

**Bei Abschluss eines Softwarepflegevertrages 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 über die Website [esn.de/support](https://esn.de/support). Dort ist im Abschnitt ‚Anmeldung Ticketsystem‘ der Link zu unserem Servicedesk hinterlegt. Alternativ können Sie sich auch über [servicedesk.esn-gruppe.de](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 wird automatisch ein Ticket aufgenommen und Sie erhalten per E-Mail eine entsprechende Ticketnummer. 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 Unklarheiten und Rückfragen zu vermeiden, bitten wir Sie, Folgendes 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

### Kontakt

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

Tel. +49 4307 821-100  
Fax +49 4307 938-110  
E-Mail [info@esn.de](mailto:info@esn.de)

### Support für GIS, TBM, TSM

Tel.: +49 1803 6600-33  
E-Mail: [kundenservice@esn.de](mailto:kundenservice@esn.de)

### Support für LIS, LISnovus

Tel.: +49 1803 6600-34  
E-Mail: [lis-support@esn.de](mailto:lis-support@esn.de)

### Zugang zum Ticketsystem

<https://www.esn.de/support>  
<https://servicedesk.esn-gruppe.de>

## Tip: Bei Einstellen eines Tickets per E-Mail bitte folgende Punkte angeben:

- + **Kontaktinformationen:** Firma, Ansprechpartner, Telefonnummer und E-Mailadresse
- + **Ist das Problem bereits erfasst:** Ist das Problem bereits als Ticket aufgenommen, wenn ja mit welcher Nummer?
- + **Angaben zum Produkt:** Produkt, Version, Betriebssystem, Datenmodell (GIS-Bereich), Fachschale (GIS-Bereich), mobiles Gerät (TBM-Bereich)
- + **Problembeschreibung:** Kurzbeschreibung, Problemerkklärung, 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.