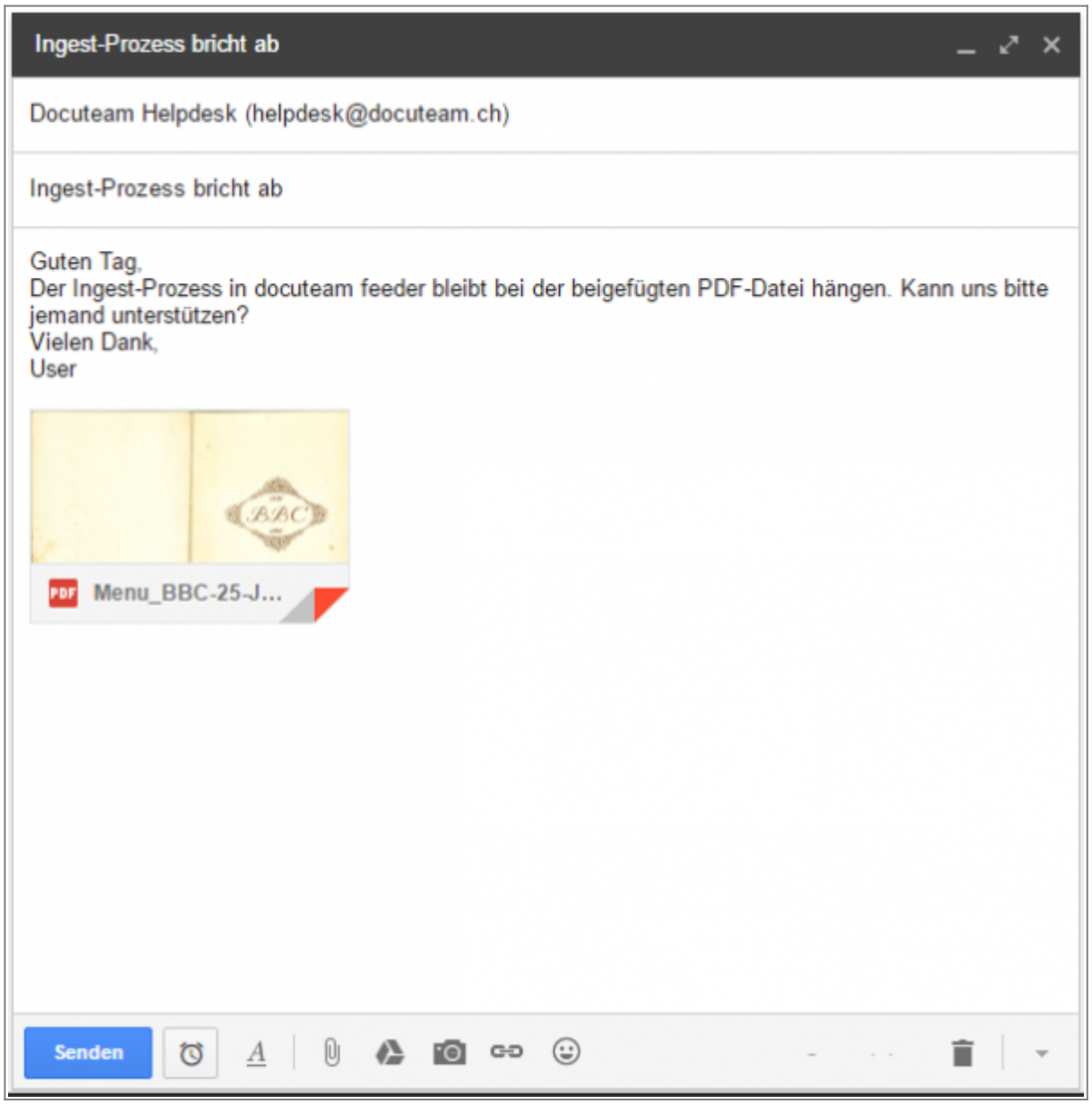
Vorgehen bei Supportanfragen

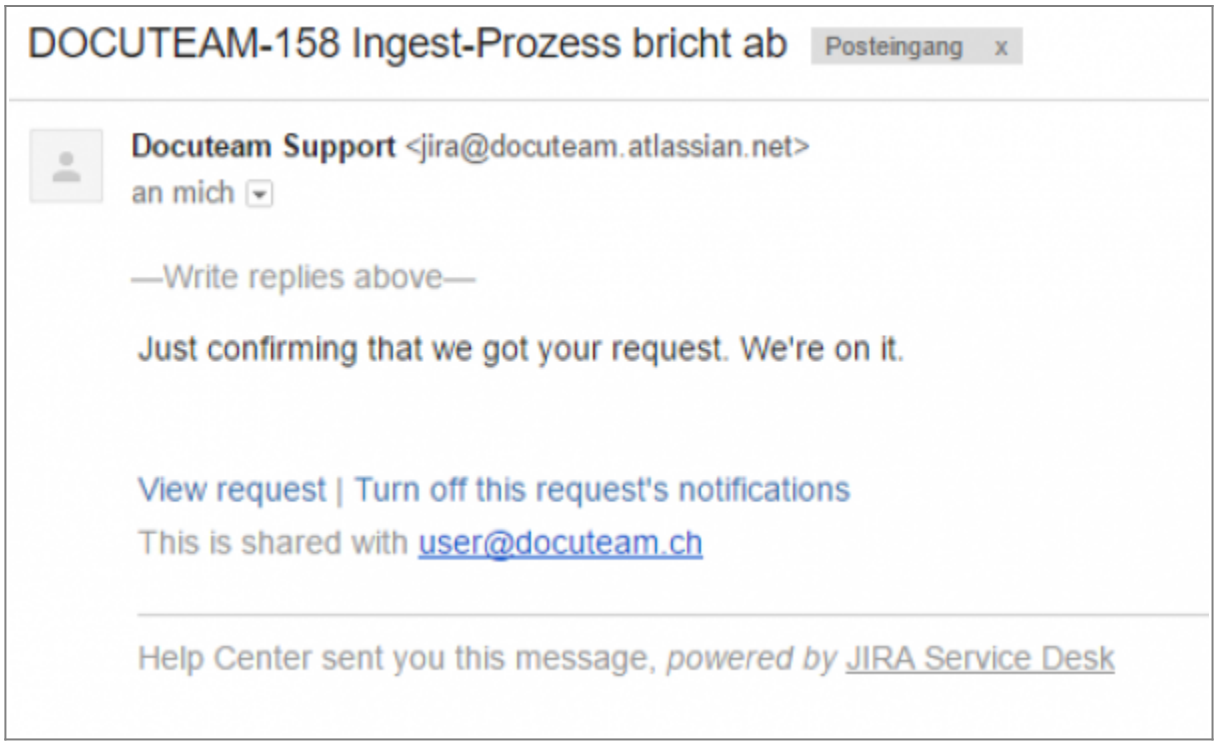
1. Kontaktaufnahme per Mail an support@docuteam.ch

Wenn Sie ein Support-Ticket eröffnen möchten, dann schreiben Sie eine Mail an support@docuteam.ch oder helpdesk@docuteam.ch



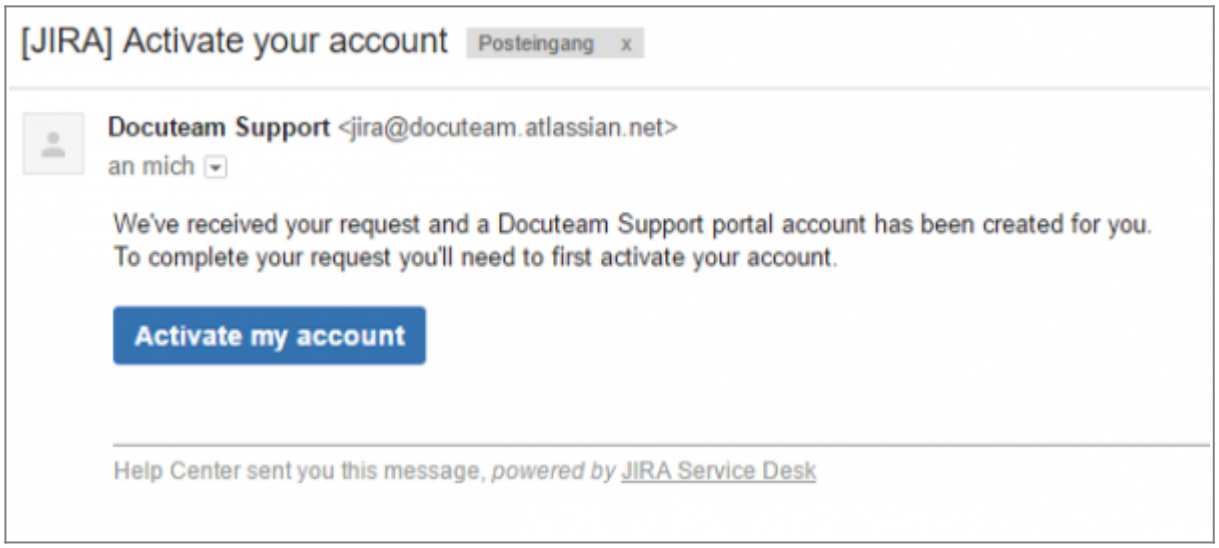
2. Automatische Antwort vom Ticketing-System

Das Ticketing-System sendet Ihnen eine automatisierte Bestätitung. Sie kennen nun die Ticket-Nummer (im vorliegenden Fall DOCUTEAM-158)

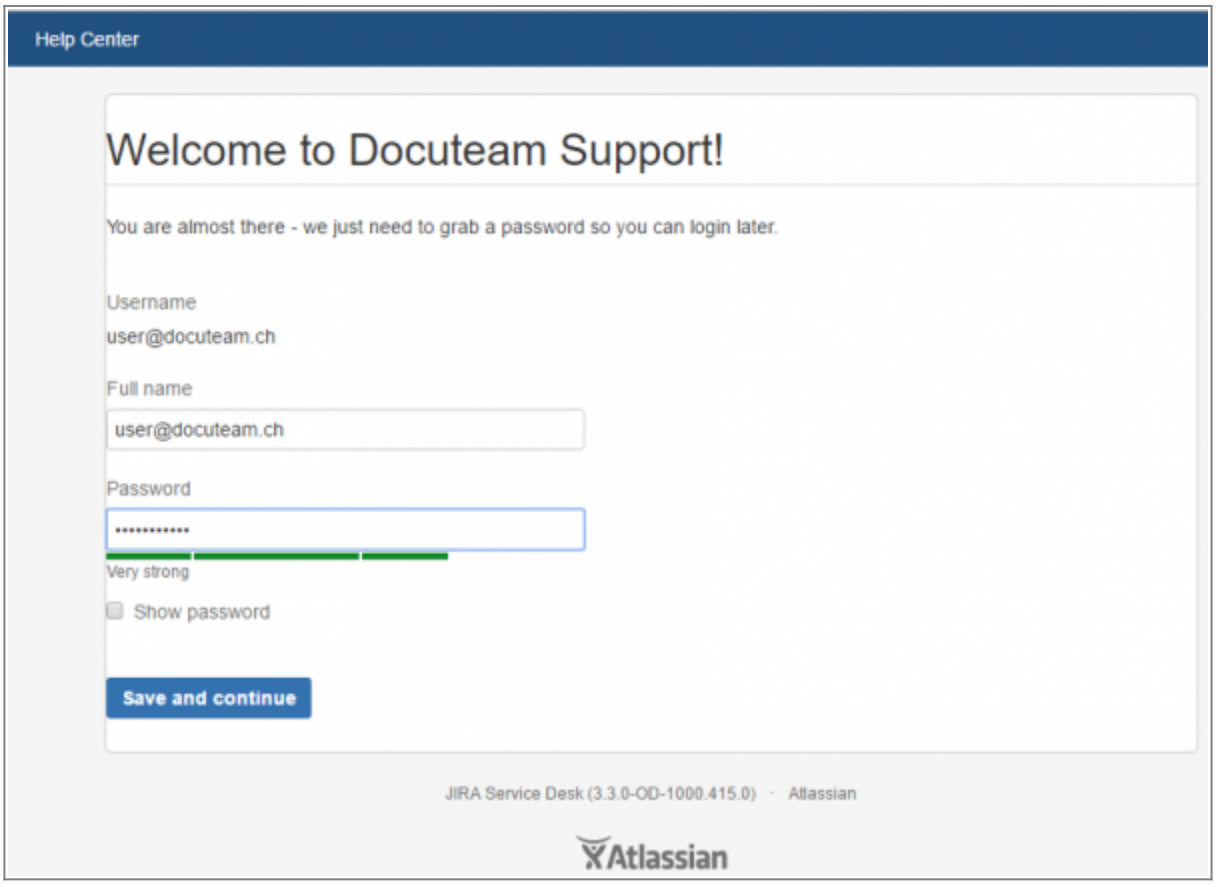


3. Einladung zur Eröffnung eines User-Accounts

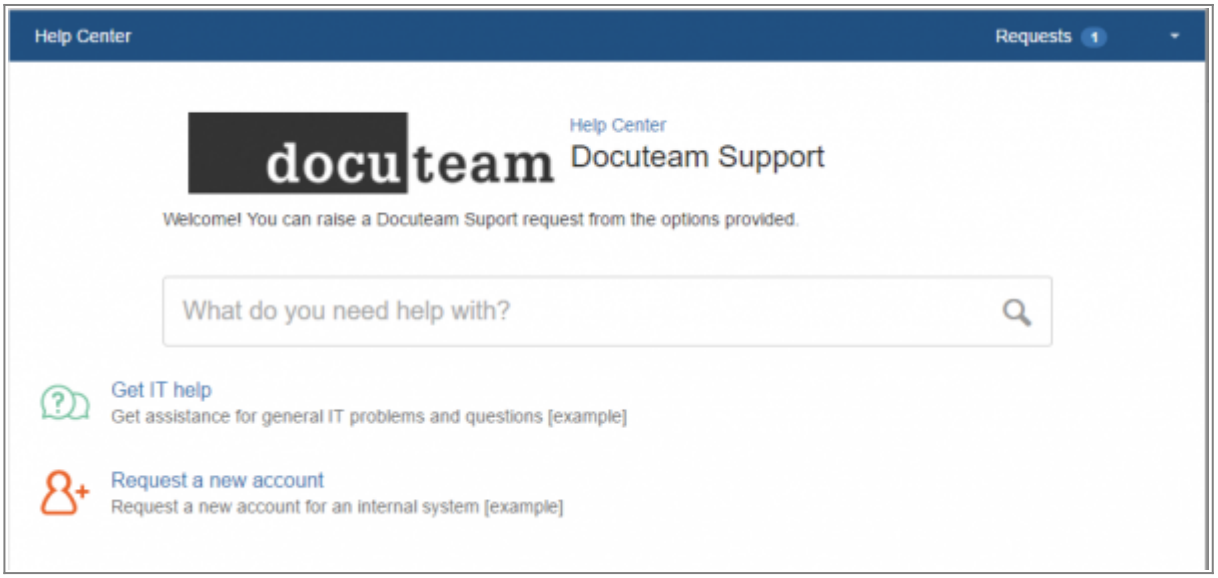
Wenn Sie mit Ihrer Mail-Adresse zum ersten Mal ein Ticket bei uns eröffnen, dann erhalten Sie nebst der Bestätitung eine zweite Mail mit der Einladung zur Eröffnung eines Benutzeraccounts.



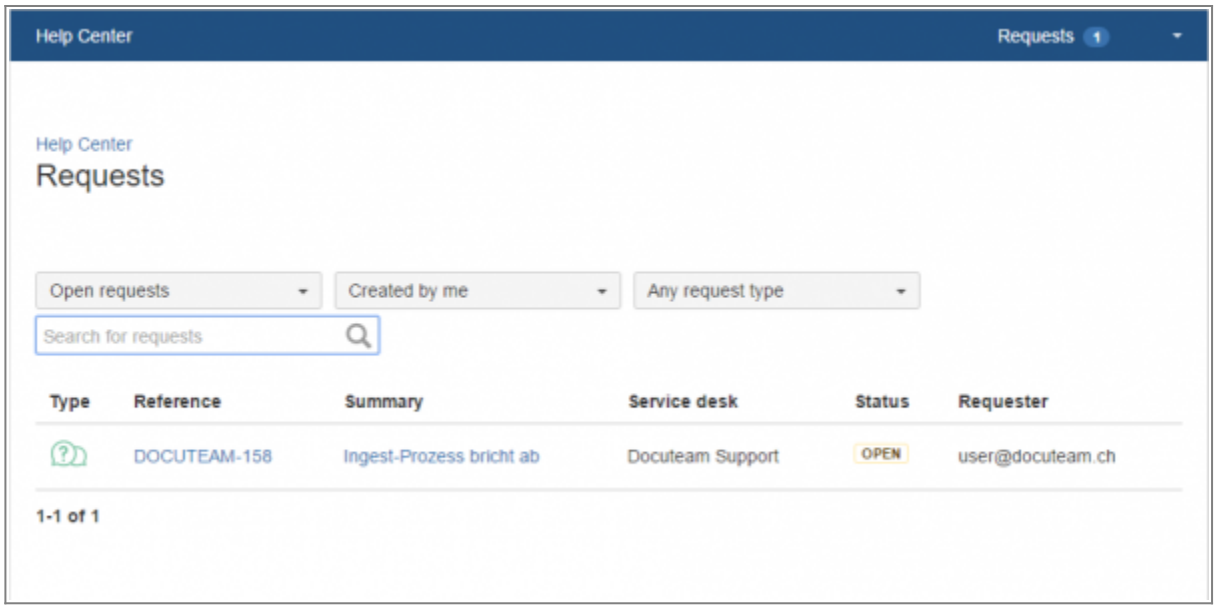
Folgen Sie dem „Activate my account“-Link und geben Sie im Browser Ihre Mail-Adresse und ein gewünschtes Passwort ein.



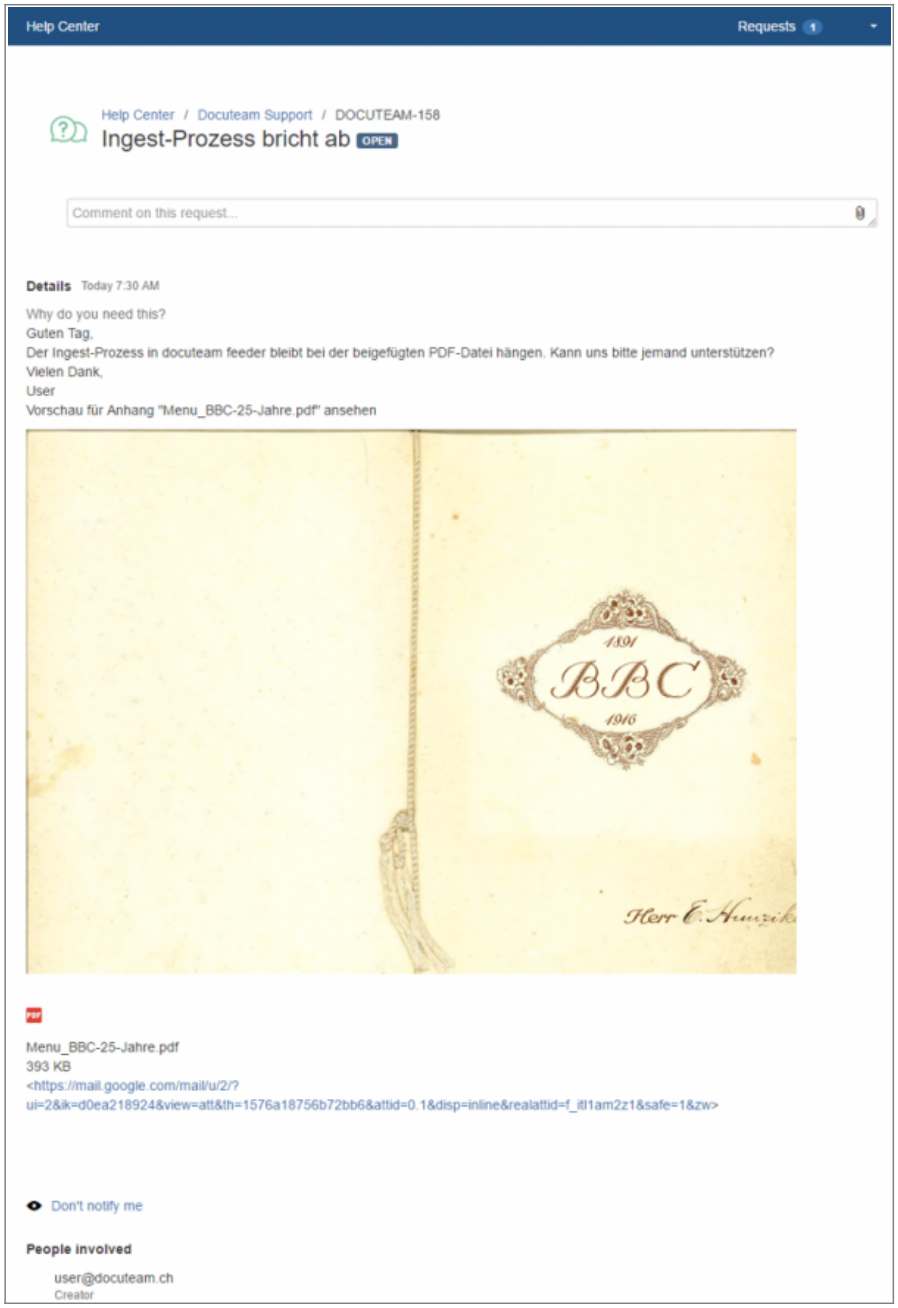
Sie befinden sich nun in der Einstiegsseite Ihres Benutzeraccounts. Oben rechts sehen Sie, wieviele Tickets („Requests“) von Ihnen zur Zeit offen sind.



Wenn Sie den „Requests“-Link anwählen, dann sehen Sie eine Übersicht mit allen offenen Tickets:

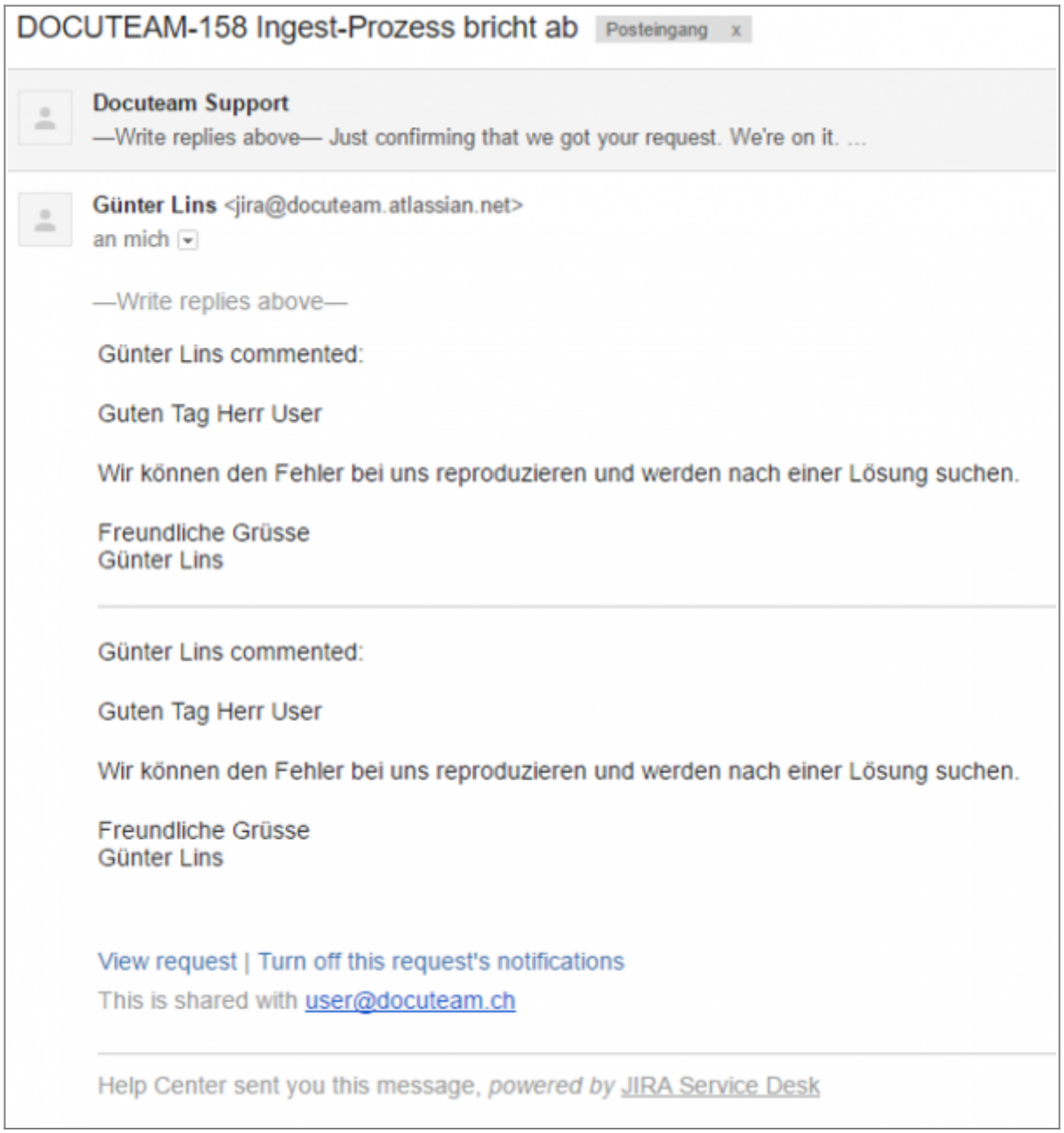


Sie können so Ticket für Ticket durchgehen und sehen den bisherigen Kommunikationsverlauf:



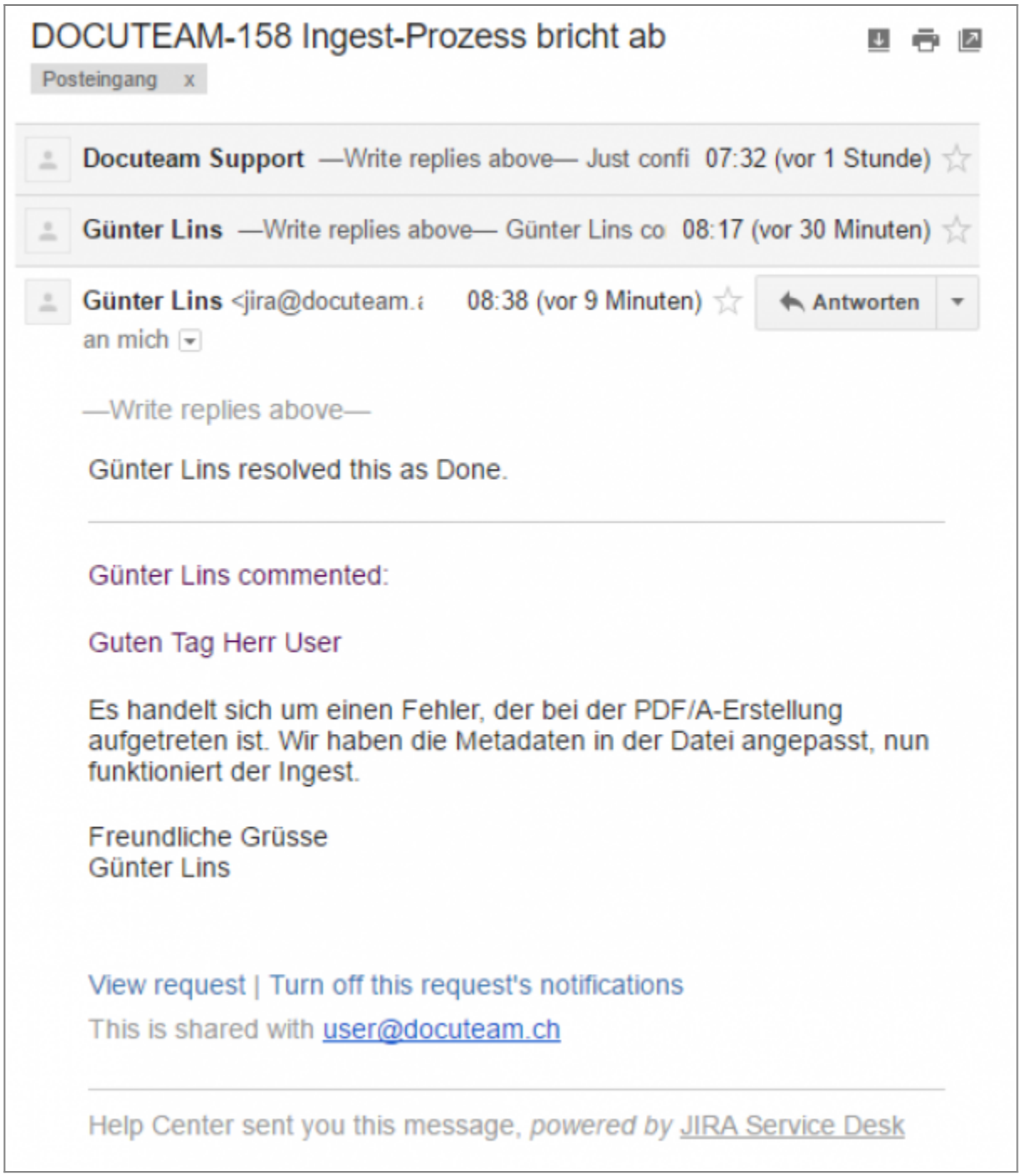
4. Antwort und weitere Kommunikation

Wir arbeiten an Ihrem Ticket. Wenn nötig holen wir weitere Informationen ein – das kann auch telefonisch geschehen. In vielen Fällen benötigen wir Logfiles oder Beispieldateien von Ihnen, um dem Fehler auf die Spur zu kommen. In jedem Fall dokumentieren wir die Lösung im Ticketing-System, so dass Sie auch später noch darauf zugreifen können.



5. Lösung und Abschluss des Tickets

Wenn wir für den Issue eine Lösung finden, dann erhalten Sie eine entsprechende Mail, und die Lösung wird im Ticketing-System dokumentiert. Sie können auch später noch auf die Tickets zugreifen – so bauen Sie sich eine Wissensdatenbank auf.



DOCUTEAM-158 Ingest-Prozess bricht ab

Posteingang x

Docuteam Support —Write replies above— Just confi 07:32 (vor 1 Stunde)

Günter Lins —Write replies above— Günter Lins co 08:17 (vor 30 Minuten)

Günter Lins <jira@docuteam.a 08:38 (vor 9 Minuten) Antworten

an mich

—Write replies above—

Günter Lins resolved this as Done.

Günter Lins commented:

Guten Tag Herr User

Es handelt sich um einen Fehler, der bei der PDF/A-Erstellung aufgetreten ist. Wir haben die Metadaten in der Datei angepasst, nun funktioniert der Ingest.

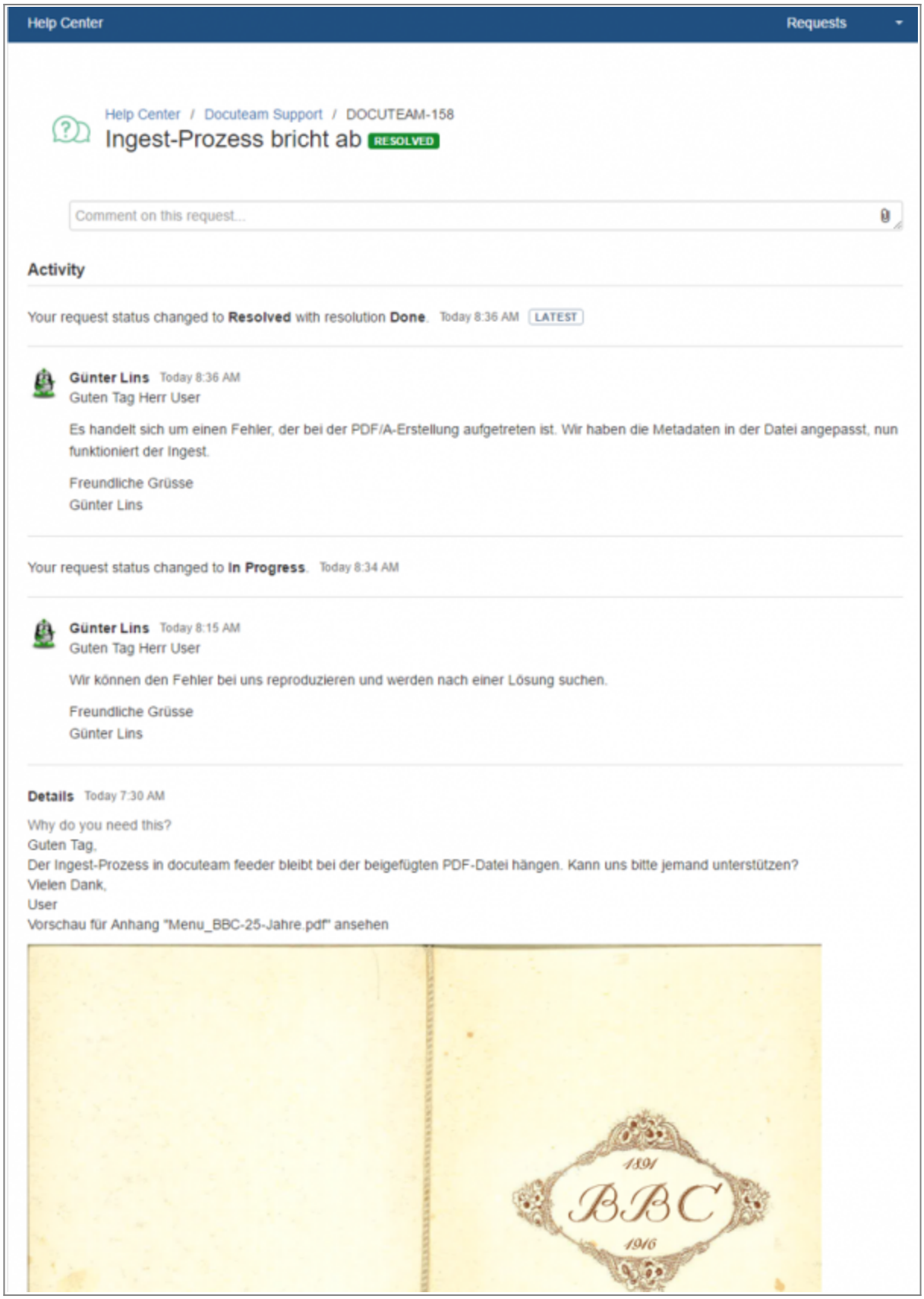
Freundliche Grüsse
Günter Lins

View request | Turn off this request's notifications

This is shared with user@docuteam.ch

Help Center sent you this message, *powered by* JIRA Service Desk

Wenn die Lösung feststeht, dann setzen wir den Status des Tickets auf „Resolved“ und das Ticket ist abgeschlossen.



6. Falls wir nicht sofort eine Lösung bieten können

Es gibt Tickets, bei denen wir Ihnen nicht sofort eine Lösung bieten können. Dies betrifft vor allem

Fälle, bei denen eine Weiterentwicklung eines unserer Werkzeuge nötig ist. Solche „Change Requests“ nehmen wir gerne in unsere Release-Planung auf. Das Support-Ticket wird in diesem Fall in Absprache mit dem Kunden ebenfalls geschlossen, der Antrag für eine Weiterentwicklung wird ins entsprechende System überführt.

From:
https://wiki.docuteam.ch/ - **docuteam wiki**

Permanent link:
https://wiki.docuteam.ch/doku.php?id=docuteam:support&rev=1475040825

Last update: **2019/01/07 11:14**