

ecovium



Willkommen im
ecovium Support
Center

**Sehr geehrte Kundinnen,
sehr geehrte Kunden,**

Wir freuen uns, Ihnen unser neues *ecovium* Support Center vorstellen zu können.

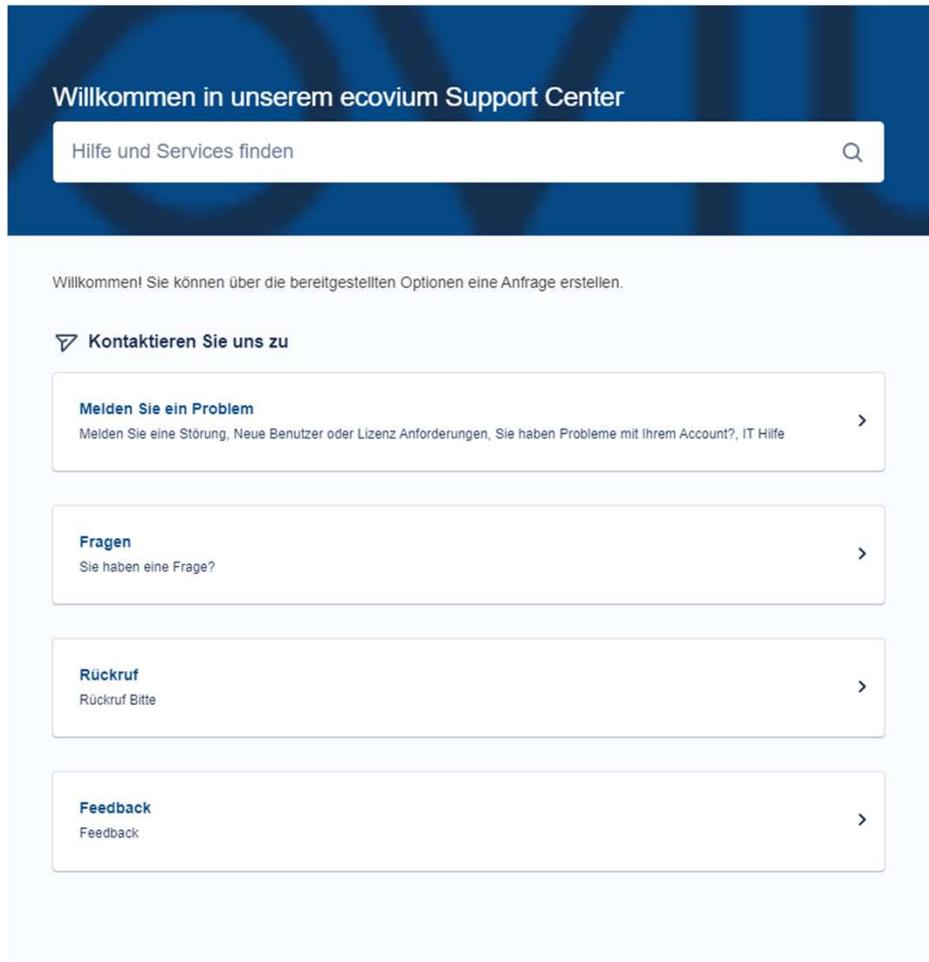
In diesem Support Tool geben wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Anfrage und Störungen zu erfassen, um von uns schnellstmögliche Unterstützung zu erhalten. Gleichzeitig haben Sie als Kunde die Möglichkeit, die erfassten, sowie auch gelöste Tickets nachzuverfolgen.

Dies bietet Ihnen eine bessere Übersicht über Ihre Anfragen, sowie zusätzlich die Möglichkeit, Informationen und Dateien zu hinterlegen.

Im Ergebnis: Es gibt nur Vorteile für Sie als Kunde und auch für uns als *ecovium*.

Auf den nachfolgenden Seiten finden Sie eine kurze Übersicht über die Funktionen, die Ihnen bald zur Verfügung stehen.

Eingangsseite nach dem Login



Willkommen in unserem ecovium Support Center

Hilfe und Services finden

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage erstellen.

Kontaktieren Sie uns zu

- Melden Sie ein Problem**
Melden Sie eine Störung, Neue Benutzer oder Lizenz Anforderungen, Sie haben Probleme mit Ihrem Account?, IT Hilfe
- Fragen**
Sie haben eine Frage?
- Rückruf**
Rückruf Bitte
- Feedback**
Feedback

Auf unserer Eingangsseite haben Sie verschiedene Möglichkeiten zur Spezifikation Ihrer Anfrage. Klicken Sie auf eines der Anliegen und es öffnet sich ein neuer Bereich.

- Melden Sie ein Problem
- Fragen
- Rückruf
- Feedback

Melden Sie ein Problem

ecovium Support Center / ecovium Support Center

ecovium Support Center

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage erstellen.

Kontaktieren Sie uns zu

Melden Sie ein Problem

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?



Melden Sie eine Störung

Haben Sie eine Störung mit Ihrem Produkt, dann melden Sie dieses hier.



Neue Benutzer oder Lizenz Anforderungen

Sie benötigen einen weiteren Benutzer oder weitere Lizenzen, dann platzieren Sie Ihr Anliegen hier.



Sie haben Probleme mit Ihrem Account?

Informieren Sie uns hier über Ihr Anliegen.



IT Hilfe

Brauchen Sie Hilfe von unserem Support? Reichen Sie Ihr Anliegen hier ein.

Auf dieser Seite haben Sie die Möglichkeit, uns die Art der Störung bzw. des Anliegens zu schildern, wie z.B. eine Funktionsstörung, Sie benötigen neue Lizenzen oder es müssen neue Nutzer angelegt werden.

Klicken Sie auf eine der 4 Auswahlmöglichkeiten - danach werden Sie auf die nächste Seite geleitet.

Melden Sie ein Problem

ecovium Support Center / ecovium Support Center

ecovium Support Center

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage erstellen.

Kontaktieren Sie uns zu

Melden Sie ein Problem

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

 **Melden Sie eine Störung**

Haben Sie eine Störung mit ihrem Produkt, dann melden Sie dieses hier.

Anfrage erstellen im Auftrag von:*

Name oder E-Mail-Adresse eingeben ...

Betreff*

Produkt*

Suche ...

3 SUCHERGEBNISSE

 GBS

 Shiptrack

 V-LOG

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Senden

Abbrechen

Bitte tragen Sie in die mit dem * Stern markierten Pflichtfelder die benötigten Informationen ein und klicken auf „Senden“.

Ihr Anliegen wird dann direkt in unserem System registriert und kann durch den Support bearbeitet werden.

Ihre Tickets auf einen Blick

ecovium Support Center

...

Anfragen

Anfrage enthält ...

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Serviceprojekt	Antragsteller
	TISD-66	update	IN PROGRESS	IT Service Desk	
	TISD-82	feedback	TICKET CREATED	IT Service Desk	
	TISD-49	test test	IN PROGRESS	IT Service Desk	
	TISD-51	urgent	TICKET CREATED	IT Service Desk	
	TISD-52	this is very annoying	TICKET CREATED	IT Service Desk	
	TISD-70	test auto	IN PROGRESS	IT Service Desk	
	TISD-71	test again	IN PROGRESS	IT Service Desk	
	TISD-75	abc	TICKET CREATED	IT Service Desk	

Melden Sie ein Problem

ecovium Support Center

test test

 hat diese Anfrage am 05/Jul/2023 6:22 AM erstellt [Details anzeigen](#)

Aktivität

[5 weitere anzeigen](#)

 Automatische Antwort 07/Jul/2023 9:24 PM
Die Anfrage erfordert eine Genehmigung.

 Automatische Antwort 07/Jul/2023 9:25 PM
diese Anfrage bestätigt.

 Automatische Antwort 07/Jul/2023 9:25 PM
Der Anfragestatus wurde zu In Progress geändert.



Status

IN PROGRESS

 Benachrichtigungen erhalten

 Cancel

Anfrageart

 Report a problem

Geteilt mit

 Ersteller

 Teilen

Waiting for Approval

Genehmigt

 Genehmigt

Hier können Sie jederzeit den Status Ihres Tickets einsehen.

Über die Kommentarfunktion können wir uns gegenseitig auf dem Laufenden halten.

Antworten Sie uns auf dem direktesten Weg!

Sie erhalten während der Ticketbearbeitung zu jeder Statusänderung oder bei Rückfragen Mails aus dem *ecovium Support Center*.

Wenn Sie auf eine Mail antworten möchten, folgen Sie bitte **ausschließlich** diesem Link aus der systemisch generierten Mail an Sie.

Von: ecovium Support Center <~~do not reply@ecovium-atlassian.net~~>
 Gesendet: Dienstag, 20. Februar 2024 14:45
 An:
 Betreff: SD-4379

ACHTUNG: Diese E-Mail stammt von einem externen Absender. Klicken Sie nicht auf Links und öffnen Sie keine Anhänge, solange Sie den Absender nicht erkennen und wissen, dass der Inhalt sicher ist.

Dear customer,

The status of your request has changed and is now: Waiting for customer

Thank you.

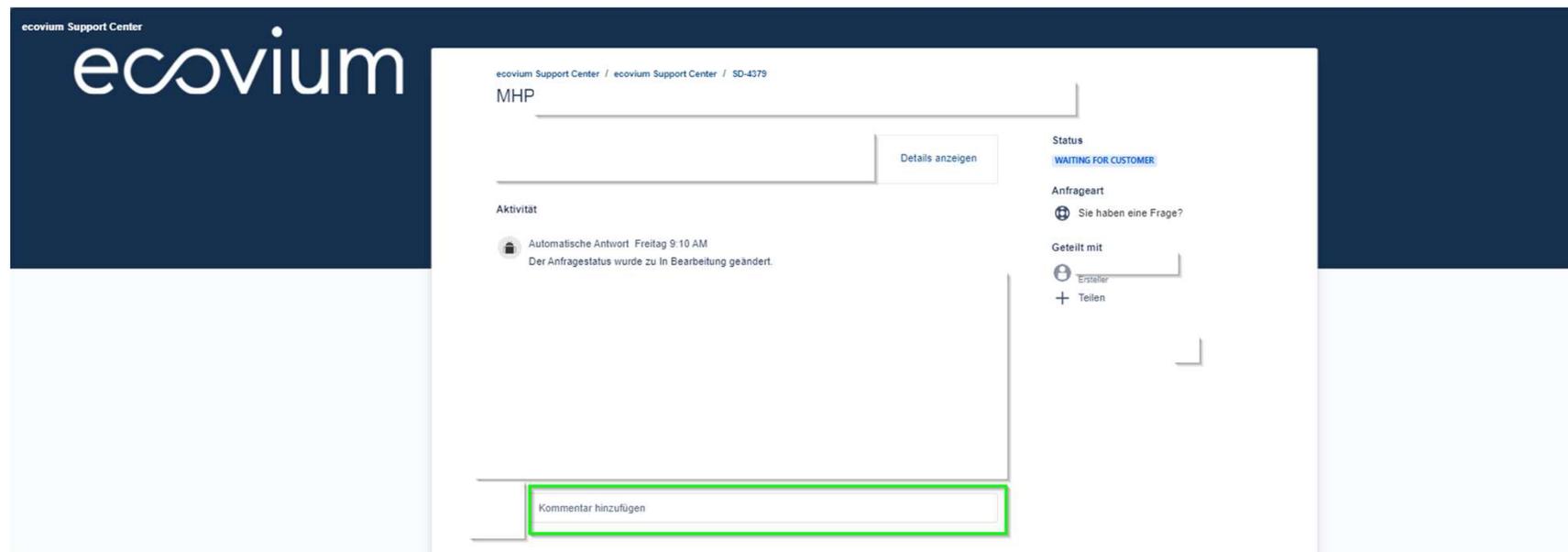
Best regards,

Your ecovium support team

[View request](#) Turn off this request's notifications

...und schreiben sie Ihre Antwort hier:

Dieser schickt sie in das ecovium Support Center, in dem Sie sämtliche Kommunikation tätigen können.



NEU: Sie schließen das Ticket

The screenshot displays a ticket management interface. On the left, a ticket card shows a user profile icon with the initials 'MB', the text 'diese Anfrage am 05/Jul/2023 6:22 AM erstellt', and a 'Details anzeigen' link. Below the card is an 'Aktivität' section. On the right, the 'Status' is 'ERLEDIGT' in a green box. Below the status is a bell icon and the text 'Benachrichtigungen erhalten'. A red box highlights a 'Close' button with a double-headed arrow icon.

Erst wenn Sie zufrieden sind, sind wir es auch.

Wenn wir Ihr Anliegen bearbeitet haben, setzen wir das Ticket auf „ERLEDIGT“. Sie können dann unseren Lösungsvorschlag prüfen. Erst wenn Sie das Ticket schließen, ist dieser Vorgang abgeschlossen.

Sollten noch Fragen offen sein oder Sie Hilfe benötigen, stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Vielen Dank!

Support Team
ecovium GmbH

Phone: +49 211 8492 1103

Email: friedemann.kreuder@ecovium.com