



Softwareentwicklung | Consulting | Strategy | Service

## Arbeiten mit qt Helpdesk

Erstellt am: 20.04.2021, Version 1

Erstellt von: Aline Jede

## Inhaltsübersicht

1.1	Anmelden .....	2
1.2	Ticket erstellen.....	3
1.3	Tickets einsehen und verwalten .....	5
1.4	Ticket schließen .....	6

Der qt Helpdesk ist das neue Support-Portal für alle Kunden der qualitype. Dieses Portal ist unter der URL: [helpdesk.qualitype.de](https://helpdesk.qualitype.de) erreichbar. Alle Kunden erhalten einen Login, mit dem Sie Zugang zu allen Tickets ihres Unternehmens und der Wissensdatenbank erhalten.

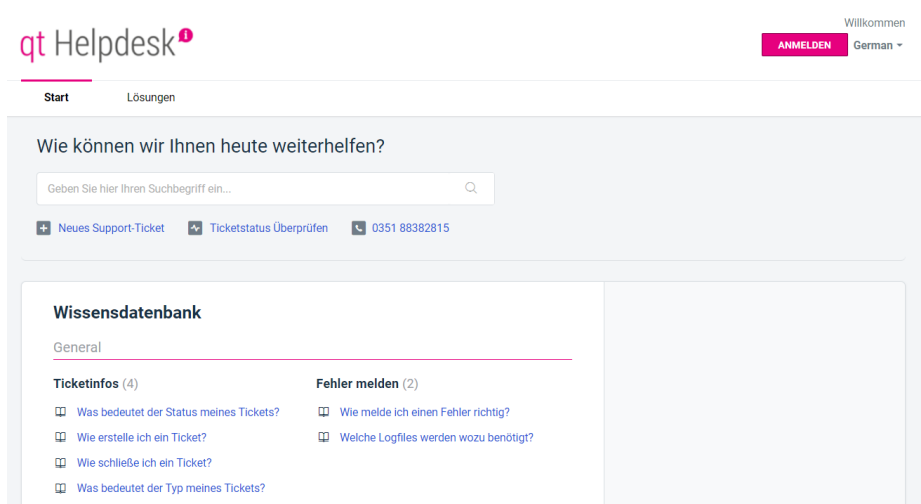
Einige allgemeine Hilfen zu der Verwendung des qt Helpdesk sind auch ohne Login auf der Website sichtbar.

In diesem Dokument geben wir Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Funktionen. Sie können sich auch selbst auf der Portalseite über diese Funktionen informieren oder schauen Sie sich ein Video auf unserer [Website](#) an.

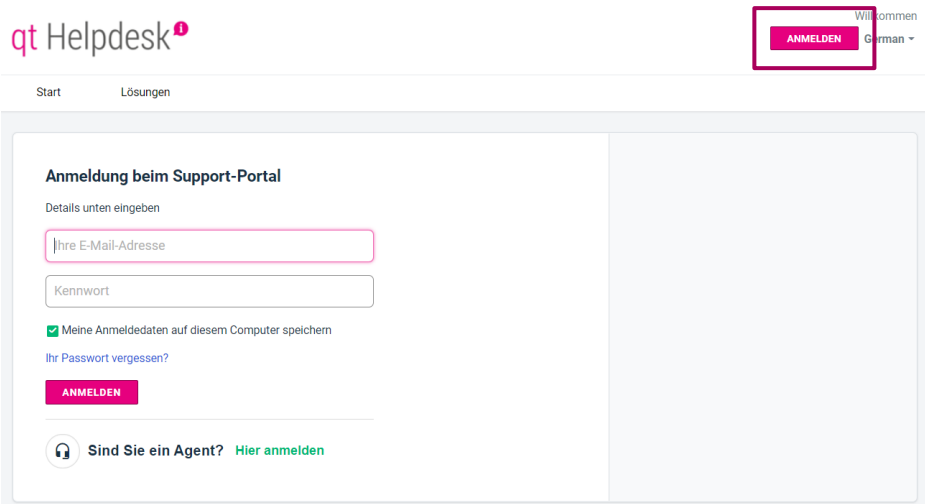
### 1.1 Anmelden

Alle Kunden erhalten eine E-Mail mit ihrem Login für den qt Helpdesk von uns. Wenn Sie diese E-Mail nicht erhalten haben, wenden Sie sich an [ticketsystem@qualitype.de](mailto:ticketsystem@qualitype.de).

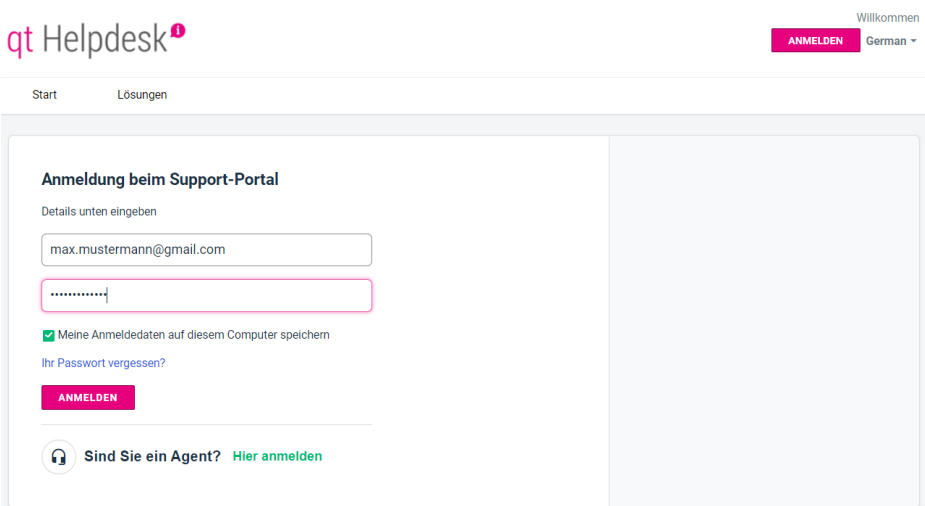
1. Ticketsystem öffnen:  
[helpdesk.qualitype.de](https://helpdesk.qualitype.de)



2. **Anmelden** wählen.  
Die Login Seite öffnet sich.



3. Tragen Sie Ihre Login-Daten ein.  
Sie haben diese per E-Mail erhalten.



## 1.2 Ticket erstellen

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, um uns zu kontaktieren:

- E-Mail
- Telefon
- Helpdesk-Ticket

### 1.2.1 E-Mail

Senden Sie uns eine E-Mail an [ticketssystem@qualitytype.de](mailto:ticketssystem@qualitytype.de).

Alle E-Mails, die an diese Adresse gesendet werden, werden automatisch als Ticket im Helpdesk erfasst. Sie bekommen eine automatische Rückantwort, wenn die Zustellung erfolgreich war.

### 1.2.2 Telefon

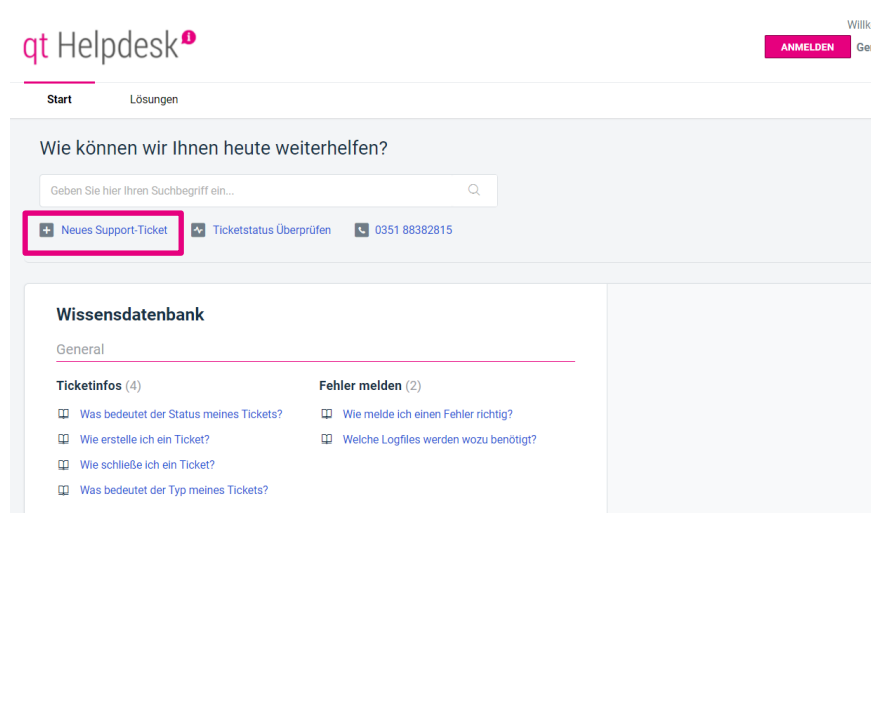
Wir sind weiterhin unter der Rufnummer 0351 88382815 für Sie erreichbar.

### 1.2.3 Helpdesk-Ticket

Besuchen Sie unser Kundenportal und erstellen Sie ein Ticket. Sie können uns bereits mehr Informationen zu der Dringlichkeit und dem verwendeten System liefern, wenn Sie diese Option wählen. So können wir Ihnen schneller helfen.

Sie müssen nicht eingeloggt sein, um ein Ticket zu erstellen. Wenn Sie eingeloggt sind, sind einige Felder aber bereits für Sie ausgefüllt.

1. Wählen Sie **Neues Support-Ticket**.  
Ein Formular öffnet sich.



2. Teilen Sie uns Ihr Anliegen mit. Wenn Sie eingeloggt sind, werden rechts neben dem Formular Vorschläge aus der Wissensdatenbank angezeigt.

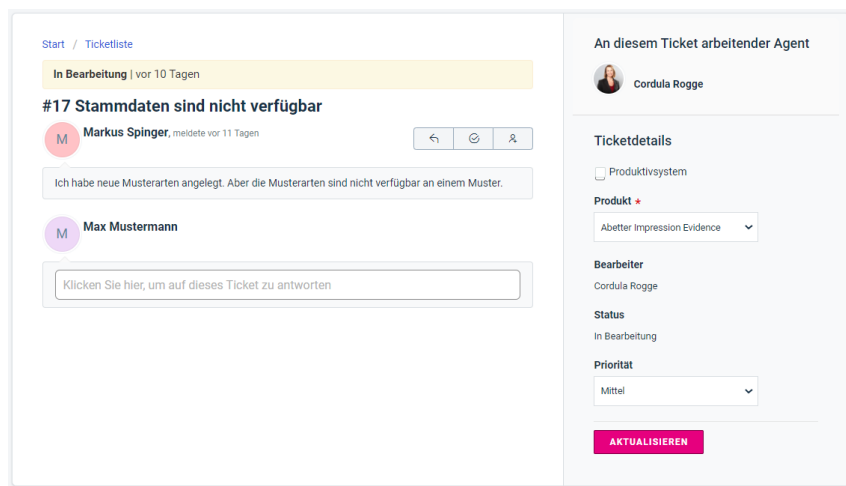
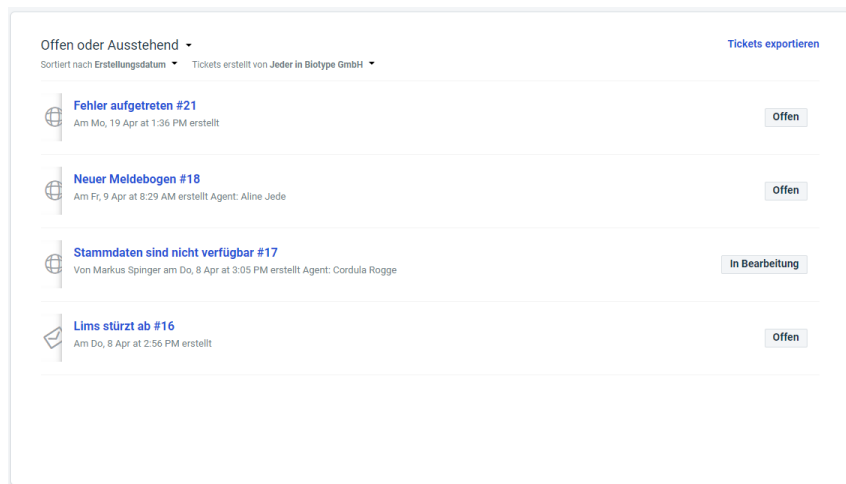
3. Mit **Senden** wird Ihre Anfrage an unser Support-Team gesendet.

### 1.3 Tickets einsehen und verwalten

Wenn Sie im Portal eingeloggt sind, können Sie den Status ihrer Tickets einsehen.

1. Wählen Sie **Tickets**. Es öffnet sich eine Übersicht aller Tickets ihres Unternehmens. Optional: **Ticketstatus Überprüfen** wählen.

2. Wählen Sie ein Ticket.  
Die Details des Tickets öffnen sich.



Was die einzelnen Felder für Sie bedeuten, ist in der Wissensdatenbank in den folgenden Artikeln erklärt:

- [Was bedeutet der Typ meines Tickets?](#)
- [Was bedeutet der Status meines Tickets?](#)

## 1.4 Ticket schließen

Sie können Tickets schließen, wenn Sie im Portal eingeloggt sind.

1. Öffnen Sie ein Ticket in der Ticketübersicht.

2. Wählen Sie das **Schließen** Symbol. Der Bearbeiter wird über den Statuswechsel informiert.

3. Bewerten Sie uns, damit wir unseren Support verbessern können.