

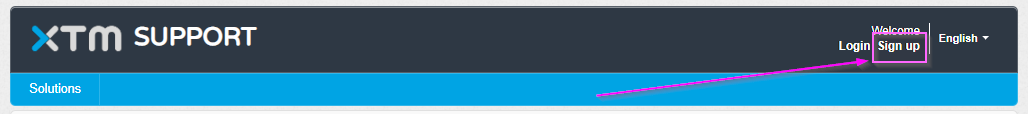
Translation Management System

XTM Support Portal Benutzerhandbuch

# Übersicht über das XTM-Supportportal

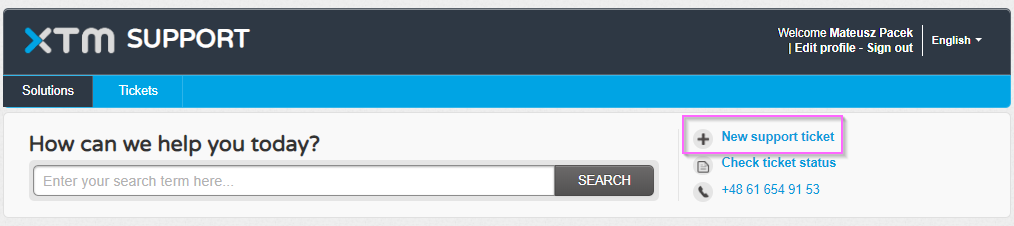
Der Zweck des XTM-Support-Portals besteht darin, den Benutzern die Kontaktaufnahme mit dem XTM-Support-Team zu ermöglichen. Es hilft, den Fortschritt der Problemlösung zu verfolgen und die aufgeworfenen Probleme zu organisieren. Sie können auf das Portal zugreifen, indem Sie die folgende Seite besuchen: https://support.xtm-intl.com

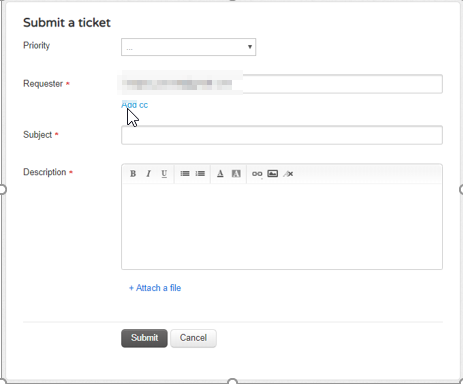
# Konto erstellen

1. Besuch https://support.xtm-intl.com
2. Klicken Sie oben auf "Anmelden": 
3. Füllen Sie das Formular aus (bitte geben Sie die E-Mail-Adresse Ihres Unternehmens an).
4. Sie sollten eine Bestätigungs-E-Mail mit dem Aktivierungslink erhalten. Klicken Sie auf diesen Link und legen Sie das Passwort fest.

**Ticket erstellen**

Die Benutzer können ein Ticket erstellen, indem sie:

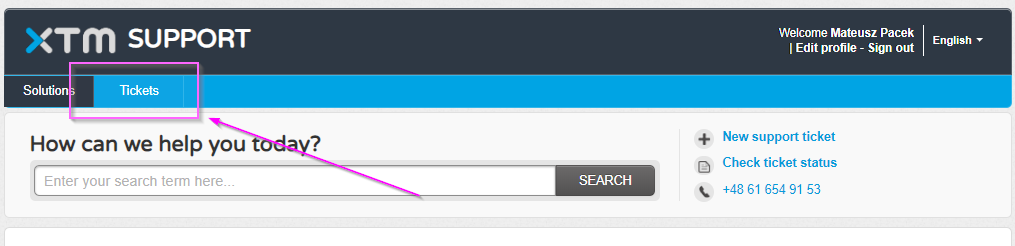
1. Senden einer E-Mail an support@xtm-intl.com . Das Ticket wird automatisch erstellt und der Absender als Anforderer festgelegt.
2. Anmeldung beim Support-Portal
   1. Besuchen Sie die Seite https://support.xtm-intl.com und klicken Sie auf "Login"
   2. Sobald Sie angemeldet sind, klicken Sie auf "Neues Support-Ticket":  
      
   3. Fülle das Formular aus:



* 1. Sobald Sie auf die Schaltfläche "Senden" klicken, wird das Ticket erstellt und Sie sollten eine Bestätigungs-E-Mail erhalten.

**Ticketverwaltung**

Sie können alle Ihre Tickets anzeigen (oder alle Tickets in Ihrem Unternehmen, dies muss jedoch explizit dem Support-Team mitgeteilt werden, da eine zusätzliche Konfiguration erforderlich ist), indem Sie sich beim Portal anmelden und auf die Schaltfläche "Tickets" klicken:



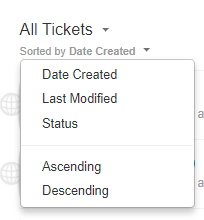
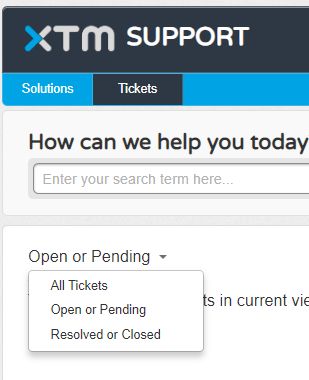
Die Liste aller Tickets kann mithilfe einiger Filteroptionen gefiltert werden:

* Alle Tickets
* Öffnen und ausstehen
* Gelöst oder geschlossen

Sobald die Tickets vom obigen Hauptfilter gefiltert wurden, können Sie mit dem zweiten Filter die Reihenfolge der Tickets festlegen:

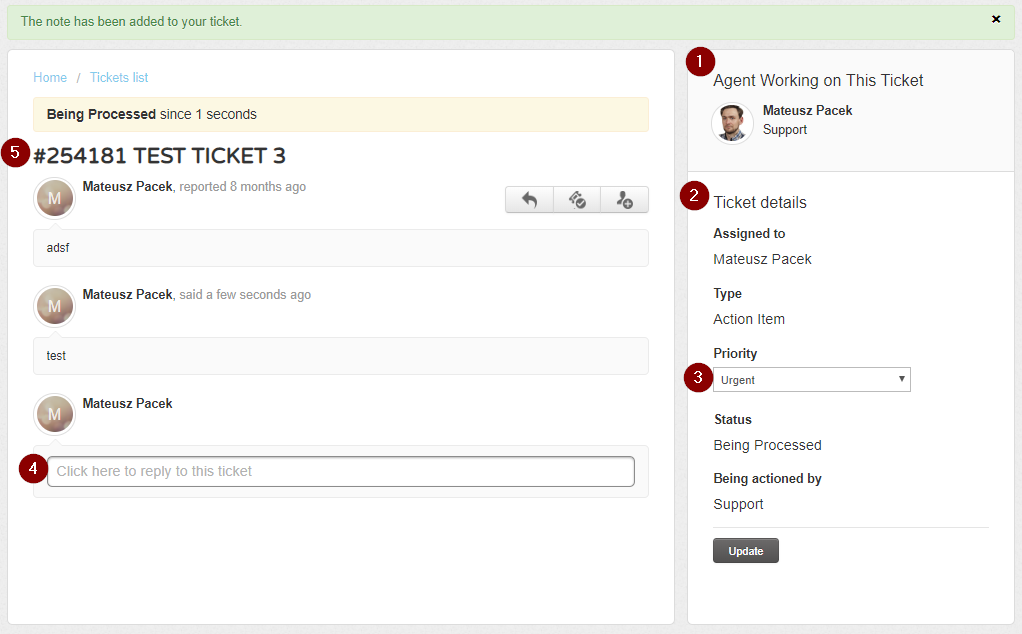
* Datum erstellt
* Zuletzt geändert
* Status

Sie können durch Klicken auf das Dropdown-Menü aufgerufen werden:



**Ticketansicht**

Die Ticketansicht sieht wie folgt aus:



Die wichtigsten Elemente sind:

* Agent, der sich mit dem Ticket befasst
* Ticketdetails, die Metadaten enthalten
* Priorität, die vom Kunden festgelegt werden kann
* Antwortfeld, mit dem auf das Ticket geantwortet wird
* Ticket ID und Titel