

Kurzanleitung zum Ticketsystem der Solid System Team GmbH

Rev. 00 (17.08.22)

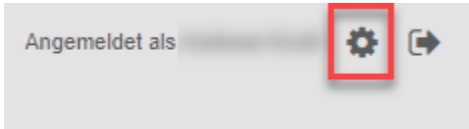
1. Passwort ändern.....	2
2. Neue Anfrage (Ticket) stellen	2
3. Ticketübersichten	3
4. Detail-Ansicht zu Anfragen	4

Mehr über unsere Produkte und die Solid System Team GmbH erfahren Sie unter
www.solid-system-team.de

Solid System Team GmbH, Am Marktplatz 7, 93152 Nittendorf, Deutschland
Telefon: +49 9404 9639-0, Fax: +49 9404 5209, info@SSTonline.de
Copyright ©2022 Solid System Team GmbH. Alle Rechte vorbehalten.
HRB Regensburg 8953

1. Passwort ändern

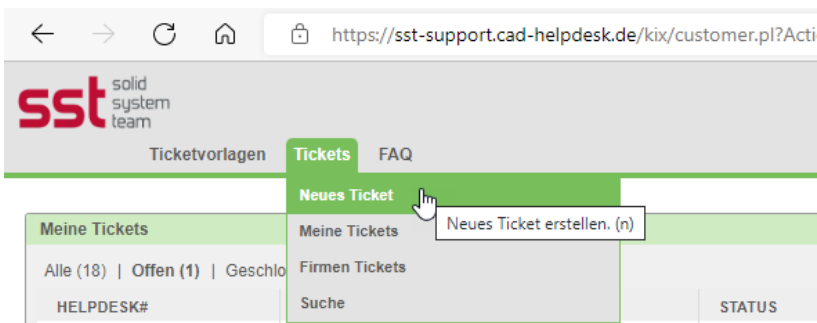
Über das Menü Einstellungen am oberen rechten Rand können Sie verschiedene Konfigurationen vornehmen.



Neben der Einstellung der angezeigten **Sprache in der Benutzeroberfläche** können Sie hier auch Ihr **Passwort ändern**.

2. Neue Anfrage (Ticket) stellen

Über den Eintrag „Neues Ticket“ im Menü Tickets wird die Eingabemaske zur Erfassung einer Anfrage aufgerufen.



In der Eingabemaske sind zunächst Angaben zum betroffenen Produkt und der Systemumgebung zu machen (Pflichtfelder sind mit einem * markiert. Je mehr Informationen Sie dem Supportmitarbeiter zur Verfügung stellen, desto zügiger kann ein Ticket bearbeitet werden):

Neues Ticket erstellen

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

* An:

Version Solid Edge:

Servicepack Solid Edge:

Komponente Solid Edge:

Betriebssystem:

Nachdem die Kerndaten zur Systemumgebung gewählt wurden, tragen Sie bitte einen aussagekräftigen Betreff ein und beschreiben das Problem möglichst genau im Textfeld:

* Betreff:

* Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Gr... | | | | | Quellcode | | | |

I

Anlage: Keine Datei ausgewählt

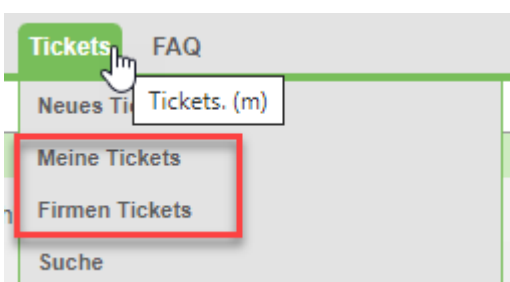
Priorität: ▼

Ticketnummer Kunde:

Zusätzlich zur Beschreibung in Textform können der Anfrage auch Dateien hinzugefügt werden. Bilddateien können über die Zwischenablage direkt ins Textfeld kopiert werden. Größere Dateien wie z.B. Baugruppen oder Zeichnungen können als Anlage (möglichst gepackt als zip Datei) hinzugefügt werden. Die maximale Dateigröße für **Anlagen** liegt bei 100 MB. Im Feld **Ticketnummer Kunde** können Sie eine interne Referenznummer für den Vorgang hinterlegen. Diese Referenznummer wird dann auch in den Ticketübersichten angezeigt. Wenn Sie alle Angaben gemacht haben, wird der Erfassungsvorgang über die Schaltfläche **Übermitteln** abgeschlossen.

3. Ticketübersichten

Über das Menü Tickets können Übersichtslisten mit allen Anfragen aufgerufen werden. So behalten Sie jederzeit den Überblick über Ihre laufenden und abgeschlossenen Support-Vorgänge.



Die Übersicht **Meine Tickets** enthält ausschließlich Tickets, die vom aktuell angemeldeten Benutzer eingestellt wurden. Die Übersicht **Firmen Tickets** enthält alle Anfragen Ihres Unternehmens, also auch die von Ihren Kollegen.

Die Ticketübersichten enthalten verschiedene Spalten mit Informationen zu den jeweiligen Anfragen.

Firmen Tickets							
Alle (204) Offen (8) Geschlossen (196)							1 2 3 4 5 >> >
HELPDESK#	TITEL	STATUS	TICKET# GTAC	TICKETNUMMER KUNDE	VORAUSSICHTLICHE LÖSUNG	ANSPRECHPARTNER	ALTER ▼
5421	Dft Ansichten kopieren geht nicht - 30-	Abgeschlossen SPLM (PR gelöst)	917		fixed in SE2020		1541 d 6 h

In der gewählten Ticketübersicht kann jetzt selektiert werden, ob alle Anfragen, nur die aktuell zu bearbeitenden oder bereits geschlossene Anfragen angezeigt werden sollen.

4. Detail-Ansicht zu Anfragen

Durch die Auswahl eines Vorgangs in der Ticketübersicht gelangt man in die Detail-Ansicht. Dort ist jede Kommunikation zum Vorgang als Artikel hinterlegt und kann durch einen Klick zur Ansicht geöffnet werden.

← Zurück

Kopie eines 3D-Modells inkl. Zeichnung mit gleicher Element-ID ☰ 🖨

– Kopie eines 3D-Modells inkl. Zeichnung mit gleicher Element-ID	139 d 1 h
Hotline Solid System Team – Kopie eines 3D-Modells inkl. Zeichnung mit gleicher Element-ID	139 d 0 h
– AW: Kopie eines 3D-Modells inkl. Zeichnung mit gleicher Element-ID	112 d 0 h

Antworten

Information

helpdesk#: 54225

Status: Abgeschlossen

Betriebssystem: Windows 8 64 bit

Ticketnummer:

Kunde:

Priorität: 3 normal

Queue: SST-Teamcenter

Prozess: Survey

Aktivität: SurveyDialog

Wenn wir zu einer Anfrage eine Rückfrage gestellt haben oder Sie uns zusätzliche Informationen zu einer Anfrage zukommen lassen möchten, verwenden Sie bitte die **Antworten-Funktion** im Vorgang. Öffnen Sie dazu die entsprechende Anfrage über die Ticket-Übersicht.

Sollten Sie noch Fragen zur Bedienung des Systems haben, wenden Sie sich bitte an hotline@sstonline.de