

Anleitung zur Benutzung des Servicesystems

Sehr geehrter Kunde,

Sie können dank unserem Serviceangebot, dem Ticketsystem, noch einfacher und schneller über Störungen, Problemfälle oder weitere Anregungen (gesamt betrachtet als sogenanntes „Ticket“) unterrichten. Mit diesem System haben wir unsere interne Support – Struktur stark verbessert und effizienter gemacht. Das Kunden- Serviceportal des Ticketsystems ist unter der Webseite <https://service.autowork.com/otrs/customer.pl> zugänglich. Alternativ befindet sich ebenfalls eine Weiterleitung dessen auf unserer regulären Webseite www.autowork.com, unter Support/Serviceanfrage.

Sollten Sie noch kein Benutzerkonto in unserem System eingerichtet haben, möchten wir Ihnen im Folgenden demonstrieren, wie Sie Ihr persönliches Konto bei uns einfach und schnell erstellen bzw. registrieren können, damit Sie unser breit gestrecktes Support – Dienstleistungsangebot effektiv beanspruchen können.

Das Serviceportal der Autowork

Autowork GmbH & Co KG

Login

<input type="text" value="User name"/>	<input type="text" value="Password"/>	<input type="button" value="Log In"/>
--	---------------------------------------	---------------------------------------

[Forgot password?](#)

Not yet registered? [Sign up now.](#)

Dies ist die Startseite unseres Serviceportals, auffindbar unter der Webadresse <https://service.autowork.com/otrs/customer.pl>. Im Folgenden möchten wir Ihnen die Funktion dieses Systems einfach und präzise erläutern.

Die Einrichtung eines Kundenkontos im Serviceportal

Autowork GmbH & Co KG

[← Back](#)

Create Account

Please fill out this form to receive login credentials.

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="button" value="Create"/>

Wie Sie oben im Screenshot erkennen können, befindet sich links oben im markierten Bereich eine Funktion, mit welcher Sie sich ein Kundenkonto in diesem System anlegen können. Dies sollten Sie als ersten Schritt tätigen. Wichtig ist dabei, dass Sie im Feld „E-Mail“ eine E-Mail Adresse eingeben, unter welcher Sie erreichbar sind. Nach dem Klicken auf den „Erstellen“ Button wird eine Bestätigungs – E-Mail an die von Ihnen im Feld „E-Mail“ angegebene Adresse gesendet. Sie beinhaltet auch alle weiteren Informationen, wie z.B. ein automatisch generiertes Passwort, um sich in unser Serviceportal anmelden zu können. Im Nachhinein sollten Sie nach erfolgreichem Login Ihr Passwort ändern. Im späteren Verlauf wird Ihnen auch detailliert geschildert, wie Sie Ihr Passwort ändern können.

Zusammengefasst: Ein Kundenkonto besteht für die Anmeldung im Wesentlichen aus **Ihrem Benutzernamen (Ihre E-Mail Adresse)** und einem **Passwort**.

Die Anmeldung am Portal

Autowork GmbH & Co KG

Login

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Log In"/>
	Forgot password?	

Not yet registered? [Sign up now.](#)

Dieser Seitenbereich dient zur Anmeldung mit Ihren Anmeldedaten. Wenn Sie sich erfolgreich angemeldet haben, befinden Sie sich als angemeldeter Kunde in unserem Serviceportal.

Die Funktion des Serviceportals

Hier haben Sie die Möglichkeit, einen Störfall oder sonstige Meldungen an uns zu berichten, Ihre noch offenen Anfragen (Tickets) zu sehen sowie persönliche Einstellungen bezüglich der Sprache oder des Layout vorzunehmen. Ein Ticket können Sie unter dem Punkt „Neues Ticket“ im Hauptmenü anlegen.

Das Anlegen eines Tickets



In diesem Bereich befindet sich ein von Ihnen auszufüllendes Formular. Die erste Angabe namens „An“ beschreibt den Empfänger. In jedem Fall können Sie hierbei das „Autowork Support Team“ auswählen. Im Betreff können Sie wie beim E-Mail Verkehr gewohnt Ihre Meldung betiteln. Im Textbereich haben Sie nun die Möglichkeit uns umfassend über Ihre Probleme / Störungen und Anregungen aufzuklären. Das Feld „Anlage“ ermöglicht es Ihnen uns Dateien zuzusenden, die für Ihre Meldungsanfrage relevant sind (z.B. Logs, Screenshots, ...). Unter „Durchsuchen“ können Sie die gewünschte Datei auswählen und mit „Anhängen“ an Ihre Nachricht anhängen. Mit dem Prioritätsfeld können Sie Ihrer Meldung die gewünschte Wichtigkeit vergeben. Anschließend klicken Sie auf den Button „Übermitteln“. Nun haben wir Ihre Anfrage erhalten und werden uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen kümmern.

Im nächsten Schritt werden wir intern prüfen, ob Ihre Meldung noch Fragen für uns offen lässt. Sollte dies der Fall sein, werden wir Sie zunächst kontaktieren, um die offenen Fragen zu klären. Demnach wird intern entschieden, ob eine Problemlösung vor Ort stattfinden muss. Wenn dieser Fall eintritt, wird ein Support – Beauftragter zu Ihnen kommen und die Störung beheben. Andernfalls wird der Support – Beauftragte die besagte Störung ferngesteuert von uns aus bei Ihnen behandeln. Sollte der Fall auftreten, dass die Lösung der Störung nur

durch einen Drittanbieter behoben werden kann, wird dieser für die Erreichung eines Lösungswegs miteinbezogen.

Nach dem Erreichen der Lösung für Ihr Ticket wird die Störungs- und Lösungsthematik dokumentiert und der Fall wird erfolgreich geschlossen.

Das Zurücksetzen des Passworts

Autowork GmbH & Co KG

Login

<input type="text" value="User name"/>	<input type="text" value="Passwörd"/>	<input type="button" value="Log In"/>
<input type="button" value="Forgot password?"/>		

Not yet registered? [Sign up now.](#)

Der oben markierte Bereich der Seite bietet die Funktion, Ihnen auf Ihre im Kundenkonto angegebene E-Mail Adresse ein neues Passwort für Sie einzurichten und Ihnen zuzusenden. Dies können Sie nutzen, wenn Sie Ihr Passwort verloren haben. Nun erhalten Sie in den nächsten Minuten eine E-Mail von service@autowork.com. Diese wird einen Link beinhalten, welchen Sie anklicken. Danach wird Ihnen ein automatisch neu generiertes Passwort an Ihre E-Mail Adresse zugesendet, womit Sie sich wieder anmelden können.

Die Einstellungsmöglichkeiten im Serviceportal

Autowork GmbH & Co KG

Tickets

<h5>Passwort ändern</h5> <p>Setzen Sie ein neues Passwort, indem Sie Ihr derzeitiges und ein neues Passwort eintragen.</p> <p>Aktuelles Passwort <input type="text"/></p> <p>Neues Passwort <input type="text"/></p> <p>Passwort verifizieren <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="Aktualisieren"/></p>	<h5>Sprache Benutzeroberfläche</h5> <p>Wählen Sie die Sprache der Hauptoberfläche.</p> <p>Sprache <input type="text" value="Deutsch"/></p> <p><input type="button" value="Aktualisieren"/></p>
<h5>Ticket-Übersicht</h5> <p>Definiert, in welchen Zeitabständen die Ticket-Zusammenfassung automatisch aktualisiert wird.</p> <p>Aktualisierungsintervall <input type="text" value="aus"/></p> <p><input type="button" value="Aktualisieren"/></p>	<h5>Zeitzone</h5> <p>Wählen Sie Ihre persönliche Zeitzone aus. Alle Zellen werden relativ zur eingestellten Zeitzone angezeigt.</p> <p>Zeitzone <input type="text" value="UTC"/></p> <p><input type="button" value="Aktualisieren"/></p>
	<h5>Anzahl der angezeigten Tickets</h5> <p>Definiert, wieviele Tickets in der Übersicht standardmäßig angezeigt werden.</p> <p>Tickets pro Seite <input type="text" value="25"/></p> <p><input type="button" value="Aktualisieren"/></p>

- Oben sehen Sie nun das Einstellungs Menü des Serviceportals. Hier können Sie Ihre Sprache auswählen, Ihr Zugangspasswort nach Wunsch ändern, sowie weitere Optionen bestimmen. Im Folgenden zeigen wir Ihnen detailliert, welche Auswirkung die Optionsmöglichkeiten genau darstellen.

- Mit der Spracheinstellungsmöglichkeit können Sie Ihre Oberfläche in Ihrer gewünschten Sprache anzeigen lassen.
- Das „Passwort ändern“ Feld ermöglicht es Ihnen, Ihr Zugangspasswort zu ändern. Dazu müssen Sie lediglich Ihr gewünschtes Passwort in die beiden Felder namens „Neues Passwort“ eintragen und auf aktualisieren klicken. Von nun an ist Ihr Zugang durch Ihr eingegebenes Passwort nutzbar.
- Unter „Gezeigte Tickets“ können Sie die Anzahl einstellen, wie viele momentan offene Tickets im Hauptmenüpunkt „Meine Tickets“ pro Seite angezeigt werden sollen.
- In der nächsten Option „Geschlossene Tickets anzeigen“ bestimmen Sie, ob Sie die bereits geschlossenen und erledigten Fälle auch unter „Meine Tickets“ angezeigt bekommen möchten.
- Die „Queue Ansicht Aktualisierungszeit“ bestimmt einen Zeitwert. Dieser Zeitwert bestimmt, in welchem Intervall die Seite „Meine Tickets“ automatisch aktualisiert werden soll.