

Kurzanleitung KNISTR Support Portal

support.knistr.com

Ansprechpartner: KNISTR Service Desk
(servicedesk@knistr.com)

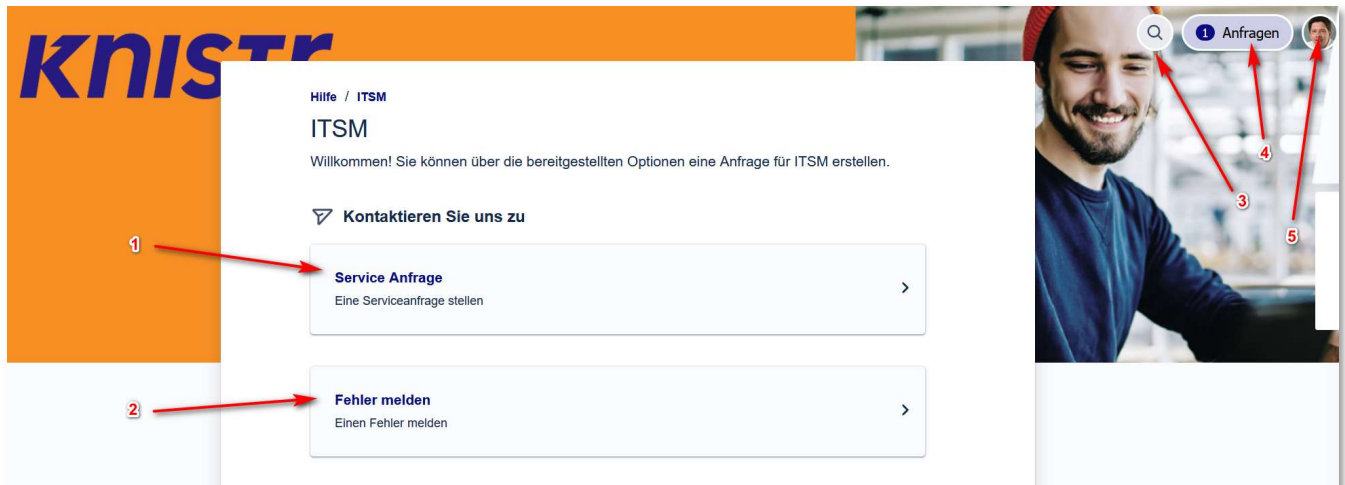
knistr

Voraussetzung:

Sie haben sich mit Ihrer Email Adresse bei uns gemeldet und wir haben Sie für das Support Portal freigeschaltet. Danach haben Sie die Registrierungsmail erhalten und Sie haben die Registrierung online abgeschlossen. Nun können Sie sich jederzeit am Portal (support.knistr.com) anmelden.

Hinweis: sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, so benutzen Sie bitte die „Passwort vergessen“ Option.

Die Übersichtsseite:



Hier können Sie:

1. Eine Anfrage stellen
2. Einen Fehler oder Problem melden
3. Suche in der Knowledge Base (Im Aufbau)
4. Ihre Tickets und Tickets von anderen Personen aus Ihrem Unternehmen einsehen
5. Ihr Profil ansehen und bearbeiten

Beschreibung der Menüpunkte:

1. Eine Anfrage stellen

Bitte nutzen Sie diese Schaltfläche für alle Anfragen (ohne Fehler oder Probleme):

Danach klicken Sie bitte auf „Eine Serviceanfrage stellen“



Zusammenfassung

Bitte erstellen Sie eine sprechende Kurzbeschreibung der Anfrage.

Dringlichkeit

Wichtigkeit der Aufgabe aus Ihrer Sicht

Beschreibung

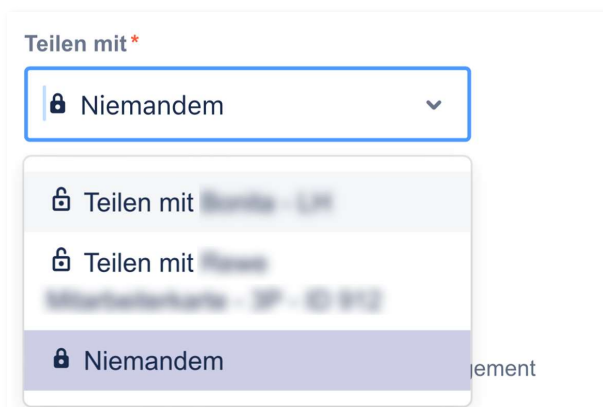
Erstellen Sie bitte möglichst vollständige und eindeutige Beschreibung der Anfrage. Worum geht es, was wird wann benötigt etc. Je eindeutiger die Aufgabe beschrieben ist, desto schneller können wir diese zuordnen und bearbeiten.

Anhang

Hier können Sie Dateien, Screenshots etc. hochladen

Teilen mit

Bitte suchen Sie hier Ihr KNISTR System aus, für das diese Anfrage bestimmt ist. Damit können alle User die wir für Ihr Unternehmen freigeschaltet haben, diese Anfrage sehen und diese (mit-) bearbeiten. Bitte nutzen Sie „Niemandem“ nur für Anfragen die wirklich kein anderer User sehen soll.



Senden der Anfrage

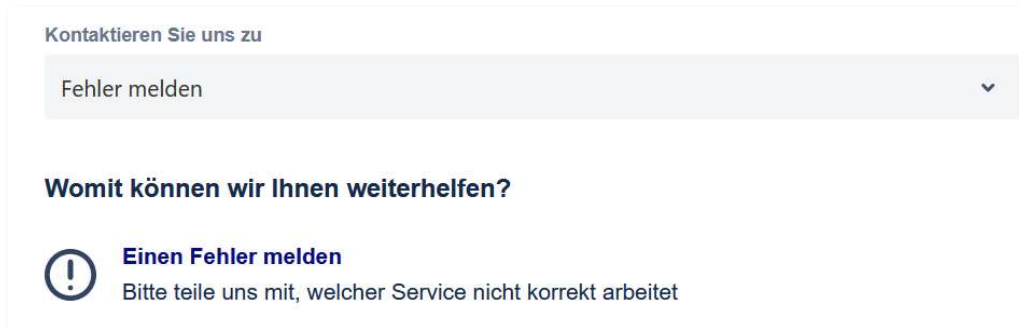
Dann klicken Sie auf „Senden“. Fertig.

Die weitere Kommunikation erfolgt dann per Email und/oder das Portal. Sie erhalten eine Mail, wenn sich der Status des Tickets ändert oder wir eine Nachricht oder Rückfrage zu dem Ticket haben. Sie können auch jederzeit über das Portal weitere Informationen hinterlegen. Siehe hierzu auch Punkt 4.

2. Einen Fehler oder Problem melden

Bitte nutzen Sie diese Schaltfläche für alle Fehler oder Probleme:


Danach klicken Sie bitte auf „Einen Fehler melden“



Kontaktieren Sie uns zu

Fehler melden

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

 **Einen Fehler melden**
Bitte teile uns mit, welcher Service nicht korrekt arbeitet

Zusammenfassung

Bitte erstellen Sie eine sprechende Kurzbeschreibung des Problems.

Beschreibung

Erstellen Sie bitte möglichst vollständige und eindeutige Beschreibung des Problems. Was ist passiert, wann ist es passiert, mit welchen Daten etc. Je eindeutiger das Problem beschrieben ist, desto schneller können wir dieses zuordnen und bearbeiten.

Anhang

Hier können Sie Dateien, Screenshots etc. hochladen die bei der Fehlersuche helfen können.

Dringlichkeit

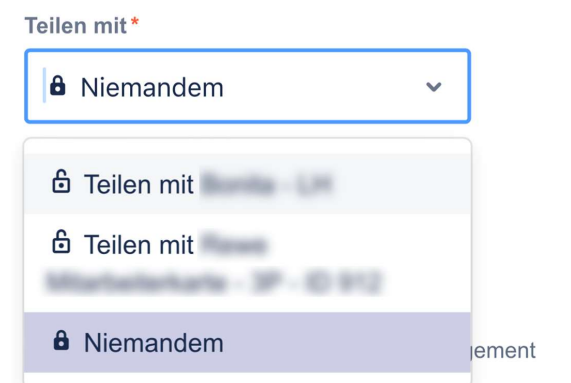
Dringlichkeit der Aufgabe aus Ihrer Sicht

Beeinträchtigung


Wie sehr beeinträchtigt das Problem Sie bzw. Ihre Organisation in der Arbeit mit dem System?


Teilen mit

Bitte suchen Sie hier Ihr KNISTR System bei dem das Problem aufgetreten ist. Damit können alle User die wir für Ihr Unternehmen freigeschaltet haben, dieses Ticket sehen und dieses (mit-) bearbeiten. Bitte nutzen Sie „Niemandem“ nur für Themen die wirklich kein anderer User sehen soll.




Teilen mit *

 Niemandem

 Teilen mit [Name] - L1

 Teilen mit [Name] - L2

 Niemandem

Senden der Meldung

Dann klicken Sie auf „Senden“. Fertig.

Die weitere Kommunikation erfolgt dann per Email und/oder das Portal. Sie erhalten eine Mail, wenn sich der Status des Tickets ändert oder wir eine Nachricht oder Rückfrage zu dem Ticket haben. Sie können auch jederzeit über das Portal weitere Informationen hinterlegen. Siehe hierzu auch Punkt 4.

3. Suche in der Knowledge Base (Im Aufbau)

Dieser Bereich befindet sich im Aufbau. Wir halten Sie dazu auf dem Laufenden.

4. Ihre Tickets und Tickets von anderen Personen aus Ihrem Unternehmen einsehen

Wenn Sie oben rechts auf Anfragen klicken, bekommen Sie eine Übersicht aller Ihrer Tickets

Anfragen

Anfrage enthält ... **Status:** Offene Anfragen **Erstellt von:** beliebiger Person **Anfragetyp:**

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Serviceprojekt	Antragsteller
	PRD-131	[blurred]	In Bearbeitung	ITSM	Sven Runge

< 1 >

Bitte benutzen Sie die Filter, um z.B. bereits geschlossenen Tickets anzusehen.

Klicken Sie auf ein Ticket für weitere Details zu dem Fall einzusehen.

Hilfe / ITSM / PRD-131

Titel: [blurred]

Summary: [blurred]

Details: Sven Runge hat diese Anfrage am Dienstag 11:11 AM erstellt [Details anzeigen](#)

Aktivität

- [blurred activity items]

Status: In Bearbeitung

Benachrichtigungen erhalten: ☒

Anfrageart: Eine Serviceanfrage stellen

Geteilt mit: Sven Runge (Ersteller), [Teilen](#)

Kommentar hinzufügen:

Unter „Details anzeigen“ können Sie die Beschreibung den Tickets sehen.

In der „Aktivität“ sehen Sie alle Statusänderungen und alle Kommentare. Im Kasten „Kommentar hinzufügen“ können Sie einen Kommentar einstellen und auch Dateien hochladen.

Der „Status“ zeigt den aktuellen Status des Tickets. Weiterhin können Sie hier Benachrichtigungen (per Mail) ein- oder ausschalten sowie den Status des Tickets ändern, wenn dies in dem Status erlaubt ist.

Unter „Geteilt mit“ können Sie unter „Teilen“ User mit einem Portalzugang Ihres Unternehmens per Mail über dieses Ticket informieren.

5. Profil

Hier können Sie Ihr Profil ansehen und anpassen, sowie Ihr Passwort ändern.

Knistr

KNISTR GmbH • Hugh-Greene-Weg 2 • 22529 Hamburg
knistr.com • hello@knistr.com

