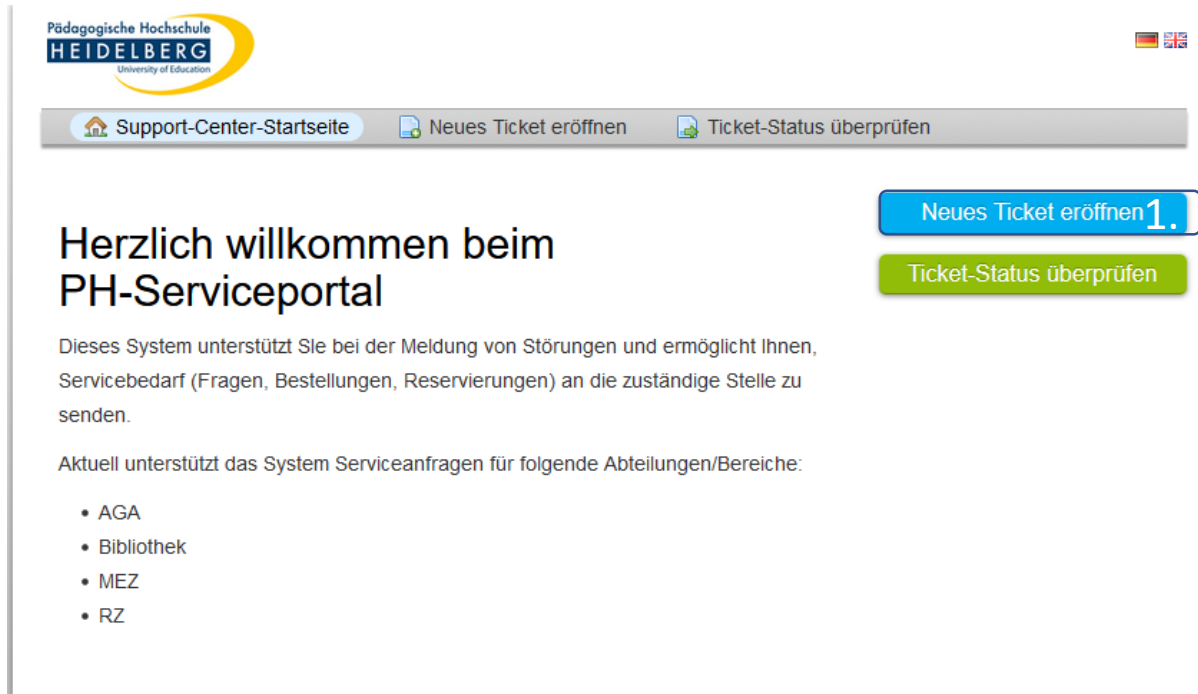


Helpdesk: Ticket eröffnen 1

Adresse des Portals:

<https://helpdesk.ph-heidelberg.de/>



The screenshot shows the helpdesk interface of the Pädagogische Hochschule Heidelberg. At the top left is the university logo. To the right are language selection icons for German and English. Below the logo is a navigation bar with three buttons: 'Support-Center-Startseite' (home icon), 'Neues Ticket eröffnen' (document icon), and 'Ticket-Status überprüfen' (document icon). The main content area features a large heading 'Herzlich willkommen beim PH-Serviceportal' and a blue button 'Neues Ticket eröffnen 1.'. Below this is a green button 'Ticket-Status überprüfen'. A paragraph explains the system's purpose: 'Dieses System unterstützt Sie bei der Meldung von Störungen und ermöglicht Ihnen, Servicebedarf (Fragen, Bestellungen, Reservierungen) an die zuständige Stelle zu senden.' Below this, it states 'Aktuell unterstützt das System Serviceanfragen für folgende Abteilungen/Bereiche:' followed by a bulleted list: AGA, Bibliothek, MEZ, and RZ.

Pädagogische Hochschule
HEIDELBERG
University of Education

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

Herzlich willkommen beim PH-Serviceportal

Neues Ticket eröffnen 1.

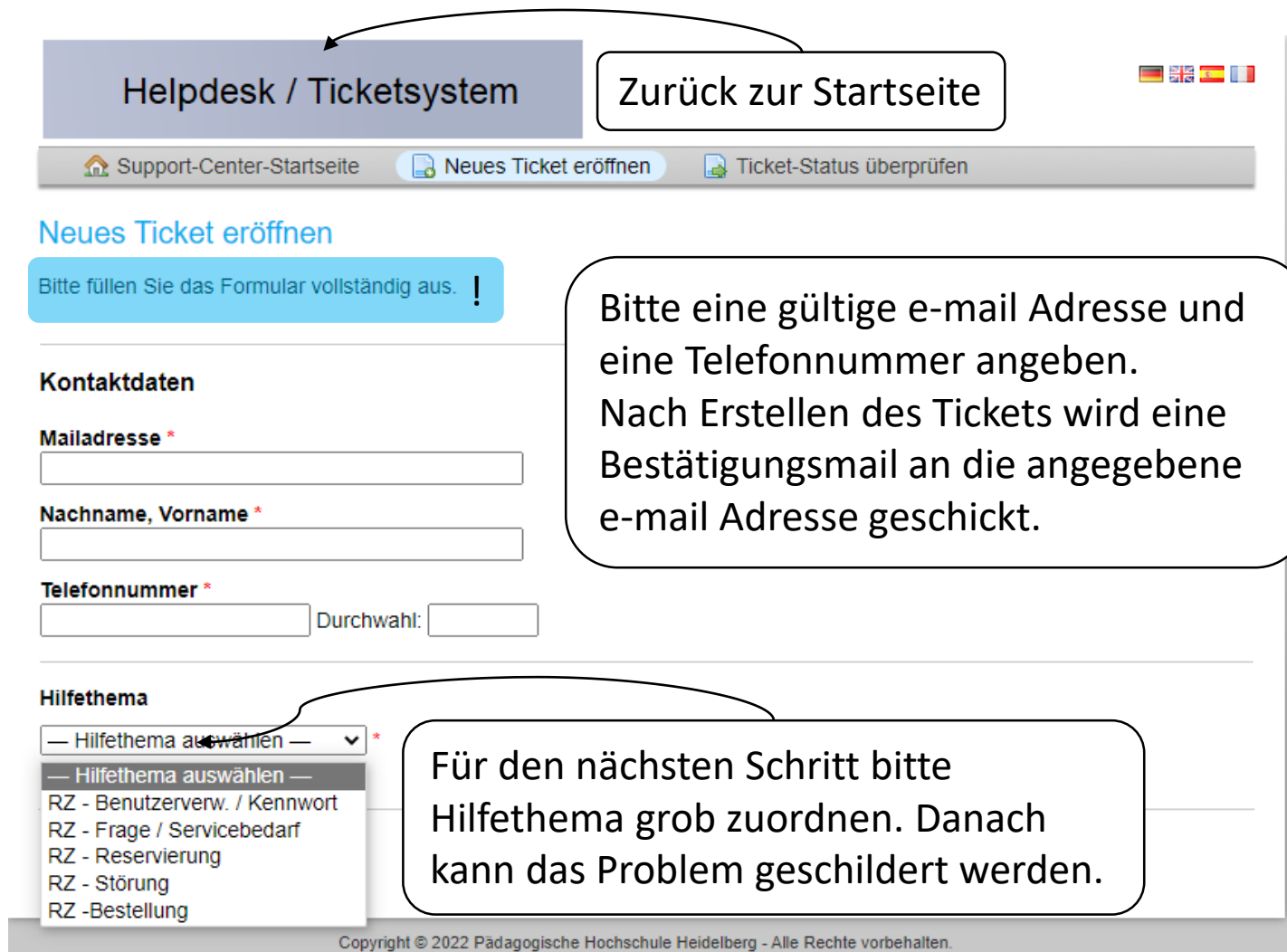
Ticket-Status überprüfen

Dieses System unterstützt Sie bei der Meldung von Störungen und ermöglicht Ihnen, Servicebedarf (Fragen, Bestellungen, Reservierungen) an die zuständige Stelle zu senden.

Aktuell unterstützt das System Serviceanfragen für folgende Abteilungen/Bereiche:

- AGA
- Bibliothek
- MEZ
- RZ

Helpdesk: Ticket eröffnen 2



The screenshot shows the 'Neues Ticket eröffnen' page. At the top, there is a navigation bar with 'Helpdesk / Ticketsystem' and a 'Zurück zur Startseite' button. Below this is a secondary navigation bar with 'Support-Center-Startseite', 'Neues Ticket eröffnen', and 'Ticket-Status überprüfen'. The main heading is 'Neues Ticket eröffnen' with a blue callout box stating 'Bitte füllen Sie das Formular vollständig aus. !'. The form is divided into two sections: 'Kontaktdaten' and 'Hilfethema'. The 'Kontaktdaten' section includes fields for 'Mailadresse *', 'Nachname, Vorname *', and 'Telefonnummer *' (with a 'Durchwahl:' field). The 'Hilfethema' section features a dropdown menu with the following options: 'RZ - Benutzerverw. / Kennwort', 'RZ - Frage / Servicebedarf', 'RZ - Reservierung', 'RZ - Störung', and 'RZ -Bestellung'. Two callout boxes provide instructions: one for the contact data fields and another for the help topic dropdown.

Helpdesk / Ticketsystem

Zurück zur Startseite

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

Neues Ticket eröffnen

Bitte füllen Sie das Formular vollständig aus. !

Kontaktdaten

Mailadresse *

Nachname, Vorname *

Telefonnummer * Durchwahl:

Hilfethema

Hilfethema auswählen *

- Hilfethema auswählen
- RZ - Benutzerverw. / Kennwort
- RZ - Frage / Servicebedarf
- RZ - Reservierung
- RZ - Störung
- RZ -Bestellung

Bitte eine gültige e-mail Adresse und eine Telefonnummer angeben. Nach Erstellen des Tickets wird eine Bestätigungsmail an die angegebene e-mail Adresse geschickt.

Für den nächsten Schritt bitte Hilfethema grob zuordnen. Danach kann das Problem geschildert werden.

Helpdesk: Ticket eröffnen 3

Hilfethema

RZ - Frage / Servicebedarf

Ist das Hilfethema ausgefüllt, erweitert sich das Fenster wie hier zu sehen. Im Bedarfsfall kann das Hilfethema hier noch geändert werden.

Ticket-/Auftragsdetails

Bitte beschreiben Sie uns Ihr Anliegen. Mit der Erstellung eines Tickets stimmen Sie der elektronischen Verarbeitung der von Ihnen angegebenen Daten zu. (s. <https://www.ph-heidelberg.de/datenschutz.html>)

Kurzbeschreibung / Titel

Bitte eine **aussagekräftige** Kurzbeschreibung des Problems angeben.

<> ¶ A Aa B / U ↶ ☰ 🖼️ 📺 ☰ 🔗 —

Hier bitte das Problem möglichst genau schildern.

Beispiel: „*Ich befinde mich in Raum ... und versuche meinen PC mit dem LAN-Netzwerk zu verbinden. Die Verbindung kann nicht aufgebaut werden. Folgende Fehlermeldung taucht auf: siehe Screenshot*“

📎 Ziehen Sie Dateien hierhin oder wählen Sie diese aus

Im Bedarfsfall mit Screenshots oder Dateien unterstützen.

Screenshot

📎 Ziehen Sie Dateien hierhin oder wählen Sie diese aus

Hiermit wird das Ticket abgeschickt.
Weitere Infos: nächste Folie.

Ticket eröffnen

Zurücksetzen

Abbrechen

Helpdesk: Ticket eröffnen - fertigstellen

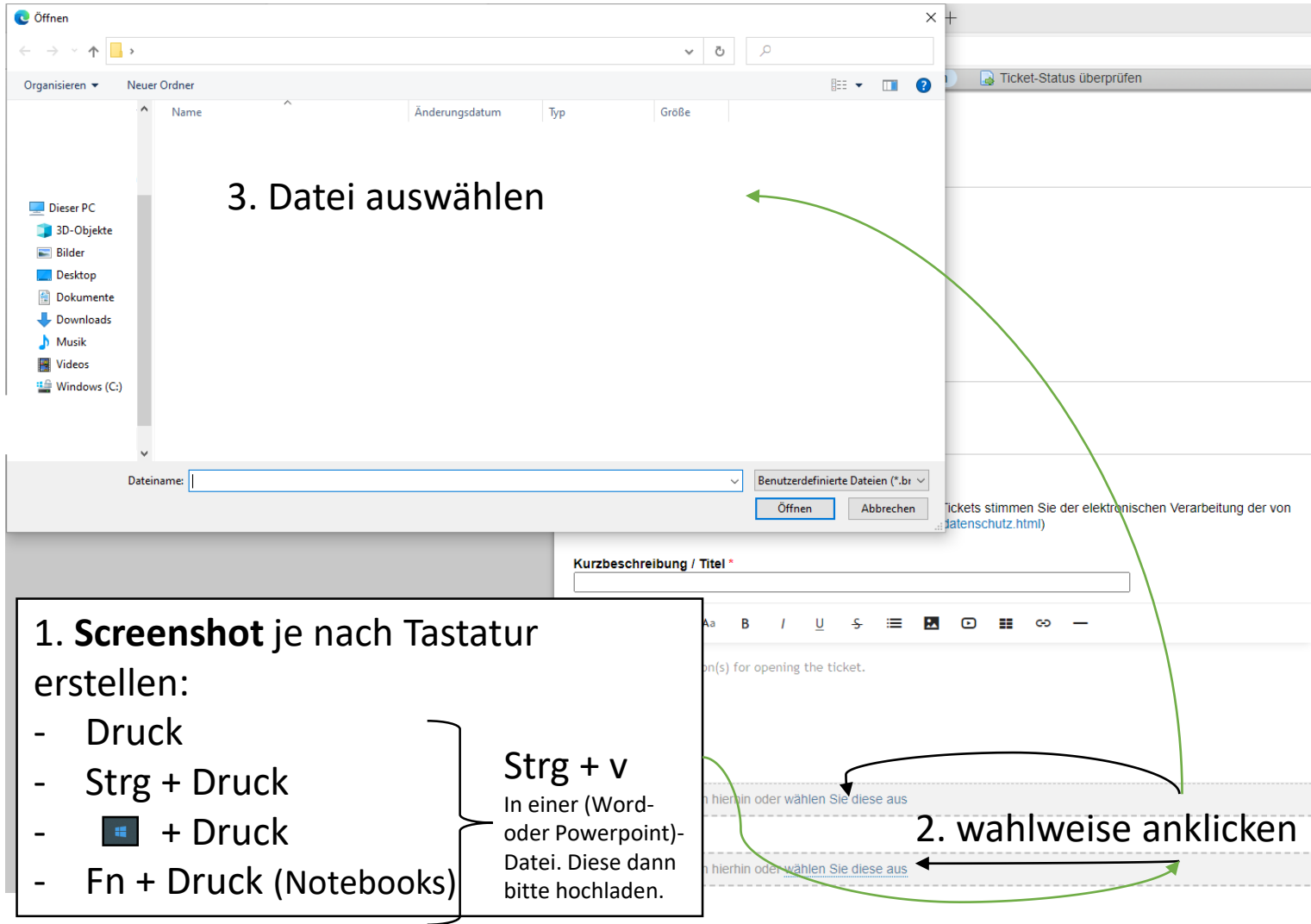
Nach einem Klick auf Ticket eröffnen wird geprüft, ob alle erforderlichen Angaben ausgefüllt sind. Bei Bedarf Fehlendes bitte ergänzen.

Es wird eine automatisch generierte Mail an die angegebene e-Mail Adresse geschickt. Diese beinhaltet die Ticketnummer und einen Link, mit dem der Auftragsstatus überprüft werden kann.

Diese Mail möglichst nicht löschen!


Die Seite, die bei einem Klick auf den Link erscheint, wird auf einer folgenden Folie erläutert.

Helpdesk: Datei an Ticket anfügen



3. Datei auswählen

1. Screenshot je nach Tastatur erstellen:

- Druck
- Strg + Druck
-  + Druck
- Fn + Druck (Notebooks)

Strg + v
 In einer (Word- oder Powerpoint)-Datei. Diese dann bitte hochladen.

2. wahlweise anklicken

Kurzb Beschreibung / Titel *

hierhin oder wählen Sie diese aus

hierhin oder wählen Sie diese aus

Ticket-Status überprüfen

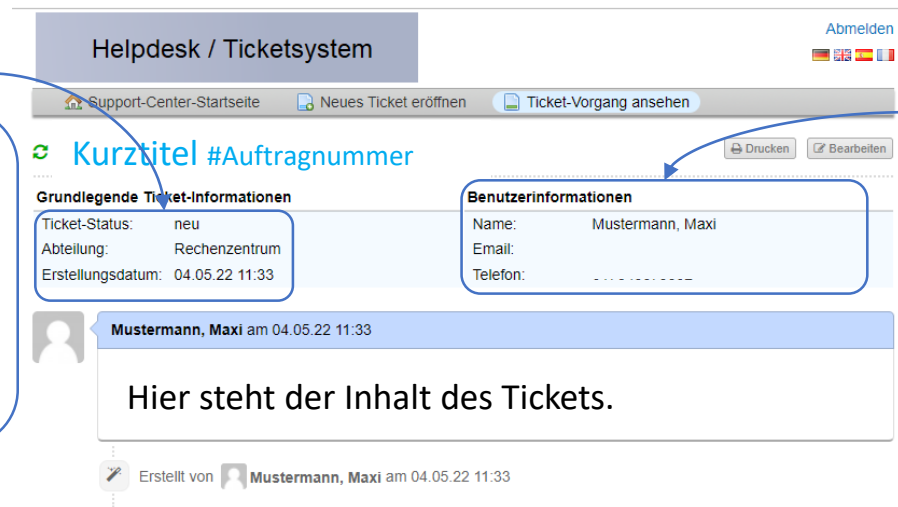
tickets stimmen Sie der elektronischen Verarbeitung der von (Datenschutz.html)

Aa B / U S ≡ ☒ 📺 ≡ ∞ -

on(s) for opening the ticket.

Helpdesk: Ticketstatus überprüfen

Diese Seite erreicht man mit dem Link aus der Mail, die nach Ticketerstellung zugesandt wurde.



The screenshot shows a web interface for a helpdesk system. At the top, there is a header with the text "Helpdesk / Ticketsystem" and a language selection menu with flags for German, English, and French. Below the header is a navigation bar with three buttons: "Support-Center-Startseite", "Neues Ticket eröffnen", and "Ticket-Vorgang ansehen". The main content area displays a ticket titled "Kurztitel #Auftragsnummer". There are two callout boxes: one on the left pointing to the "Grundlegende Ticket-Informationen" section, and one on the right pointing to the "Benutzerinformationen" section. The "Grundlegende Ticket-Informationen" section contains the following data: Ticket-Status: neu, Abteilung: Rechenzentrum, and Erstellungsdatum: 04.05.22 11:33. The "Benutzerinformationen" section contains: Name: Mustermann, Maxi, Email: (empty), and Telefon: (empty). Below these sections is a user profile card for "Mustermann, Maxi" with the timestamp "am 04.05.22 11:33". The main content area contains the text "Hier steht der Inhalt des Tickets." At the bottom, there is a footer indicating the ticket was created by "Mustermann, Maxi" on "04.05.22 11:33".

Abmelden

Support-Center-Startseite Neues Ticket eröffnen Ticket-Vorgang ansehen

Kurztitel #Auftragsnummer Drucken Bearbeiten

Grundlegende Ticket-Informationen

Ticket-Status: neu
Abteilung: Rechenzentrum
Erstellungsdatum: 04.05.22 11:33

Benutzerinformationen

Name: Mustermann, Maxi
Email:
Telefon:

Mustermann, Maxi am 04.05.22 11:33

Hier steht der Inhalt des Tickets.

Erstellt von Mustermann, Maxi am 04.05.22 11:33

Informationen über das Ticket:
Wie viel wurde bereits bearbeitet?
An welche Abteilung wurde es geschickt?
Wann wurde es erstellt?

Angegebene Kontaktdaten des/der AuftragstellerIn