



Benutzeranleitung

ESN-Ticketsystem Kundenportal



Impressum

Herausgeber: © ESN EnergieSystemeNord GmbH

24223 Schwentinal | www.esn.de

Modulversion:

Version Dokumentation: 1

Autor(in): Phillip Kosbü

Revision:

Änderungen und Irrtümer vorbehalten

Copyright

Alle Rechte vorbehalten

Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschütztes Eigentum der ESN EnergieSystemeNord GmbH. Es ist inhaltlich und formell streng vertraulich zu behandeln.

- › Unberechtigte Personen
Als Unberechtigte gelten alle Personen, die nicht in einem unmittelbaren Anstellungsverhältnis zum Bezogenen stehen.
- › Offenlegungen
Jedwede Offenlegung des Dokuments an unberechtigte Personen, gleich ob im Ganzen oder in Teilen, bedarf der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Genehmigung seitens der ESN EnergieSystemeNord GmbH.
- › Vervielfältigungen
Das Anfertigen von Vervielfältigungen oder anderweitigen mehrfachen Verwendungen des Dokumentes, gleich ob im Ganzen oder in Teilen, ist nicht gestattet.
- › Weitergabe
Die Weitergabe an Dritte bedarf der schriftlichen Zustimmung der ESN EnergieSystemeNord GmbH.
- › Schutzmarken
Verwendete Schutzmarken Dritter sind deren Eigentum und werden in diesem Dokument lediglich deskriptiv benutzt oder um auf ein Produkt oder eine Dienstleistung Dritter zu verweisen.

Inhalt

1	Einführung	4
1.1	Verwendete Zeichen und Abkürzungen	4
2	Zugangsdaten	5
2.1	Neues Passwort anfordern	5
2.2	Passwort ändern	6
3	Kunden-Dashboard	8
3.1	Deine letzten Tickets	8
3.2	Wichtige Neuigkeiten und weitere Auskünfte	9
4	Ticket erstellen	11
4.1	Neues Ticket erstellen	12
4.2	Anhänge hinzufügen	14
5	Ticket bearbeiten	18
5.1	Status	20
6	Ticketübersicht	21
7	FAQ	23
7.1	Hilfreiche Artikel	23
8	Abmelden	25
	Abbildungsverzeichnis	26
	Index	27



1 Einführung

Mit dieser Benutzeranleitung möchten wir Ihnen die Nutzung des ESN-Ticketsystems näher erläutern. Das Ticketsystem ist über folgende URL erreichbar:

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

Das Ticketsystem ermöglicht es Ihnen neue Tickets anzulegen, bestehende Tickets einzusehen sowie Rückfragen zu stellen bzw. auf solche zu antworten. Sie können auch Tickets schließen.

1.1 Verwendete Zeichen und Abkürzungen

Befehl / Ausdruck	Bedeutung
	Allgemeiner Hinweis
	Wichtiger Hinweis: unbedingt beachten!
	Schrittfolge: Mehrere nacheinander zu betätigende Tasten oder Menüpunkte werden durch einen Pfeil kenntlich gemacht
Editor	Editornamen werden in Fettdruck dargestellt
[Knopf]	Taste innerhalb von Editoren und Fenstern
[Reiter]	Registerkarte in Editoren
<i>Menüpunkt</i>	Menüpunkte werden <i>kursiv</i> gesetzt
[<i>Menüpunkt</i> ▼]	Überschrift zum Öffnen eines Pulldown-Menüs
[Themengruppe]	Überschrift in einer Navigationsleiste
{Tastatur}	Tasten auf der Rechnertastatur werden durch geschweifte Klammern dargestellt
<u>Pflichtfeld</u>	Pflichtfelder werden durch Unterstreichung hervorgehoben
<Feld>	Feldbezeichnungen werden im Text durch spitze Klammern verdeutlicht
<Bereich>	Feld und Bereichsüberschrift innerhalb eines Dialoges/Editoren
<•>	Optionsfeld
<✓>	Kontrollkästchen
Code	Hinweise auf relevanten Sourcecode

2 Zugangsdaten

Für die Anmeldung am ESN-Ticketsystem ist die Eingabe des Benutzer-Accounts sowie des entsprechenden Passworts notwendig (siehe Abb. 1).

- ➔ Als Benutzer-Account ist Ihre E-Mail-Adresse zu verwenden.
- ➔ Das Passwort für die Erstanmeldung wird vom Ticketsystem automatisch vergeben und ist über die Schaltfläche [Passwort vergessen?] anzufordern (siehe [2.1](#)).



The screenshot shows a login form titled "Anmeldung". It features two input fields: "Benutzername" and "Passwort". Below the "Passwort" field is a button labeled "Passwort vergessen?". At the bottom of the form is a large blue button labeled "Anmelden".

Abbildung 1: Anmeldung

2.1 Neues Passwort anfordern

- ▶ Für die Anforderung eines neuen Passwortes klicken Sie im Anmeldedialog auf die Schaltfläche [Passwort vergessen?].
- ▶ Im Dialog **Neues Passwort anfordern** tragen Sie Ihre E-Mail-Adresse im Feld <Benutzername> ein (siehe Abb. 2).

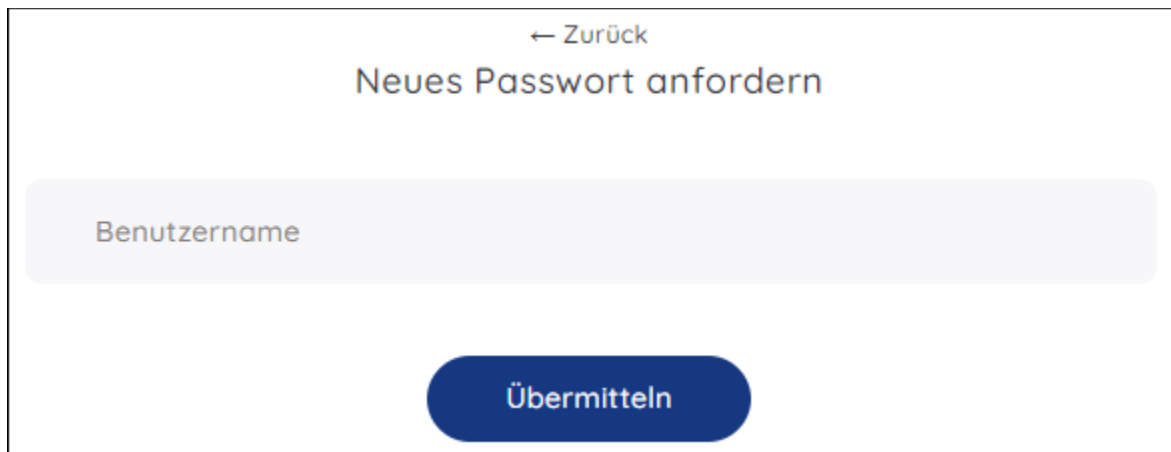


Abbildung 2: Passwort ändern

- ▶ Bestätigen Sie das Anfordern über die Schaltfläche [Übermitteln].

★ Im Anschluss erhalten Sie eine E-Mail mit weiteren Informationen. Um einen Missbrauch dieser Funktionalität auszuschließen, ist die Passwortänderung zweistufig aufgebaut. In der ersten E-Mail ist der Passwortänderung erst einmal grundsätzlich zuzustimmen. Nur wenn diese Zustimmung erfolgt, wird eine zweite E-Mail mit dem eigentlichen Passwort versendet. Ohne diese Zustimmung bleibt das vorhandene Passwort bestehen.

Nach einem erfolgreichen Login können Sie das Passwort über das Einstellungsmenü ändern (siehe [2.2](#)).

2.2 Passwort ändern

Eine Änderung des Passworts ist im ESN-Ticketsystem über das Menü *Einstellung* möglich.

- ▶ Klicken Sie im Navigationsbereich auf die Schaltfläche [Einstellungen] (siehe Abb. 3).

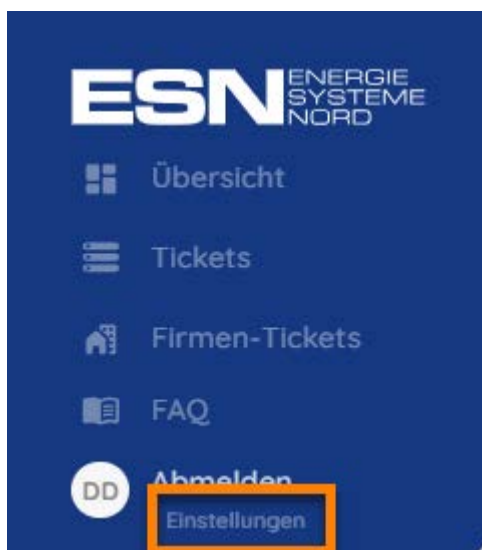


Abbildung 3: Einstellungen

Daraufhin öffnet sich die Seite „Einstellungen“ (siehe Abb. 4).



Einstellungen

Ticketsuche + Neues Ticket

Passwort ändern

Setzen Sie ein neues Passwort, indem Sie Ihr derzeitiges und ein neues Passwort eintragen.

Aktuelles Passwort

Neues Passwort

Passwort verifizieren

Aktualisieren

Abbildung 4: Einstellungen

- ▶ Im Bereich <Passwort ändern> tragen Sie ihr aktuelles sowie das neue Passwort ein.
- ▶ Verifizieren Sie die Eingabe des neuen Passworts und bestätigen Sie Ihre Eingabe über die Schaltfläche [Aktualisieren].

3 Kunden-Dashboard

Nach der Anmeldung werden auf der Startseite bzw. im Kunden-Dashboard diverse Informationen angezeigt:

- [Ticket erstellen] (siehe [4](#))
- <Ihre letzten Tickets> (siehe [3.1](#))
- Wichtige Neuigkeiten und weitere Auskünfte (siehe [3.2](#))

Klicken Sie im Navigationsbereich auf den Menüpunkt [*Übersicht*], um das Kunden-Dashboard zu öffnen (siehe Abbildung 5).

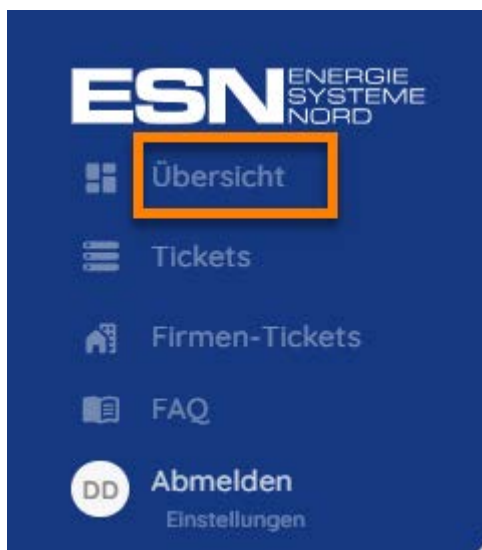


Abbildung 5: Kunden-Dashboard öffnen

3.1 Deine letzten Tickets

Im Bereich <Deine letzten Tickets> werden die aktuell in Bearbeitung befindlichen Tickets sowie deren Betreff, Ticketnummer und das entsprechende Produkt angezeigt (siehe Abbildung 6).

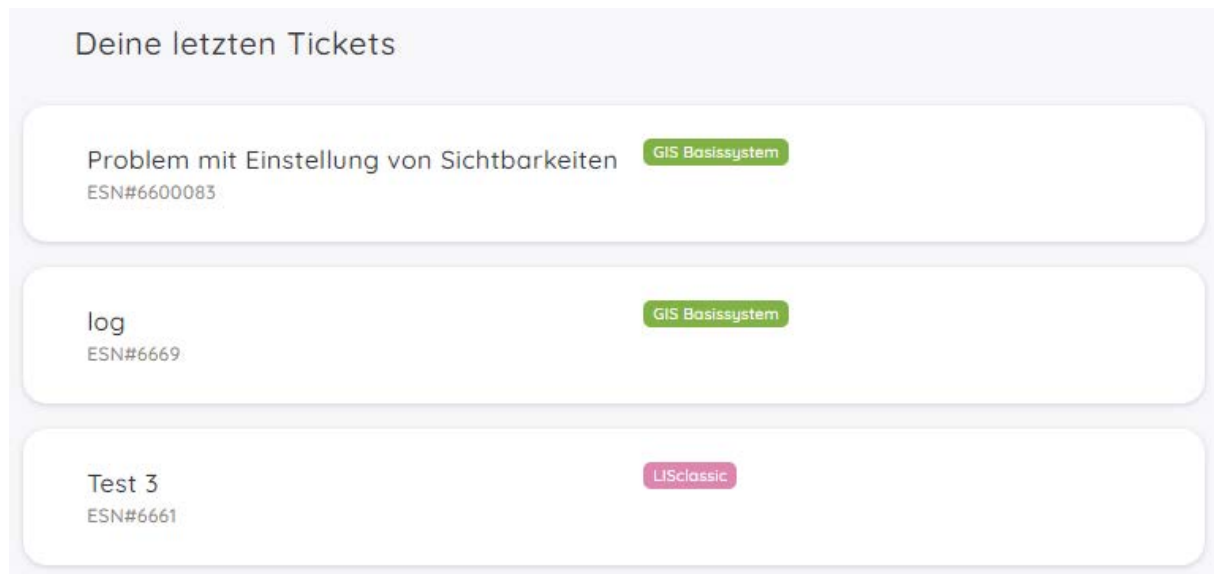


Abbildung 6: Deine letzten Tickets

- Klicken Sie auf die Kachel eines Tickets, um den Ticketverlauf zu öffnen. Bearbeitung des Tickets siehe Kap. [5](#).

3.2 Wichtige Neuigkeiten und weitere Auskünfte

Im Kunden-Dashboard werden Ihnen wichtige Neuigkeiten der ESN und weitere Informationen auf einen schnellen Blick dargestellt.

In der Informationsbanderole werden fortlaufend relevante Neuigkeiten dargestellt (siehe Abbildung 7).

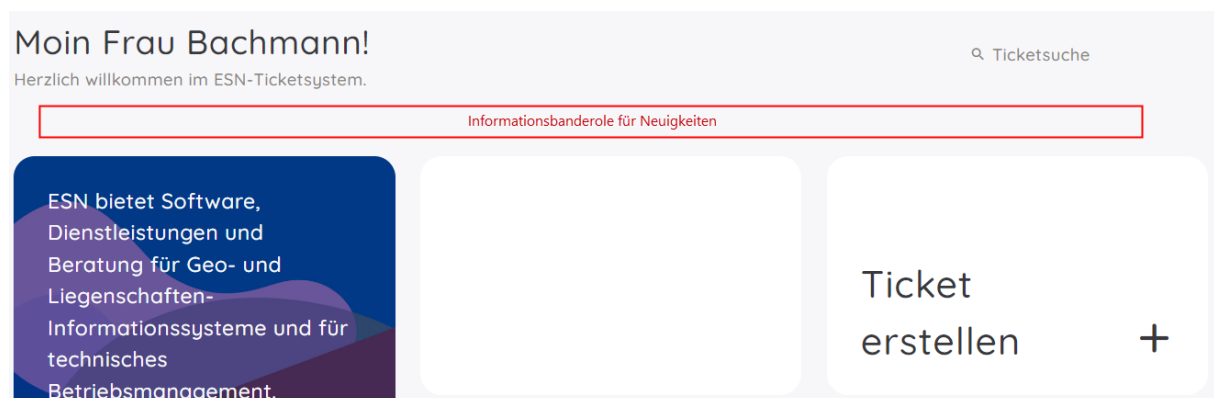


Abbildung 7: Informationsbanderole

In der Informationskachel werden Ihnen beispielsweise Produktinformationen und aktuelle Themen der ESN präsentiert (siehe Abbildung 8).

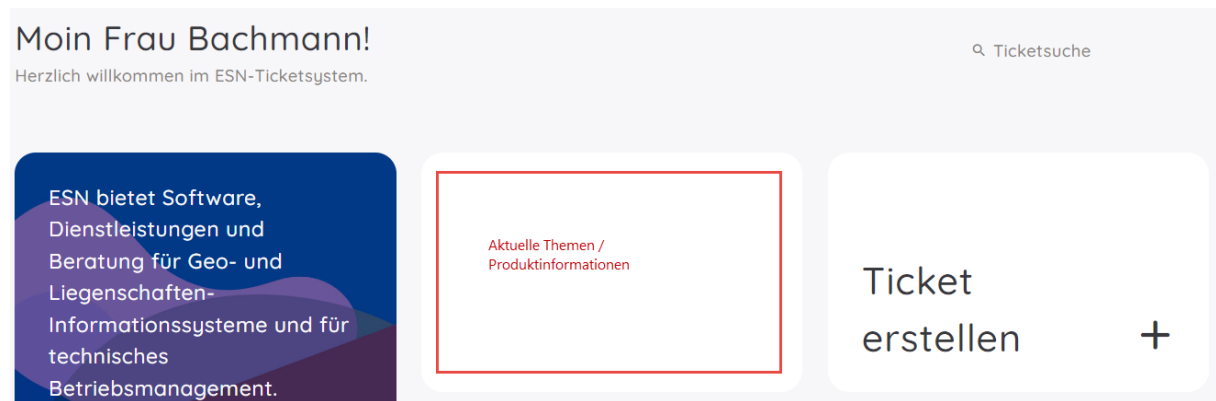


Abbildung 8: Informationskachel

4 Ticket erstellen

Im ESN-Ticketsystem haben Sie die Möglichkeit im Kunden-Dashboard und der Ticket-Übersicht neue Tickets zu erstellen.

- Ticketerstellung über das Kunden-Dashboard:
 - ▶ Öffnen Sie den Navigationsbereich und klicken auf den Menüpunkt [*Übersicht*] (siehe Abb. 9).

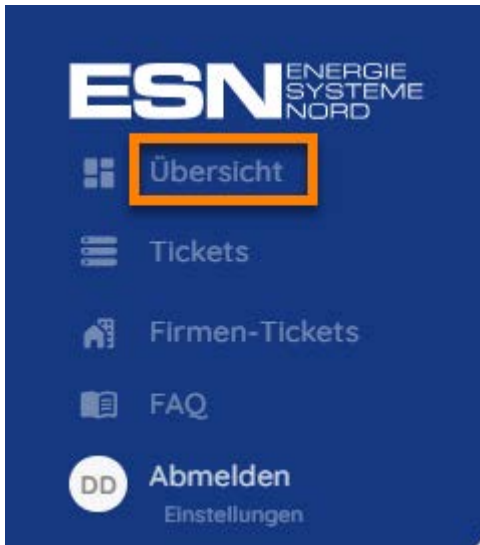


Abbildung 9: Übersicht

- ▶ Klicken Sie im Kunden-Dashboard auf die Schaltfläche [Ticket erstellen] (siehe Abb. 10).

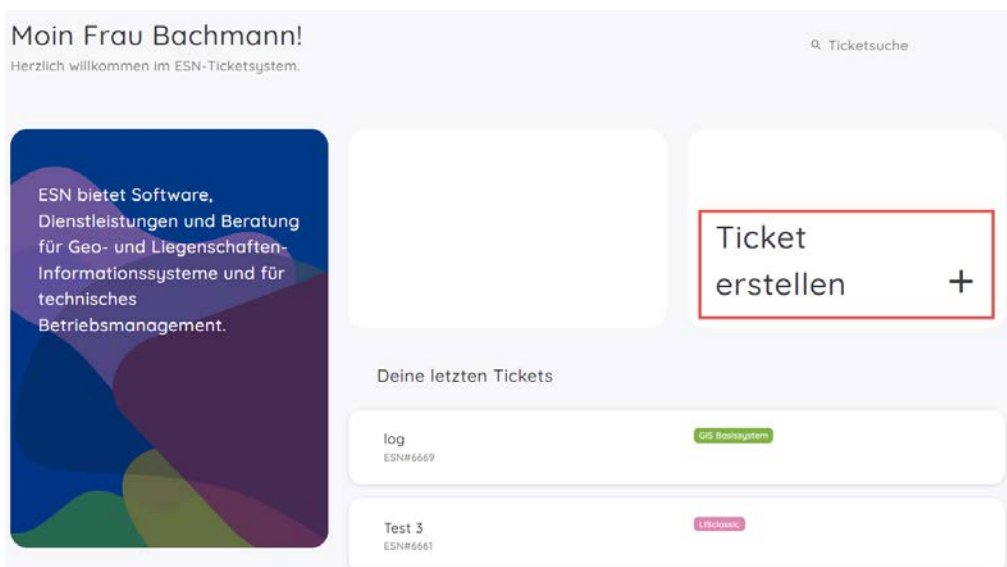


Abbildung 10: Kunden-Dashboard → Ticket erstellen

- Ticketerstellung über die Ticketübersicht:
 - ▶ Öffnen Sie den Navigationsbereich und klicken auf den Menüpunkt [*Tickets*] oder [*Firmen-Tickets*] (siehe Abb. 11).

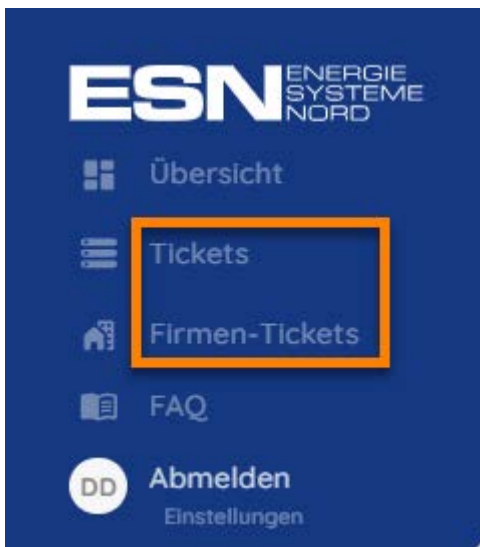


Abbildung 11: Übersicht

- Klicken Sie in der Ticketübersicht auf die Schaltfläche [Neues Ticket] (siehe Abb. 12).

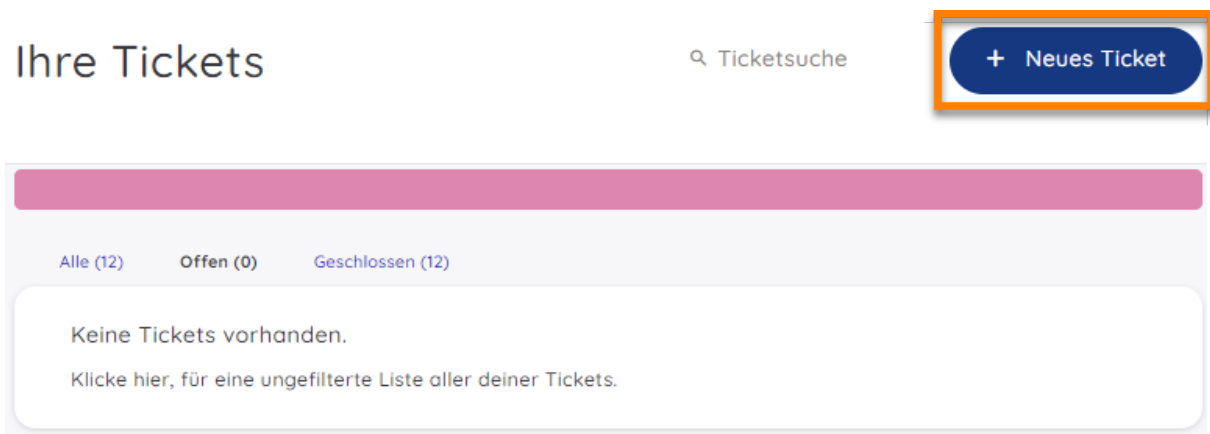


Abbildung 12: Ticketübersicht → Neues Ticket

Daraufhin öffnet sich der Erfassungsdialog **Neues Ticket erstellen** (siehe Kap. [4.1](#)).

4.1 Neues Ticket erstellen

Im Dialog **Neues Ticket erstellen** müssen Sie zunächst alle Pflichtfelder bearbeiten (siehe Abb. 13)

Neues Ticket erstellen

Typ *

Fehler x

An *

GIS x

Priorität

normal - Fehler

Produkt

Version

Kunden-Ticketnummer

Betreff *

B *I* U ~~S~~ x₀ x² | ↵ ↲ ↳ | ⌨ | | Quellcode

Format - | Schriftart - | Größe -

Text *

Hilfreiche Artikel

Nach dem Eintippen eines
Betreffs oder Textes werden
hier passende Artikel angezeigt.

Click to select or drop files here.

Übermitteln

Abbildung 13: Neues Ticket erstellen


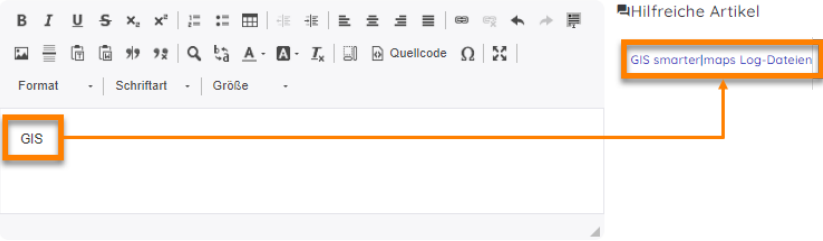
Feld	Beschreibung
<u>Typ</u>	Auswahlliste <ul style="list-style-type: none"> • Anfrage • Fehler (wird vorbelegt) • Verbesserungsvorschlag
<u>An</u>	Auswahlliste <ul style="list-style-type: none"> • GIS • LIS • opusP • smarter audit • TBM
<Priorität>	<ul style="list-style-type: none"> • normal – Fehler (wird vorbelegt) • hoch – betriebsbehindernd • sehr hoch – betriebsverhindernd
<Produkt>	Diese Auswahlliste bezieht sich immer auf den erfassten Wert im Feld <u>An</u> .
<Version>	Tragen Sie die Produktversion ein.
<Kunden-Ticketnummer>	Wenn Sie ein internes Ticketsystem verwenden, können Sie hier die Ticketnummer Ihres Systems eintragen.
<u>Betreff</u>	Tragen Sie eine kurze Beschreibung der Problematik ein.
<u>Text</u>	Tragen Sie eine detaillierte Beschreibung der Problematik ein.  Unterstützen Sie Ihre Ticketbeschreibung mit Screenshots und Log-Dateien (siehe Kap.4.2).
<u>Hilfreiche Artikel</u> >	Sollte der Text bereits bekannte Stichwörter enthalten, zu denen es hilfreiche Informationen oder Lösungen gibt, werden im Bereich <Hilfreiche Artikel> entsprechende Links eingeblendet (siehe Abb. 14). 
<u>Anhang</u>	Fügen Sie Anhänge per „Drag & Drop“ oder Windows-Explorer hinzu (siehe Kap. 4.2).
<u>[Übermitteln]</u>	Bestätigen Sie das Anlegen des Tickets.

Abbildung 14: Hilfreiche Artikel

4.2 Anhänge hinzufügen

Bei der Erstellung eines Tickets können Sie über mehrere Wege Ihre Anhänge dem Ticket hinzufügen.

- Per Drag & Drop

➡ Über die Funktion „Drag & Drop“ können nur Bilddateien dem Textfeld hinzugefügt werden.

- ▶ Greifen Sie die Bilddatei, welche Sie dem Ticket hinzufügen möchten, mit der gedrückten linken Maustaste.
- ▶ Lassen Sie die Datei im Textfeld fallen, indem Sie die linke Maustaste lösen (siehe Abb. 15).

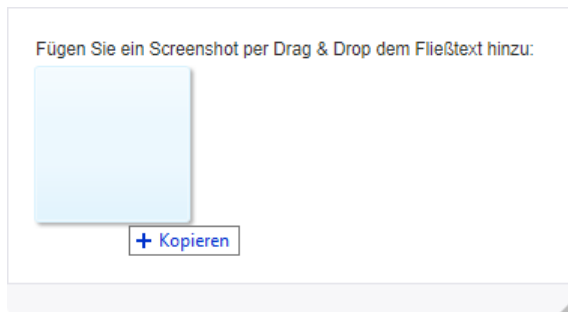


Abbildung 15: Drag & Drop im Textfeld

- ▶ Lassen Sie die Datei im Bereich des Anhangs fallen (siehe Abb. 16).

➡ Im Bereich des Anhangs können unterschiedliche Dateiformate per Drag & Drop abgelegt werden.

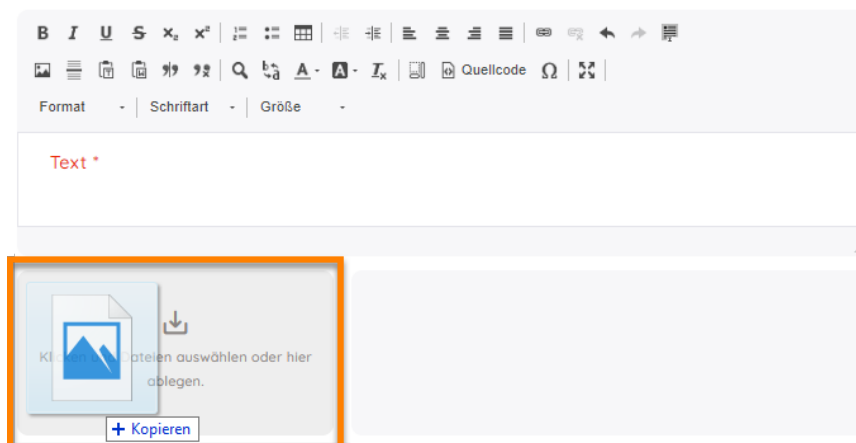


Abbildung 16: Drag & Drop im Bereich des Anhangs

- Per Windows-Explorer
- ▶ Um eine Datei über den Windows-Explorer hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche unterhalb des Textfelds (siehe Abb. 17).

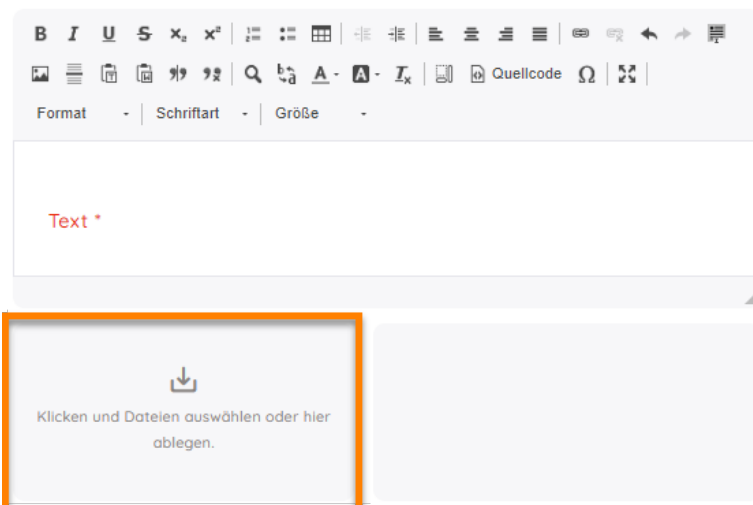


Abbildung 17: Datei auswählen

Daraufhin öffnet sich der Dialog für die Dateiauswahl (siehe Abb. 18).

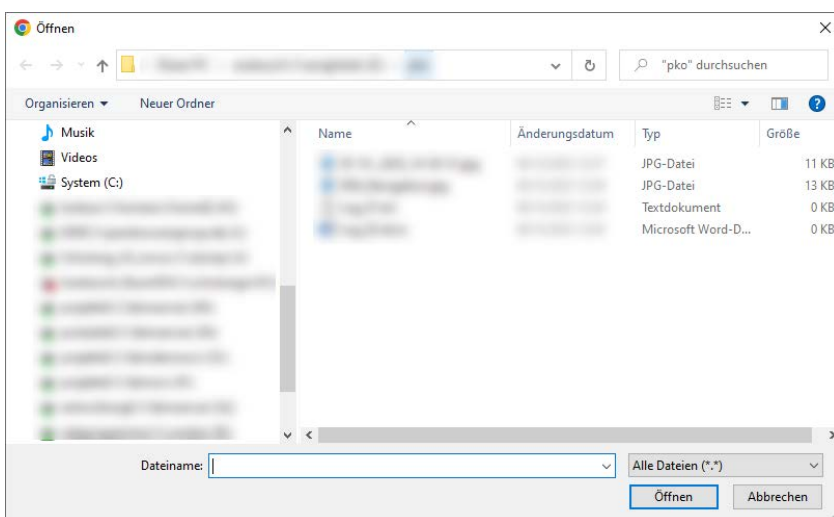


Abbildung 18: Dateiauswahl

- Wählen Sie die Datei aus, welche Sie dem Ticket hinzufügen möchten, und bestätigen Sie ihre Auswahl über die Schaltfläche [Öffnen].

Hinzugefügte Dateien werden im Bereich des Anhangs aufgeführt (siehe Abb. 19).

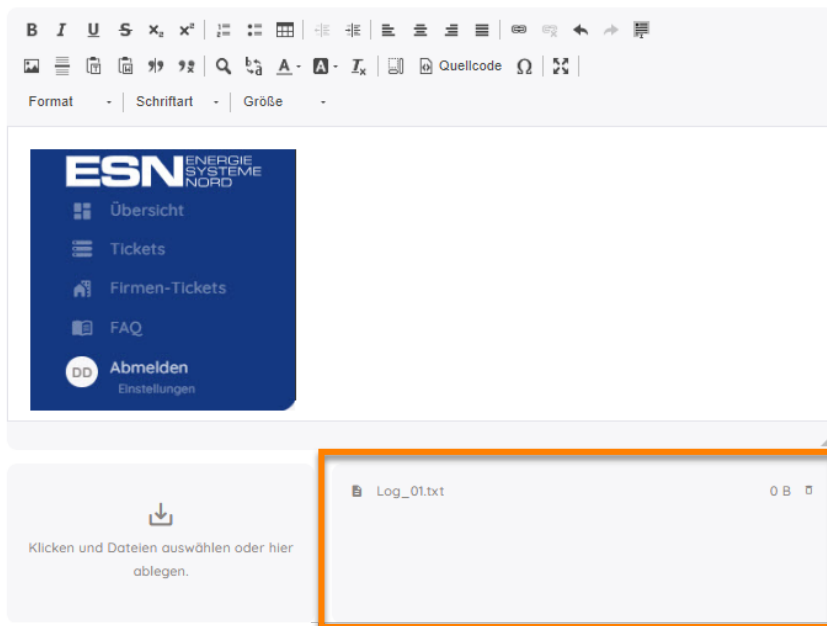


Abbildung 19: Hinzugefügte Anhänge

- ▶ Um Anhänge zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche [🗑️].

5 Ticket bearbeiten

- ▶ Klicken Sie auf ein Ticket in Ihrer Ticketliste (über Tickets oder Firmen-Tickets), um ein Ticket zu bearbeiten.

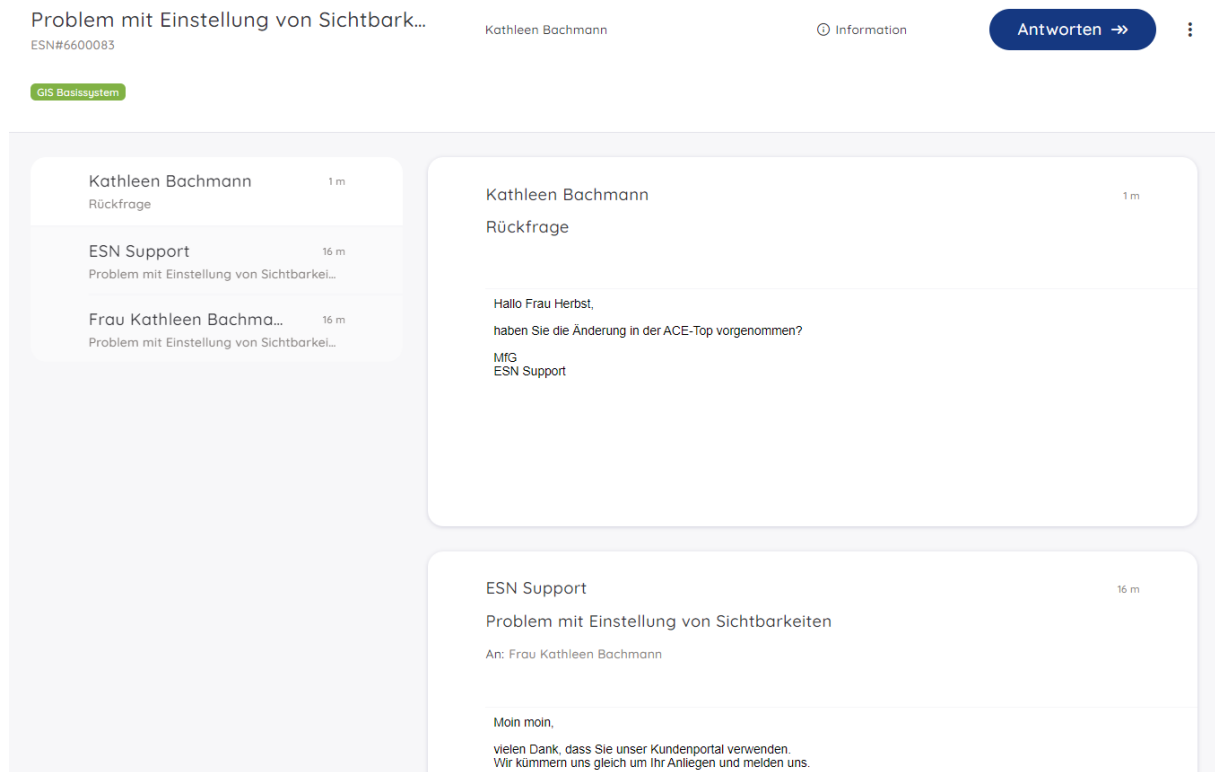


Abbildung 20: Dialog Ticket bearbeiten

Feld	Beschreibung
<u>Information</u>	Informationen über das eingestellte Ticket:
	<p>Information</p> <p>Ticket-Informationen</p> <p>Status: in Bearbeitung beim Hersteller Queue: GIS Produkt: GIS Basissystem Version: 5.3</p> <p>Kategorien</p> <p>GIS Basissystem</p>
	Zur Status-Information siehe Kap. 5.1

Öffnen eines Dialogs zum Beantworten von ESN Support-Rückfragen oder zusätzlichen Informationen. Sie können Anhänge und Bilder einfügen. Das Ticket kann auch hierüber geschlossen werden.

Antworten

Betreff:

Quellcode

Text *

Click to select or drop files here.

Nächster Status:

[Nächster Status]: Hierüber kann der Status auf „geschlossen“ geändert werden, „Offen“ ist vorgelegt.

- Um den Status zu ändern, klicken Sie in das Feld.



[Verwerfen]: Verwerfen der Antwort

[Übermitteln]: Bestätigen Sie das Absenden der Antwort

Weitere Aktionen



Drucken: PDF-Ausdruck des Tickets

5.1 Status

Während der Ticketbearbeitung können von ESN verschiedene Status eingetragen werden. Über das Kundenportal stehen Ihnen nur „offen“ und „geschlossen“ zur Verfügung.

Status	Beschreibung
neu	Neues Ticket
offen	Ticket ist in Bearbeitung
in Bearbeitung beim Hersteller	Ticket wartet auf Rückmeldung vom Hersteller
in Bearbeitung in der Entwicklung	Ticket wartet auf Rückmeldung aus der Entwicklung
warten auf schließen	Ticket wartet auf eventuelle Kundenrückmeldung, schließt sich automatisch nach Ablauf der Wartezeit
geschlossen	Ticket ist geschlossen
zusammengefasst	Ticket wurde zusammengefasst

6 Ticketübersicht

Im Bereich <Ihre Tickets> erhalten Sie eine Übersicht über alle Tickets, welche Sie im ESN-Ticketsystem angelegt haben.

- ▶ Klicken Sie im Navigationsbereich auf die Schaltfläche [Tickets] oder [Firmen-Tickets] (siehe Abb. 21). Über [Tickets] werden nur die Tickets angezeigt, die Sie selbst angelegt haben. Über [Firmen-Tickets] können Sie auch die Tickets sehen, die Ihre Kollegen eingestellt haben.

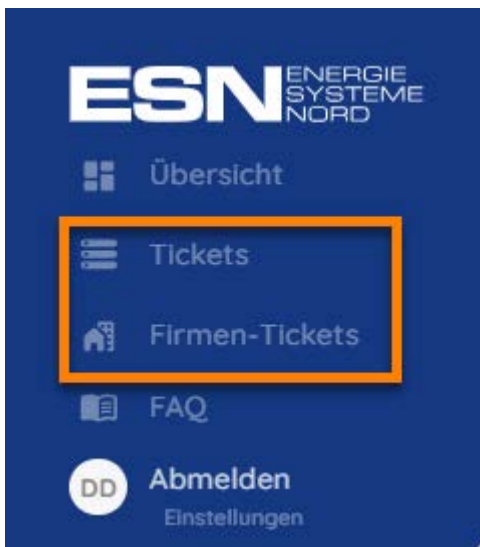


Abbildung 21: Ihre Tickets aufrufen

Daraufhin öffnet sich die Seite **Ihre Tickets** (siehe Abb. 22).

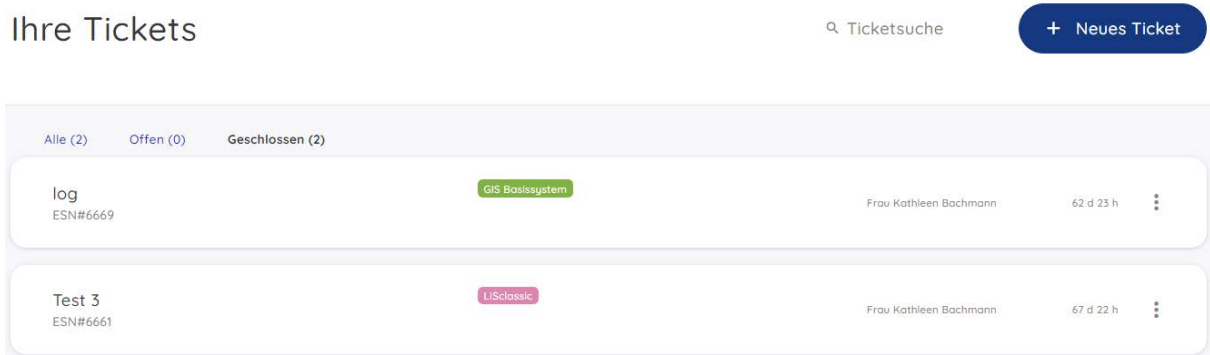
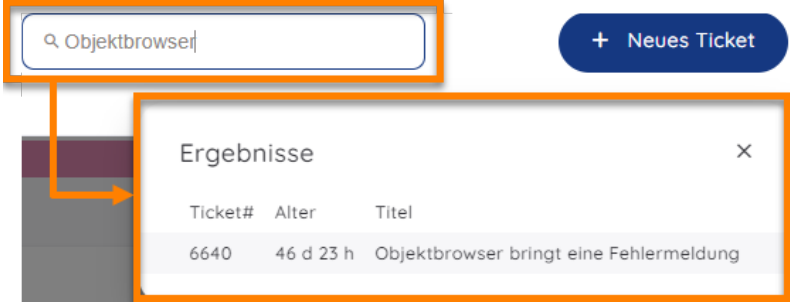


Abbildung 22: Bereich <Ihre Tickets>

Feld	Beschreibung
Ticketsuche	<p>Tragen Sie einen Suchbegriff ein, um aus einer Ergebnisliste das relevante Ticket zu öffnen (siehe Abb. 23).</p>  <p>Abbildung 23: Ticketsuche</p>
[Neues Ticket]	Erstellen Sie ein neues Ticket (siehe Kap. 4).
[Alle]	Öffnet eine Übersicht über alle erstellten Tickets, unabhängig vom Status des Tickets.
[Offen]	Öffnet eine Übersicht über alle offenen Tickets.
[Geschlossen]	Öffnet eine Übersicht über alle geschlossenen Tickets.
Ticketübersicht	▶ Klicken Sie auf eine Kachel, um das entsprechende Ticket zu öffnen.

7 FAQ

Im Navigationsbereich können Sie über die Schaltfläche [FAQ] zum entsprechenden Bereich navigieren (siehe Abb. 24).

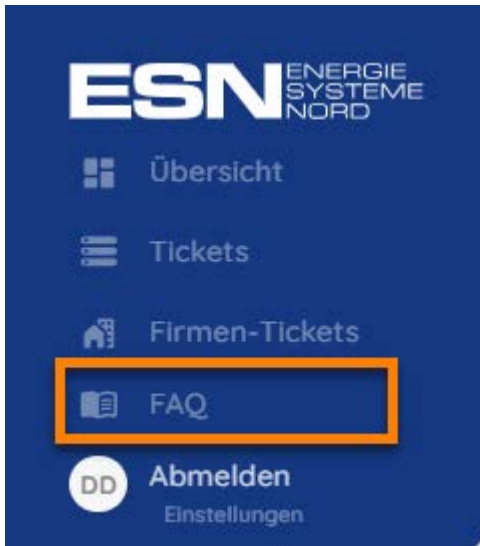


Abbildung 24: FAQ

Hier werden Ihnen Lösungen, Vorschläge und hilfreiche Informationen zu häufig auftretenden Fragen und Problemen zusammengestellt.

- ▶ Klicken Sie auf die Unterkategorie, um zu einer Übersicht der entsprechenden Artikel zu gelangen (siehe Abb. 25).

FAQ-Explorer

FAQ

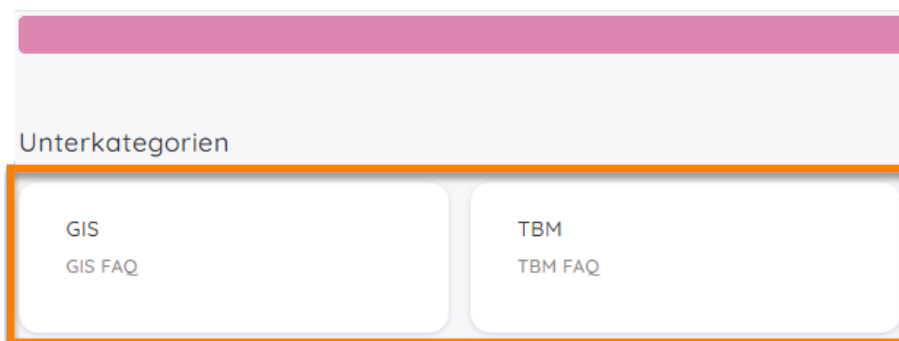


Abbildung 25: FAQ-Unterkategorie

7.1 Hilfreiche Artikel

Während der Erstellung eines Tickets (siehe Kap. 4) können Ihnen Artikel aus dem <FAQ> vorgeschlagen werden.

Sollte der Freitext des Tickets bereits bekannte Stichwörter eines FAQ-Artikels enthalten werden im Bereich <Hilfreiche Artikel> entsprechende Links eingeblendet (siehe Abb. 26).

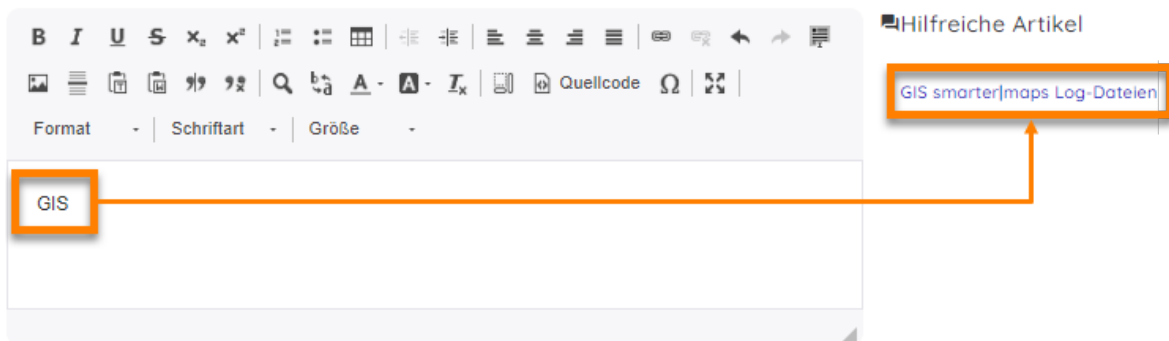


Abbildung. 26: Hilfreiche Artikel

8 Abmelden

- ▶ Öffnen Sie den Navigationsbereich und klicken auf den Menüpunkt *[Abmelden]* (s. Abbildung 27).

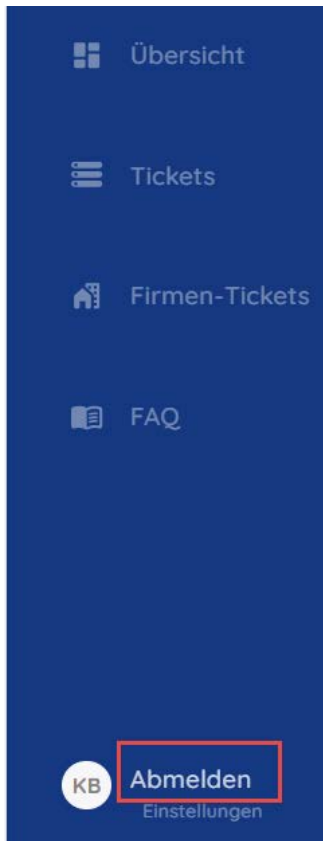

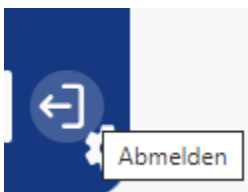


Abbildung 27: Abmelden

- ▶ Sie können die Maus auch direkt auf das Profil-Icon  ziehen, ohne den Navigationsbereich zu öffnen. Es erscheint das Abmelden-Icon.
- ▶ Klicken Sie auf das Icon, um sich abzumelden.



Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anmeldung.....	5
Abbildung 2: Passwort ändern.....	6
Abbildung 3: Einstellungen.....	6
Abbildung 4: Einstellungen.....	7
Abbildung 5: Kunden-Dashboard öffnen.....	8
Abbildung 6: Deine letzten Tickets.....	9
Abbildung 7: Informationsbanderole.....	9
Abbildung 8: Informationskachel.....	10
Abbildung 9: Übersicht.....	11
Abbildung 10: Kunden-Dashboard → Ticket erstellen.....	11
Abbildung 11: Übersicht.....	12
Abbildung 12: Ticketübersicht → Neues Ticket.....	12
Abbildung 13: Neues Ticket erstellen.....	13
Abbildung 14: Hilfreiche Artikel.....	14
Abbildung 15: Drag & Drop im Textfeld.....	15
Abbildung 16: Drag & Drop im Bereich des Anhangs.....	15
Abbildung 17: Datei auswählen.....	16
Abbildung 18: Dateiauswahl.....	16
Abbildung 19: Hinzugefügte Anhänge.....	17
Abbildung 20: Dialog Ticket bearbeiten.....	18
Abbildung 21: Ihre Tickets aufrufen.....	21
Abbildung 22: Bereich <Ihre Tickets>.....	21
Abbildung 23: Ticketsuche.....	22
Abbildung 24: FAQ.....	23
Abbildung 25: FAQ-Unterkategorie.....	23
Abbildung. 26: Hilfreiche Artikel.....	24
Abbildung 27: Abmelden.....	25

Index

A		S	
Abkürzungen	4	Status	20
Anhänge	14	T	
F		Ticket bearbeiten	18
FAQ	23	Ticket erstellen	12
I		Ticketübersicht	11
Informationen	9	Z	
P		Zeichenerklärung	4
Passwort	5		