



Dokumentation

# **ITS Customer Care Center**

Stand 01.08.2020

© Copyright 2020 durch ITS Informationstechnik Service GmbH. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen dürfen ohne ausdrückliche Bestätigung der ITS Informationstechnik Service GmbH weder vollständig noch in Auszügen verbreitet und reproduziert werden.

# Inhaltsverzeichnis

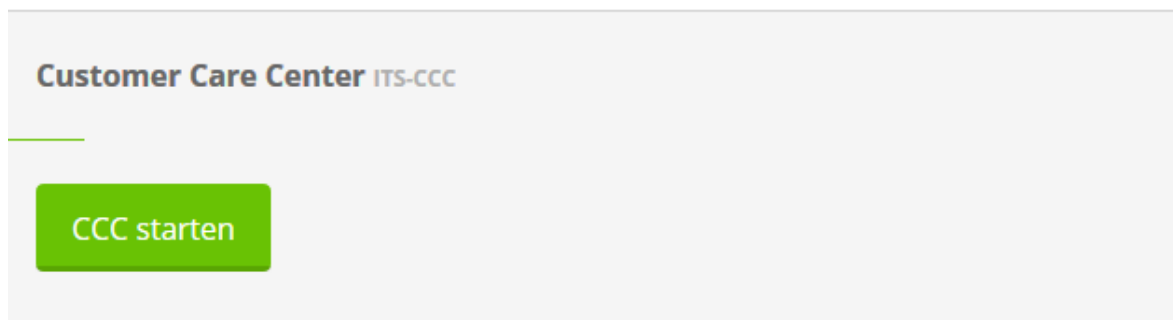
<b>1. ANMELDUNG.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PERSÖNLICHE EINSTELLUNGEN .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ÜBERSICHT UND ZUGRIFF AUF DEN SCHIFFTVERKEHR .....</b>	<b>4</b>
<b>4. NEUES TICKET ERSTELLEN .....</b>	<b>5</b>
<b>5. SUCHE .....</b>	<b>7</b>

Auf den folgenden Seiten möchten wir Ihnen eine Kurzübersicht zur Verwendung des ITS Customer Care Centers zur Verfügung stellen. Hierbei handelt es sich um einen Online Zugang zum Ticketsystem des technischen Kundensupports der ITS Informationstechnik Service GmbH. Mit der Einführung eines Kundenportals auf der Grundlage eines Browserzugangs möchten wir Ihnen eine komfortable Möglichkeit zur Verfügung stellen, Ihre Anfragen und technischen Probleme zentral und übersichtlich zu verwalten. Die Zielsetzung ist dabei, die Zusammenarbeit zu verbessern und einen reibungslosen Ablauf bei der Bearbeitung Ihrer Fragen durch unser Supportteam zu gewährleisten. Sie erreichen unseren Support

- über unser Webportal: <https://its-service.de/service/support/calldb/>
- unter der Hotline-Telefonnummer: 0231 / 22 24 91 - 22
- unter der postalischen Adresse: ITS Support, Phoenixseestraße 6, 44263 Dortmund

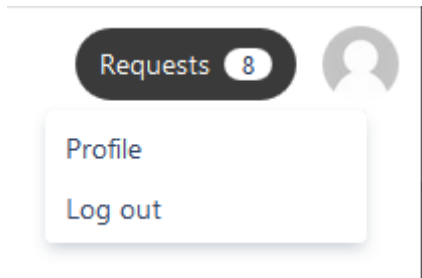
#### 1) Anmeldung:

Verwenden Sie unser Portal über einen geeigneten Browser unter Eingabe der URL <https://its-service.de/service/support/calldb/> . Geben Sie dort zur Anmeldung Ihre persönliche Benutzerkennung ein, die Sie von unserem Support erhalten haben. Sollte Ihnen diese noch nicht vorliegen, so können Sie sich jederzeit durch einen unserer Mitarbeiter einen Zugang einrichten lassen.



## 2) Persönliche Einstellungen:

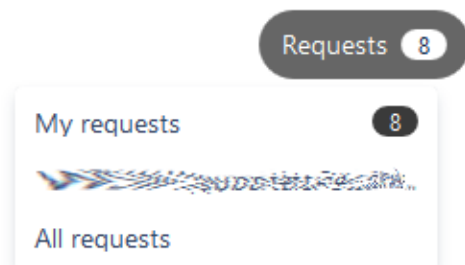
Klicken Sie nach einer erfolgten Erstanmeldung zunächst auf den Menüpunkt »Profile«, den Sie unter dem Benutzer-Icon erreichen. An dieser Stelle können Sie grundlegende Vorgaben zum Verhalten Ihres Zugangs konfigurieren: Legen Sie dort fest, in welcher Sprache Sie Ihre Oberfläche bedienen möchten. Bei Bedarf können Sie hier Ihrem Avatar ein Bild (z.B. ein Unternehmenslogo) hinterlegen.



**Legen Sie bitte nach erfolgter Erstanmeldung unbedingt ein eigenes Passwort fest, um Ihren Zugang vor unbefugten Zugriffen zu schützen.**

## 3) Übersicht Ihrer Anfragen und Zugriff auf den Schriftverkehr

Über die Schaltfläche »Requests« erhalten Sie Zugriff auf die von Ihnen gestellten Anfragen. Dabei haben Sie Möglichkeit, sich zwischen Ihren persönlichen Problemstellungen oder sämtlichen Anfragen Ihres Unternehmens insgesamt zu entscheiden.



Die vom System erstellte Übersicht kann dabei nach ausstehenden oder historischen Tickets gefiltert werden. Klicken Sie auf einen der dort aufgeführten Einträge, so erhalten Sie Zugriff auf den zum Ticket gehörenden Schriftverkehr, zu dem Sie auch vollen Zugriff auf alle im Rahmen Ihrer Anfrage bereitgestellten Dateien zum Download haben.

Sehen Sie an dieser Stelle den aktuellen Status und andere allgemeine Informationen zur Bearbeitung Ihrer Anfrage ein.

Klicken Sie auf »Comment on this Request...«, um Ihrer Anfrage eine neue Information oder Notiz hinzuzufügen. Alternativ können Sie auf den Link »Help Center« klicken, um zur allgemeinen Übersicht der zur Verfügung stehenden Projekte im Bereich des ITS Supports zu gelangen.



[Help Center](#) / [\[Service\] Smallworld Support](#) / SSS-4868

1012240 - LGC-Ausspielung - Datenbanksystemfehler



[Comment on this request...](#)

#### 4) Ein neues Ticket erstellen

Begeben Sie sich über den Link »Help Center« zunächst zur Übersicht. Wählen Sie das gewünschte Projekt und damit die Produktkategorie aus, zu dem eine neue Anfrage eingerichtet werden soll.

##### Recent



[Lovion::Lovion Support IT Help](#) · [\[Service\] Lovion Support](#)

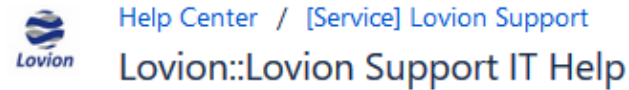
*No description*



[Smallworld::Smallworld Support IT ...](#) · [\[Service\] Smallw...](#)

*No description*

Für die Erstellung werden nur wenige Informationen benötigt. Vergeben Sie einen aussagekräftigen Titel für Ihre Anfrage. Legen Sie außerdem fest, ob Sie das neue Ticket allein im Zugriff haben oder dessen Inhalte mit anderen Mitarbeitern Ihres Unternehmens teilen möchten.



Summary

Share with  ▼

**Create** Cancel

Klicken Sie auf »Create« um die Erstellung abzuschließen.

Fügen Sie dem Ticket nun die Problemstellung hinzu. Stellen Sie neben einer sachlichen und vollständigen Fehlerbeschreibung sicher, dass Ihre Angaben mindestens die folgenden Informationen umfassen:

- Produkt: Auf welches Produkt bezieht sich die Problemstellung?
- Produktversion: Wie lautet die Versionsnummer des eingesetzten Produkts?
- Beschreibung der Schritte zur Reproduktion: Welche Arbeitsschritte müssen absolviert werden, damit es zum beschriebenen Problem kommt? Bildet dafür das Vorhandensein bestimmter Daten die Grundlage? Tritt das Problem nur unter Beachtung bestimmter Rahmenbedingungen auf? Gab es ggf. bereits selbst Bemühungen die Problemursache zu ermitteln oder zu bewerten?
- Stack Trace / Traceback: Treten im Rahmen der Problemstellung Fehlermeldungen auf? Senden Sie uns diese bitte als Textdatei und nicht als Screenshot zu. Achten Sie bei der Abbildung der Meldung bitte darauf, dass die Fehlerbeschreibung zumeist vor dem eigentlichen Traceback/Stack Trace steht und Bestandteil der Meldung ist.
- Log-Dateien: Sofern das Produkt standardmäßig oder auf spezielle Aktivierung Log-Dateien erzeugt, stellen Sie uns diese bitte zur Verfügung.
- Screenshots: Gemäß des Grundsatzes »Ein Bild sagt mehr als tausend Worte« kann die Erstellung von Screenshots oder eines kleinen Videos oftmals unterstützend bei der Problembeschreibung helfen.

- kundenspezifische Änderungen: Sind für die Betrachtung der Problemstellung kundenspezifische Änderungen an der Funktion oder individuelle Besonderheiten relevant?

## 5) Suche

Die Suchfunktion, die ebenfalls über die Schaltfläche »Requests« verfügbar ist, bietet Ihnen vielfältige Möglichkeiten, die von Ihnen gesuchte Anfrage wiederzufinden. Neben einer Volltextsuche in den Tickets können Sie die Suche auch auf einen vorgegebenen Zeitrahmen festlegen. Sie können über Ihre eigenen Tickets suchen oder auch die Anfragen einbeziehen, die Mitarbeiter Ihres Unternehmens gestellt haben.

[Help Center](#)

Requests

Open requests  Created by me  Any request type  Search for requests

Haben Sie Fragen zur Verwendung des Ticketsystems?  
Unser Supportteam wird Ihnen dabei behilflich sein.