



ADEQUATE SUPPORT

AdeQuate Support

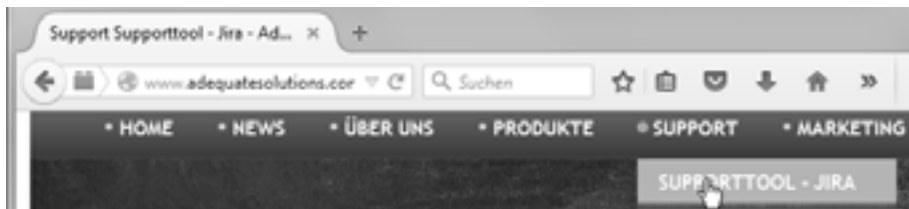
Für Ihre Hotlineanfragen bieten wir Ihnen JIRA als Ticketsystem an.

Warum JIRA nutzen?

- Ihre Anfragen sind für unser Technik-Team sofort sichtbar
- Kein Datenverlust, im Vergleich zu Anfragen per E-Mail
- Eine bidirektionale Kommunikation zw. Ihnen und uns wird möglich
- Das Know-How wird im System gesammelt und gespeichert
- Automatische Information über jeden Fortschritt Ihrer Anfrage
- Aktuelle und ehemalige Lösungen sind jederzeit abrufbar
- JIRA wird stets weiterentwickelt
- u.v.m.

Empfohlener Browser: **Firefox**

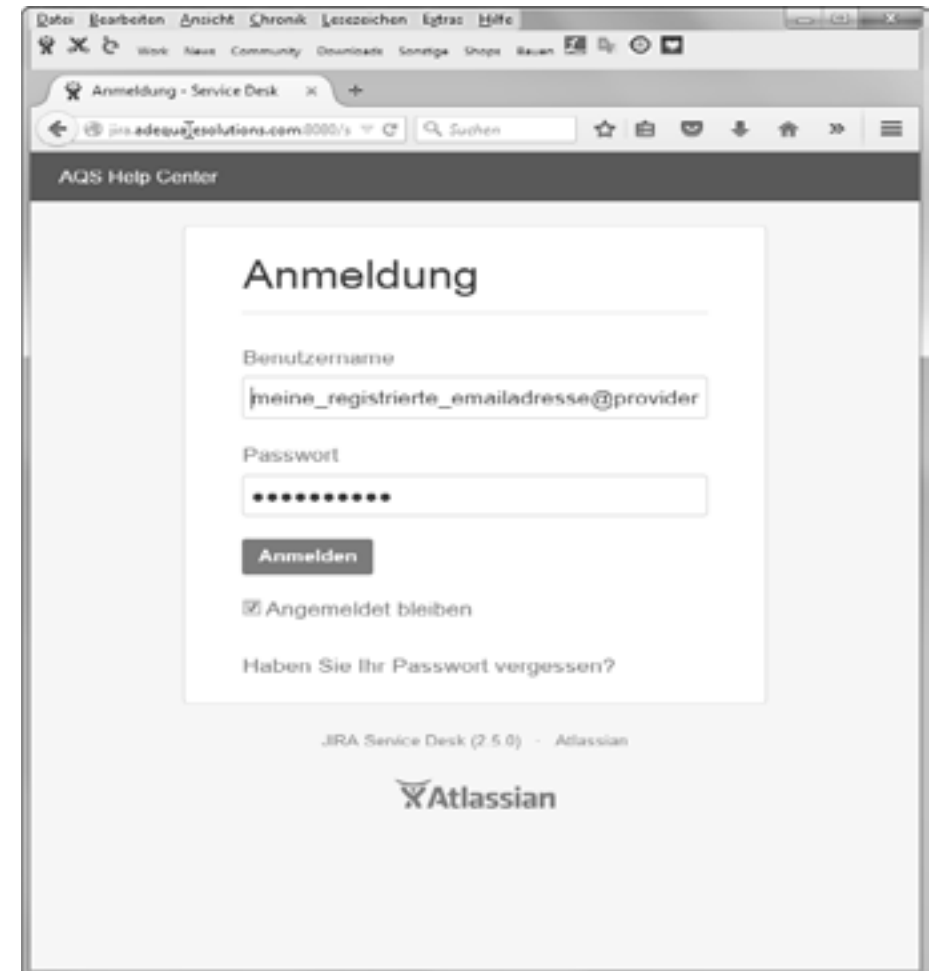
JIRA: <http://jira.adequatesolutions.com:8080/servicedesk/customer/user/login?destination=portals>



Speichern Sie den Link als Lesezeichen ab.

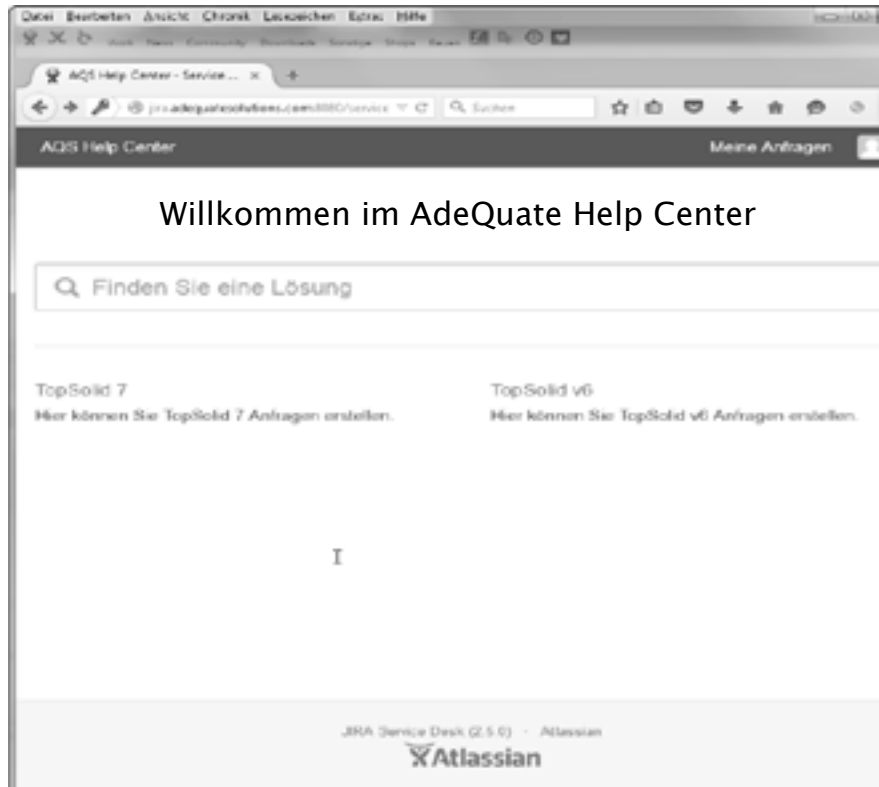
Anmeldung

JIRA starten



Benutzername und *Passwort* eingeben
- eventuell die Option für *Angemeldet bleiben* aktivieren
Anmelden klicken

Anfrage erstellen



TopSolid Version auswählen
Button *Hotline request* klicken

Im darauf folgenden Fenster:

Hotline Request?

kann nun Ihre Anfrage beschrieben werden.

Beispiel einer Anfrage

AQS Help Center / TopSolid 7
Hotline request

Produkt(e) (optional)
TS'Cam 7 Welche Komponente(n) ist/sind betroffen?

Kurze Beschreibung
Beim Umfangsfräsen wird das Fertigteil verletzt Beschreiben Sie in einer Zeile wobei Sie Hilfe benötigen.

Details (optional)
Hallo AdeQuate Team,
warum wird das Fertigteil beim Umfangsfräsen verletzt? In der Simulation sieht es gut aus.
Es betrifft die Operation Nr. 105
Wir benutzen dazu einen Scheibenfräser dem Durchmesser 10
Da die exportierte Datei größer als 20MB ist, habe ich sie in den Kundenbereich hochgeladen.
Dateiname: Umfangsfräsen.pkg
Ich freue mich auf eure Antwort!
Bitte geben Sie hier alle Details zu Ihrer Anfrage ein.

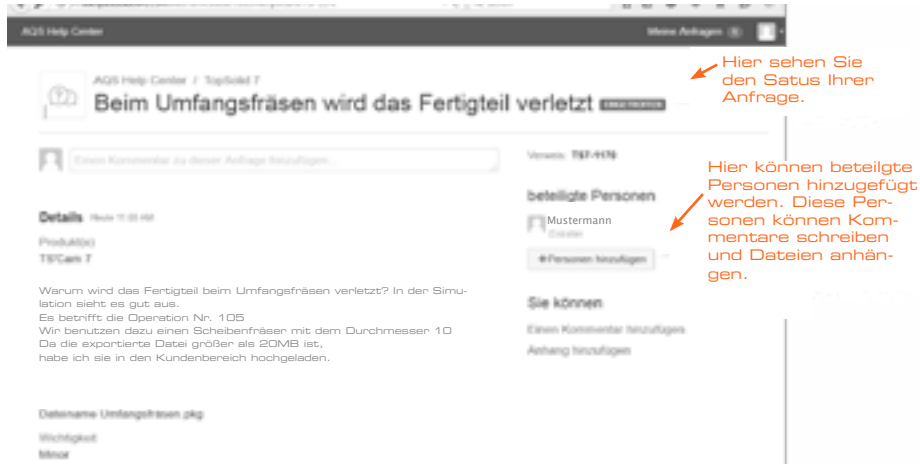
Anhang (optional)
Datei(en) auswählen Hier laden Sie alle notwendigen Dateien (Screenshots, TopSolid 7-Projekte, NC-Programme...) hoch. Die maximale Größe pro Datei beträgt 20 MB.

Wichtigkeit (optional)
Unwesentlich Nicht alles kann die höchste Priorität haben! ☹

Fälligkeitsdatum (optional)
📅

Erstellen Abbrechen

...so sieht die Anfrage aus

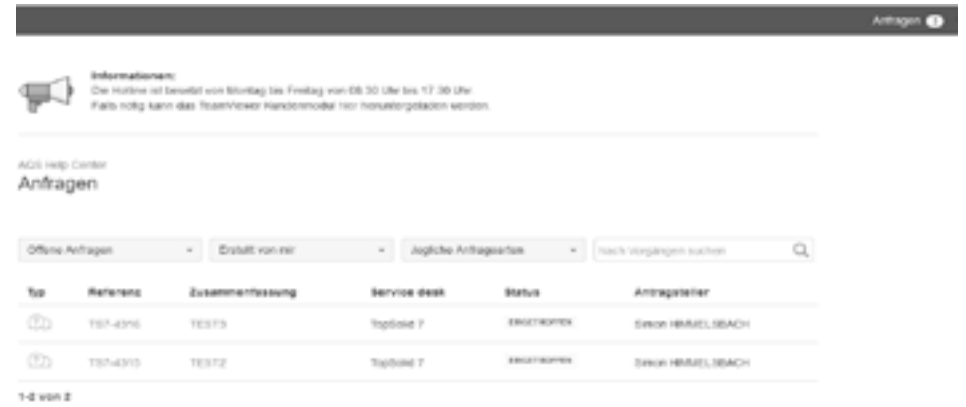
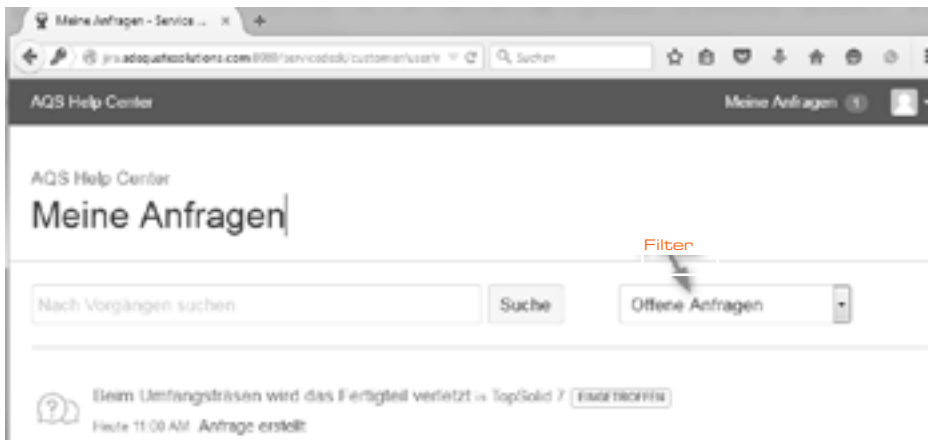


Um alle Anfragen zu sehen, einfach den Link

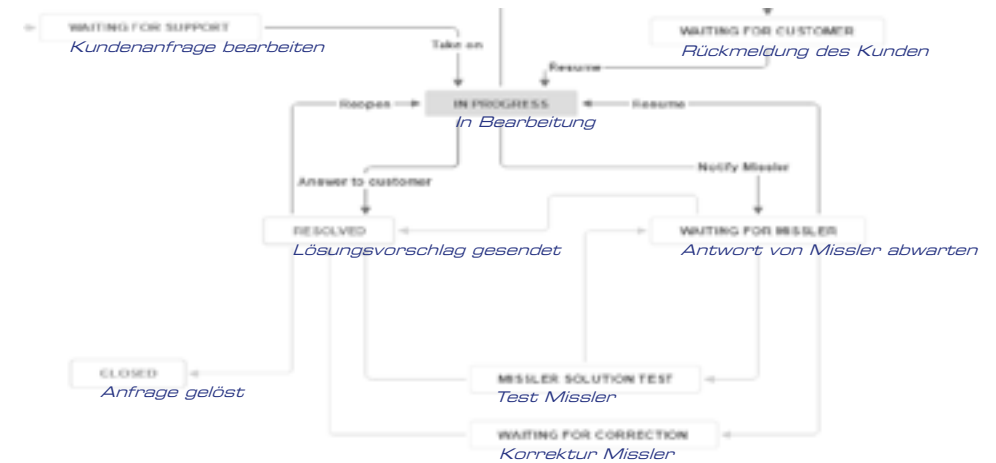
[Meine Anfragen](#)

klicken.

Hier haben Sie die Möglichkeit die Anfragen zu *filtern*, sowie nach Anfragen zu *suchen*.



Status



Mit Hilfe von *Sonderwörtern* können Sie den aktuellen Status Ihrer Anfrage selbst beeinflussen:

CloseMe: --> **CLOSED**

SolveMe: --> **RESOLVED**

Achten Sie bitte auf Groß- und Kleinschreibung!

Anfragen eines Unternehmens

Alle Anfragen eines Unternehmens können in einer Übersicht angesehen werden. Bitte wenden Sie sich hierzu an unser Support Team, dieses wird alle notwendigen Schritte einleiten.

Zufrieden ?

Nach jeder Anfrage haben Sie die Möglichkeit unsere Lösungen zu bewerten. Sie tun dies, wie im Bild unten zusehen, indem Sie *einen bis fünf Sterne vergeben*. Mit Ihrer Rückmeldung helfen Sie uns, **unsere Qualität** ständig zu verbessern.

The screenshot shows a service desk ticket interface. At the top, it says 'Ticket 7 r 757-4477' and 'Einrichteblatt erstellen'. Below this are several tabs: 'Übersichten', 'Kontakt', 'Zurück', 'Weitere Aktionen', 'Need additional info', 'Notify owner', and 'Arbeitslauf'. The 'Details' section shows: Typ: Hotline, Status: **WARTUNG** (Arbeitslauf anzeigen), Priorität: **Sehr**, Schritt Version(en): Keine, Lösung: Nicht erledigt, Komponente(n): Keine, Lösungsversion(en): Keine, Schwere: Keine. The 'SLAs' section shows: -18:36 AGO working time innerhalb 4h and 47:35 Time to resolution innerhalb 4h. The 'Personen' section lists: Bearbeiter: Simon KIMMELSBACK, Addr: Kundenname, Aufgabeführer: Keine, Organisation: Keine, Stream: Für Vorgang stimmen, Benachrichtigen: Beobachten beenden. The 'Beschreibung' section contains the text: 'Hallo, wie kann ich am besten ein Einrichteblatt erstellen. Gibt es hierfür eine Anleitung?'. Below this, a red box highlights a customer satisfaction rating: 'Kundenzufriedenheit' with the text 'Sehr gute schnelle Lösung.' and '★★★★★Donnerstag 2.04 PM'. An orange arrow points to this rating with the text 'Hier können Sie Ihre Bewertung abgeben'. The 'Anhang' section shows three document icons, with the third one being the Adequate logo.

