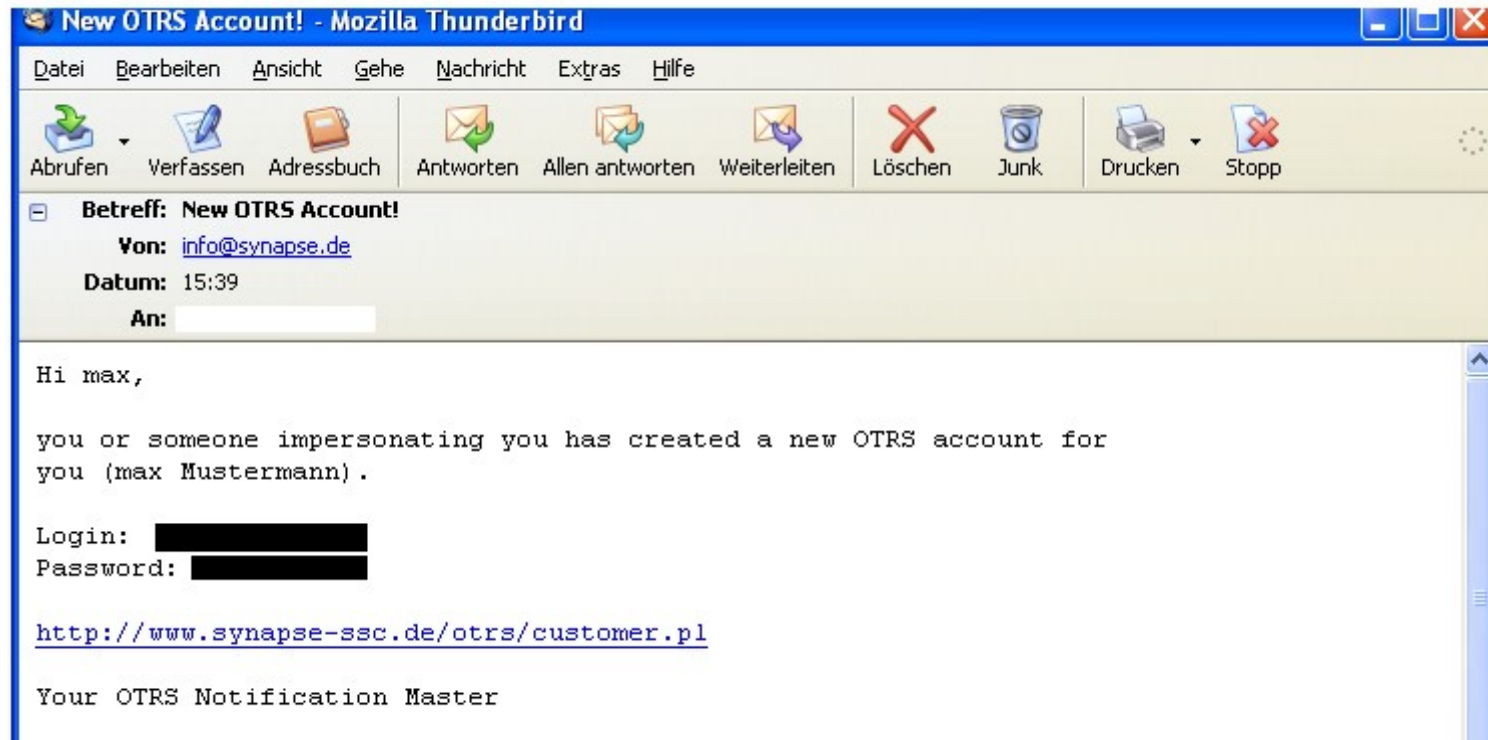


1.) Erstellen Sie sich im Support Center einen Benutzeraccount

Zugang erstellen

Anrede:	<input type="text" value="Herr"/>		
Vorname:	<input type="text" value="Max"/>		
Nachname:	<input type="text" value="Mustermann"/>		
Firma:	<input type="text" value="Musterfirma"/>		
Strasse:	<input type="text" value="Musterstrasse"/>		
PLZ:	<input type="text" value="53125"/>	Ort:	<input type="text" value="Bonn"/>
Telefon:	<input type="text" value="123456789"/>		
Telefax:	<input type="text" value="123456789"/>		
E-Mail/Login:	<input type="text" value="info@synapse.de"/>		
<input type="button" value="Erstellen"/>			

2.) Nach dem Absenden des Formulars erhalten Sie eine Email mit Ihren Zugangsdaten.



3.) Loggen Sie sich mit Ihren Zugangsdaten ein. Der Benutzername ist identisch mit Ihrer angegebenen Email-Adresse.

**synapse:
NETWORKS**

Home Aktuelles Dienstleistung Produkte **Support** Wir über uns Kontakt Login

Support Center
Download Area
FAQs

SSC - Synapse Support Center

Login

Benutzername:

Passwort:

Login

Passwort verloren?

Benutzername:

(Neues Passwort beantragen)

4.) Nach erfolgreichem Login sehen Sie die Startseite des Support Centers. Unter „Einstellungen“ können Sie das Passwort ändern.

**synapse:
NETWORKS**

Home Aktuelles Dienstleistung Produkte **Support** Wir über uns Kontakt Login

Support Center
Download Area
FAQs

SSC - Synapse Support Center

Willkommen max Mustermann
22.05.2005 16:17:38

[Abmelden](#) [Neues Ticket](#) [MeineTickets](#) [FirmenTickets](#) [Suche](#) [FAQ](#) [Einstellungen](#)

MeineTickets








Ticket **0-0** von 0 - Seite: - ([Geschlossene Tickets nicht zeigen](#))

Ticket# A/Z	Alter A/Z	Betreff	Status A/Z	Queue A/Z	Besitzer A/Z
--------------------------------	------------------------------	---------	-------------------------------	------------------------------	---------------------------------

Powered by OTRS 1.3.2

- 5.) Erzeugen eines neuen Support Tickets: Klicken Sie auf „neues Ticket“, wählen Sie einen Support-Bereich (in diesem Beispiel eine Anfrage bzgl. Messdatenauswertung), fügen Sie einen Betreff und ihren Anfragetext hinzu. Sie können auch Anlagen mit Ihrem Ticket verschicken. Mehrere Anhänge schicken Sie uns bitte als Zip-Datei. Für vertrauliche Daten, wie Messdaten, Netzwerkpläne usw. empfehlen wir eine Dateiverschlüsselung oder Passwortschutz. Die Prioritätsoption ist noch ohne Funktion.

SSC - Synapse Support Center

[Abmelden](#) [Neues Ticket](#) [MeineTickets](#) [FirmenTickets](#) [Suche](#) [FAQ](#) [Einstellungen](#)

Willkommen max Mustermann

22.05.2005 16:32:38

Neues Ticket

An:

Betreff:

Text:

Anlage:

Priorität:

SSC - Synapse Support Center

 [Abmelden](#)  [Neues Ticket](#)  [MeineTickets](#)  [FirmenTickets](#)  [Suche](#)  [FAQ](#)  [Einstellungen](#)

Willkommen max Mustermann

22.05.2005 16:32:38

Neues Ticket

An: Betreff:

Text: Ich habe ein Netzwerkproblem. Bitte werten Sie für mich die als Anlage übermittelte Trace-Datei aus, nachdem Sie mir ein unverbindliches Angebot unterbreitet und ich diesem zugestimmt habe.

Die Datei ist mit einem Verschlüsselungsprogramm geschützt. Das entsprechende Passwort teile ich Ihnen telefonisch mit.

mfg

Max Mustermann

Anlage: Priorität:

- 6.) Nachdem Sie das Ticket gesendet haben, erscheint ein neuer Eintrag im Bereich „Meine Tickets“ des Support Centers. Mit einem Mausklick auf die Ticket-Nummer gelangen Sie zur Detailansicht. Hier sehen Sie den Bearbeitungsstatus Ihres Tickets und die Antworten des Support-Agenten auf Ihre Anfrage. Sie haben die Möglichkeit Ihr Ticket um weitere Informationen und Nachrichten zu erweitern, oder den Status zu ändern, sollte sich z.B. Ihr Problem erledigt haben.

SSC - Synapse Support Center

 [Abmelden](#)  [Neues Ticket](#)  [Meine Tickets](#)  [Firmen Tickets](#)  [Suche](#)  [FAQ](#)  [Einstellungen](#)

Willkommen max Mustermann
22.05.2005 16:47:56

Meine Tickets					
Ticket 1-1 von 1 - Seite: <u>1</u> - (Geschlossene Tickets nicht zeigen)					
Ticket# A/Z	Alter A/Z	Betreff	Status A/Z	Queue A/Z	Besitzer A/Z
2005052210000011	0 Minute	Beispiel zur Messdatenauswertung	neu	Messdatenauswertun[.]	root@localhost

Unterhalb der Ticket-Nummer sehen Sie einen Nachrichtenverlauf. Die komplette Korrespondenz zu einem Ticket wird hier abgelegt. Die letzte Nachricht in dieser Historie ist in diesem Beispiel die Antwort des Support Agenten.

SSC - Synapse Support Center



Inhalt Ticket#: 200505221000011

|-->>>Kunde (Webanfrage) 22.05.2005 16:47:56
|-->System (E-Mail an extern) 22.05.2005 16:47:56
|-->Agent (E-Mail an extern) 22.05.2005 16:58:01

Von: max Mustermann < >
An: Messdatenauswertung
Betreff: Beispiel zur Messdatenauswertung
Anlage:

Ich habe ein Netzwerkproblem. Bitte werten Sie für mich die als Anlage übermittelte Trace-Datei aus, nachdem Sie mir ein unverbindliches Angebot unterbreitet und ich diesem zugestimmt habe.

Die Datei ist mit einem Verschlüsselungsprogramm geschützt. Das entsprechende Passwort teile ich Ihnen telefonisch mit.

mfg

SSC - Synapse Support Center

 [Abmelden](#)  [Neues Ticket](#)  [MeineTickets](#)  [FirmenTickets](#)  [Suche](#)  [FAQ](#)  [Einstellungen](#)

Willkomm

Inhalt Ticket#: 2005052210000011

|-->[Kunde \(Webanfrage\)](#) 22.05.2005 16:47:56
|-->[System \(E-Mail an extern\)](#) 22.05.2005 16:47:56
|-->>[Agent \(E-Mail an extern\)](#) 22.05.2005 16:58:01

Von: Synapse Support Center <info@synapse.de>
An: max Mustermann < >
Betreff: [Ticket#: 2005052210000011] Beispiel zur Messdatenauswertung
Anlage:

Sehr geehrter Herr max Mustermann,

Danke fuer Ihre Anfrage. Ihre Trace-Datei wurde von uns ausgewertet und kommentiert. Ein entsprechender schriftlicher Bericht liegt als Dateianhang dieser Antwort bei. Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.