

# iN|ES Ticketsystem - Helpdesk

## iN|ES Support Helpdesk

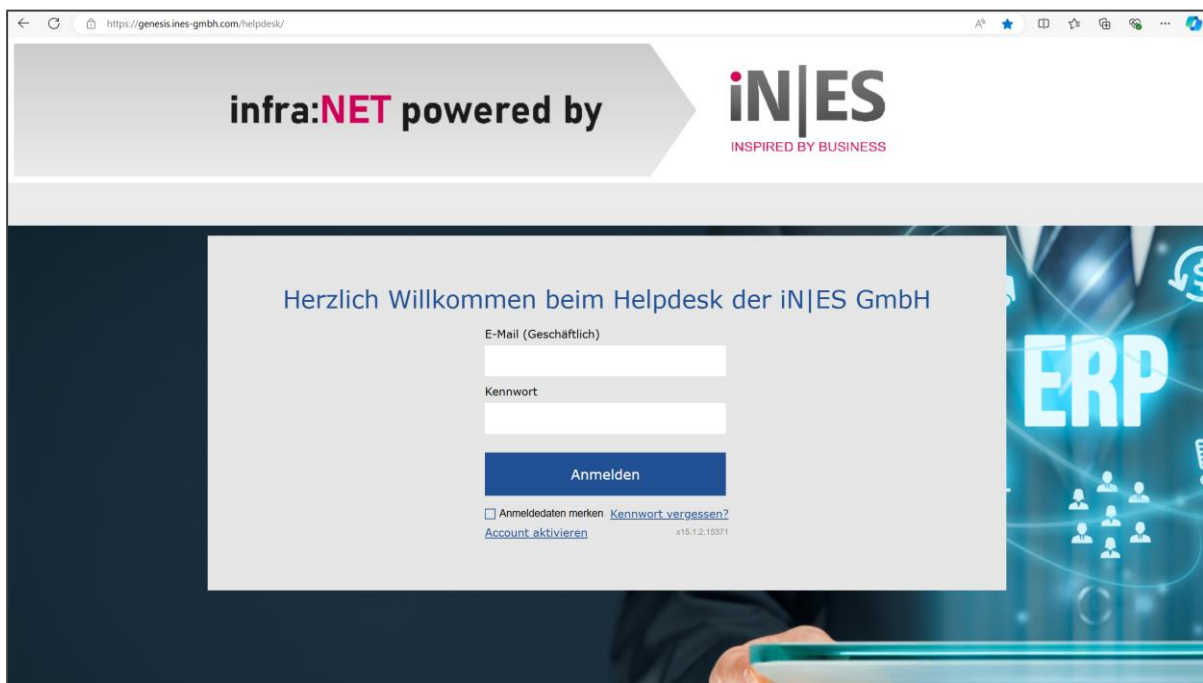
Wir freuen uns Ihnen unsere verbesserte Support-Plattform **Helpdesk** vorstellen zu können. Dadurch können wir den Support mit unserem CRM-System genesisWorld verbinden und Ihnen somit bessere Kommunikation und eine detailliertere Dokumentation bereitstellen.

Ihre Vorteile im Überblick:

- Übersichtlichere Darstellung Ihrer Anfragen / Tickets nach Status
- Einsicht der Anfrage Ihrer Kollegen (alle Anfrage aus Ihrer Firmenstruktur)
- Upload direkt in der Anfrage, inkl. nachträglicher Ergänzung

Den neuen Zugang zur Support-Plattform der iN|ES GmbH erhalten Sie über unsere Homepage über den Reiter „Support“, hier den Menüpunkt „**Helpdesk**“ auswählen oder direkt über folgenden Link:

[Herzlich Willkommen beim Helpdesk der iN|ES GmbH \(ines-gmbh.com\)](https://genesis.ines-gmbh.com/helpdesk/)



Klicken Sie hier auf „Account aktivieren“ und geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.

**Account aktivieren**  
Bitte geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.

E-Mail

Unser System prüft dann ob Ihre E-Mail-Adresse für das **Helpdesk** freigegeben ist, sollte dies nicht der Fall sein kontaktieren Sie uns bitte telefonisch über die Hotline – wir melden uns dann bei Ihnen.

Ihre Anfrage ist bei uns eingegangen. Ihnen wurde soeben per E-Mail ein Link zur Aktivierung Ihres Accounts zugesendet. Um die Sicherheit Ihres Helpdesk online-Accounts zu gewährleisten, ist dieser Link nur eine Stunde gültig.

Bitte prüfen Sie anschließend Ihren Posteingang (E-Mail-Postfach):

Eine Mail zur Registrierung mit dem Link zur Kontobestätigung müsste bei Ihnen innerhalb weniger Minuten eingegangen sein. Bestätigen Sie (innerhalb einer Stunde) Ihre Registrierung! Wenn diese Frist überschritten wurde, muss die Registrierung erneut vorgenommen werden.

Mail-Beispiel:

**Ihre Registrierung für Helpdesk online**

iN|ES GmbH (Genesis)  
An [REDACTED]

Mi 14.08.2024 09:02

Sehr geehrte [REDACTED]

vielen Dank für Ihre Registrierung bei Helpdesk online. Um Ihre Registrierung abzuschließen, klicken Sie jetzt bitte hier: <https://genesis.ines-gmbh.com/Helpdesk/CreatePassword.aspx?sid=5AB2681B5ACD6B4A9F4A338A89753D3EC8F3F47A0880A044AE124DF1769217916870B871BD5AD74F97EBCA468FEE9BBF>

Bitte beachten Sie: Aus Sicherheitsgründen ist der Link nur eine Stunde lang nach dem Versand dieser E-Mail-Benachrichtigung gültig. Nach Ablauf dieser Frist möchten wir Sie bitten, Ihre Anfrage erneut zu stellen, um einen neuen Link zu erhalten.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr Support-Team

Über den Link werden Sie wieder auf die Internetseite unseres **Helpdesk** weitergeleitet, vergeben Sie hier ein Kennwort.

**Kennwort einrichten**

Kennwort

Kennwort wiederholen

Unsere Kennwortrichtlinien:

- Mindestlänge 12 Zeichen
- Großbuchstaben vorausgesetzt
- Kleinbuchstaben vorausgesetzt
- Ziffern vorausgesetzt
- Sonderzeichen (z.B. !&\$%-) vorausgesetzt

The screenshot shows the iN|ES Helpdesk Portal interface. At the top, it says "infra:NET powered by iN|ES INSPIRED BY BUSINESS". Below this, there is a navigation bar with "Anfragen" highlighted. On the right, there is a user profile dropdown menu with "MM" and a redacted name, and options for "Kennwort ändern" and "Abmelden". Below the navigation bar, there is a "Neue Anfrage" button and a list of request statuses: "Listen", "Anfrage / Ticket Neu", "Anfrage / Ticket beantwortet", "Anfrage / Ticket mit Rückfrage", and "Anfrage / Ticket abgeschlossen". The "Listen" status is selected. Below the list, there is a table with columns for "Nummer", "Stichwort", and "Letzte Statusänderung". The table contains one row with the following data: "CSI-1056-2024", "bei Einsatz der Anlieferungstage im EKA711", and "13.08.2024 19:31".

Das Portal zeigt Ihnen nun alle Anfragen/Tickets in einer Listenansicht im entsprechenden Status. Folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

## Beschreibung der Oberfläche

### MENÜ-KOPFBEREICH

- Anfragen: Standard-Anzeige zum Erstellen von neuen Anfragen und Verwalten der bisher gestellten Anfragen.
- Melder: Über das Auswahlmennü neben Ihrem Namen können Sie Ihr Passwort ggf. ändern und sich vom iN|ES **Helpdesk** abmelden.

### ANFRAGEN-BEREICH

- Neue Anfrage: Über diesen Button können Sie folgende Anfragen an den iN|ES Support stellen

The screenshot shows the "Neue Anfrage" dropdown menu. It contains the following options:

- Sie haben eine Frage?! [Ticket-Frage]
- Sie haben ein Problem?! [Ticket-Problem]
- Sie haben einen Verbesserungsvorschlag?! [Ticket-Idee]
- Sie haben einen Notfall?! [Ticket-Notfall]

**Anmerkung Notfall:** Diese Art von Anfrage ist nur für wirkliche Notfälle wie z. B. bei Produktionsunterbrechung, Datenbank/- oder Serverprobleme etc. auszuwählen!

An folgendem Beispiel „Problem“ (siehe Folgeseite) werden die einzelnen Eingaben/Schritte beschrieben

- Listen: Anzeige der verschiedenen Listen nach Status
- Anfrage / Ticket Neu
  - Anfrage / Ticket beantwortet
  - Anfrage / Ticket mit Rückfrage
  - Anfrage / Ticket abgeschlossen
- Ansichten: Die Ansichten können auch über das Auswahlmenü (rechts „Ansichten“) nach Melder gefiltert und die Gesamtansicht geändert werden.

### Beispiel mit Anfrage / Ticket „Problem“

**Sie haben ein Problem?! [Ticket-Problem]**

Bitte beschreiben Sie das Problem, wir helfen Ihnen gerne weiter!

Diese Anfrage ist für [REDACTED] iN | ES GmbH

Stichwort\*

Anfrage\*

Reproduktionsanleitung

Datei(en) hochladen

- Stichwort\*** Betreff - Kurzhinweis
- Anfrage\*** Beschreibung des Problems
- Reproduktionsanleitung\*** Wenn notwendig bitte detaillierte Beschreibung zur möglichen Reproduktion
- Datei(en) hochladen** Anlagen anfügen

Nachdem Sie die Anfrage abgesendet haben wird eine detaillierte Zusammenfassung Ihrer Anfrage abgebildet.

**Anfragen** MM [redacted]

[<](#) [Kommentar abgeben](#) [Datei hochladen](#) [Anfrage abschließen](#)

**Test-Ticket für Anleitung**  
Test-Ticket für Anleitung

MM [redacted], 14.08.2024 09:47  
Neue Anfrage: Sie haben ein Problem?! [Ticket-Problem]  
Reproduktionsanleitung:  
ist vorhanden, beigefügt :-)

**Nummer** CSI-1103-2024  
**Ticketart** Fehler  
**Melder** [redacted] | IN | ES GmbH  
**Kunde** IN | ES GmbH  
**Status** neu  
**Erzeugt am** 14.08.2024 09:47  
**Geändert am** 14.08.2024 09:47  
**Priorität** Mittel

Hier könnten Sie zusätzlich noch einen „Kommentar abgeben“ oder eine weitere „Datei hochladen“.

Über die Pfeiltaste links im Menü der Zusammenfassung kommen Sie wieder in die Hauptansicht des Portals.

Zusätzlich haben Sie in der Listenansicht in jeder Spalten eine Filterfunktion. Hier können Sie einen gewünschten Wert eingeben, der dann Ihre Anfragen / Tickets gefiltert darstellt.

**Anfragen** MM [redacted]

[Neue Anfrage](#)

**Listen** [Anfrage / Ticket Neu](#) [Anfrage / Ticket beantwortet](#) [Anfrage / Ticket mit Rückfrage](#) [Anfrage / Ticket abgeschlossen](#) **Ansichten**

Nummer	Stichwort	Letzte Statusänderung
CSI-1103-2024	Test-Ticket für Anleitung	14.08.2024 09:47

Wenn Sie die Anfrage / das Ticket in detaillierter Zusammenfassung einsehen möchten, einfach per Doppelklick auf die Zeile.

Sie konnten Ihre Anfrage durch eine Antwort des Support-Teams lösen oder Sie konnten das Problem selbst lösen?! Dann können Sie die Anfrage über den Button „Anfrage abschließen“ jederzeit erledigen. Der Status wird dann beim Support-Team entsprechend geändert.

**Anfragen** MM [redacted]

[<](#) [Kommentar abgeben](#) [Datei hochladen](#) [Anfrage abschließen](#)

**Test-Ticket für Anleitung**  
Test-Ticket für Anleitung

MM [redacted], 14.08.2024 09:47  
Neue Anfrage: Sie haben ein Problem?! [Ticket-Problem]  
Reproduktionsanleitung:  
ist vorhanden, beigefügt :-)

**Nummer** CSI-1103-2024  
**Ticketart** Fehler  
**Melder** [redacted] | IN | ES GmbH  
**Kunde** IN | ES GmbH  
**Status** neu  
**Erzeugt am** 14.08.2024 09:47  
**Geändert am** 14.08.2024 09:47  
**Priorität** Mittel

Geschlossene Anfragen/Tickets können Sie auch jederzeit wieder öffnen – Button „Anfrage wieder öffnen“.

Sollten Sie Unterstützung benötigen oder sonstige Rückfragen haben, können Sie uns gerne über die Hotline eine kurze Nachricht zukommen lassen. Wir setzen uns dann mit Ihnen in Verbindung.

Vielen Dank für Ihre Bemühungen und die Zusammenarbeit.

Ihr iN|ES Support