

# ESN-Support

## Bei Abschluss eines Wartungsvertrages mit ESN erwerben Sie u. a. auch das Recht auf produktbegleitenden Support sowie Mangelbehebung durch ESN nach der Gewährleistung.

Hierfür wird die Meldung eines Mangels oder einer Anfrage von Ihnen als Ticket in unserem Ticketsystem online erfasst und der laufende Prozess dokumentiert.

### Ein Ticket einstellen

Unser Ticketsystem erreichen Sie auf unserer Internetseite <http://www.esn.de/support/>. Dort ist im Abschnitt ‚Anmeldung Ticketsystem‘ der Link zu unserem Servicedesk hinterlegt. Alternativ können Sie sich auch direkt über <https://servicedesk.esn-gruppe.de> im System anmelden und ein neues Ticket einstellen bzw. sich über den Status der Tickets informieren.

Neben der Eingabe ins Ticketsystem können Sie Ihr Thema auch an die Adresse [kundenservice@esn.de](mailto:kundenservice@esn.de) melden. Mit Eingang der E-Mail an [kundenservice@esn.de](mailto:kundenservice@esn.de) wird automatisch ein Ticket aufgenommen und Sie erhalten eine entsprechende Ticketnummer per E-Mail. Wenn Sie auf eine von unserem Ticketsystem generierte Mail antworten und die Betreffzeile unverändert belassen, wird Ihre Anmerkung einschließlich aller Anhänge und/oder der im Text eingefügten Bilder automatisch in das Ticket übernommen. Der ESN-Support wird automatisch über Ihre Antwort informiert.

### Wichtige Aspekte einer korrekten Ticketeingabe

Um die Bearbeitungszeit von Tickets gering zu halten und unnötige Unklarheiten und Rückfragen zu vermeiden, bitten wir Sie, beim Stellen eines Tickets folgende Punkte zu beachten:

- Pro Ticket nur ein Verhalten thematisieren
- Eindeutige Trennung Mangelmeldung/Verbesserungsvorschläge/Anfrage
- Zuordnung zum betroffenen Produkt
- Vorausgehende Analyse
- Detailinformationen

### Die eindeutige Problembeschreibung

Für die Analyse eines Mangels ist eine eindeutige Reproduktion des Verhaltens notwendig. Dazu ist Folgendes bei der Problembeschreibung erforderlich:

- vollständige Angaben (inklusive der relevanten Voraussetzungen)
- schrittweise Darstellung der Eingaben
- detaillierte Informationen
- ggf. unter Zuhilfenahme von Screenshots

**Tipp:** Wenn Sie ein Ticket per Mail oder Telefon einstellen, sind folgende Punkte wichtig, die Sie möglichst mit angeben sollten:

#### Kontaktinformationen:

- Firma
- Ansprechpartner
- Telefonnummer
- E-Mailadresse

#### Ist das Problem bereits erfasst?

- Ist das Problem bereits als Ticket aufgenommen?
- Wenn ja, mit welcher Ticketnummer?

#### Angaben zum Produkt:

- Produkt
- Version
- Betriebssystem
- Datenmodell (GIS-Bereich)
- Fachschale (GIS-Bereich)
- Mobiles Gerät (TBM-Bereich)

#### Problembeschreibung

- Kurzbeschreibung
- Problemerkläuterung
- Anhänge

Nach Eingang der Meldung wird das Ticket von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Supports als Mangel oder Änderungswunsch klassifiziert.

- **Mangel:**  
Direkte Bearbeitung im Support oder Weiterleitung an die ESN- oder die Hersteller-Entwicklungsabteilung.
- **Änderungswunsch:**  
Die Umsetzung wird als kostenpflichtige Dienstleistung angeboten.

Wir sind generell um eine schnelle Mangelbehebung bemüht, wobei produktionsverhindernde Mängel Priorität haben.

### Kontakt

ESN EnergieSystemeNord GmbH  
Lise-Meitner-Str. 25-29  
24223 Schwentinental  
[www.esn.de](http://www.esn.de)

### Support für GIS, GISConnect, TBM, WFM, TSM

Tel. 01803/6600-33  
E-Mail [kundenservice@esn.de](mailto:kundenservice@esn.de)

### Support für LIS

Tel. 01803/6600-34  
E-Mail [lis-support@esn.de](mailto:lis-support@esn.de)