

Dokumentation

Ticketerstellung über den N+P-Support



Einführung

Unser Ziel ist es, Ihnen jederzeit einen zuverlässigen und effizienten Support zu bieten. Um die Kommunikation und Bearbeitung Ihrer Anfragen weiter zu verbessern, nutzen wir ein zentrales ServiceDesk-Portal.

Auf den folgenden Seiten zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihr Anliegen schnell und strukturiert erfassen und an unser Serviceteam übermitteln können.

Für die Erfassung und Bearbeitung von Serviceanliegen – z. B. Störungsmeldungen, Serviceanfragen, Änderungswünsche oder allgemeine Supportthemen – stellen wir Ihnen ein komfortables Tool zur Verfügung. Im ServiceDesk-Portal können Sie Ihre Tickets jederzeit einsehen, den Bearbeitungsstatus verfolgen und neue Anliegen anlegen.

Diese Anleitung führt Sie Schritt für Schritt durch die Ticketerstellung im ServiceDesk-Portal.

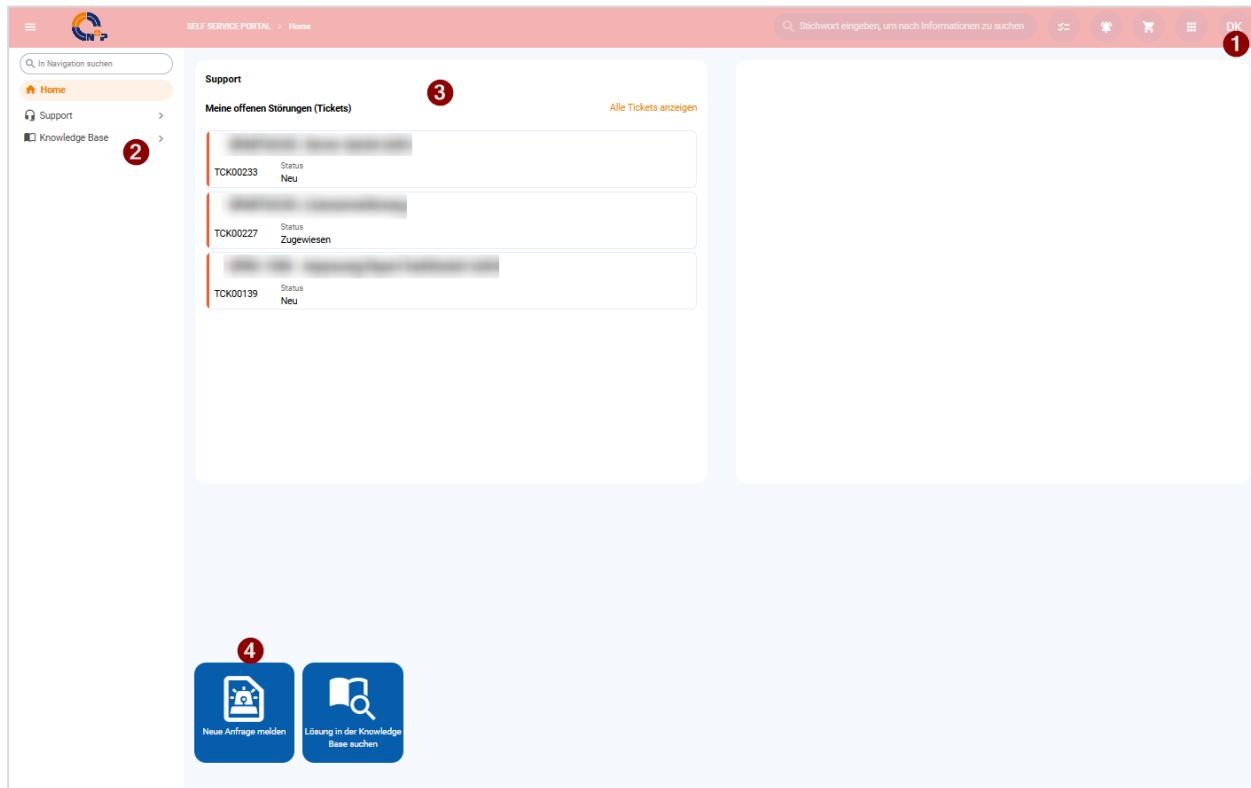
- **Kapitel 1: Überblick über das ServiceDesk-Portal**
- **Kapitel 2: Anlage eines neuen Tickets**

1 ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUM SERVICEDESK-PORTAL

Für die Erstellung eines Tickets muss ein Login in die **ServiceDesk-Umgebung** über <https://serviceportal.nupis.de> erfolgen.

Die Benutzeroberfläche ist in verschiedene Bereiche unterteilt:

1. Benutzerinformationen und Benutzereinstellungen
2. Menü
3. Arbeitsbereich
4. Neue Anfrage melden

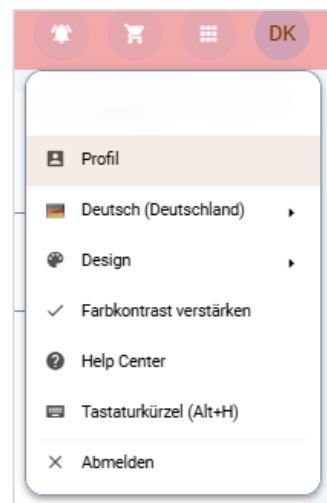


Benutzeroberfläche N+P-ServiceDesk-Portal

1. Benutzerinformationen

In diesem Abschnitt können Sie u. a.:

- Die Sprache einstellen (Deutsch, Englisch)
- Sich aus dem Portal abmelden



Benutzerinformationen ServiceDesk-Portal

2. Menü

Über das Menü gelangen Sie zu den verschiedenen Ansichten des Portals. Für eine schnellere Navigation können Sie das Menü über die Pinnadel dauerhaft fixieren.

The screenshot shows the 'SELF SERVICE PORTAL > Home' interface. On the left, a sidebar menu includes 'In Navigation suchen' (Search in navigation), 'Home' (highlighted in orange), 'Support' (with a dropdown arrow), and 'Knowledge Base' (with a dropdown arrow). A search bar at the top has the placeholder 'In Navigation suchen'. The main content area is titled 'Support' and shows 'Meine offenen Störungen (Tickets)'. It lists three tickets: TCK00233 (Status: Neu), TCK00227 (Status: Zugewiesen), and TCK00139 (Status: Neu). An orange link 'Alle Tickets anzeigen' (Show all tickets) is located in the top right of this section. The background features a red-to-white gradient header and a light gray footer.

Menü im ServiceDesk-Portal

3. Arbeitsbereich

Über „Alle Tickets anzeigen“ gelangen Sie zur Übersicht Ihrer bisherigen Anfragen. Dort können Sie Details einsehen, Tickets bei Bedarf weiterbearbeiten und neue Tickets erstellen.

The screenshot shows the ServiceDesk-Portal interface. At the top, there is a navigation bar with a search bar, a logo, and the text "SELF SERVICE PORTAL > Home". Below the navigation bar, the main content area is titled "Support" and "Meine offenen Störungen (Tickets)". A red box highlights the button "Alle Tickets anzeigen" (All Tickets) in the top right corner of this section. The list of tickets includes:

- TCK00233 Status Neu
- TCK00227 Status Zugewiesen
- TCK00139 Status Neu

Arbeitsbereich ServiceDesk-Portal

The screenshot shows a detailed view of three tickets in the ServiceDesk-Portal. The top navigation bar includes "Ticket hinzufügen", "Knowledge Base durchsuchen", "Sortieren nach: Ticket-ID", "Stichwörter", and a search bar. The ticket details are as follows:

Ticket-ID	Typ	Berichtet	Lösung	
TCK00233	Ticket	1. Dez. 2025	vor 8 Tagen	+ Status Neu Priorität 3 - Hoch
TCK00227	Serviceanfrage	17. Nov. 2025	vor 21 Tagen	↻ Status Zugewiesen Priorität 2 - Mittel
TCK00217	Serviceanfrage	12. Nov. 2025	vor 14 Tagen	✓ Status Geschlossen Priorität 2 - Mittel ✓ Status

Übersicht der Anfragen

Durch Klick auf das Ticket (1) werden Ihnen alle wesentlichen Details (2) angezeigt. Über einen Journaleintrag (3) können Sie zusätzliche Informationen hinzufügen:

The screenshot shows the N+P Self-Service Portal interface. On the left, there is a list of tickets with columns for Ticket-ID, Name, and Type. A red circle labeled 1 points to the first ticket in the list. On the right, a detailed view of ticket TCK00233 is shown. The ticket title is "TCK00233 - SPARTACUS | Server startet nicht". The description section (2) contains a list of questions for analysis, including product information, version, actual behavior, expected behavior, and steps to reproduce. The details section (3) includes fields for responsible person, urgency, impact, priority, and creation date. A journal section at the bottom allows for additional comments.

Ticketdetails

Im Journaleintrag können Sie Text, Bilder sowie weitere Anhänge (max. 20 MB) hinzufügen.

Bitte beachten Sie, dass Sie uns auf diesem Weg keine sensiblen Daten übermitteln.

The screenshot shows a journal entry form. It has a text input field with the placeholder "Kommentar hinzufügen.". Below the input field is a toolbar with various text formatting icons (bold, italic, underline, etc.). At the bottom right is a large orange button labeled "HINZUFÜGEN". Above the input field, there is a timestamp "Erstellt 01.12.2025 13:26".

Journaleintrag

Ein neues Ticket können Sie in der Übersicht wie folgt hinzufügen:

Ticket-ID	Type	Berichtet	Lösung	Status
TCK00233	Ticket	1. Dez. 2025	vor 8 Tagen	+ Neu Priorität 3 - Hoch
TCK00227	Serviceanfrage	17. Nov. 2025	vor 21 Tagen	⊕ Zugewiesen Priorität 2 - Mittel
TCK00217	Serviceanfrage	12. Nov. 2025	vor 14 Tagen	✓ Geschlossen Priorität 2 - Mittel

Übersicht der Anfragen

4. Neue Anfrage melden

Durch Klick auf den Button „**Neue Anfrage melden**“ auf der Startseite des ServiceDesk-Portals können Sie ebenfalls eine neue Anfrage erstellen. Anschließend öffnet sich die Maske zur Ticketerstellung.

Meine offenen Störungen (Tickets)

[Alle Tickets anzeigen](#)

TCK00233	Status Neu
TCK00227	Status Zugewiesen
TCK00139	Status Neu

Neue Anfrage melden

Lösung in der Knowledge Base suchen

Neue Anfrage melden

2 ANLEGEN EINES NEUEN TICKETS

2.1 Überblick Eingabefelder Ticketerstellung

Im folgenden Bild erhalten Sie einen Überblick über die einzelnen Eingabefelder zur Ticketerstellung.

The screenshot shows the 'Ticket' creation interface. On the left, there's a sidebar titled 'Support' with 'Meine offenen Störungen (Tickets)'. It lists three tickets: TCK00233 (Status: Neu), TCK00227 (Status: Zugewiesen), and TCK00139 (Status: Neu). The main area is titled 'Ticket' and 'Ticket: Neu'. It contains several input fields grouped by red boxes:

- Zusammenfassung:** Contains 'Pflichtfeld' (Mandatory field).
- Dringlichkeit:** Set to '2 - Mittel'.
- Auswirkung:** Set to '1 - Person'.
- Anfrager:** Shows 'Kästner, Dipl. Ing. (FH) Stefanie'.
- Betroffene Benutzer:** An empty search bar.
- Beschreibung:** A large text area with instructions for a detailed analysis, followed by a list of items to check.
- File Upload:** A section with a warning about file size limits (Max. Dateigröße - 20 MB) and download options.
- Buttons at the bottom:** 'HIER ABLEGEN' (Submit), 'ABBRECHEN' (Cancel), and 'SPEICHERN' (Save).

Eingabefelder Ticketerstellung

2.2 Zusammenfassung

In der geöffneten Maske erfassen Sie zunächst eine kurze **Zusammenfassung** Ihrer Anfrage. Anschließend wählen Sie die passende **Kategorie** aus. Über die Lupe können Sie gezielt nach einer Kategorie suchen, alternativ können Sie diese auch manuell eingeben. Danach legen Sie die **Dringlichkeit** sowie die **Auswirkung** Ihrer Anfrage fest.

Sollen weitere Benutzer diese Anfrage einsehen und bearbeiten können, tragen Sie diese im Feld **Betroffene Benutzer** ein.

This screenshot shows the same ticket creation interface, but the focus is on the 'Zusammenfassung' and 'Betroffene Benutzer' sections. The 'Zusammenfassung' section contains 'Pflichtfeld' (Mandatory field) and 'Kategorie' fields. The 'Betroffene Benutzer' section contains an empty search bar. The rest of the interface is visible but less prominent.

Erstellung Ticket mit globalen Daten

2.3 Eingabefeld Beschreibung

In diesem Bereich erfassen Sie alle Informationen, die wir für die Bearbeitung Ihrer Anfrage benötigen. Bitte geben Sie an, um welches Produkt es sich handelt und welche Version Sie verwenden (z. B. APplus Version 9).

Beschreiben Sie anschließend, was aktuell passiert, wenn Sie die betreffende Aktion ausführen und das Problem auftritt. Ergänzen Sie außerdem, welches Verhalten Sie erwarten (z. B. ob sich statt eines Dialogs eine Fehlermeldung öffnet).

Je genauer Sie das Problem, die Fehlermeldung oder Ihre Anforderung beschreiben, desto schneller und gezielter können wir Ihr Anliegen bearbeiten.

Beschreibung

Für eine zielorientierte Analyse benötigen wir bitte folgende Informationen:

- Eingesetztes Produkt:
- Unter welcher Version:
- Tatsächliches Verhalten:
- Erwartetes Verhalten:
- Aufruf im System unter: http://
- Vorgehen zur Nachstellbarkeit (inkl. Screenshots):
 - 1.
 - 2.
 - 3.

Ticketbeschreibung

2.4 Dateianhänge

Die Upload-Funktion unterstützt die Bearbeitung Ihrer Anfrage und ergänzt Ihre Beschreibung der Störung bzw. Anforderung. Bitte fügen Sie über „**HIER ABLEGEN**“ relevante Dateien hinzu, z. B. Screenshots von Fehlermeldungen, Fehlerprotokolle oder weitere Dokumente.

Achten Sie darauf, Anhänge eindeutig zu benennen. Hilfreich sind außerdem Markierungen in den Bildern, die das konkrete Problem oder die Anforderung klar hervorheben.

Bitte beachten Sie, dass Sie uns auf diesem Weg keine sensiblen Daten übermitteln. Sollte dies erforderlich sein, stellen wir Ihnen gern eine alternative Möglichkeit für den sicheren Datenaustausch zur Verfügung.

Es dürfen keine sensiblen Daten hochgeladen werden.

ⓘ Es gibt Einschränkungen für das Hochladen von Dateien: **Max. Dateigröße - 20 MB**

Filter Sortieren nach: Name ▾ Ausgewähltes herunterladen Alles herunterladen HIER ABLEGEN

Dateianhänge

2.5 Abschließen der Eingaben

Im letzten Schritt speichern Sie Ihre Anfrage über „**SPEICHERN**“. Anschließend wird das Ticket an uns übermittelt und Sie können die Seite schließen. Wenn Sie „**ABBRECHEN**“ wählen, wird die Anfrage ohne Versand geschlossen. Dabei gehen alle Eingaben verloren, da sie weder gespeichert noch als Entwurf im System hinterlegt werden.

Nach dem Absenden erhalten Sie zunächst eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Anfrage sowie die zugehörige Ticketnummer. Anschließend bearbeiten wir Ihr Ticket so schnell wie möglich. Den aktuellen Bearbeitungsstatus können Sie jederzeit im ServiceDesk-Portal einsehen. Bei Rückfragen kontaktieren wir Sie; andernfalls informieren wir Sie, sobald wir eine Lösung für Ihr Anliegen gefunden haben.