[osTicket]

HelpDesk

HelpDesk

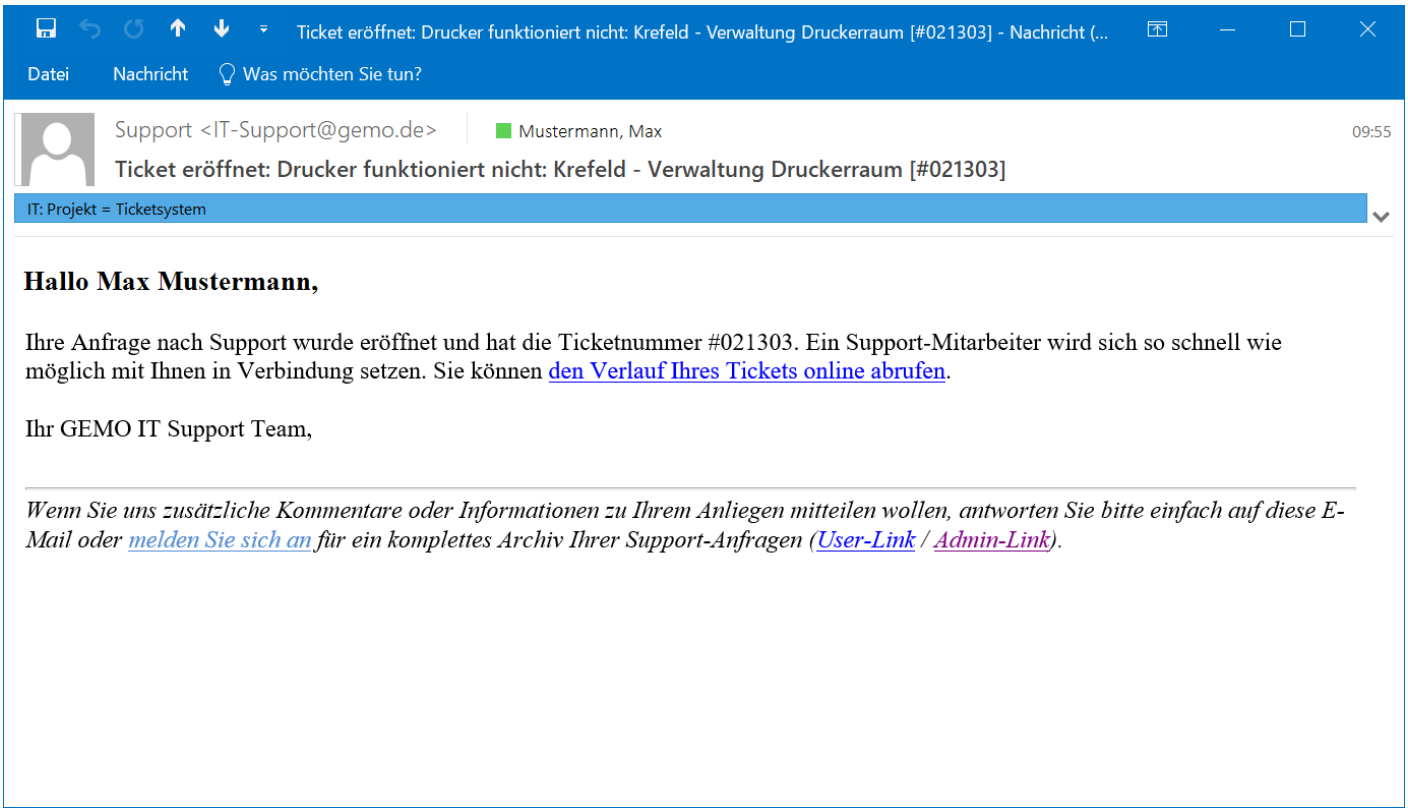
1. it-support@gemo.de
2. HelpDesk(
   GHelpDesk

Max Mustermann Max Mustermann

it-support@gemo.de

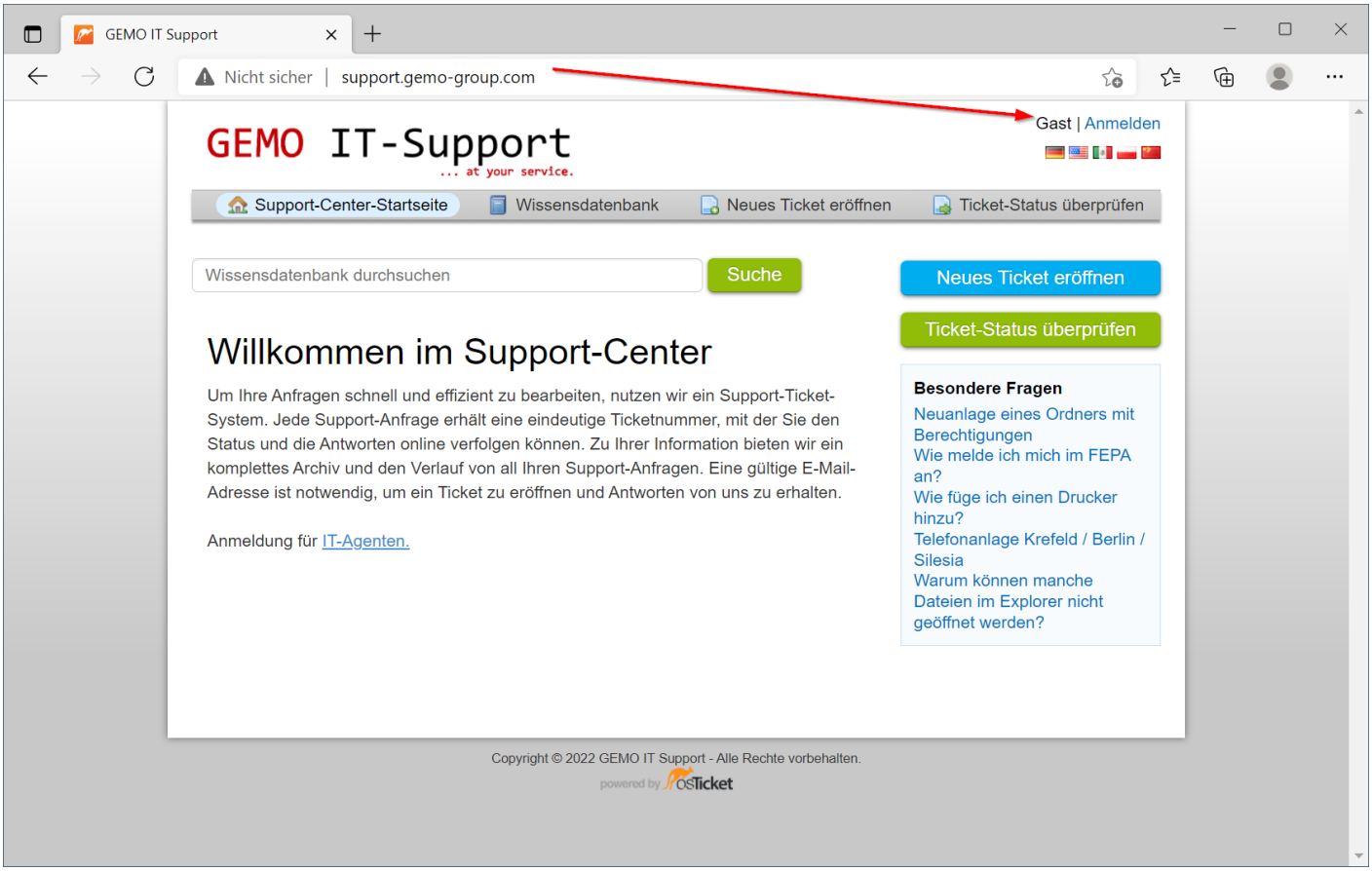


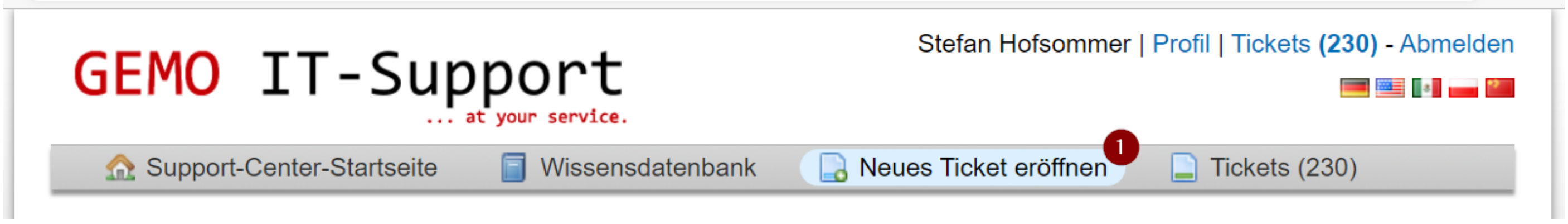
FEPA RTF HTML

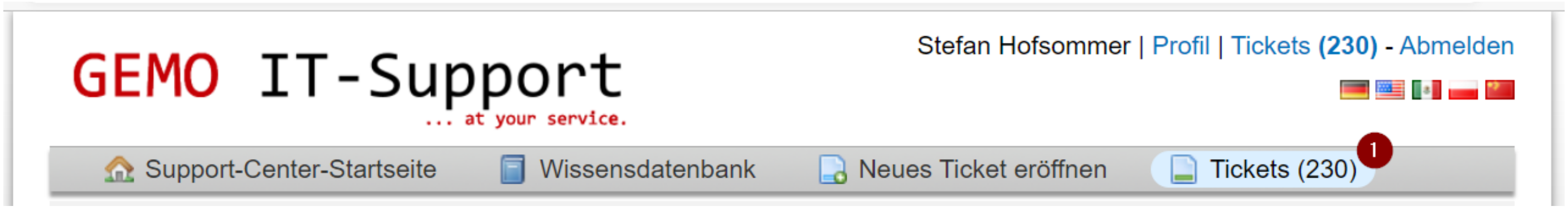


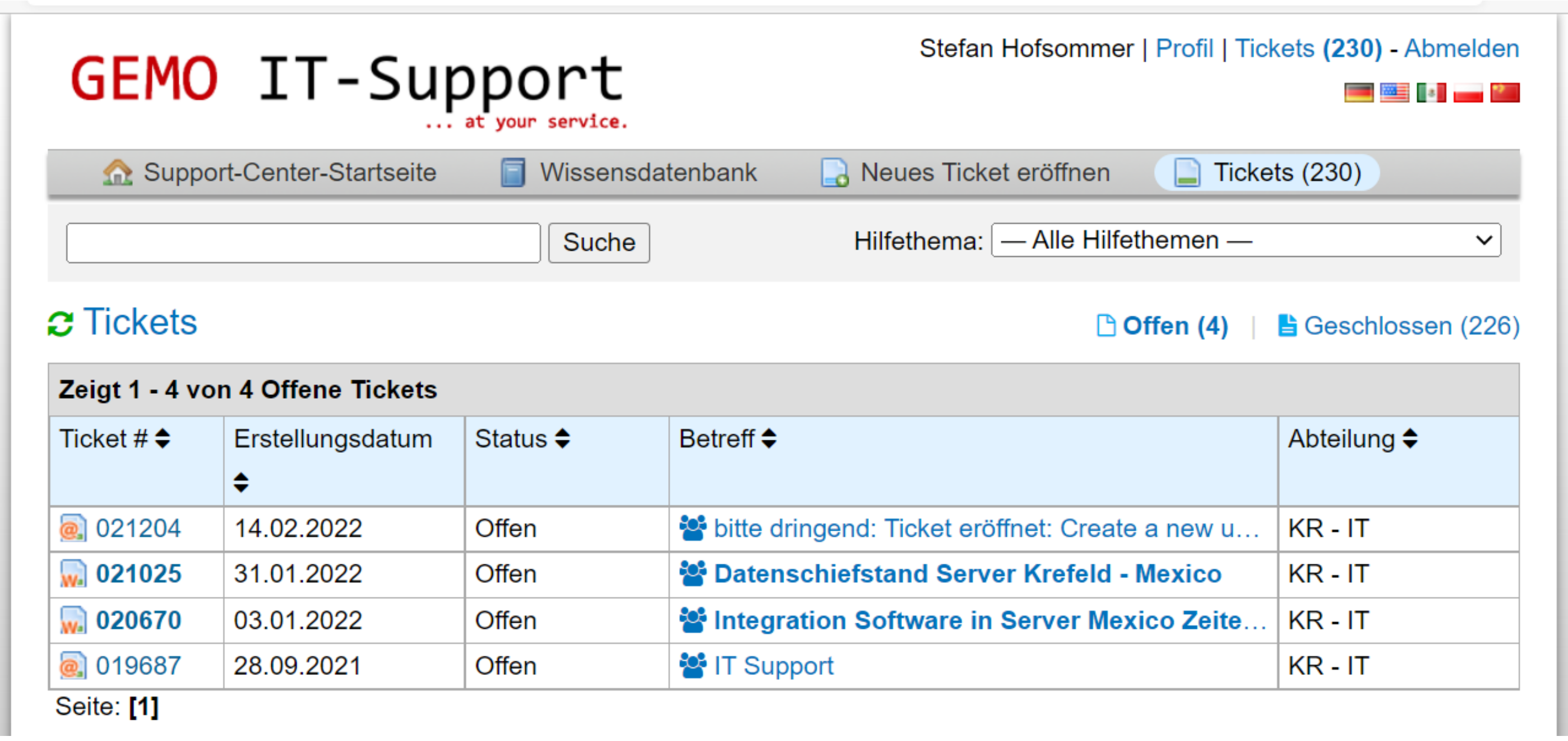


support.gemo-group.com









对于用户名和密码，你应该输入你在你的电脑或远程服务器上登录域名账户时使用的相同数据。不登录也可以提交票据，但不建议这样做。

登录后，点击 "创建新票据 "按钮：

GEMO IT-Support
... at your service.
Stefan Hofsommer | Profil | Tickets (230) - Abmelden
Support-Center-Startseite
Wissensdatenbank
Neues Ticket eröffnen
1
Tickets (230)

从 "帮助主题 "菜单中选择适当的主题，然后输入票据主题和细节。你还可以添加附件。一旦你输入了数据，点击 "打开票据 "按钮。

一个正确注册的票据将在不久后通过电子邮件得到确认。

查看您的票据的当前状态

登录HelpDesk系统后，有可能看到与用户相关的票据。只需点击 "票据 "按钮：

GEMO IT-Support
... at your service.
Stefan Hofsommer | Profil | Tickets (230) - Abmelden
Support-Center-Startseite
Wissensdatenbank
Neues Ticket eröffnen
Tickets (230)
1

显示的是一个开放的票据列表：

GEMO IT-Support
... at your service.
Stefan Hofsommer | Profil | Tickets (230) - Abmelden
Support-Center-Startseite
Wissensdatenbank
Neues Ticket eröffnen
Tickets (230)
Suche
Hilfethema:
— Alle Hilfethemen —
Tickets
Offen (4)
Geschlossen (226)

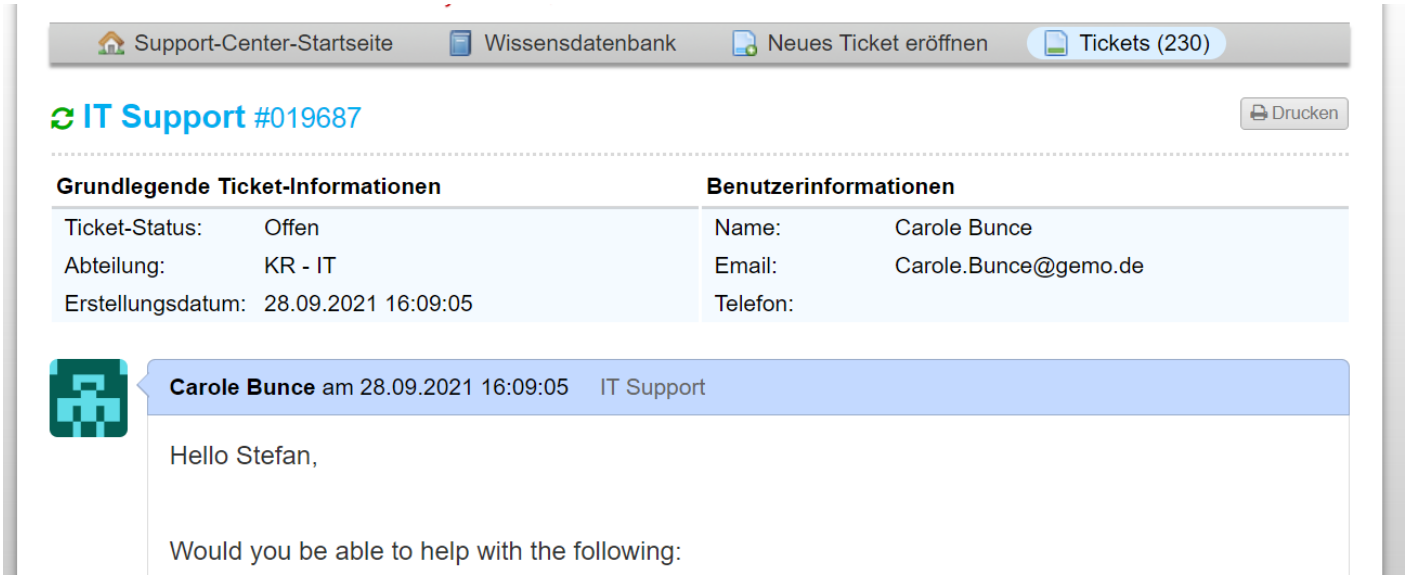
Zeigt 1 - 4 von 4 Offene Tickets

Ticket # ⬍	Erstellungsdatum ⬍	Status ⬍	Betreff ⬍	Abteilung ⬍
021204	14.02.2022	Offen	bitte dringend: Ticket eröffnet: Create a new u…	KR - IT
021025	31.01.2022	Offen	**Datenschiefstand Server Krefeld - Mexico**	KR - IT
020670	03.01.2022	Offen	**Integration Software in Server Mexico Zeite…**	KR - IT
019687	28.09.2021	Offen	IT Support	KR - IT

Seite: **[1]**

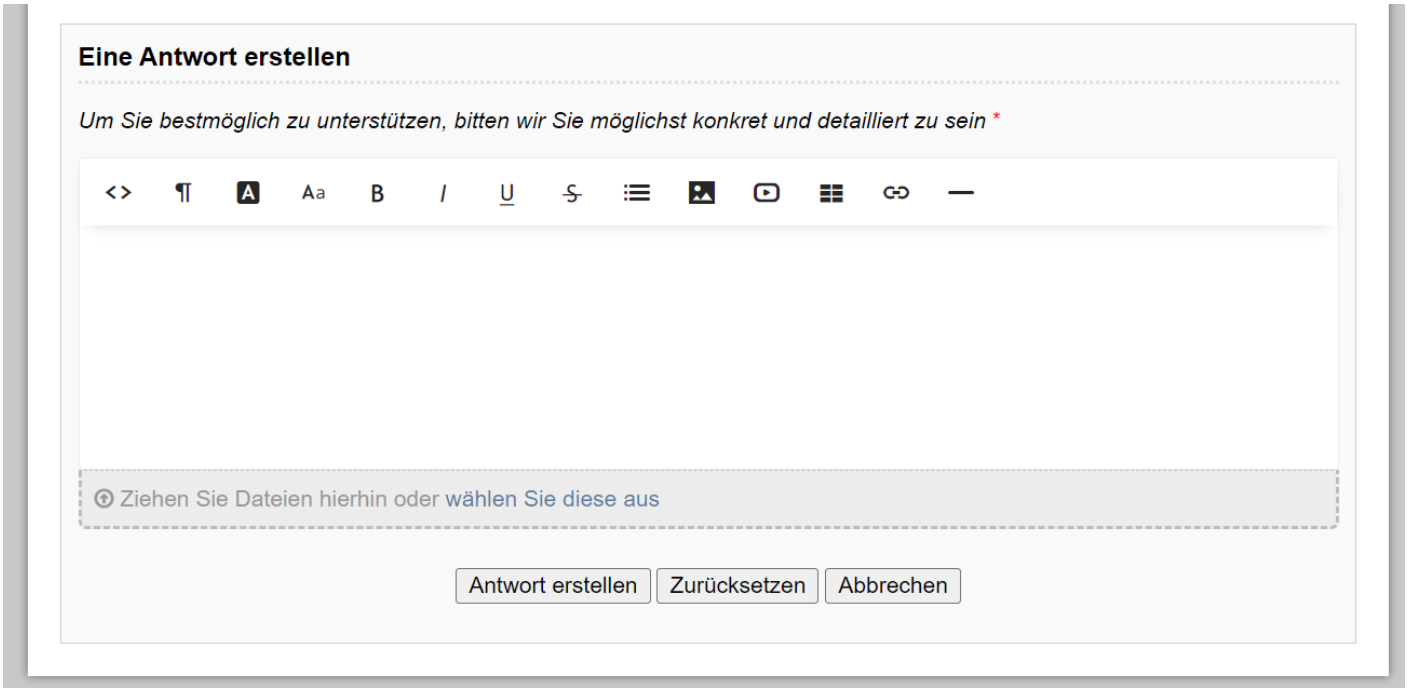
在页面的顶部有一个选项，可以按自由文本或帮助主题过滤票据。在表格本身，可以点击列标题（如 "Ticket#"或 "创建日期"）来对列表进行排序。部门 "一栏代表IT内部分配给某个部门。

通过点击票据编号或票据主题，可以显示该票据的历史：



历史记录包含通信（包括日期和时间以及联系人）、发送的文件以及关于该票据被分配给哪个IT代理的信息。这些组件可以来自发送的电子邮件或通过HelpDesk网站输入的信息。

为信息添加回复的表格位于页面的底部：



当你输入回复并点击 "创建回复 "时，新条目会被添加到历史记录中并通知负责的IT代理。新条目既可用于添加信息，也可用于询问状态、进度或完成提交所需的额外信息。

Revision #1
Created 21 June 2023 08:57:53 by Admin
Updated 21 June 2023 09:28:45 by Admin