

Anleitung für das abacus Helpdesk

Das abacus Online-Helpdesk ist eine Möglichkeit für Sie, Anfragen bequem zu melden und deren Bearbeitung einsehen zu können. Gleichzeitig können etwaige Fragen zu dem Ticket mit abacus direkt geklärt und Informationen transparent für alle vorgehalten werden.

Das Helpdesk ist unter <https://helpdesk.abacus-edv.de> zu erreichen. Alternativ gelangen Sie zum Helpdesk über unsere Webseite abacus-edv.de im Menü „Service“.

Inhalt

1. Freischaltung	2
2. Anmeldung	2
3. Übersicht aller Anfragen.....	3
4. Anlage einer neuen Anfrage.....	4
5. Anfragen bearbeiten	5
6. Benutzereinstellungen	6

1. Freischaltung

Damit Sie das abacus Helpdesk nutzen können, müssen Sie sich einmalig durch eine/n unserer MitarbeiterInnen freischalten lassen. Das können Sie per E-Mail oder Telefon erledigen.

Nachfolgend haben Sie dann die Möglichkeit, Ihren Account zu aktivieren.

abacus Helpdesk online

E-Mail (Geschäftlich)

Kennwort

Anmelden

Anmeldedaten merken [Kennwort vergessen?](#)

[Account aktivieren](#) x14.1.3.14260

Haben Sie dies durchgeführt, erhalten Sie eine Mail. Hier ist ein Link zur Erstellung eines Kennworts enthalten. Nach Erstellung des Kennworts können Sie das Helpdesk nutzen.

2. Anmeldung

abacus Helpdesk online

E-Mail (Geschäftlich)

Kennwort

Anmelden

Anmeldedaten merken [Kennwort vergessen?](#)

[Account aktivieren](#) x14.1.3.14260

Hier geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und das Passwort ein und melden sich an.

3. Übersicht aller Anfragen

Auf der Startseite sehen Sie alle offenen Anfragen. Über die Auswahl im oberen Bereich können Sie Tickets anderer Status einsehen. Ebenso können Sie sich alle Anfragen anzeigen lassen.

Ebenso sind ein Sortieren und Filtern der Anfragen möglich.

Per Klick auf eine Anfrage springen Sie in die jeweilige Anfrage.



Anfragen MM Max Mustermann

Neue Anfrage

- Frage stellen
- Problem melden
- Idee vorschlagen

Anfragen Anfragen in Bearbeitung Abgeschlossene Anfragen Ansichten

Anfrage erforderlich Nicht abgeschlossene Anfragen Alle Anfragen

Nummer	Status	Stichwort	Letzte Statusänderung

Keine Datensätze gefunden

Über die Schaltfläche „Neue Anfrage“ ist es möglich, neue Fragen, Wünsche oder Probleme zu melden.

Über die Schaltfläche „Ansichten“ können Sie entscheiden, ob Sie nur Ihre eigenen Anfragen sehen wollen oder alle Anfragen Ihres Unternehmens.

4. Anlage einer neuen Anfrage

Nach dem Klick auf einen der zuvor beschriebenen Schaltflächen unter „Neue Anfrage“ werden nun hier alle Informationen zum Ticket eingegeben.

Stichwort	Titel der Anfrage
Anfrage	Beschreibung des Problems oder Frage
Reproduktionsanleitung	Eine Beschreibung zur Reproduktion des geschilderten Problems
Dateien hochladen	Hier können Screenshots und Dateien bereitgestellt werden.
Produkt	Hier können Sie die Anfrage einer groben Kategorie zu ordnen, die es uns ermöglicht, die Anfrage direkt dem richtigen Mitarbeiter zu übergeben.
Priorität	Hier definieren Sie, wie dringend eine Anfrage ist (bitte mit Bedacht wählen, eine Anlage von vielen Anfragen mit hoher Priorität führt nicht dazu, dass alle Anfragen sofort bearbeitet werden können).

Je präziser Sie Ihre Anfrage an uns übermitteln, desto einfacher wird es sein, Ihr Anliegen zu bearbeiten. Durch die Schaltfläche „Absenden“, wird die Anfrage übermittelt.

Anfragen

MM

Max Mustermann ▾

<

Frage stellen

Bitte beschreiben sie ihr Anliegen.

Diese Anfrage ist für

Max Mustermann, abacus edv-lösungen GmbH & Co. KG

Stichwort*

Anfrage*

Datei(en) hochladen

5. Anfragen bearbeiten

Mit Klick auf ein Ticket in der Übersicht ist es möglich, die Anfrage zu bearbeiten. Über die grünen Schaltflächen sind die Aktionen ausführbar.

Datei hochladen	Zusätzliche Dateien an die Anfrage anhängen. Gleichzeitig ist die Abgabe eines Kommentars möglich.
Kommentar abgeben	Hier wird ein neuer Kommentar zu der Anfrage abgeben.
Anfrage schließen	Hier setzen Sie die Anfrage auf „Abgeschlossen“. Wenn durch abacus ein Ticket bearbeitet wird und eine Lösung kommuniziert wird, wird es von abacus auf „Warten auf Abschluss durch Kunden“ gesetzt. Sie allein sind befugt das Ticket endgültig abzuschließen. Nach 2 Wochen ohne Reaktion durch Sie schließen wir ein Ticket automatisch.
Priorität ändern	Sofern sich die Dringlichkeit der Anfrage geändert hat, können Sie hier die Priorität ändern.

Anfragen

MM

 Max Mustermann ▾

<
Datei hochladen
Kommentar abgeben
Anfrage schließen
Priorität ändern

Beispielproblem

Eine Anfrage zur Demonstration des Helpdesks

Nummer 20531

Ticketart Fehler

Melder Max Mustermann, abacus edv-lösungen GmbH & Co. KG

Kunde abacus edv-lösungen GmbH & Co. KG

Status Warten auf Abschluss durch Kunden

Erzeugt am 04.04.2023 13:35

Geändert am 04.04.2023 13:44

Priorität normal

Lösung

Zur Lösung durchgeführte Schritte erscheinen hier.

AGR

AGritzka

Di, 04.04.2023 13:43

Eine Antwort auf die Anfrage.

MM

Max Mustermann

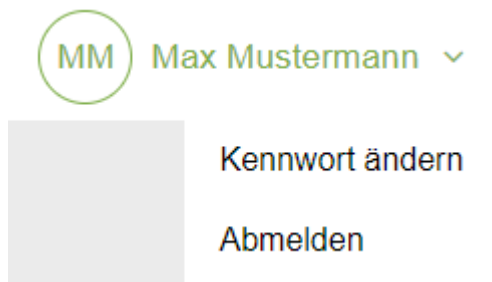
Di, 04.04.2023 13:35

Neue Anfrage:
Problem melden

Bei allen Änderungen von abacus erhält der Melder des Tickets eine E-Mail. Hierdurch sind Sie jederzeit über den Fortschritt der Anfrage informiert. Fragen und Antworten sehen Sie als Dialog in der Übersicht der Anfrage.

6. Benutzereinstellungen

Hier können Sie Ihr Kennwort ändern oder die Abmeldung durchführen.



Vielen Dank, dass Sie unser Helpdesk nutzen. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!

Ihr abacus-Team