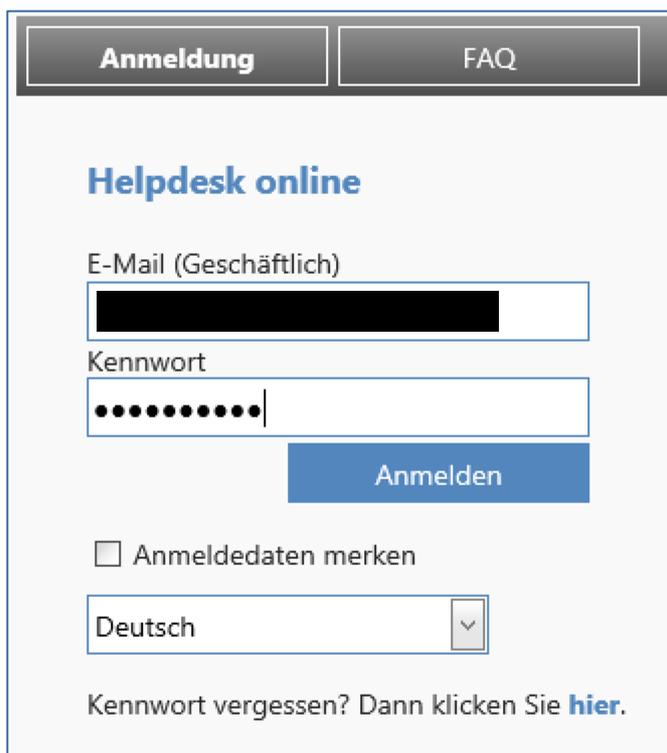


Kurzanleitung

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, the heading "Helpdesk online" is displayed. 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; a blue "Anmelden" button; a checkbox labeled "Anmeldedaten merken"; a language selection dropdown menu currently set to "Deutsch"; and 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 ▼

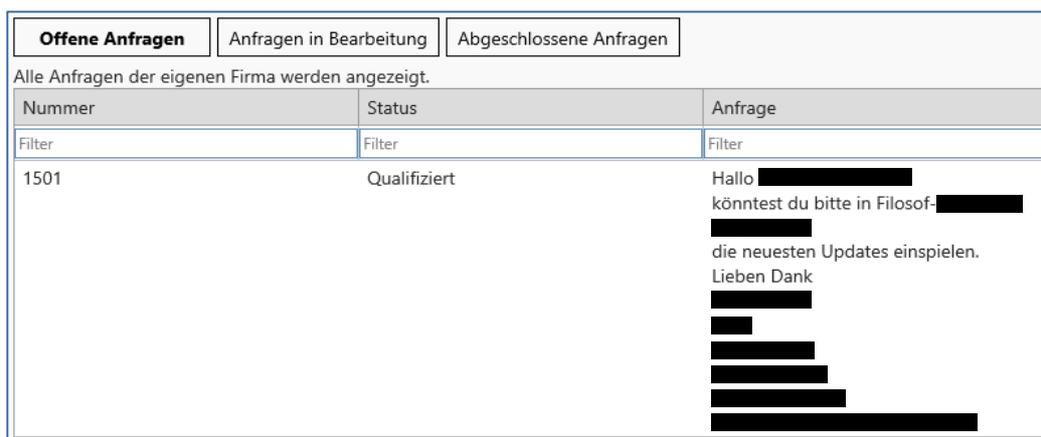
Speichern

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.



The screenshot shows a table with three columns: "Nummer", "Status", and "Anfrage". The table contains one row of data for ticket number 1501, which is in the "Qualifiziert" status. The "Anfrage" column contains the text: "Hallo [redacted] könntest du bitte in Filsof-[redacted] die neuesten Updates einspielen. Lieben Dank [redacted]".

Nummer	Status	Anfrage
1501	Qualifiziert	Hallo [redacted] könntest du bitte in Filsof-[redacted] die neuesten Updates einspielen. Lieben Dank [redacted]

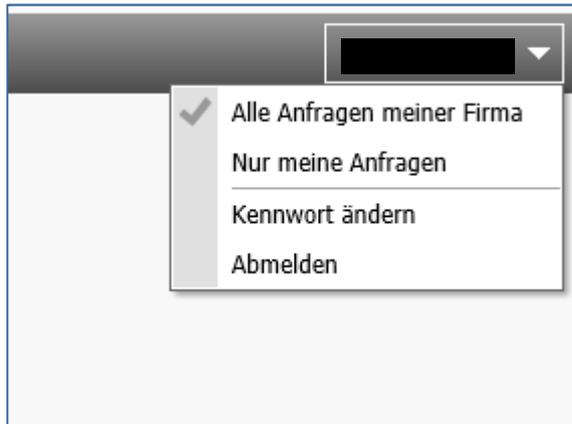
Durch Anklicken einer Anfrage können Sie diese bearbeiten (Hinzufügen von Kommentaren, Hochladen von Dateien, Tickets abschließen).



The screenshot shows the detailed view of a support request. At the top, there are navigation buttons: "Zurück", "Kommentar abgeben", "Datei hochladen", and "Anfrage abschließen". The main content area is titled "bitte in Filsof-Lohn/DP-SSC/DP-PI die neuesten Updates einspielen". It displays the request details, including the message content, the ticket number (1501), the type (Fehler), the reporter (Melder), the customer (Kunde), the status (Qualifiziert), the creation date (03.05.2017 09:39), the modification date (03.05.2017 09:39), and the priority (Mittel). There is also a "Notizen" section with a note: "----- Mi, 03.05.2017 09:39 [redacted] ----- Neue Anfrage: Support Anfrage stellen".

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 für Sie erreichbar.