quars



# Anleitung zur Nutzung des Zendesk-Ticketsystems bei quaris GmbH

Diese Anleitung erklärt Ihnen Schritt für Schritt, wie Sie ein Support-Ticket über Zendesk einreichen und wie Sie Ihre bereits gestellten Tickets einsehen und verwalten können.

# 1. Registrierung bei Zendesk

Bevor Sie ein Ticket einreichen können, müssen Sie sich auf dem quaris Helpdesk-Portal registrieren.

Registrierungsschritte:

- 1. Rufen Sie die folgende Website auf: https://quarishelp.zendesk.com
- 2. Klicken Sie auf "Registrieren".
- 3. Geben Sie Ihren Vor- und Nachnamen sowie Ihre E-Mail-Adresse ein.
- 4. Nach erfolgreicher Registrierung erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail von Zendesk.
- 5. Öffnen Sie diese E-Mail und bestätigen Sie Ihre Registrierung über den enthaltenen Link.
- 6. Danach können Sie sich mit Ihren Zugangsdaten auf der Plattform anmelden.

	(	
Anmelden Zur Agentenanme	bei quaris dung wechseln >	Registrieren bei quaris Füllen Sie bitte dieses Formular aus. Wir sende
Anmelden über Facebook	E-Mail	Innen dann eine Willikömmens-E-Mail, damit Si Ihre E-Mail-Adresse bestätigen und sich anmeiden können. Pflichtfelder sind mit einem Sternchen (*) nekennzeichnet
Anmelden über Microsoft	Kennwort  Kennwort vergessen?	Vor- und Nachname •
	Anmeiden	E-Mail-Adresse *
Sie haben eine Su <u>nnort-E-M</u> ail an uns gesendet? <u>Kennw</u> Neu bei quare? <u>Registrieren</u>	ort anfordern	Registrieren

Sparkasse Worms Konto: 3181831 - BLZ: 553 500 10 BIC: MALADE51WOR IBAN: DE16 5535 0010 0003 1818 31





# 2. Ein Ticket einreichen

Sobald Sie eingeloggt sind, können Sie eine Supportanfrage stellen.

		$\mathbf{\mathbf{\hat{b}}}$
	Arrage einnichter	Anfrage einreichen Mit einem Sternchen (*) markierte Felder sind Pflichtfelder. cc Betreff*
		Beschreibung* Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.
Fragen und	Antworten	Absatz         ✓         B         I <thi< th="">         I         <thi< th=""> <thi< th=""></thi<></thi<></thi<>
Empfohlene Beiträge Suchen nach Tickets einer Organisation (eines Kunden)		
Neueste /	Aktivität	Anhänge
Fragen und Antworten Suchen nach Tickets einer Organisation (eines Kunden)	Beitrag entellt vor 7 Jahren 📮 0	Datei auswählen oder hierher ziehen
		Senden

### Schritte zur Erstellung eines Tickets:

- 1. Klicken Sie oben rechts auf den Button "Anfrage einreichen".
- 2. Es öffnet sich ein Formular zur Erstellung Ihres Tickets.
- 3. Füllen Sie die Felder wie folgt aus:
  - Betreff: Geben Sie dem Ticket einen klaren Titel, der Ihr Anliegen kurz beschreibt.
  - Beschreibung: Beschreiben Sie Ihr Problem oder Ihre Anfrage möglichst detailliert. Screenshots können dabei sehr hilfreich sein, um Ihr Anliegen verständlicher zu machen.
- 4. Optional können Sie unter CC die E-Mail-Adresse eines internen Mitarbeiters hinzufügen, der ebenfalls über das Ticket informiert werden soll.
- 5. Nützliche Zusatzinformationen, die Sie uns falls vorhanden bereitstellen können:
  - o Genaue Problembeschreibung
  - Auslöser des Problems
  - o Bereits unternommene Lösungsversuche
  - Reproduzierbarkeit des Problems
  - Screenshots oder andere Anhänge
- 6. Wichtig: Bitte reichen Sie für jede individuelle Anfrage oder jedes Problem ein eigenes Ticket ein.
- 7. Nach dem Absenden Ihrer Anfrage erhalten Sie eine automatische Bestätigungs-E-Mail von unserem Support-Team.

quars



# Schritte zur Ticketübersicht:



- 1. Klicken Sie oben rechts auf Ihren Namen, um das Benutzer-Menü zu öffnen.
- 2. Wählen Sie im Menü den Punkt "Anfragen" aus.
- 3. Auf der Seite "Meine Anfragen" sehen Sie eine Übersicht aller von Ihnen eingereichten Tickets.
- 4. Jedes Ticket zeigt den aktuellen Status.
  - Neu: eingegangen wird seitens quaris angenommen und bearbeitet
  - Offen: quaris bearbeitet das Ticket
  - Wartend: quaris ist mit der Bearbeitung fertig oder hat eine Frage an den Kunden, der Kunde muss reagieren
  - o Angehalten: Ticket wird für später noch benötigt, keine aktiven ToDo's
  - Gelöst: Ticket wurde seitens quaris gelöst und vom Kunden bestätigt, dass das der Fall behoben ist
- 5. Wenn Sie mehr Details zu einem bestimmten Ticket einsehen möchten, klicken Sie auf den Betreff des Tickets.
- 6. Sie gelangen in die detaillierte Ansicht des Tickets:
  - Hier können Sie den bisherigen Verlauf der Kommunikation mit dem Support-Team nachvollziehen.
  - Über den grauen Button "Zur Konversation beitragen" können Sie weitere Kommentare hinzufügen oder zusätzliche Informationen übermitteln.
  - Sie sehen ebenfalls, wenn ein quaris-Berater auf Ihre Anfrage reagiert hat

#### Meine Anfragen

Erstellt 15529 vor 37 Sekur	inden Anfrage einrei	Letzte Aktivität v vor 37 Sekunden achen () litre Anfrage w eingereicht.	Status Offen wurde erfolgreich	×	– Auftragsst	tatu
5529 vor 37 Sekur	unden Anfrage einrei	vor 37 Sekunden	Offen	×		lulu
	Anfrage einrei	eichen ⊘ Ihre Anfrage w eingereicht.	wurde erfolgreich	×		
Anfra	agender Tes	est Nutzer				
Erstel	allt Heu te Aktivität Heu	eute, 11:14 eute, 11:14				
ID	#15	15529				
Statu	us 💽	Offen				
	Letz ID Stab	Letzto Aktivität H ID #* Status	Letzte ANIVIEL Heade, 11:14 ID #15529 Status Onem	Latzle Aktivität Heade, 11:14 ID #15529 Status Oter	Latze Astoniki Heule, 11.14 D #15529 Bistus Ceter	Latzle Abdväll Heule, 11:14 ID #15529 Dilahas One

quaris GmbH Tel +49 62 41 30 98 0 Fax +49 62 41 30 98 15 info@quaris.de Sparkasse Worms Konto: 3181831 - BLZ: 553 500 10 BIC: MALADE51WOR IBAN: DE16 5535 0010 0003 1818 31 Geschäftsführer: Jörg Beyer - Michael Recht - Alexander Korn Amtsgericht Mainz - HRB 12478 Ust-IdNr.: DE228928399 Steuer Nr.: 00724150509





# Zusätzliche Hinweise:

- Eine sorgfältige und vollständige Beschreibung Ihres Problems erleichtert uns die Bearbeitung erheblich.
- Halten Sie sich bitte an die Vorgabe, pro Anliegen ein <u>separates</u> Ticket zu erstellen, um eine schnelle und gezielte Bearbeitung zu gewährleisten.
- Bei Fragen zur Nutzung des Systems stehen wir Ihnen selbstverständlich zur Verfügung.
- Supportfragen können außerdem über folgende E-Mail-Adresse eingereicht werden: support@quaris.de