



## **sycat Software Support – Kurzanleitung**

Diese Kurzanleitung soll Ihnen eine kurze Einführung in unser Support-System geben. Falls Sie dennoch Fragen haben, können Sie uns auch unter [support@sycat.zendesk.com](mailto:support@sycat.zendesk.com) erreichen.

### **Inhaltsverzeichnis**

Übersicht .....	2
Einen Benutzer registrieren.....	3
Anmelden .....	4
Neues Kennwort anfordern .....	4
Eine Anfrage einreichen.....	5
Anfrage überprüfen .....	6
Firmenansicht.....	6
Suche.....	7
Operatoren .....	7
Ticket-Eigenschaften (Properties).....	8
Status .....	9

# Übersicht

The screenshot shows the top navigation bar of the sycat IMS Software Support portal. The header includes the sycat IMS logo and the text 'sycat IMS GmbH - Software Support'. On the right side of the header, there are links for 'Anmelden' and 'Registrieren', with the numbers '5' and '6' respectively. Below the header is a navigation menu with four items: 'HOME', 'WISSENSDATENBANK', 'ANFRAGE EINREICHEN', and 'BESTEHENDE ANFRAGEN ÜBERPRÜFEN'. The 'HOME' item is highlighted with a large number '1'. Below the navigation menu is a welcome message: 'Willkommen beim Kundenservice für sycat IMS GmbH - Software Support!'. Underneath the welcome message is a small text block: 'Aktuelle Informationen und Antworten von anderen Benutzern. Sie können auch neue Funktionen vorschlagen. Sie können auch unter support@sycat.zendesk.com eine Anfrage einreichen oder uns E-Mail senden.' Below this is a section titled 'Übersicht | Zuletzt bearbeitet'. Underneath this section is a heading 'Ankündigungen (1) »' and a link 'Neues Support-Portal'.

## 1. Home:

Dies ist die Startseite des Ticketing-Systems. Hier werden Sie auf Ankündigungen des sycat-Teams aufmerksam gemacht.

## 2. Wissensdatenbank:

Hier finden Sie neben den Ankündigungen auch weitere Einträge, wie etwa Hinweise zur Nutzung des Systems.

## 3. Anfrage einreichen:

Dieser Reiter führt Sie zu einem Formular, mit welchem Sie eine Anfrage an unser Team senden können.

## 4. Bestehende Anfragen überprüfen:

Klicken Sie hier, um Ihre zuvor gesendeten Anfragen einzusehen. Dafür müssen Sie angemeldet sein.

## 5. Anmelden:

Sie gelangen hierüber zu dem Anmeldefenster.

## 6. Registrieren:

Hiermit erscheint ein Formular, welches Ihnen erlaubt, einen neuen Benutzer anlegen zu können.

# Einen Benutzer registrieren

sycat IMS | sycat IMS GmbH - Software Support

HOME | WISSENSDATENBANK | ANFRAGE ERREICHEN | BESTEHENDE ANFRAGEN ÜBERPRÜFEN

Anmelden **Registrieren** 1

### Anmelden bei sycat IMS GmbH - Software Support

E-Mail

Kennwort

Angemeldet bleiben

Anmelden

Ich bin ein Agent

Kennwort vergessen

Neu bei sycat IMS GmbH - Software Support **Registrieren** 2

Haben Sie schon einmal per E-Mail Kontakt mit uns aufgenommen? **Kennwort anfordern** 3

Sollten Sie schon einmal mit unserem Supportteam Kontakt aufgenommen haben, ist Ihre E-Mail-Adresse bereits registriert. Sie haben wahrscheinlich leider noch kein Kennwort.

Bild 1: Anmeldefenster

Es gibt zwei Vorgehensweisen, um einen Benutzer zu registrieren. Welche davon für Sie geeignet ist, hängt davon ab, ob Sie bereits eine Anfrage eingereicht haben oder nicht.

**Wenn Sie noch keine Anfrage eingereicht haben, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:**

1. Öffnen Sie das Formular zur Registrierung, indem Sie auf „Registrieren“ (Bild 1: 1 und 2) klicken.
2. Füllen Sie das Formular aus. Falls die angezeigten Zeichen der Captcha-Verifizierung nicht lesbar sind, können Sie neue Wörter anfordern.
3. Senden Sie das ausgefüllte Formular ab. Sie erhalten eine E-Mail von uns.
4. Öffnen Sie den Link innerhalb der gesendeten E-Mail.
5. Wählen Sie ein Kennwort aus. Bestätigen Sie dieses, um die Registrierung abzuschließen.

**Wenn Sie bereits eine Anfrage an uns gesendet haben, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:**

1. Öffnen Sie das Anmeldefenster.
2. Klicken Sie auf „Kennwort anfordern“(Bild 1: 3).
3. Fügen Sie die in der Anfrage verwendete E-Mail-Adresse ein.  
Sie erhalten eine E-Mail von uns.
4. Öffnen Sie den Link innerhalb der gesendeten E-Mail.
5. Wählen Sie ein Kennwort aus. Bestätigen Sie dieses, um die Registrierung abzuschließen.

# Anmelden

sycat IMS | sycat IMS GmbH - Software Support

HOME WISSENSDATENBANK ANFRAGE EINREICHEN BESTEHENDE ANFRAGEN ÜBERPRÜFEN

Anmelden | Registrieren

### Anmelden bei sycat IMS GmbH - Software Support

E-Mail

Kennwort

Angemeldet bleiben

Anmelden

Ich bin ein Agent

Kennwort vergessen

Bild 2: Anmeldefenster

Wenn Sie sich bereits registriert haben und mit Ihrem Benutzer anmelden möchten, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie auf „Anmelden“ (Bild 2: 1).
2. Tragen Sie E-Mail-Adresse und Kennwort in die entsprechenden Felder ein.



**Hinweis:** Setzen Sie bei „Angemeldet bleiben“ einen Haken, um in Zukunft automatisch angemeldet zu werden.

3. Klicken Sie auf „Anmelden“.

## Neues Kennwort anfordern

Wenn Sie Ihr Kennwort vergessen haben, können Sie sich leicht ein neues zuschicken lassen.

1. Klicken Sie auf „Anmelden“ (Bild 2: 1).
2. Klicken Sie auf „Kennwort vergessen“ (Bild 2: 2).
3. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und senden Sie diese ab. Sie erhalten eine E-Mail von uns.
4. Öffnen Sie den Link innerhalb der E-Mail.
5. Tragen Sie ein neues Kennwort ein und bestätigen Sie dieses.  
Sie können das neue Kennwort sofort verwenden, um sich anzumelden.

## Eine Anfrage einreichen

The screenshot shows the 'Anfrage einreichen' form on the sycat IMS website. The form is titled 'Anfrage einreichen' and includes the following fields and sections:

- Navigation:** HOME, WISSENSDATENBANK, ANFRAGE EINREICHEN (highlighted with a red circle and callout 1), BESTEHENDE ANFRAGEN ÜBERPRÜFEN
- Form Fields:**
  - Ihre E-Mail Adresse \*
  - Betreff \*
  - Beschreibung \* (with subtext: Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.)
  - Produkt \* (with subtext: Produkt)
- Anti-Spam: CAPTCHA-Verifizierung \*** (with callout 2 pointing to the CAPTCHA area):
  - used
  - beiden
  - noCAPTCHA™
  - Geben Sie die 2 Wörter ein
- Anhänge:** Datei(en) anhängen »
- Buttons:** Senden (highlighted with a red circle and callout 3)

Bild 3: Anfrage einreichen

1. Öffnen Sie das notwendige Formular, indem Sie auf den Reiter „Anfrage einreichen“ (Bild 3: 1) klicken.
2. Tragen Sie ihre E-Mail-Adresse, den Betreff der Anfrage und eine Beschreibung ein.
3. Wählen Sie das Produkt aus, auf das sich Ihre Anfrage bezieht.
4. Bitte führen Sie eine Verifizierung per Captcha durch. Falls die angezeigten Zeichen nicht lesbar sind, können Sie neue anfordern. Klicken Sie dafür auf den obersten blauen Button (Bild 3: 2)



**Hinweis:** Die Captcha-Verifizierung entfällt, sobald Sie mit einem Benutzer angemeldet sind.

5. Sie haben die Möglichkeit, Dateien der Anfrage hinzuzufügen. Dies kann aber auch ausgelassen werden.
6. Um die Anfrage abzuschicken, müssen Sie nur noch auf „Senden“ (Bild 3: 3) klicken.

## Anfrage überprüfen

Sie können Ihre eingesendeten Anfragen überprüfen und dabei Status, Kommentare und Anhänge einsehen.

Sie gelangen in diese Ansicht per Klick auf „Bestehende Anfragen überprüfen“



## Firmenansicht

Falls Ihr Unternehmen dafür freigeschaltet wurde, können Sie eine Firmenansicht öffnen, die alle Anfragen von Mitarbeitern Ihres Unternehmens anzeigt. Die Anfragen werden in einer sortierten Liste angezeigt und können per Klick geöffnet werden.

Um diese Anzeige zu öffnen, müssen Sie auf den Namen Ihres Unternehmens klicken.

Wenn Sie diesen Firmenzugang noch nicht haben, aber gerne nutzen möchten, dann sprechen Sie bitte unser Support-Team an.

## Suche

Wenn Sie bestimmte Tickets suchen, diese aber nicht mühsam aus der Liste suchen möchten, können Sie unsere Suchfunktion nutzen. Sie finden diese z.B. in der Firmenansicht. Diese durchsucht in einer Volltextsuche alle Tickets und gibt Ihnen die passenden Suchergebnisse aus. Diverse Operatoren und Eigenschaften (Properties) ermöglichen Ihnen auch eine gezielte Suche nach Tickets über deren Metadaten, um die Suchergebnisse ggf. einzugrenzen. Wenn Sie mehrere Begriffe eintragen, werden diese durch einen *AND*-Operator verbunden. Dadurch suchen Sie nach allen eingetragenen Begriffen.

## Operatoren

Mit den Operatoren können Sie präzisere Suchanfragen formulieren, um genauere Suchergebnisse zu erhalten. Operatoren werden häufig in Kombination mit Feldern (Properties und Keywords) verwendet.

Operator	Beschreibung
:	Das angegebene Feld muss den folgenden Wert haben. <hr/> <i>status:open</i>
<	Das angegebene Feld muss einen geringeren Wert haben. <hr/> <i>status&lt;closed</i>
>	Das angegebene Feld muss einen größeren Wert haben. <hr/> <i>priority&gt;low</i>
""	Die Wörter zwischen den Anführungszeichen werden als Satz gewertet und müssen zusammen und in dieser Reihenfolge auftreten. <hr/> <i>subject:"Dokumente importieren"</i>
-	Begriffe oder Felder (mit bestimmten Werten) werden aus den Suchergebnissen entfernt. <hr/> <i>status:open -subject:"Datenbank"</i>  Das Beispiel zeigt offene Tickets an, die das Wort Datenbank nicht im Betreff haben.
*	Der Wildcard-Operator. Dieser Operator sucht nach weiteren Formen des Begriffs. Eine Suche nach Foto* zeigt Ihnen nun auch Fotografie, Photograph und ähnliche Wörter an. Der Operator kann vor und hinter einem Begriff oder dem Wert eines Feldes stehen. <hr/> <i>subject:data*</i>

## Ticket-Eigenschaften (Properties)

Nach folgenden Ticket-Eigenschaften können Sie in Kombination mit den Operatoren suchen.  
Gültige Eingabeformate für ein Datum sind *tt.mm.jjjj* und *jjjj-mm-tt*.

Eigenschaft	Beschreibung
<b>assignee</b>	Name des zugewiesenen Mitarbeiters. <hr/> <i>assignee:"Juliane Ebersbach"</i>
<b>created</b>	Das Erstellungsdatum des Tickets. <hr/> <i>created&gt;14.2.2014</i>
<b>description</b>	Texte in der Beschreibung des Tickets und sowie innerhalb aller Kommentare. <hr/> <i>description:"Fehler konnte nicht reproduziert werden."</i>
<b>priority</b>	Priorität des Tickets. Mögliche Werte sind: low(niedrig), normal, high(hoch), urgent(dringend) <hr/> <i>priority&gt;low</i>
<b>solved</b>	Datum, an dem das Ticket gelöst wurde (status:solved). <hr/> <i>solved&gt;2014-05-08</i>
<b>status</b>	Der aktuelle Status des Tickets. Mögliche Werte sind: new (Neu), open (Offen), hold (Wartend), solved (Gelöst), closed (Geschlossen). <hr/> <i>status:solved</i>
<b>subject</b>	Betreff eines Tickets. <hr/> <i>subject:"Anzeige der Datenbanken"</i>
<b>submitter</b>	Name des Reporters. Diese Person hat das Ticket eingereicht. <hr/> <i>submitted:"Juliane Ebersbach"</i>
<b>Ticket ID</b>	Es handelt sich hierbei nicht um ein Keyword. Sie müssen nur die ID eines Tickets eintragen, um dieses Ticket zu öffnen. <hr/> <i>6414</i>
<b>updated</b>	Datum der letzten Aktualisierung (Update). <hr/> <i>updated&lt;10.5.2013</i>

## Status

Der Status eines Tickets sagt aus, in welcher Phase des Workflows sich dieses befindet.

Wir unterscheiden 5 Statuswerte:

- ❖ Neu (New): Die Anfrage wurde erfolgreich erstellt, ist jedoch noch keinem Mitarbeiter zugewiesen worden.
- ❖ Offen (Open): Die Anfrage ist einem Mitarbeiter zugewiesen worden und wird bearbeitet.
- ❖ Wartend (On-hold): Unsere Mitarbeiter benötigen zur Lösung der Anfrage noch weitere Informationen. Dieser Status bleibt solange bestehen, bis wir eine Antwort erhalten und die Anfrage weiter bearbeiten können.
- ❖ Gelöst (Solved): Die Anfrage wurde gelöst und wird in Kürze automatisch abgeschlossen. Sie haben die Möglichkeit eine gelöste Anfrage erneut zu öffnen, wenn das Problem noch besteht.
- ❖ Geschlossen (Closed): Die Anfrage wurde endgültig geschlossen und kann nicht mehr geöffnet werden.