

Melden Sie Ihre Anfrage via sol4-Helpdesk

- ✓ Um sich am Support Ticket System von SOL4 IT-Consulting GmbH anzumelden, öffnen Sie bitte Ihren Browser und geben Sie folgende Adresse ein:
<https://helpdesk.sol4.at/>
- ✓ Geben Sie nun auf der Login-Seite Ihre E-Mail-Adresse, sowie das Passwort, welches Ihnen durch den SOL4-Support mitgeteilt wurde, ein und klicken Sie auf „**Anmelden**“:

- ✓ Nach erfolgreichem Login werden Sie auf die Seite „**Übersicht**“ geleitet, die Ihre aktuellen, sowie die bereits abgeschlossenen Anfragen anzeigt:

Nummer	Status	Stichwort	Letzte Statusänderung
SOL4-8542	7-Lösung kommuniziert	Besuch mit Eingabe C... an nicht möglich	02.02.2016

Bei folgenden Anfrage-Listen sind Sie am Zug:

„**Bitte bearbeiten!**“ – hier warten wir auf weitere Information von Ihnen

„**Warten auf Auftrag**“ – wir warten auf eine Freigabe

- ✓ Um eine neue Supportanfrage zu stellen, klicken Sie im oberen Bereich auf „**Neue Anfrage**“. In der darauffolgenden Ansicht können Sie nun Ihre Anfrage als Ticket erstellen:

The screenshot shows a web interface for creating a support request. At the top, there are three buttons: 'Anfragen', 'Neue Anfrage' (with a dropdown arrow), and 'FAQ'. Below this is the heading 'Supportanfrage' followed by the instruction 'Bitte beschreiben Sie das Problem.' and the text 'Diese Anfrage ist für Stefan Chyba, SOL4 IT-Consulting GmbH'. The form contains several fields: 'Stichwort' (required), 'Anfrage' (required), 'Zusatzinformation', and 'Datei(en) hochladen' (with a 'Durchsuchen...' button and a file upload icon). At the bottom, there are two dropdown menus for 'Produkt' (set to 'Alle') and 'Priorität' (set to 'Mittel (Standard)'), and a blue 'Speichern' button.

Je mehr detailliertere Informationen Sie uns zur Verfügung stellen, desto effizienter können wir Ihre Anfrage bearbeiten:

- ✓ Stichwort: Titel der Anfrage
- ✓ Anfrage: Inhalt mit möglichst detaillierter Information
- ✓ Zusatzinformation: Der aktuelle Status, oder was bisher geschah
- ✓ Dateien hochladen: Hier können Sie Screenshots, Log-Dateien usw. direkt zum Ticket hochladen.