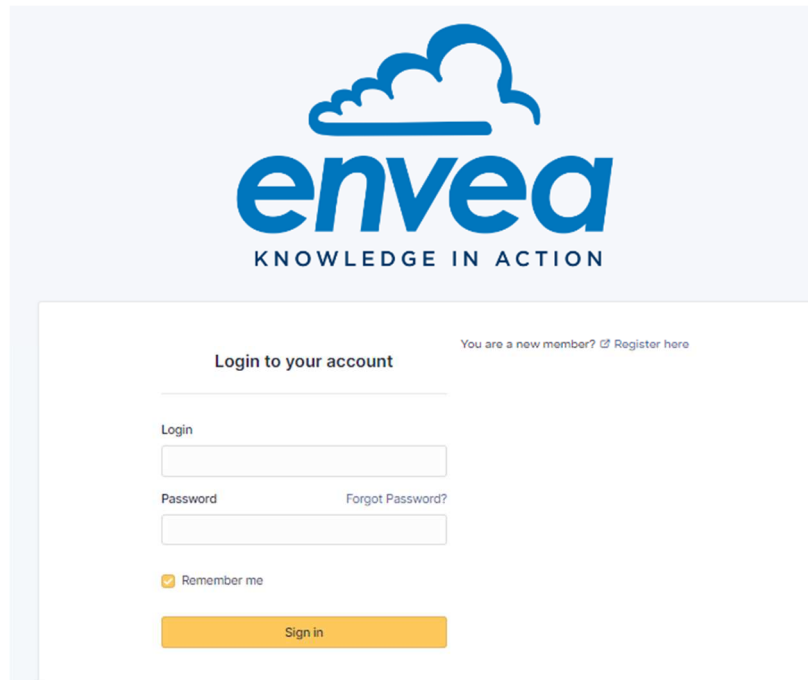


ENVEA Support System: Wie Sie Ihre Anfragen erstellen und nachverfolgen

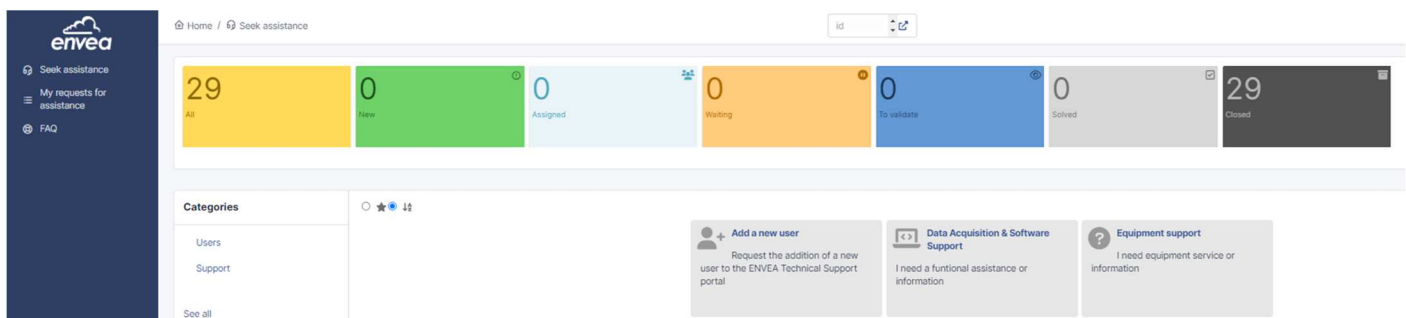
Verbindung und Anmeldung



The screenshot shows the ENVEA login page. At the top is the ENVEA logo with the tagline 'KNOWLEDGE IN ACTION'. Below the logo is a white box containing the login form. The form has a heading 'Login to your account' and a link 'You are a new member? Register here'. There are two input fields: 'Login' and 'Password'. A 'Forgot Password?' link is next to the password field. Below the fields is a 'Remember me' checkbox and a yellow 'Sign in' button.

- Anmeldung: Ihre E-Mail-Adresse
- Passwort: Das Passwort müssen Sie bei der ersten Verbindung festlegen (wählen Sie "Passwort vergessen")

Sobald Sie eingeloggt sind, können Sie Ihre Tickets erstellen (Hilfe holen) oder bereits erstellte Tickets nachverfolgen (Meine Hilfsanfragen)





The screenshot shows the ENVEA support dashboard. On the left is a dark blue sidebar with the ENVEA logo and navigation links: 'Seek assistance', 'My requests for assistance', and 'FAQ'. The main content area has a breadcrumb 'Home / Seek assistance' and a search bar. Below this is a row of seven colored tiles showing ticket counts: 'All' (29), 'New' (0), 'Assigned' (0), 'Waiting' (0), 'To validate' (0), 'Solved' (0), and 'Closed' (29). Below the tiles is a 'Categories' section with 'Users', 'Support', and 'See all'. At the bottom are three action cards: 'Add a new user' (Request the addition of a new user to the ENVEA Technical Support portal), 'Data Acquisition & Software Support' (I need a functional assistance or information), and 'Equipment support' (I need equipment service or information).

Saut de page



Ein neues Ticket erstellen

Wählen Sie die Art der Unterstützung, die Sie benötigen

 Data Acquisition & Software Support I need a functional assistance or information	 Equipment support I need equipment service or information
---	---

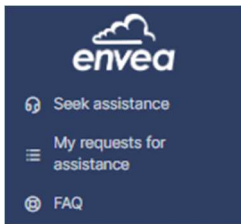
ACHTUNG: Jedes Ticket darf nur eine einzige Anfrage bzw. ein einziges Problem behandeln!

Füllen Sie das Formular aus (die mit "*" gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder), fügen Sie ggf. Dokumente hinzu und wählen Sie dann "Senden".

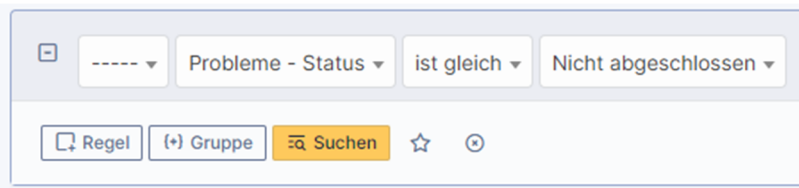


Einem Ticket folgen

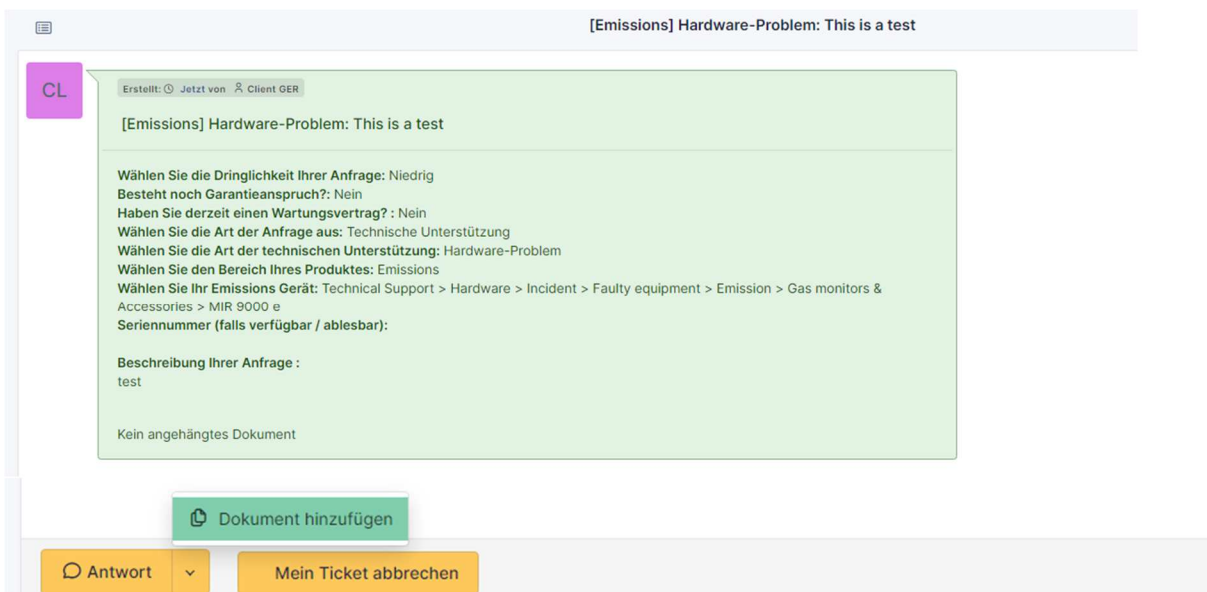
Wählen Sie "Meine Hilfsanfragen".



Sie können Tickets nach Status (bearbeitet, gelöst, geschlossen usw.) filtern, indem Sie die Suchfelder oben auf der Seite verwenden.



Wenn Sie ein Ticket aus dieser Liste auswählen, öffnet sich das folgende Fenster:



Um eine Frage in Ihrem Ticket zu beantworten, klicken Sie auf „Antworten“. Wenn Sie ein Dokument hinzufügen möchten, klicken Sie auf den kleinen Pfeil nach unten neben dem Feld „Antworten“ und dann auf „Dokument hinzufügen“.

Ein neues Fenster erscheint. Füllen Sie den Beschreibungsteil aus und klicken Sie auf das gelbe Feld "Hinzufügen".

Jedes Mal, wenn das Ticket aktualisiert wird, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung (von ENVEA Support noreply@envea.global), die einen Link zu Ihrem Ticket enthält und Sie über den Fortschritt Ihrer Anfrage informiert.



Ein Ticket schließen

Wenn ein Ticket gelöst ist, schlägt ENVEA eine Lösung vor und der Status des Tickets lautet "Gelöst". Sie können die Lösung dann "genehmigen" oder "ablehnen".

Approval of the solution

Comments ?

Paragraph B I A

File(s) (16 Mio max)

Drag and drop your file here, or

Sélect. fichiers
Aucun fichier choisi

✕ Refuse

✓ Approve

- Wenn Sie zustimmen, wird das Ticket geschlossen.
- Wenn Sie ablehnen (Sie müssen dann die Gründe für diese Ablehnung angeben), wird das Ticket wieder in den Status "In Bearbeitung (zugewiesen)" versetzt und die Bearbeitung des Tickets wird fortgesetzt

Lebenszyklus eines Tickets

Schritt im Prozess	Zielsetzung	Status
Einchecken	Erstellen des Tickets	"Neu"
Bearbeitung	Das Ticket wird an die zuständige Person weitergeleitet	"In Arbeit (zugewiesen)"
		Oder "Bearbeitung (mit Zeitplan)", wenn die Bearbeitung des Tickets nicht sofort erfolgt
		Oder "Wartend", wenn der Techniker nicht über die Informationen verfügt, um weiter an dem Ticket zu arbeiten
Lösung	Der Techniker ist der Meinung, die Erwartungen des Antragstellers erfüllt zu haben	Gelöst
Schließen	Erfolgt innerhalb der vorgegebenen Frist keine schlüssige Validierung durch den Antragsteller, gilt das Ticket als geschlossen.	Geschlossen