

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.

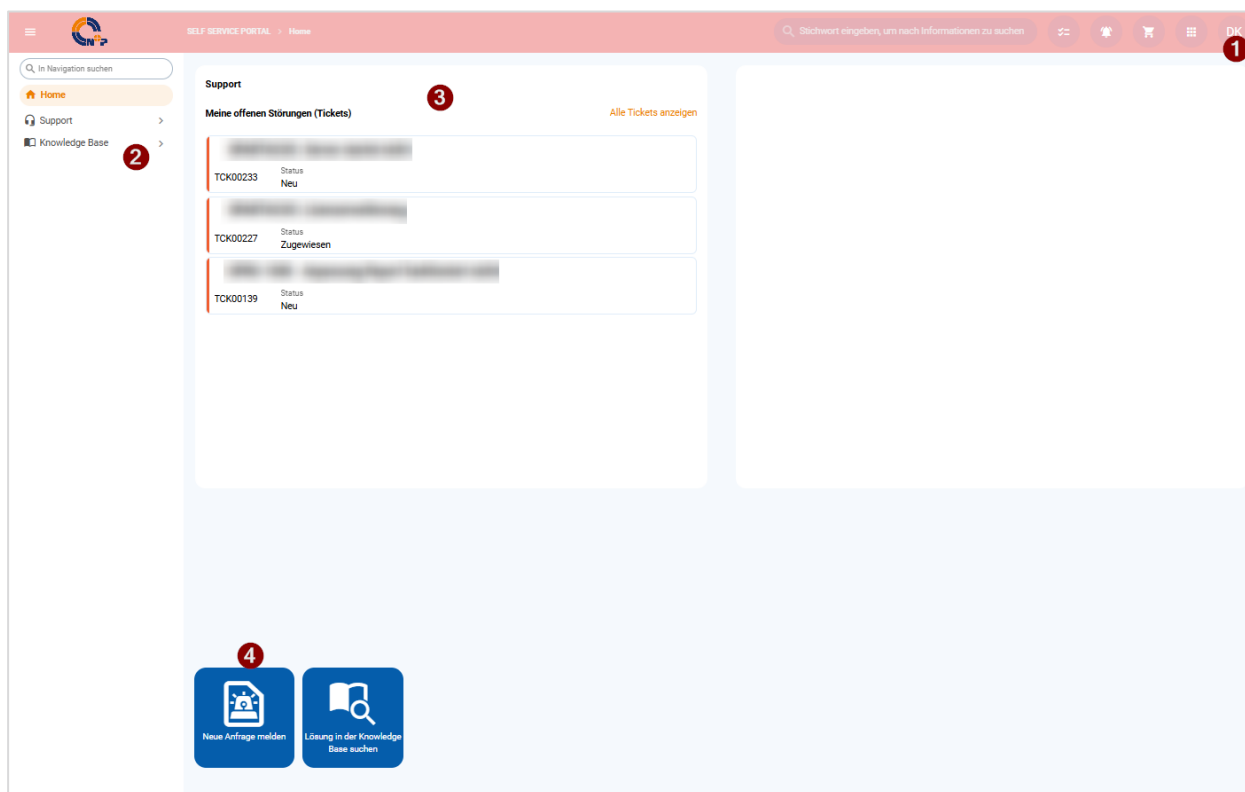
- **Kapitel 1: Überblick über das ServiceDesk-Portal**
- **Kapitel 2: Anlage eines neuen Tickets**

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

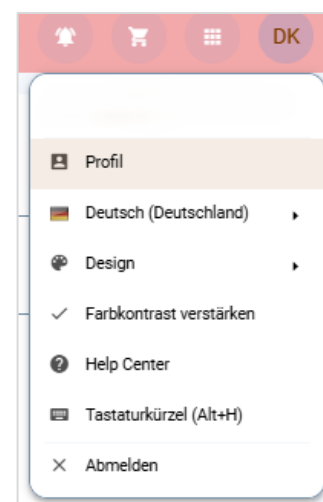


Benutzeroberfläche N+P-ServiceDesk-Portal

1. Benutzerinformationen

In diesem Abschnitt können Sie u. a.:

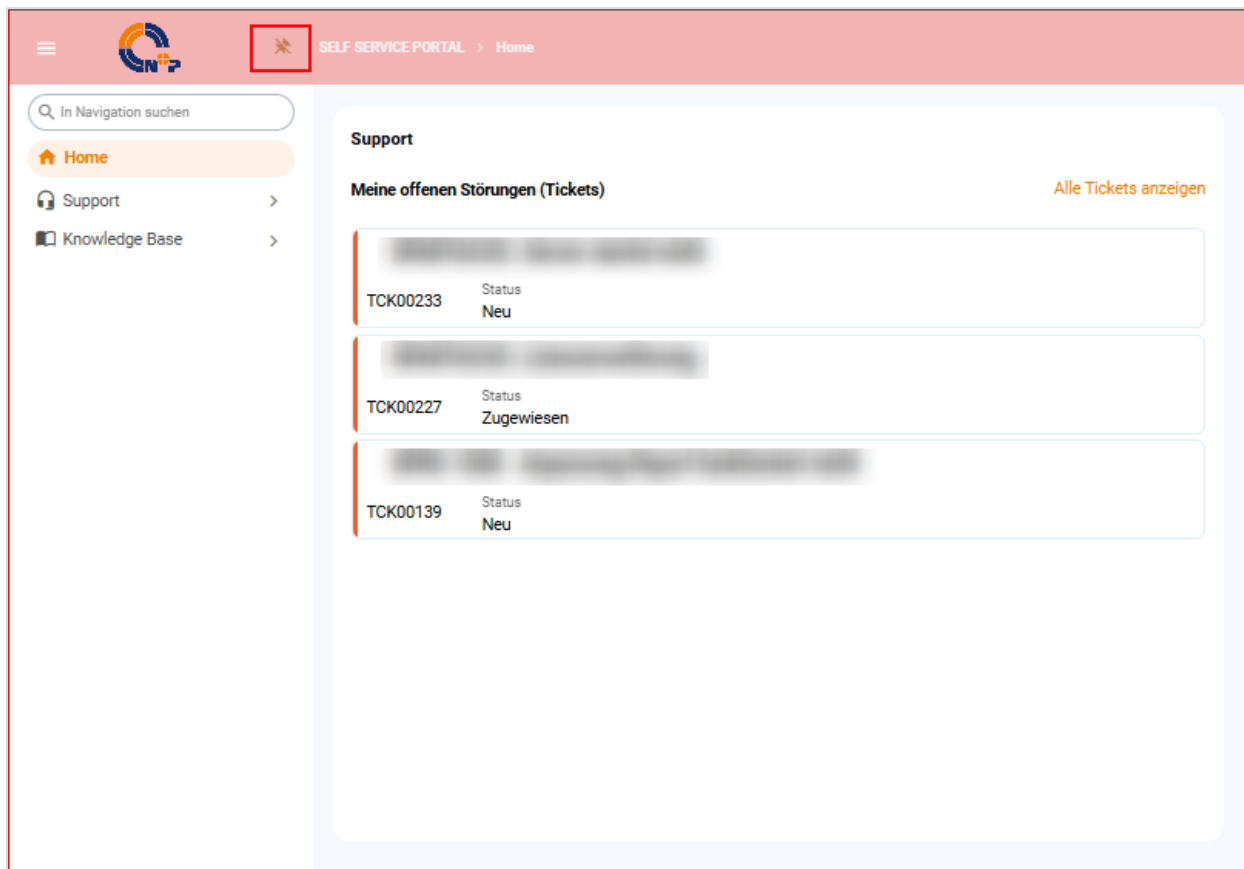
- Die Sprache einstellen (Deutsch, Englisch)
- Sich aus dem Portal abmelden



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 Pinnnadel dauerhaft fixieren.



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.

Support

Meine offenen Störungen (Tickets) Alle Tickets anzeigen

TCK00233	Status Neu
TCK00227	Status Zugewiesen
TCK00139	Status Neu

Arbeitsbereich ServiceDesk-Portal

Übersicht der Anfragen

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

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 displays the 'SELF SERVICE PORTAL' interface. On the left, a list of tickets is shown with columns for 'Ticket-ID' and 'Typ'. Ticket TCK00233 is highlighted with a red circle '1'. The main area shows the details for TCK00233, titled 'SPARTACUS | Server startet nicht'. It includes a 'Beschreibung' section with a list of required information for analysis, a 'Details' section with fields like 'Verantwortlicher', 'Kategorie', 'Dringlichkeit', 'Auswirkung', 'Priorität', and 'Erstellt', and a 'JOURNAL' section at the bottom with a text input field and a red circle '3' next to the 'Geben Sie Ihren Kommentar ab...' button. A red circle '2' is placed over the 'Beschreibung' list.

Ticketdetails

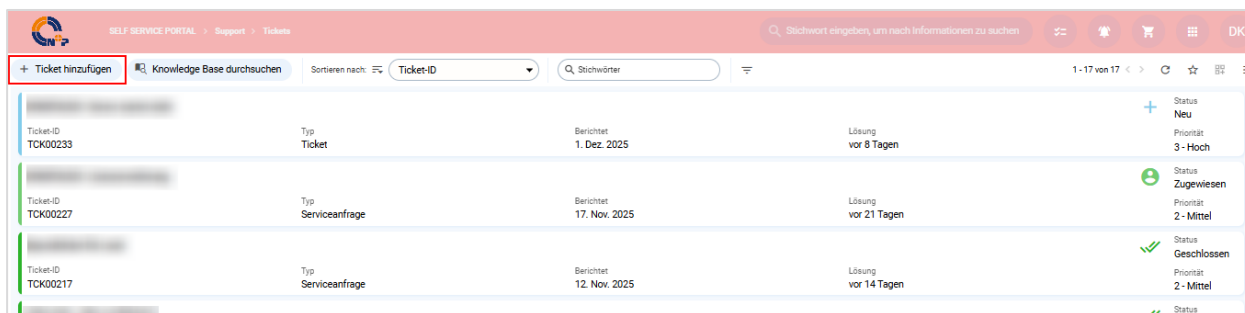
Im Journaleintrag können Sie Text, Bilder sowie weitere Anhänge (max. 20 MB) hinzufügen.

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

The screenshot shows the 'JOURNAL' section of the ticket details. It features a large text input area with a placeholder 'Kommentar hinzufügen.' and a 'HINZUFÜGEN' button. Below the input area is a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, link, image, video, and table. The 'Erstellt' date '01.12.2025 13:26' is displayed at the top right of the form.

Journaleintrag

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

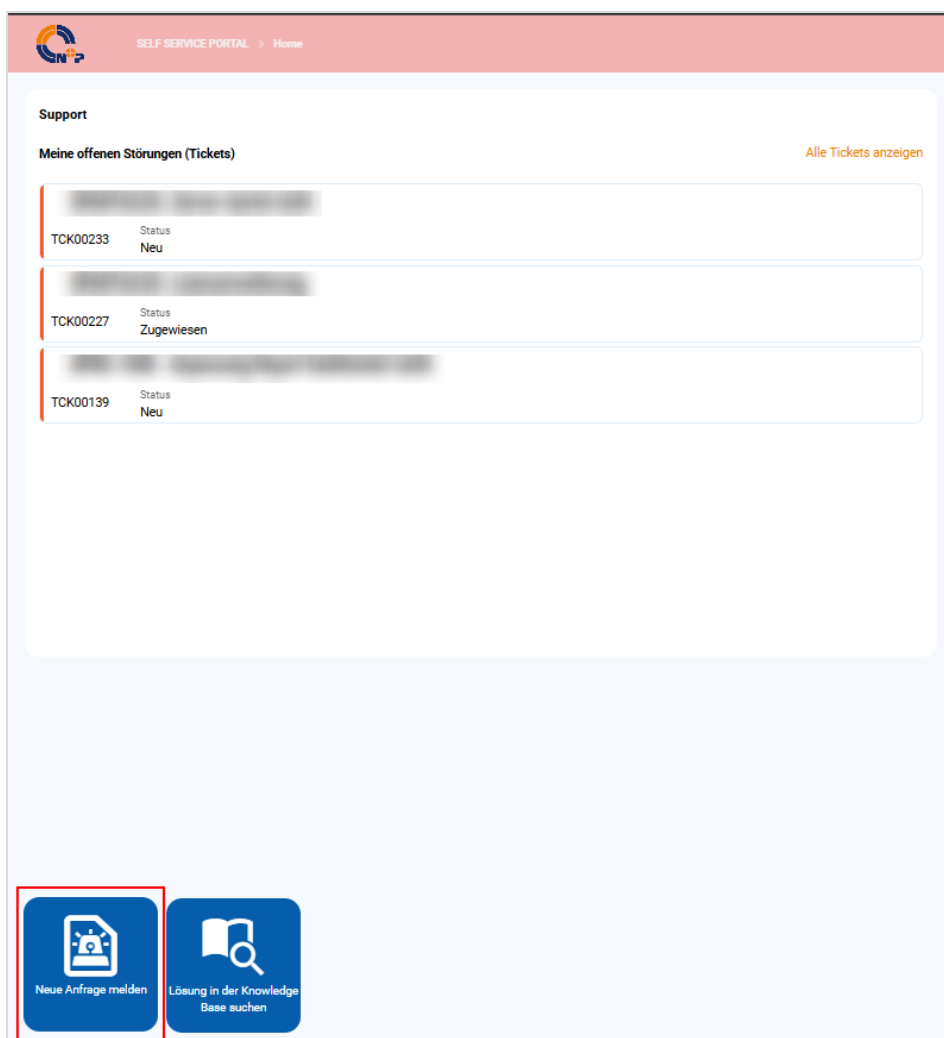


Ticket-ID	Typ	Bericht	Lösung	Status
TCK00233	Ticket	Berichtet 1. Dez. 2025	Lösung vor 8 Tagen	Neu Priorität 3 - Hoch
TCK00227	Serviceanfrage	Berichtet 17. Nov. 2025	Lösung vor 21 Tagen	Zugewiesen Priorität 2 - Mittel
TCK00217	Serviceanfrage	Berichtet 12. Nov. 2025	Lösung vor 14 Tagen	Geschlossen Priorität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



Support

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.

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.

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.