

## FICT Support Desk

Anwenderdokumentation

## FICT Support Desk Anwenderdokumentation

### Anmeldung und Kontoerstellung

Die Anmeldung erfolgt unter der URL: <https://fischer-engstingen.de/support>.

Gast | Anmelden

Support-Center-Startseite Neues Ticket eröffnen Ticket-Status überprüfen

### Willkommen im SupportDesk von Fischer ICT-Consulting

Um Ihre Supportanfragen besser organisieren und effizienter bearbeiten zu können, verwenden wir dieses Support-Ticket-System. In unserem SupportDesk wird jeder Anfrage eine eindeutige Ticket-Nummer zugewiesen, an Hand der Sie den Status Ihrer Anfrage jederzeit online nach verfolgen können.

Zu Ihrem Überblick werden alle Anfragen mit den dazugehörigen Antworten in unserem SupportDesk gespeichert. So können Sie jederzeit die Antworten auf Ihre Anfragen online einsehen.

**Um ein Ticket im System zu eröffnen, ist eine gültige E-Mail-Adresse erforderlich.**

Servicezeiten: Nach Vereinbarung  
Support Hotline: +49 (7129) 9362-484  
Support Mail: [hilfe@fischer-engstingen.de](mailto:hilfe@fischer-engstingen.de)

Neues Ticket eröffnen  
Ticket-Status überprüfen  
Fernwartung  
FAQ

Fischer  
ICT-Consulting

Auf der Startseite des Ticketsystems gibt es zwei Wege sich anzumelden.

Sie gelangen über den Link „Anmelden“ **1** oder über den Button „Neues Ticket eröffnen“ **2** auf die Anmeldemaske des Systems.

Hier können Sie sich nun mittels Ihrer **Emailadresse** <sup>1</sup> oder nach erfolgreicher Registrierung und Aktivierung auch mittels **Vorname Nachname** (ohne Umlaute) und dem von Ihnen vergebenen Passwort <sup>2</sup> anmelden.



Gast | [Anmelden](#)

[Support-Center-Startseite](#) [Neues Ticket eröffnen](#) [Ticket-Status überprüfen](#)

## Anmeldung bei Fischer ICT-Consulting

Um Ihnen besser helfen zu können, empfehlen wir unseren Kunden sich bei unserem FICT Support Desk zu registrieren.

The screenshot shows a login and registration interface. On the left, there are three input fields: 'E-Mail-Adresse oder Benutzername', 'Passwort', and a button labeled 'Anmelden'. On the right, there are two buttons: a green one labeled 'Ein Konto erstellen' and a blue one labeled 'Hier anmelden'. A padlock icon is also visible. Red arrows and numbers point to specific elements: '1' points to the email field, '2' points to the 'Anmelden' button, and '3' points to the 'Ein Konto erstellen' button.

Wenn dies der erste Kontakt ist oder Sie Ihre Ticketnummer verloren haben, [eröffnen Sie bitte ein neues Ticket](#)

Wenn Sie noch keinen Zugang zu unserem Support Desk System haben, können Sie sich gerne über den Button "Ein Konto erstellen" <sup>3</sup> registrieren. In der sich nun öffnenden „Konto-Registrierung“ geben Sie bitte Ihre Kontaktdaten an. Alle Angaben mit **dicker Schrift** und einem **roten \*** sind sogenannte Pflichtangaben. Weiter bekommen Sie nur mit einer gültigen persönlichen Emailadresse Zugang zum System. Die Eingaben werden von uns geprüft und Sie erhalten anschließend eine Email in der ein Bestätigungslink <sup>1</sup> enthalten ist. Mit diesem wird Ihr Konto registriert und für die Funktionen freigeschaltet. **Konto-Registrierungen die keine klar erkennbare Person widerspiegelt, werden von uns kommentarlos gelöscht!**

Von: "FICT SupportDesk" <[hilfe@fischer-engstingen.de](mailto:hilfe@fischer-engstingen.de)>

Datum: 25. Dezember 2017 um 09:52:16 MEZ

An: [\[redacted\]](#)

Betreff: **Willkommen bei Fischer ICT-Consulting**

**Hallo** [\[redacted\]](#)

Es wurde für Sie ein Kundenkonto bei unserem FICT Support Desk auf <https://fischer-engstingen.de/support> erstellt.

Folgen Sie bitte dem Link unten, um Ihr Konto zu bestätigen und Zugang zu Ihren Tickets zu erhalten.

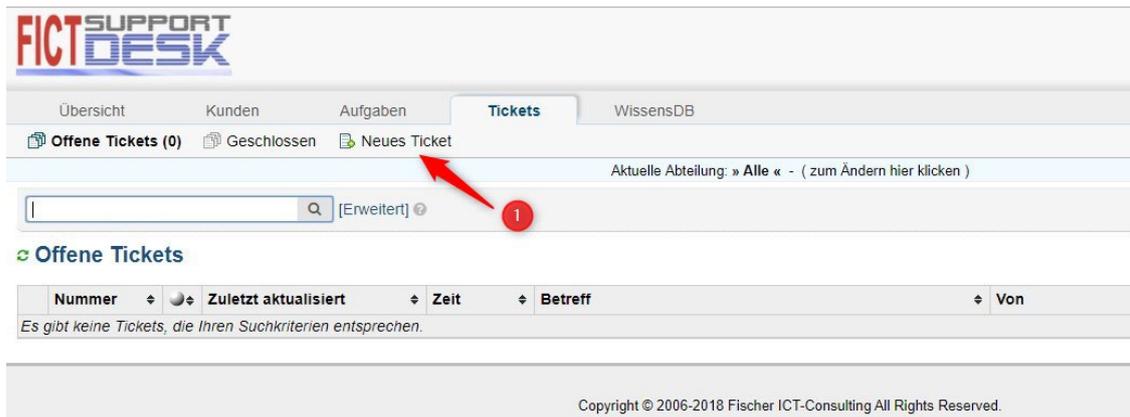
<https://fischer-engstingen.de/support/pwreset.php?token=scD8pOcNtDiSUSlgRW9CYpbWjcl25pCX3R0=v0OzNxav9QDP>

Ihr freundliches FICT Support-Team  
Fischer ICT-Consulting

## Ticketerstellung

Support Tickets können über zwei Wege erstellt werden:

### 1. Manuelle Ticketerstellung <sup>1</sup>



### 2. E-Mails an die Adressen [hilfe@fischer-engstingen.de](mailto:hilfe@fischer-engstingen.de) oder [help@fischer-engstingen.de](mailto:help@fischer-engstingen.de) werden automatisch in Tickets umgewandelt und der jeweiligen Abteilung zugeordnet.

Wenn Sie ein neues Ticket über den Support Desk anlegen, müssen Sie zuerst ein Hilfethema <sup>1</sup> auswählen, welches am besten zu Ihrem Anliegen passt. Je nach Thema werden weitere Abfragefelder eingeblendet. Alle Angaben mit **dicker Schrift** und einem **roten \*** sind sogenannte Pflichtangaben und müssen ausgefüllt werden um das Ticket abzuschicken.

Im Feld „Ticket Details“ <sup>2</sup> beschreiben Sie bitte so genau wie möglich Ihr Anliegen oder das Problem.

Meldungen wie „**Rechner tut nicht mehr**“ oder „**Software zickt rum**“ bringen uns und Sie nicht weiter und haben nur eine längere Warte- und Bearbeitungszeit zur Folge!

Im unteren Bereich der Ticket Detail befindet sich ein graues Feld <sup>3</sup> „Ziehen Sie Dateien hierhin oder wählen Sie diese aus“ über dieses Feld können Sie Dateien (Screenshots, Fehlermeldungen, Supportfiles, usw.) dem Ticket hinzufügen.

Im unteren Drittel werden je nach Hilfethema weitere Felder eingeblendet, welche Angaben erfordern.

Zum Schluss müssen Sie noch unsere AGBs und die Datenschutzerklärung akzeptieren. Diese können und sollten zuvor durch einen Klick auf den jeweiligen Link gelesen werden. Akzeptiert werden diese durch setzen des Hackens <sup>4</sup>.

Nun noch ein Klick auf „Ticket eröffnen“ und diese wird im Support Desk System gespeichert. Weiter werden die zuständigen Mitarbeiter über den neuen Eingang informiert.

