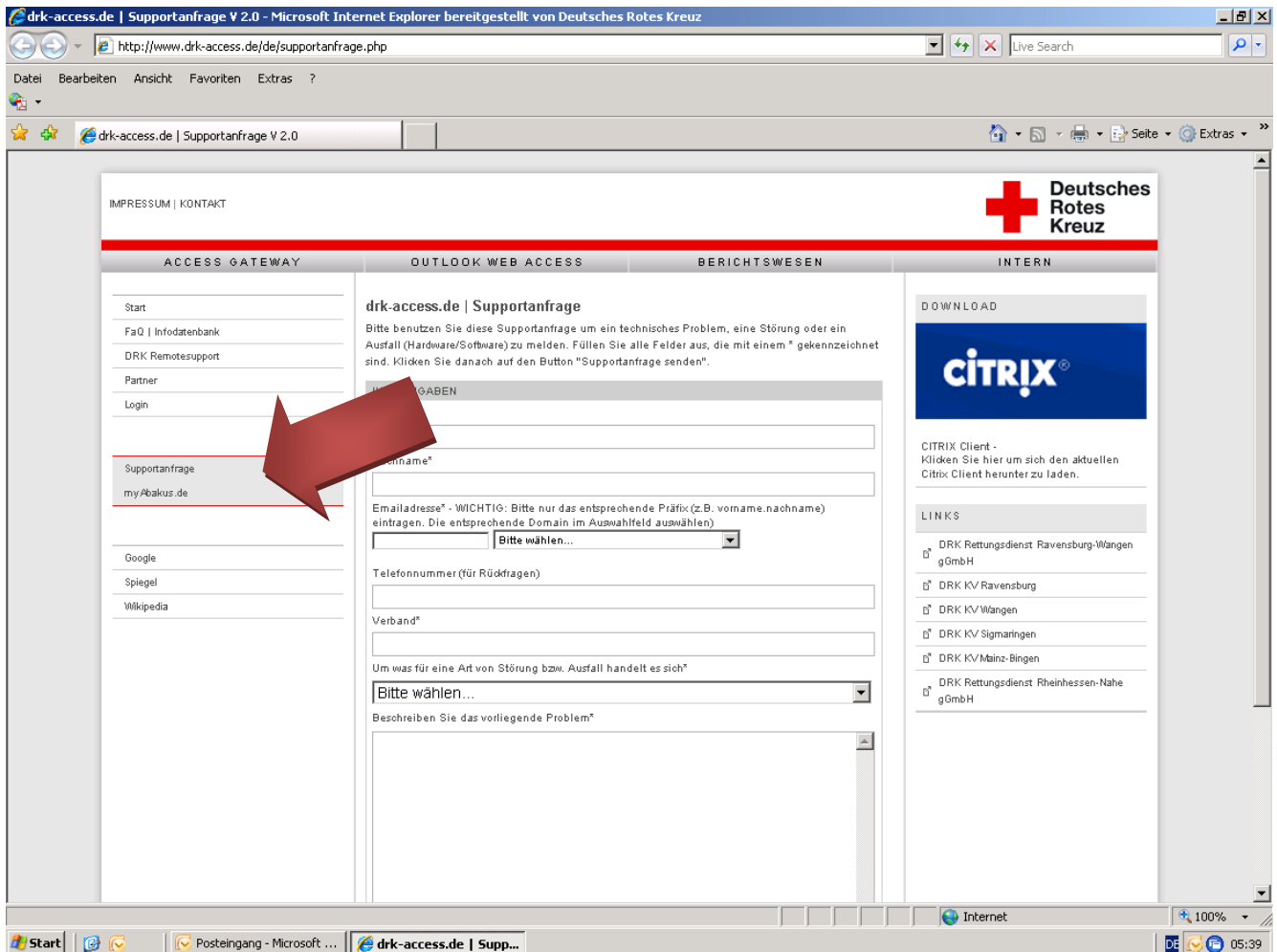




Handlungsanweisung für die Aufgabe eines Support Tickets

1.) Sie erreichen die Fehlermeldung über den gewohnten Weg im QM-internen Bereich oder direkt unter www.drk-access.de – in der linken Navigation finden Sie die Supportanfrage





Handlungsanweisung für die Aufgabe eines Support Tickets

2.) Nun füllen Sie die erforderlichen Felder für Ihre Anfrage vollständig aus. Bei der E-Mail Adresse wählen Sie aus dem Drop-Down Menü z.B.: @drk-mainz.de aus.



Handlungsanweisung für die Aufgabe eines Support Tickets

3.) Geben Sie nun an im letzten Drop Down Menü an, ob Ihre IT-Störung Ihre Arbeit behindert oder nicht.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.drk-access.de/de/supportanfrage.php>. The page title is "drk-access.de | Supportanfrage V 2.0 - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von Deutsches Rotes Kreuz".

The form contains the following fields and options:

- Vorname***: Sven
- Nachname***: Labenz
- Emailadresse***: sven.labenz@drk-mainz.de
- Telefonnummer (für Rückfragen)**: 0613126953
- Verband***: Kreisverband Mainz-Bingen e.V.
- Um was für eine Art von Störung bzw. Ausfall handelt es sich***: A dropdown menu is open, showing the following options:
 - Bitte wählen...
 - Störung | Nicht zeitkritisch
 - Störung | Zeitkritisch - beeinträchtigt die Arbeit
 - Störung | Ausfall - kein Arbeiten möglich** (highlighted)
 - Changerequest | Update
 - Changerequest | Release
 - Changerequest | neues Produkt

At the bottom of the form is a button labeled "Supportanfrage senden".

On the right side of the page, there is a section for "LINKS" with the following links:

- DRK Rettungsdienst Ravensburg-Wangen gGmbH
- DRK KV Ravensburg
- DRK KV Wangen
- DRK KV Sigmaringen
- DRK KV Mainz-Bingen
- DRK Rettungsdienst Rheinhessen-Nahe gGmbH

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several open applications (Posteingang - Microsoft..., drk-access.de | Supp..., Dokument1 - Microsoft...), and the system tray with the date and time (05:50).



Handlungsanweisung für die Aufgabe eines Support Tickets

4.) Im Freitext darunter können Sie nun Ihr Problem genau beschreiben – zum Abschluss drücken Sie den Button „Supportanfrage“ senden.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.drk-access.de/de/supportanfrage.php>. The page title is "drk-access.de | Supportanfrage V 2.0 - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von Deutsches Rotes Kreuz". The browser's address bar shows the URL and a "Live Search" button. The page content is divided into several sections:

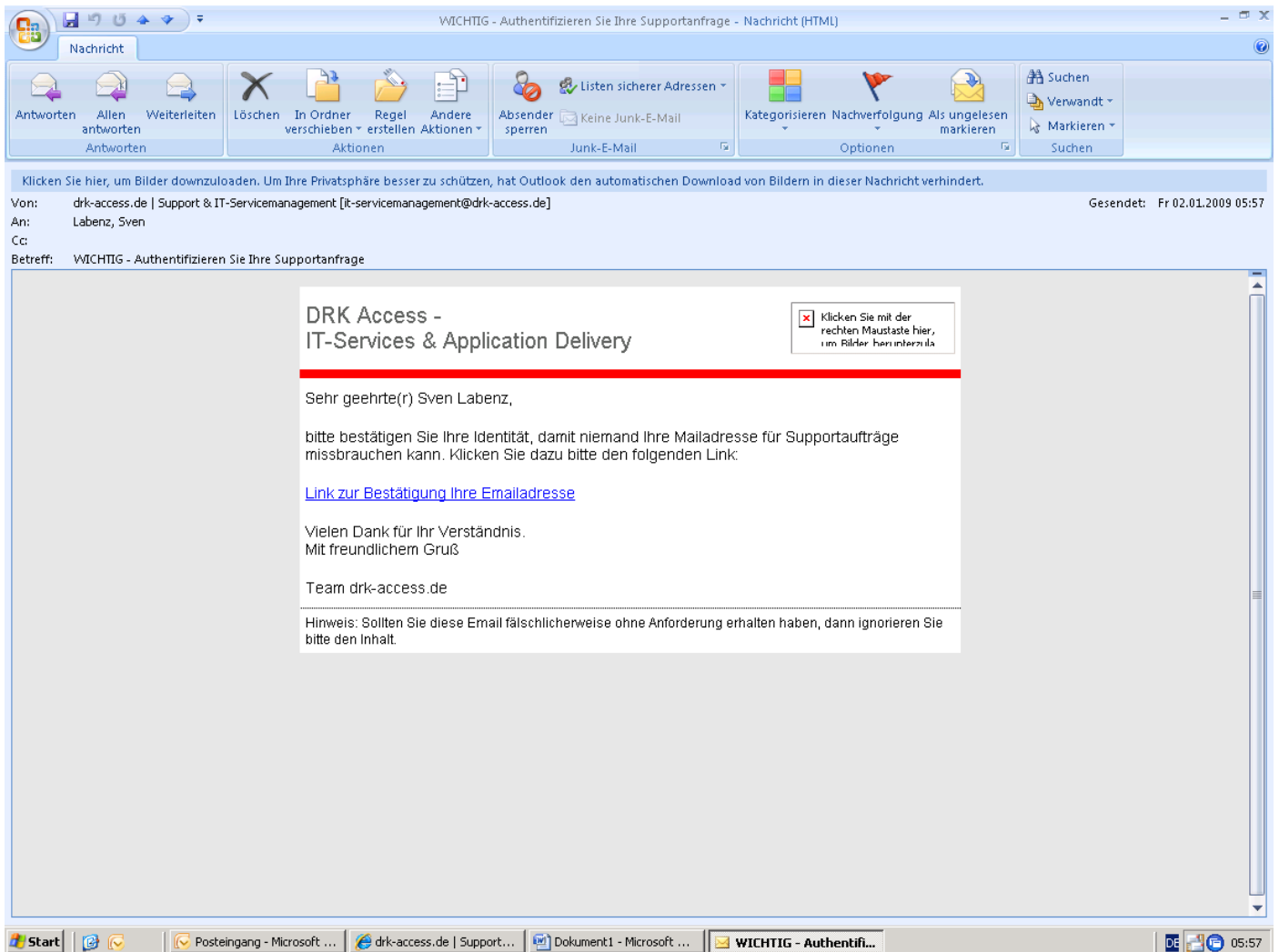
- Login:** A sidebar on the left with a "Supportanfrage" link and "myAbakus.de" below it. Other links include "Google", "Spiegel", and "Wikipedia".
- Form Fields:**
 - Vorname*:** Input field containing "Sven".
 - Nachname*:** Input field containing "Labenz".
 - Emailadresse*:** A note says "WICHTIG: Bitte nur das entsprechende Präfix (z.B. vorname.nachname) eintragen. Die entsprechende Domain im Auswahlfeld auswählen". Below are input fields for "sven.labenz" and a dropdown menu for "@drk-mainz.de".
 - Telefonnummer (für Rückfragen):** Input field containing "0613126953".
 - Verband*:** Input field containing "Kreisverband Mainz-Bingen e.V.". Below it is a note: "Um was für eine Art von Störung bzw. Ausfall handelt es sich*".
 - Störung:** A dropdown menu with the selected option "Störung | Nicht zeitkritisch".
 - Beschreiben Sie das vorliegende Problem*:** A large text area containing the text "Hier können Sie nun Ihr Problem genau beschreiben." and "z.B.: E-Mail Konoto funktioniert nicht. |".
- Buttons:** A "Supportanfrage senden" button is located at the bottom of the form.
- Right Sidebar:**
 - CITRIX Client:** Text: "Klicken Sie hier um sich den aktuellen Citrix Client herunter zu laden." Below is a link icon.
 - LIN K S:** A list of links with icons:
 - DRK Rettungsdienst Ravensburg-Wangen gGmbH
 - DRK KV Ravensburg
 - DRK KV Wangen
 - DRK KV Sigmaringen
 - DRK KV Mainz-Bingen
 - DRK Rettungsdienst Rheinhessen-Nahe gGmbH

At the bottom of the browser window, the taskbar shows the "Start" button, several open applications (Posteingang - Microsoft..., drk-access.de | Supp..., Dokument1 - Microsoft...), and the system tray with the date "05:53".



Handlungsanweisung für die Aufgabe eines Support Tickets

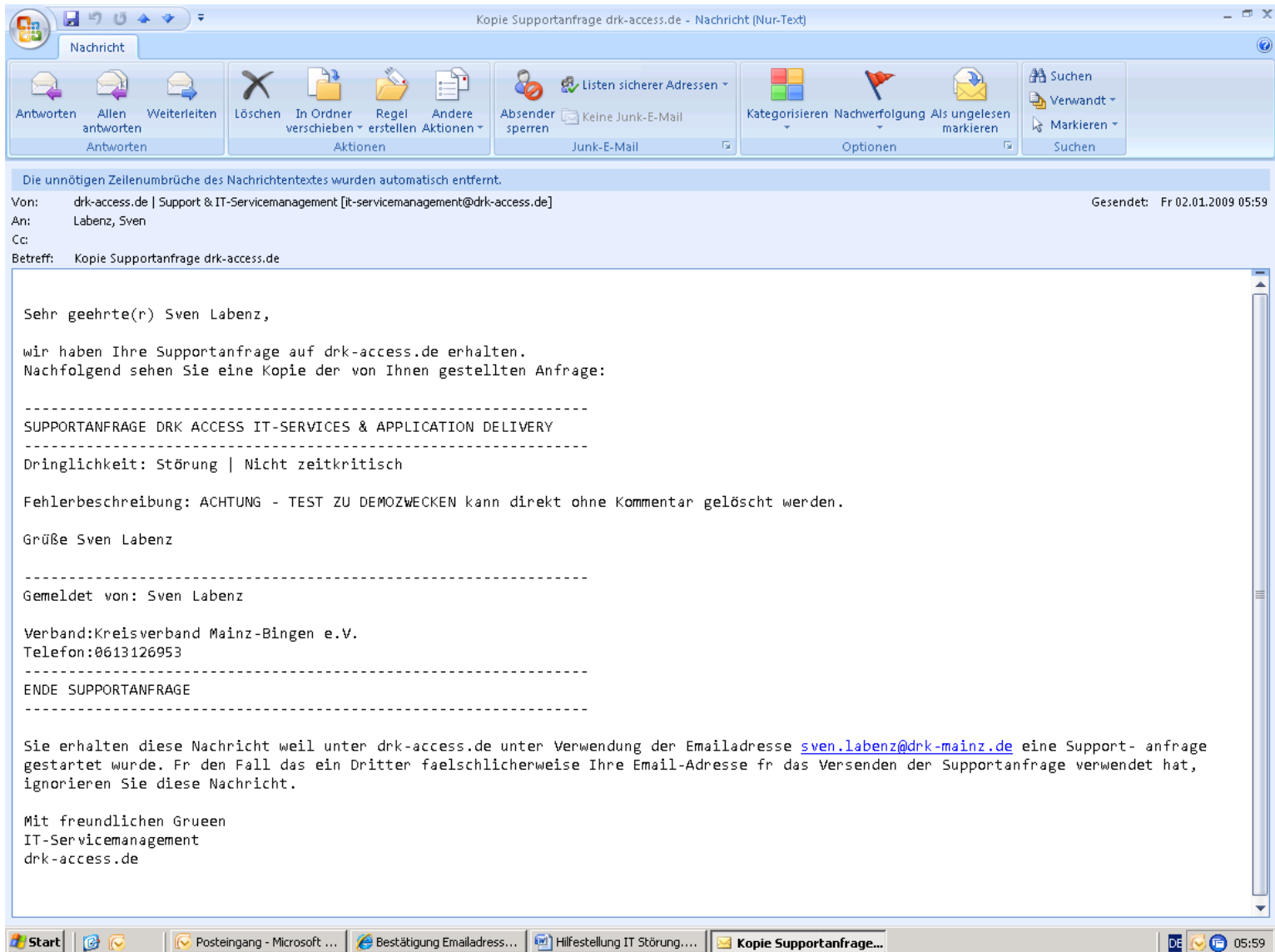
5.) Sie erhalten nun eine E-Mail zur Verifizierung Ihrer E-Mail Adresse. Bitte bestätigen Sie das Ticket, wenn nicht möglich wird es zeitverzögert auch ohne Bestätigung bearbeitet.





Handlungsanweisung für die Aufgabe eines Support Tickets

6.) Nach erfolgreicher Verifizierung Ihrer E-Mail Adresse erhalten Sie eine E-Mail als Kopie Ihres IT-Ticketes.



7.) Ein/e Mitarbeiter/in der IT Abakus AG wird sich mit Ihnen per E-Mail oder telefonisch in Verbindung setzen.