface auf „Check Ticket Status“ geklickt werden, wo man anschliessend die benutzte E-Mail-Adresse und die Ticketnummer eingibt, um den Status zu überprüfen.



Auf Tickets antworten oder weitere Informationen hinzufügen

Um auf Tickets zu antworten oder weitere Informationen hinzuzufügen, kann dies jederzeit übers Webinterface oder über E-Mail ausgeführt werden. Beim Webinterface über „Check Ticket Status“ und per E-Mail auf ein Ticket-E-Mail antworten (bitte niemals den Betreff ändern oder unterhalb der Markierung antworten).

Konto eröffnen

Zur einfacheren Handhabung empfiehlt es sich ein Konto anzulegen. Beispielsweise hat man so direkt eine Übersicht über alle Tickets. Dazu auf dem Webinterface oben rechts auf „Sign In“, anschliessend auf „Create an account“ klicken und die entsprechenden Angaben machen. Beim nächsten Mal kann man sich über „Sign In“ anmelden.

