

# How to ticket

- 1 Ticket-Status

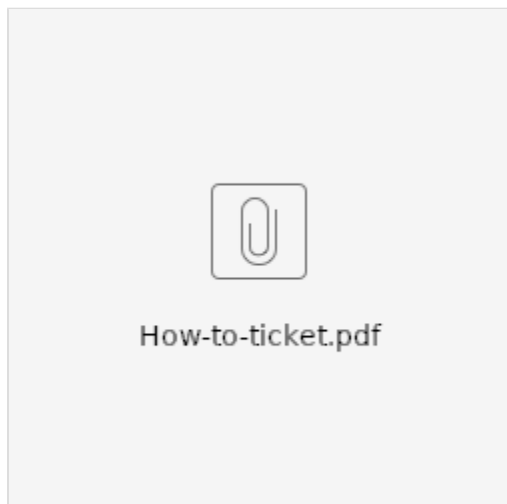
Damit Sie zukünftig schnell und effektiv **ein Ticket erstellen können, haben wir Ihnen die wichtigsten Schritte zusammengefasst.**

Mit unserem PDF *HOW TO TICKET* erhalten Sie wertvolle Tipps, die zu einer schnelleren Bearbeitung und weniger Rückfragen führen.

## **technische Hilfe vs. Beratung**

Gerne unterstützen wir Sie im HeldDesk bei **technischen Problemen**.

Bitte beachten Sie, dass Fragen zum **how to use Troi** nicht über das Helpdesk behandelt werden, sondern Bestandteil einer kostenpflichtigen Schulung sind. Für Prozessberatungen und Online- sowie Vor-Ort-Schulungen können Sie einen Termin mit unseren Beratern unter [beratung@troi.de](mailto:beratung@troi.de) vereinbaren.



PDF: HOW TO TICKET

Uns erreichen viele Anfragen über unseren TROI [HelpDesk](#).

Um diese so effizient wie möglich zu bearbeiten und Ihnen gleichzeitig die Möglichkeit zu bieten, mitzuverfolgen welchen Bearbeitungsstatus Ihr Ticket hat, können Sie dies nun direkt im Ticket einsehen.

Sie können ein Ticket über den [HelpDesk](#) oder schreiben eine E-Mail an [helpdesk@TROI.de](mailto:helpdesk@TROI.de) erstellen.

Nach Eingang Ihrer Anfrage erhalten Sie direkt eine Bestätigung zum Eingang Ihres Tickets.

Unter *My Requests* können Sie dann für jedes Ticket einsehen, welchen Bearbeitungsstatus dieses gerade hat.

## **E-Mail-Benachrichtigung Stand Ticket**

Sobald sich der Status des Tickets geändert hat, erhalten Sie automatisch eine Email dazu.

## Ticket-Status

<b>Offen</b>	Ihr Ticket wurde angelegt, aber noch nicht bearbeitet.
<b>Consultant Analyse</b>	Einer unserer Consultants analysiert Ihr Anliegen.
<b>1st Level Analyse</b>	Der 1st Level Support analysiert Ihr Anliegen.
<b>1st Level Bearbeitung</b>	Ihr Ticket wird gerade vom 1st Level Support bearbeitet.
<b>2nd Level Analyse</b>	Ihr Ticket wurde an den 2nd Level Support gegeben und befindet sich dort in der Analyse.
<b>2nd Level Bearbeitung</b>	Ihr Ticket wird gerade vom 2nd Level Support bearbeitet.
<b>3rd Level Analyse</b>	Ihr Ticket wurde an den 3rd Level Support gegeben und befindet sich dort in der Analyse.
<b>3rd Level Bearbeitung</b>	Ihr Ticket wird gerade vom 3rd Level Support bearbeitet.
<b>Templatedesign-Request</b>	Für Ihr Anliegen muss das Ticket durch einen Template Bearbeiter validiert werden.
<b>Templatedesign Bearbeitung</b>	Ihr Template wird gerade angepasst.
<b>Rückfrage</b>	Wir benötigen weitere Informationen, um Ihr Ticket weiter bearbeiten zu können.
<b>Feature-Request Analyse</b>	Ihr Anliegen beinhaltet eine neue Funktionalität. Unser Team prüft die mögliche Umsetzung.
<b>Feature Ideen Pool</b>	Ihr Feature Request wurde bewertet und in den Ideen Pool für eine erneute Bewertung zur Integration in die nächste Roadmap-Planung aufgenommen.
<b>Feature Roadmap</b>	Ihr Feature Request wird in die Roadmap-Planung mit aufgenommen. Sobald Ihr Anliegen in Bearbeitung ist, erhält es den Status 3rd Level Bearbeitung.
<b>Update Fehler</b>	Bei Ihrem Anliegen handelt es sich um einen Update-Fehler, der mit einem erneuten Update behoben wird.
<b>Qualitätssicherung</b>	Ihr Ticket wurde bearbeitet und befindet sich gerade in der Qualitätssicherung.
<b>Geschlossen</b>	Ihr Anliegen wurde erfolgreich bearbeitet und das Ticket geschlossen.
<b>Wiedereröffnet</b>	Ihr Ticket wurde zur erneuten Bearbeitung wieder geöffnet.