**ML Gruppe Helpdesk System**

Benutzerhandbuch

*Version 1.0 - 23.10.2025*

# Inhaltsverzeichnis

* 1. Einführung
* 2. Erste Schritte
* 3. Tickets erstellen und verwalten
* 4. Ticketsuche und Filter
* 5. Ticketkommentare
* 6. Knowledge Base nutzen
* 7. Häufig gestellte Fragen

# 1. Einführung

Das ML Gruppe Helpdesk System ist eine webbasierte Anwendung zur Verwaltung von Support-Tickets. Mit diesem System können Sie Support-Anfragen erstellen, verfolgen und lösen.

## Funktionsübersicht

* Ticketmanagement: Erstellen, bearbeiten und schließen Sie Tickets
* Ticketsuche: Finden Sie schnell Ihre Tickets mit Filteroptionen
* Knowledge Base: Zugriff auf Lösungsartikel und häufig gestellte Fragen
* Statistiken: Übersicht über Support-Anfragen und Trends
* Benachrichtigungen: Automatische Email-Benachrichtigungen über Ticketänderungen

# 2. Erste Schritte

## Anmeldung

Öffnen Sie Ihren Webbrowser und navigieren Sie zur Helpdesk-URL. Geben Sie Ihre Email-Adresse und Ihr Passwort ein. Nach dem ersten Login müssen Sie Ihr Passwort ändern.

## Dashboard

Nach der Anmeldung sehen Sie das Hauptdashboard mit einer Übersicht Ihrer Tickets. Sie können von hier aus neue Tickets erstellen oder bestehende Tickets verwalten.

## Navigation

* Tickets: Liste aller Ihrer Tickets
* Ticket erstellen: Neues Ticket einreichen
* Knowledge Base: Artikel und Lösungen durchsuchen
* Profil: Ihre Kontoeinstellungen

# 3. Tickets erstellen und verwalten

## Ein neues Ticket erstellen

Klicken Sie auf "Ticket erstellen" und füllen Sie das Formular aus:

* Titel: Kurze Zusammenfassung des Problems
* Beschreibung: Detaillierte Erklärung des Problems
* Kategorie: Wählen Sie die passende Kategorie
* Priorität: Setzen Sie die Dringlichkeit fest
* Mobiler Klassenraum (optional): Falls zutreffend

## Prioritätsstufen

* Low: Nicht dringend
* Medium: Normale Priorität
* High: Dringend
* Critical: Sehr dringend

## Ticketstatus

* Open: Ticket wurde gerade erstellt
* In Progress: Support-Team arbeitet am Ticket
* Resolved: Problem wurde gelöst
* Closed: Ticket ist abgeschlossen

# 4. Ticketsuche und Filter

## Tickets durchsuchen

Auf der Ticketliste können Sie Ihre Tickets nach Status, Priorität oder Kategorie filtern. Verwenden Sie die Suchfunktion, um schnell ein bestimmtes Ticket zu finden.

## Filter verwenden

* Status: Filtern Sie nach Ticketstatus
* Priorität: Zeigen Sie nur bestimmte Prioritäten
* Kategorie: Filtern Sie nach Problemtyp

# 5. Ticketkommentare

Sie können Kommentare zu Ihren Tickets hinzufügen, um zusätzliche Informationen bereitzustellen oder auf Fragen des Support-Teams zu antworten.

## Kommentar hinzufügen

* Öffnen Sie das Ticket
* Scrollen Sie zum Kommentarbereich
* Geben Sie Ihren Kommentar ein
* Klicken Sie auf "Kommentar hinzufügen"

# 6. Knowledge Base nutzen

Die Knowledge Base enthält hilfreiche Artikel und Lösungen für häufige Probleme. Sie können Artikel durchsuchen oder nach Kategorie browsen.

## Artikel durchsuchen

* Verwenden Sie die Suchfunktion, um Artikel zu finden
* Filtern Sie nach Kategorie
* Lesen Sie verwandte Artikel

# 7. Häufig gestellte Fragen

## Wie lange dauert es, bis mein Ticket bearbeitet wird?

Die Bearbeitungszeit hängt von der Priorität ab. Critical-Tickets werden innerhalb von 1 Stunde bearbeitet, High-Tickets innerhalb von 4 Stunden.

## Kann ich mein Passwort ändern?

Ja, gehen Sie zu Ihrem Profil und klicken Sie auf "Passwort ändern".

## Wie lösche ich ein Ticket?

Geschlossene Tickets können nicht gelöscht werden. Kontaktieren Sie den Administrator.

## Warum erhalte ich keine Email-Benachrichtigungen?

Überprüfen Sie Ihre Email-Adresse in den Kontoeinstellungen. Benachrichtigungen werden möglicherweise in Ihrem Spam-Ordner gefiltert.

*© 2025 ML Gruppe Helpdesk System - Alle Rechte vorbehalten*