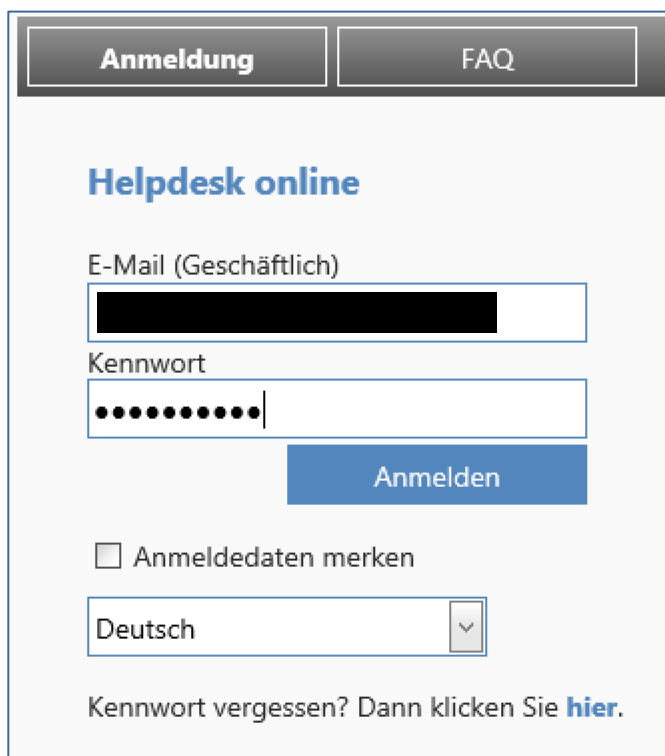


Kurzanleitung

## Ophelia Support Helpdesk

### 1. Login

Bitte melden Sie sich unter <https://helpdesk.ophelia.de> mit Ihrer persönlichen E-Mail Adresse und Ihrem Passwort an.

A screenshot of the Ophelia Helpdesk online login interface. At the top, there are two tabs: "Anmeldung" (selected) and "FAQ". Below the tabs is the heading "Helpdesk online". The form contains the following elements:

- A label "E-Mail (Geschäftlich)" above a text input field containing a redacted email address.
- A label "Kennwort" above a password input field with masked characters (dots).
- A blue "Anmelden" button.
- A checkbox labeled "Anmeldedaten merken".
- A language selection dropdown menu currently set to "Deutsch".
- A link "Kennwort vergessen? Dann klicken Sie hier." at the bottom.

## 2. Neues Ticket erstellen

Gehen Sie zum Menüpunkt "Neue Anfrage" und füllen Sie alle erforderlichen Felder aus. Sie haben hier außerdem die Möglichkeit, Dateien zu Ihrer Anfrage hochzuladen.

Anfragen Neue Anfrage ▼ FAQ

### Support Anfrage stellen

Bitte beschreiben Sie das Problem.


Diese Anfrage ist für XXXXXXXXXX

Stichwort erforderlich

Anfrage erforderlich

Datei(en) hochladen

Durchsuchen... 

Produkt

Alle ▼

Speichern

### 3. Support Anfragen verwalten

Über den Menüpunkt "Anfragen" erhalten Sie einen Überblick über alle Tickets, die von Ihnen erstellt wurden (offene Anfragen, Anfragen in Bearbeitung, abgeschlossene Anfragen).



Zu jedem Ticket finden Sie alle nützlichen Informationen wie Bearbeitungsnummer und Status sowie die Lösung bei bereits abgeschlossenen Anfragen.

Offene Anfragen		
Anfragen in Bearbeitung	Abgeschlossene Anfragen	
Alle Anfragen der eigenen Firma werden angezeigt.		
Nummer	Status	Anfrage
Filter	Filter	Filter
1501	Qualifiziert	Hallo [REDACTED] könntest du bitte in Filsof-[REDACTED] die neuesten Updates einspielen. Lieben Dank [REDACTED]

Durch Anklicken einer Anfrage können Sie diese bearbeiten (Hinzufügen von Kommentaren, Hochladen von Dateien, Tickets abschließen).

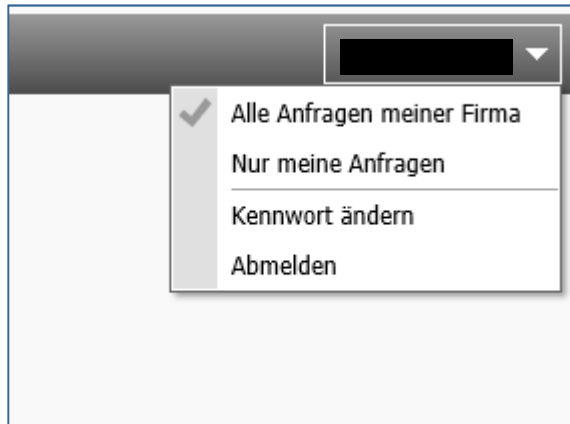
← Zurück
Kommentar abgeben
Datei hochladen
Anfrage abschließen

**bitte in Filsof-Lohn/DP-SSC/DP-PI die neuesten Updates einspielen**

<p>Anfrage</p> <p>Hallo [REDACTED] könntest du bitte in Filsof-[REDACTED] die neuesten Updates einspielen. Lieben Dank [REDACTED]</p> <p>Notizen</p> <p>----- Mi, 03.05.2017 09:39 [REDACTED] -----            Neue Anfrage: Support Anfrage stellen</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nummer</td><td>1501</td></tr> <tr><td>Art</td><td>Fehler</td></tr> <tr><td>Melder</td><td>[REDACTED]</td></tr> <tr><td>Kunde</td><td>[REDACTED]</td></tr> <tr><td>Status</td><td>Qualifiziert</td></tr> <tr><td>Erzeugt am</td><td>03.05.2017 09:39</td></tr> <tr><td>Geändert am</td><td>03.05.2017 09:39</td></tr> <tr><td>Priorität</td><td>Mittel</td></tr> </table>	Nummer	1501	Art	Fehler	Melder	[REDACTED]	Kunde	[REDACTED]	Status	Qualifiziert	Erzeugt am	03.05.2017 09:39	Geändert am	03.05.2017 09:39	Priorität	Mittel
Nummer	1501																
Art	Fehler																
Melder	[REDACTED]																
Kunde	[REDACTED]																
Status	Qualifiziert																
Erzeugt am	03.05.2017 09:39																
Geändert am	03.05.2017 09:39																
Priorität	Mittel																

#### 4. Passwort ändern

Gehen Sie zum Menüpunkt "Ihr Name" in der rechten oberen Ecke, um Ihr Passwort zu ändern.



Se haben Fragen zu unserem Support Helpdesk? Wir sind telefonisch unter +49 521 9243210 oder per E-Mail an [support@ophelia.de](mailto:support@ophelia.de) für Sie erreichbar.