

HELPDESK Online / Ticket System

Mit „Helpdesk Online“ können Sie ihre Supportanfragen (Tickets) überwachen, neue Fragen stellen und mit unserem Support kommunizieren.

Mit folgendem Link kommen Sie zum HELPDESK Online: <https://helpdesk.nsi-online.de>

Mit Ihrer in unserem System hinterlegten E-Mailadresse und einem Kennwort loggen Sie sich ein. Sollten Sie Ihr Kennwort vergessen haben können Sie dies anfordern.



Anmeldung **FAQ**

Helpdesk online

E-Mail (Geschäftlich)

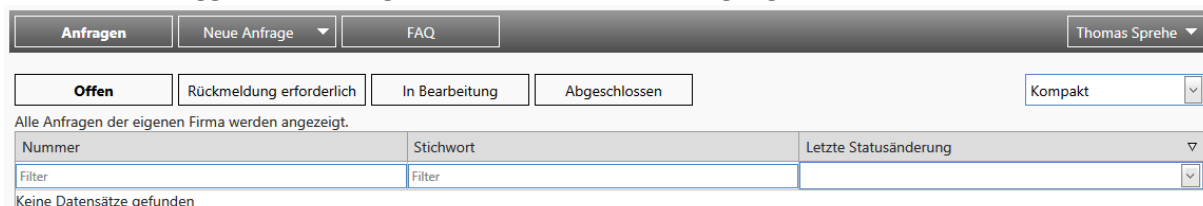
Kennwort

Anmelden

Anmeldedaten merken

Kennwort vergessen? Dann klicken Sie [hier](#).

Nach dem Einloggen stehen folgende Funktionen zur Verfügung:



Anfragen Neue Anfrage **FAQ** Thomas Sprehe

Offen Rückmeldung erforderlich In Bearbeitung Abgeschlossen Kompakt

Alle Anfragen der eigenen Firma werden angezeigt.

Nummer	Stichwort	Letzte Statusänderung
Filter	Filter	

Keine Datensätze gefunden

In der obersten Zeile können Sie auswählen: Anfragen | Neue Anfrage | FAQ | Benutzer Name

„Anfragen“ zeigt das Fenster was Sie sehen

„Neue Anfrage“ wechselt das Menü um ein neues Ticket zu erstellen.

„FAQ“ wechselt das Menü in den Bereich FAQ

„Benutzer Name“ öffnet das Menü zum Abmelden aus dem HELPDESK oder zum Ändern des Kennwortes.

Anfragen Neue Anfrage FAQ Thomas Sprehe

Offen Rückmeldung erforderlich In Bearbeitung Abgeschlossen Kompakt

Alle Anfragen der eigenen Firma werden angezeigt.

Nummer Stichwort Letzte Statusänderung

Filter Filter

Keine Datensätze gefunden

In der zweiten Zeile können Sie sich über „Offen | Rückmeldung erforderlich | In Bearbeitung | Abgeschlossen“ verschiedene Listenansichten Ihrer Tickets anzeigen lassen.

Ganz rechts in der zweiten Zeile können Sie die Listenansichten auf „Kompakt, Standard oder Erweitert“ einstellen.

Mit einem Klick auf den entsprechenden Buttons sehen eine Liste der Tickets mit jeweiligem Bearbeitungsstatus.

Eine neue Supportanfrage (Ticket) anlegen:

Entscheiden Sie ob es sich bei dem Ticket um eine Frage handelt oder ob Sie ein Problem melden möchten.

Anfragen Neue Anfrage FAQ

Offene Anfragen Problem melden Abgeschlossene Anfragen

Alle Anfragen der eigenen Firma werden angezeigt.

Beispiel Problem melden:

The screenshot shows a web interface for reporting a problem. At the top, there are navigation buttons: 'Anfragen', 'Neue Anfrage' (with a dropdown arrow), and 'FAQ'. On the right, the user's name 'Thomas Sprehe' is displayed with a dropdown arrow. Below this is the heading 'Problem melden' followed by the instruction 'Bitte beschreiben Sie das Problem.' and a note 'Diese Anfrage ist für Thomas Sprehe, NSI CAD/CAM-Technik GmbH'. The form contains four main sections: 1. 'Stichwort' (required) with an empty text input field. 2. 'Anfrage' (required) with a larger empty text area. 3. 'Datei(en) hochladen' with a file selection input field, a 'Durchsuchen...' button, and a red 'x' icon. 4. 'Produkt' with a dropdown menu currently showing 'Alle'. At the bottom left is a blue 'Speichern' button.

1.) Stichwort

Geben Sie ein Stichwort ein um was es sich bei dem Problem handelt. Bitte vergeben Sie eindeutige Stichwörter denn so könne Sie abgeschlossenen Tickets besser wiederfinden

2.) Anfrage

Beschreiben Sie hier das Problem.

3.) Datei hochladen

Geht es um ein Anwendungsproblem mit Mastercam? Dann senden Sie uns eine „zip2go-Datei“ dann haben wir schon mal alle nötigen Informationen.

4.) Produkt

Hier können Sie die Anfrage weiter spezifizieren.

This image shows a close-up of the 'Produkt' dropdown menu. The menu is open, displaying three options: 'Alle' (highlighted in blue), 'Cimco', and 'Mastercam'. The dropdown has a search icon (magnifying glass) and a close icon (X) on the right side.

This image shows a close-up of the 'Produkt' and 'Version' dropdown menus. The 'Produkt' dropdown is set to 'Mastercam'. The 'Version' dropdown is set to '2017'. Below these is a 'Bereich' dropdown set to 'Alle' and a blue 'Wählen...' button.

Listenansichten z.B. „Anfragen in Bearbeitung“

Offen	Rückmeldung erforderlich	In Bearbeitung	Abgeschlossen	Standard
Alle Anfragen der eigenen Firma werden angezeigt.				
Nummer	Status	Stichwort	Letzte Statusänderung	Melder
Filter	Filter	Filter	Filter	Filter
1440	in Bearbeitung	VPN-Zugang mit dem Notebook (TEST!)	21.02.2017 15:15	Klaus Kussmann, NSI CAD/CAM-Technik GmbH

Klicken Sie auf eine Anfrage dann erhalten Sie mehr Informationen.

Sie haben hier auch die Möglichkeit die Tickets zu kommentieren Dateien hinzuzufügen oder abzuschließen. Diese Funktionen stehen Ihnen auch in den anderen Listenansichten zur Verfügung.

Anfragen
Neue Anfrage ▾
FAQ
Thomas Sprehe ▾

← Zurück
Kommentar abgeben
Datei hochladen
Anfrage abschließen

VPN-Zugang mit dem Notebook (TEST!)

Anfrage	VPN zugang mit dem Notebook funktioniert nicht	Nummer	1440
Lösung	Henrik Kersting hat das mit Klaus erledigt.	Art	Frage
Notizen	Hi ich habe noch keinen Code erhalten...	Melder	Klaus Kussmann, NSI CAD/CAM-Technik GmbH
	Beste Grüsse	Kunde	NSI CAD/CAM-Technik GmbH
	Klaus Kussmann	Status	in Bearbeitung
	Tel. 05258 - 93 21 29	Erzeugt am	23.06.2016 15:16
	Fachgebietsleiter Technik	Geändert am	21.02.2017 15:15
		Priorität	Niedrig

Ihre Logindaten teilen wie Ihnen gerne auf Anfrage mit.