

# MichSoft Consulting

Groß- und Einzelhandel mit EDV-Artikeln \* EDV-Beratung  
Softwareprogrammierung \* Grafik- und Webdesign

MichSoft Consulting • Kovelers Straße 7 • 29664 Walsrode • ☎ 05161-9494830 • ✉ info@michsoft.de

## Bedienungsanleitung: MichSoft Ticket System

1.) Öffnen Sie auf Ihrem Computer einen Internet-Browser.

Zur Zeit werden folgende Browser von uns unterstützt:

2.)

- Mozilla FireFox
- Microsoft Internet Explorer (Version 8 - 10)

3.) Öffnen Sie bitte folgende Internetseite:

<http://ticket.michsoft.de>

4.) Bitte melden Sie sich nun mit dem Benutzernamen und Passwort an, den wir Ihnen mitgeteilt haben.

Klicken Sie danach auf „Anmelden“.

5.) Danach können Sie im Hauptmenü folgende Menüpunkte auswählen:

PHP Ticket 0.72 auf **michsoft.de**

[Tickets zeigen](#) | [Ticket anlegen](#) | [Geschlossene Tickets](#) | [FAQ Tickets](#) | [Suche](#) | [Konfiguration](#) | [Hilfe](#) | [Abmelden](#)

Willkommen im Ticket-System  
der Firma MichSoft Consulting aus Walsrode

<b>Benutzer:</b>	<input type="text" value="Benutzername"/>
<b>Passwort:</b>	<input type="password" value="••••••••"/>
	<input type="button" value="Anmelden"/>

- **Tickets anzeigen:**  
Hier klicken, um alle offenen Tickets von Ihnen anzuzeigen.
- **Ticket anlegen:**  
Hier klicken, um ein neues Ticket zu eröffnen. Siehe auch Informationen in Abschnitt 5 dieser Anleitung.
- **Geschlossene Tickets:**  
Hier klicken, um alle geschlossenen Tickets von Ihnen anzuzeigen. Geschlossene Tickets sind die archivierten Vorgänge. Tickets können nur von uns geöffnet oder geschlossen werden.

**MichSoft Consulting**  
Inhaber Michael Koch  
Kovelers Straße 7  
29664 Walsrode

☎ 05161 - 94 94 83 0  
☎ 0179 - 470 24 87  
✉ info@michsoft.de  
🌐 <http://www.michsoft.de>

Bankverbindungen:  
KSK Walsrode 146 308 2 BLZ 251 523 75  
Finanzamt Soltau  
Steuernummer 41 123 05752

# MichSoft Consulting

Groß- und Einzelhandel mit EDV-Artikeln \* EDV-Beratung  
Softwareprogrammierung \* Grafik- und Webdesign

MichSoft Consulting • Kovelers Straße 7 • 29664 Walsrode • ☎ 05161-9494830 • ✉ info@michsoft.de

- **FAQ Tickets:**  
Hier klicken, um von uns gekennzeichnete FAQ-Tickets anzuzeigen. FAQ-Tickets sind z.B. Problemlösungen in Schulungsfragen etc. und sollen Ihnen als Historie wichtiger Ereignisse dienen, damit Sie zukünftige Problemlösungen bei der gleichen Problematik selbst vornehmen können.
- **Suche:**  
Hier klicken, um die Begriffssuche über alle Ihre Tickets zu benutzen.
- **Konfiguration:**  
Hier klicken um Ihre Benutzereinstellungen (z.B. Tickets / Seite und andere) vorzunehmen.
- **Hilfe:**  
Hier klicken, um die englischsprachige Hilfe zum Ticket-System anzuzeigen.  
Leider ist die Hilfe zur Zeit nicht aktuell und nicht an die neuen Funktionen des Ticket-Systems angepasst. Wir bitten dieses zur Zeit zu entschuldigen.
- **Abmelden:**  
Hier klicken, um sich vom Ticket-System abzumelden.  
Alternativ können Sie auch die Internet-Seite verlassen. An öffentlichen Orten wie Internet-Cafes empfehlen wir Ihnen, die Abmeldung zu benutzen.

6.) Bitte füllen Sie beim anlegen eines neues Tickets alle Felder anhand folgender Beschreibung aus:

- **Betrifft:**  
Bitte hier das betreffende Projekt, den Endkunden oder Arbeitsplatz benennen.
- **Bereich:**  
Bitte hier den betreffenden Projekt-Teil oder den Arbeitsbereich / die Abteilung benennen.
- **Problem Start:**  
Bitte hier den Zeitpunkt des Auftretens des Problems benennen (Datum / Uhrzeit).
- **Problem Ende:**  
Dieses Feld bitte unverändert lassen. Es wird von uns nach Ende des Problems ausgefüllt.
- **Schweregrad:**  
Bitte hier den Schweregrad (Niedrig, Mittel, Hoch) benennen. Bitte beachten Sie hier, eine persönliche Abschätzung mit Augenmaß vorzunehmen. Wir werden die Problem intern für unseren Arbeitsablauf ebenfalls bewerten!

# MichSoft Consulting

Groß- und Einzelhandel mit EDV-Artikeln \* EDV-Beratung  
Softwareprogrammierung \* Grafik- und Webdesign

MichSoft Consulting • Kovelers Straße 7 • 29664 Walsrode • ☎ 05161-9494830 • ✉ info@michsoft.de

- **Beschreibung:**  
Bitte hier eine ausführliche Problembeschreibung notieren.

Nach dem ausfüllen aller Felder klicken Sie bitte auf Abschicken.

PHP Ticket 0.72 auf **michsoft.de**

[Tickets zeigen](#) | [Ticket anlegen](#) | [Geschlossene Tickets](#) | [FAQ Tickets](#) | [Suche](#) | [Konfiguration](#) | [Hilfe](#) | [Abmelden](#)

## Ticket anlegen

<b>Betrifft:</b>	<input type="text"/>
<b>Bereich:</b>	<input type="text"/>
<b>Problem Start:</b>	26 ▾ 9 ▾ 2011 ▾ 22 : 37
<b>Problem Ende:</b>	26 ▾ 9 ▾ 2011 ▾ 22 : 37
<b>Schweregrad:</b>	Niedrig ▾
<b>Beschreibung:</b>	<input type="text"/>
	<input type="button" value="Abschicken"/>

### 7.) Begriffserklärungen:

- **Ticket:**  
Ticket bezeichnet immer einen laufenden Vorgang. Das Ticket kann offen (in Bearbeitung) oder geschlossen (Bearbeitung beendet) sein. Darüber hinaus wird der Ticket-Besitzer (Sie) immer über alle Vorgänge und Reaktionen per eMail benachrichtigt.

### Hinweis:

Sie werden über alle Tickets auch auf Ihre bei uns im Ticket-System hinterlegte eMail-Adresse benachrichtigt, so dass Ihnen keine Rückmeldung entgeht.

**MichSoft Consulting**  
Inhaber Michael Koch  
Kovelers Straße 7  
29664 Walsrode

☎ 05161 - 94 94 83 0  
☎ 0179 - 470 24 87  
✉ info@michsoft.de  
🌐 <http://www.michsoft.de>

Bankverbindungen:  
KSK Walsrode 146 308 2 BLZ 251 523 75  
Finanzamt Soltau  
Steuernummer 41 123 05752