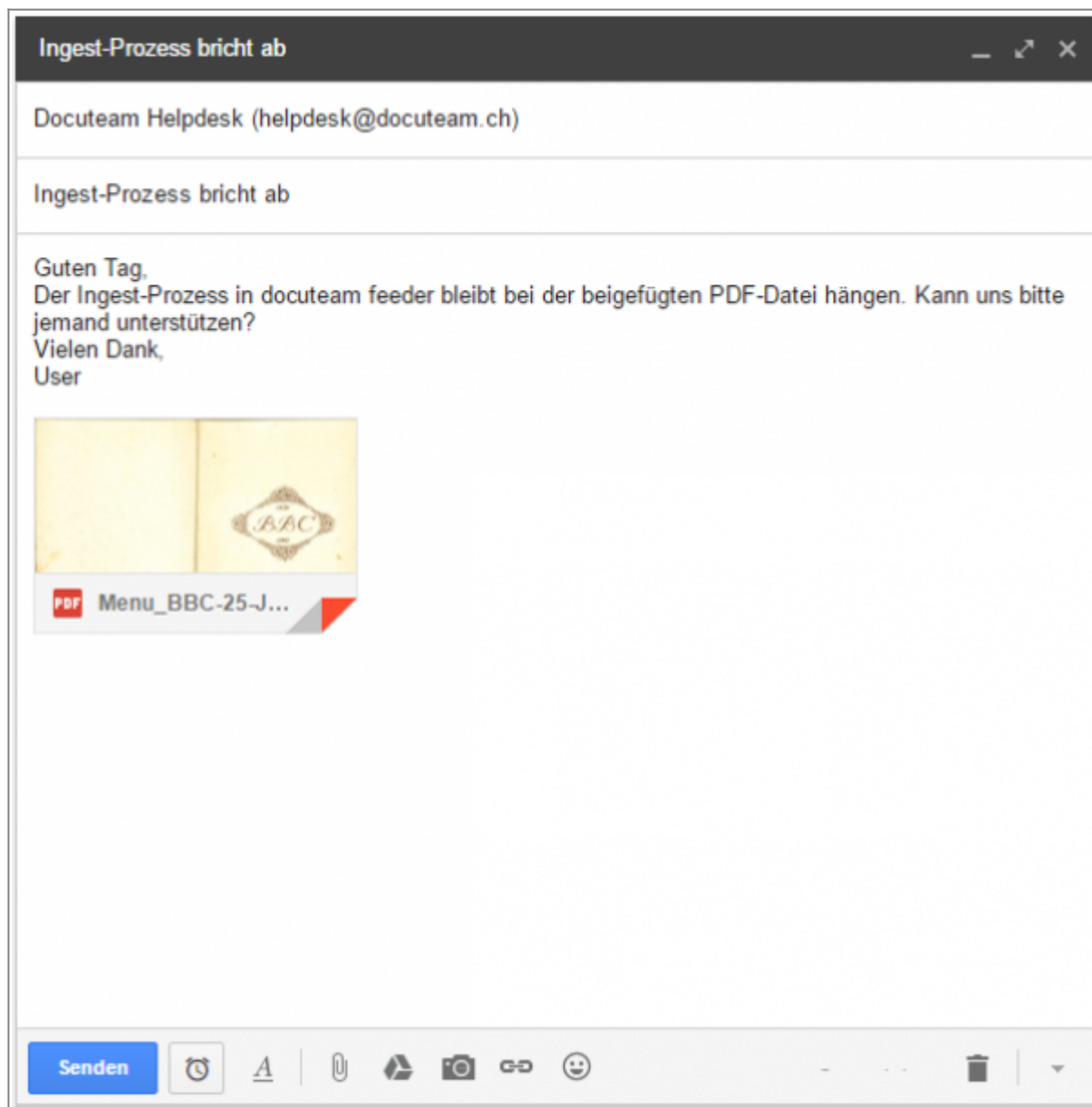


# Vorgehen bei Supportanfragen

## 1. Kontaktaufnahme per Mail an support@docuteam.ch


Wenn Sie ein Support-Ticket eröffnen möchten, dann schreiben Sie eine Mail an [support@docuteam.ch](mailto:support@docuteam.ch).



## 2. Automatische Antwort vom Ticketing-System

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

**DOCUTEAM-158 Ingest-Prozess bricht ab** Posteingang x

 **Docuteam Support** <jira@docuteam.atlassian.net>  
an mich ▾

—Write replies above—

Just confirming that we got your request. We're on it.

[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](#)

### 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 Bestätigung eine zweite Mail mit der Einladung zur Eröffnung eines Benutzeraccounts.

**[JIRA] Activate your account** Posteingang x

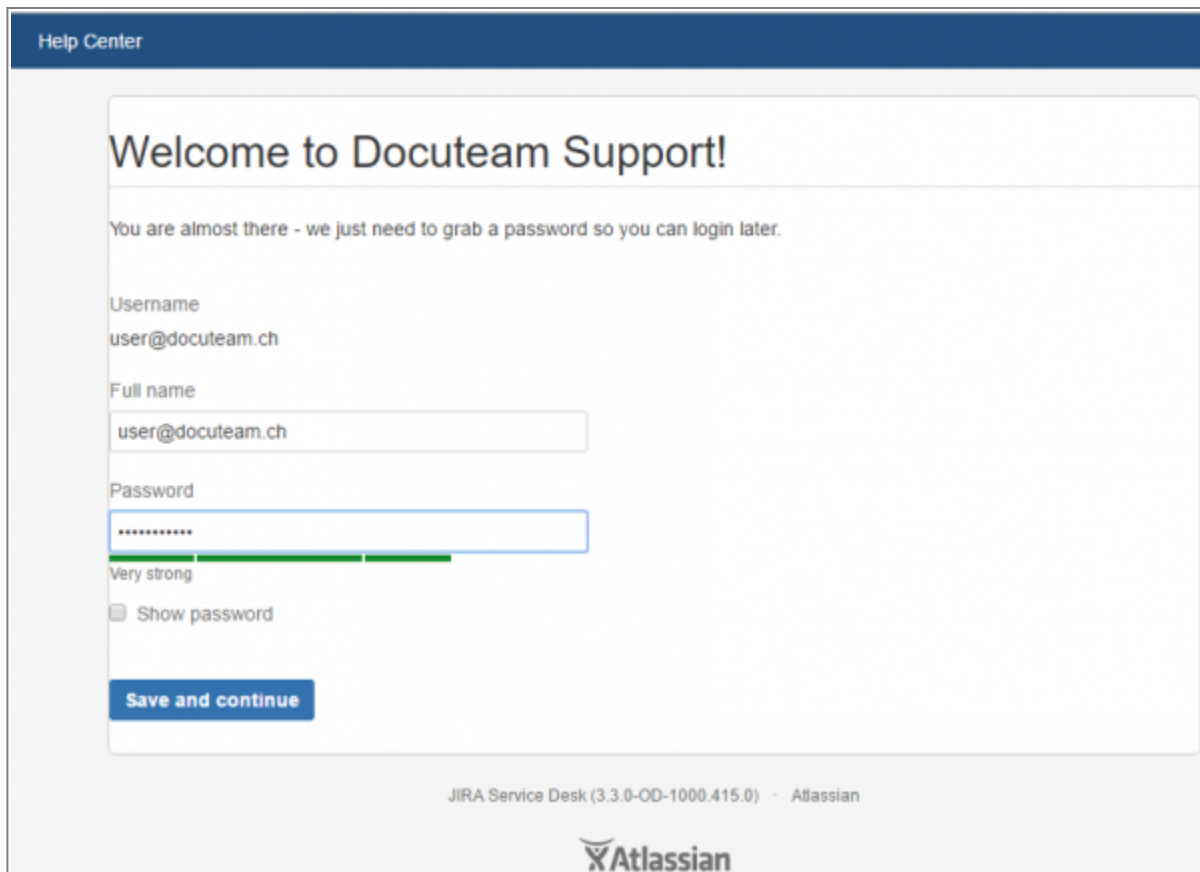
 **Docuteam Support** <jira@docuteam.atlassian.net>  
an mich ▾

We've received your request and a Docuteam Support portal account has been created for you.  
To complete your request you'll need to first activate your account.

[Activate my account](#)

Help Center sent you this message, *powered by* [JIRA Service Desk](#)

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



Help Center

## Welcome to Docuteam Support!

You are almost there - we just need to grab a password so you can login later.

Username  
user@docuteam.ch

Full name  
user@docuteam.ch

Password  
[password field]  
Very strong

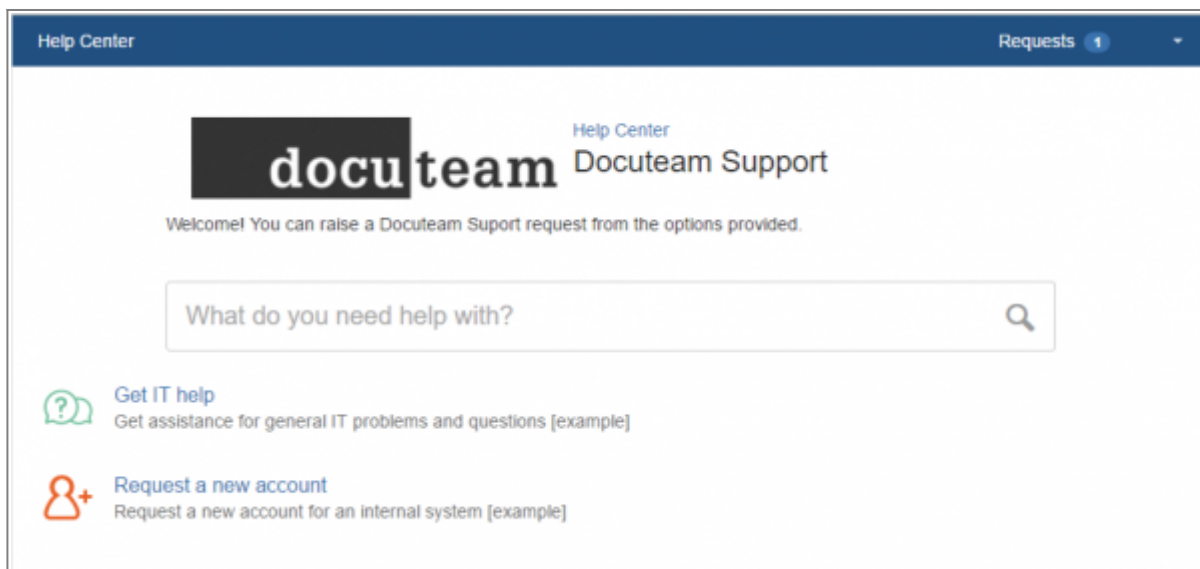
☐ Show password

[Save and continue](#)

JIRA Service Desk (3.3.0-OD-1000.415.0) · Atlassian

Atlassian

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



Help Center Requests 1

# docuteam

Help Center  
Docuteam Support

Welcome! You can raise a Docuteam Support request from the options provided.

What do you need help with?

[Get IT help](#)  
Get assistance for general IT problems and questions [example]

[Request a new account](#)  
Request a new account for an internal system [example]

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

Help Center

Requests 1

Help Center

Requests

Open requests

Created by me

Any request type

Search for requests

Type	Reference	Summary	Service desk	Status	Requester
	DOCUTEAM-158	Ingest-Prozess bricht ab	Docuteam Support	OPEN	user@docuteam.ch

1-1 of 1

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

Help Center

Requests 1

Help Center / Docuteam Support / DOCUTEAM-158

Ingest-Prozess bricht ab OPEN

Comment on this request...

**Details** Today 7:30 AM

Why do you need this?  
Guten Tag,  
Der Ingest-Prozess in docuteam feeder bleibt bei der beigefügten PDF-Datei hängen. Kann uns bitte jemand unterstützen?  
Vielen Dank,  
User  
Vorschau für Anhang "Menu\_BBC-25-Jahre.pdf" ansehen

Menu\_BBC-25-Jahre.pdf  
393 KB  
<https://mail.google.com/mail/u/2/?ui=2&ik=d0ea218924&view=att&th=1576a18756b72bb6&attid=0.1&disp=inline&realattid=f\_ill1am2z1&safe=1&zw>

Don't notify me


**People involved**


user@docuteam.ch  
Creator

## 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.

**DOCUTEAM-158 Ingest-Prozess bricht ab** Posteingang x

 **Docuteam Support**  
—Write replies above— Just confirming that we got your request. We're on it. ...

 **Günter Lins** <jira@docuteam.atlassian.net>  
an mich ▾

—Write replies above—

**Günter Lins commented:**

Guten Tag Herr User

Wir können den Fehler bei uns reproduzieren und werden nach einer Lösung suchen.

Freundliche Grüße  
Günter Lins

**Günter Lins commented:**

Guten Tag Herr User

Wir können den Fehler bei uns reproduzieren und werden nach einer Lösung suchen.

Freundliche Grüße  
Günter Lins

[View request](#) | [Turn off this request's notifications](#)

This is shared with [user@docuteam.ch](mailto:user@docuteam.ch)


Help Center sent you this message, powered by [JIRA Service Desk](#)


## 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.ch> 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](mailto: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.


Help Center
Requests

Help Center / Docuteam Support / DOCUTEAM-158  
Ingest-Prozess bricht ab **RESOLVED**


Comment on this request...

**Activity**


Your request status changed to **Resolved** with resolution **Done**. Today 8:36 AM **LATEST**


**Günter Lins** Today 8:36 AM  
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

Your request status changed to **In Progress**. Today 8:34 AM


**Günter Lins** Today 8:15 AM  
Guten Tag Herr User  
  
Wir können den Fehler bei uns reproduzieren und werden nach einer Lösung suchen.  
  
Freundliche Grüße  
Günter Lins

**Details** Today 7:30 AM  
Why do you need this?  
Guten Tag,  
Der Ingest-Prozess in docuteam feeder bleibt bei der beigefügten PDF-Datei hängen. Kann uns bitte jemand unterstützen?  
Vielen Dank,  
User  
Vorschau für Anhang "Menu\_BBC-25-Jahre.pdf" ansehen



## 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=1475051225>

Last update: **2019/01/07 11:15**

