

Novell® Open Workgroup Suite Small Business Edition Helpdesk

Helpdesk-Kurzanleitung für Benutzer

Einführung

Der Helpdesk bietet eine Online-Ressource, um die Administratoren über mögliche Probleme in Kenntnis zu setzen und ihnen zu versichern, dass die gemeldeten Vorfälle bei den Support-Teams eingegangen sind.

Anmeldung:
Geben Sie den Benutzernamen und das Passwort ein und klicken Sie auf „Anmelden“.

Abmeldung:
Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um sich sicher vom Helpdesk abzumelden.

Bereich „Vorfälle“:
Klicken Sie auf „Hinzufügen“, um einen Vorfallauftrag zu senden. Klicken Sie auf „Suche“, um den Status eines gesendeten Auftrags zu prüfen.

Warteschlange:
Geben Sie das Team oder den Techniker an, an den Sie Ihre Problembeschreibung oder Frage senden möchten.

Priorität:
Welche Priorität weist Ihre Frage oder Ihr Problem auf?
Hoch – Funktionsausfall
Mittel – Standard
Niedrig – Nützlich

Problembeschreibung
Ergänzen Sie Ihr Problem um eine detaillierte Beschreibung.

Anhang:
Mit dieser Funktion können Sie Screenshots zu Fehlermeldungen oder Konfigurationen hinzufügen, um den Support-Technikern des Helpdesk dabei zu helfen, schnell auf Ihre Fragen und Probleme zu reagieren.

Offener Vorfall: Klicken Sie auf „Offener Vorfall“, um Ihren Vorfallauftrag zu senden.

Vorfalldetails:
Klicken Sie auf „Details“, um Information zu Ihren Gesendeten Vorfällen anzuzeigen.

Novell