

# TOPdesk – Self-Service-Portal Verkehrswesen

Kurzanleitung V1.7 (16.09.24)

# Verkehrswesen Self-Service-Portal

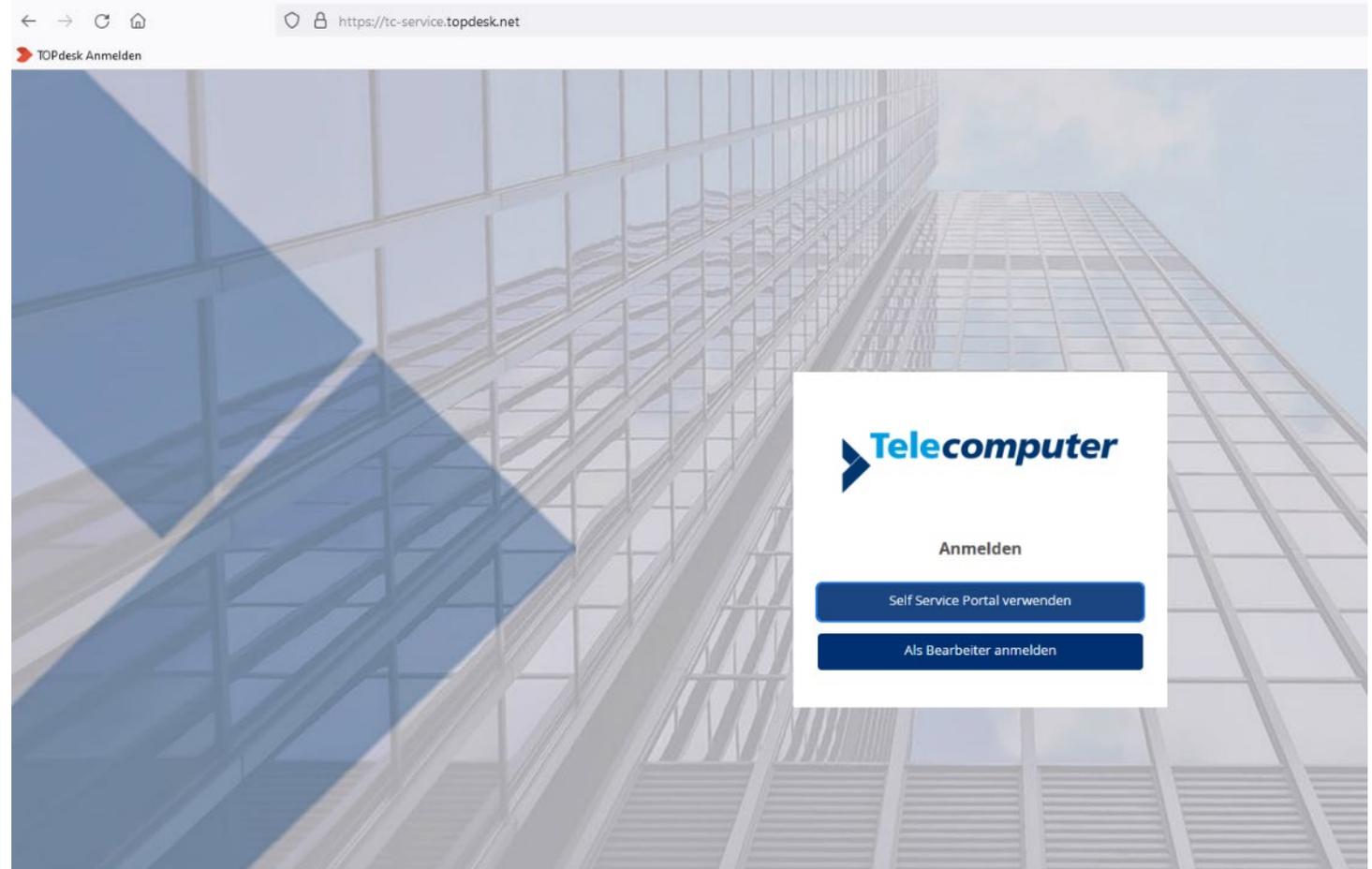
## Erstanmeldung

Das Self-Service-Portal erreichen Sie über

<https://tc-service.topdesk.net/>

Anmelden können Sie sich, nachdem die Mitarbeiter unseres Kundenservice Sie als Nutzer angelegt und Sie entsprechend informiert haben.

Klicken Sie bitte auf „**Self-Service-Portal verwenden**“.

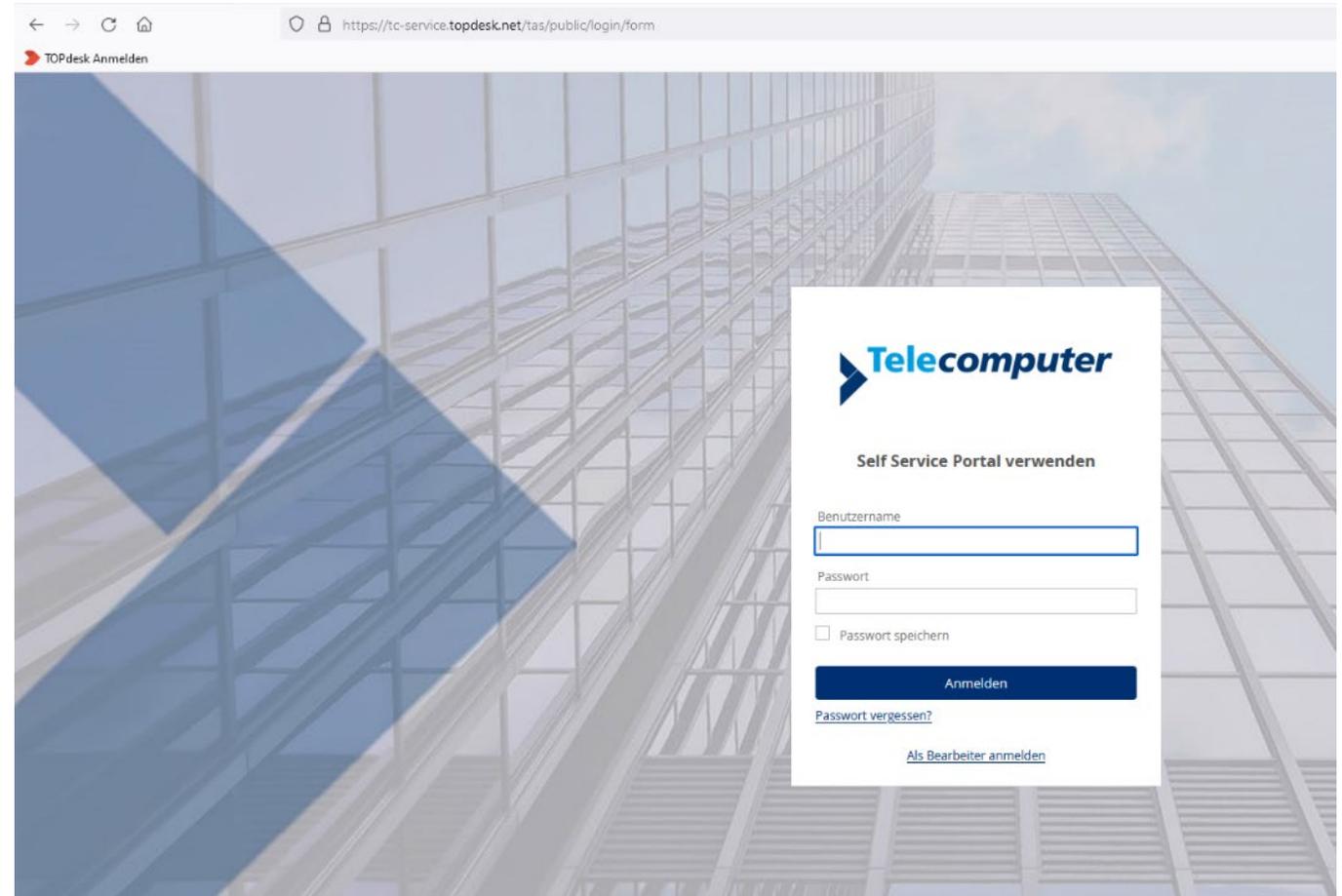


# Verkehrswesen Self-Service-Portal

## Erstanmeldung

Damit wir Ihnen die Anmeldedaten nicht per E-Mail oder über Telefon mitteilen müssen, vergeben Sie sich bitte ein Passwort, indem Sie die Funktion „**Passwort vergessen?**“ verwenden.

Wenn Sie bereits über ein Passwort verfügen, melden Sie sich bitte mit Ihren Zugangsdaten im Portal an.

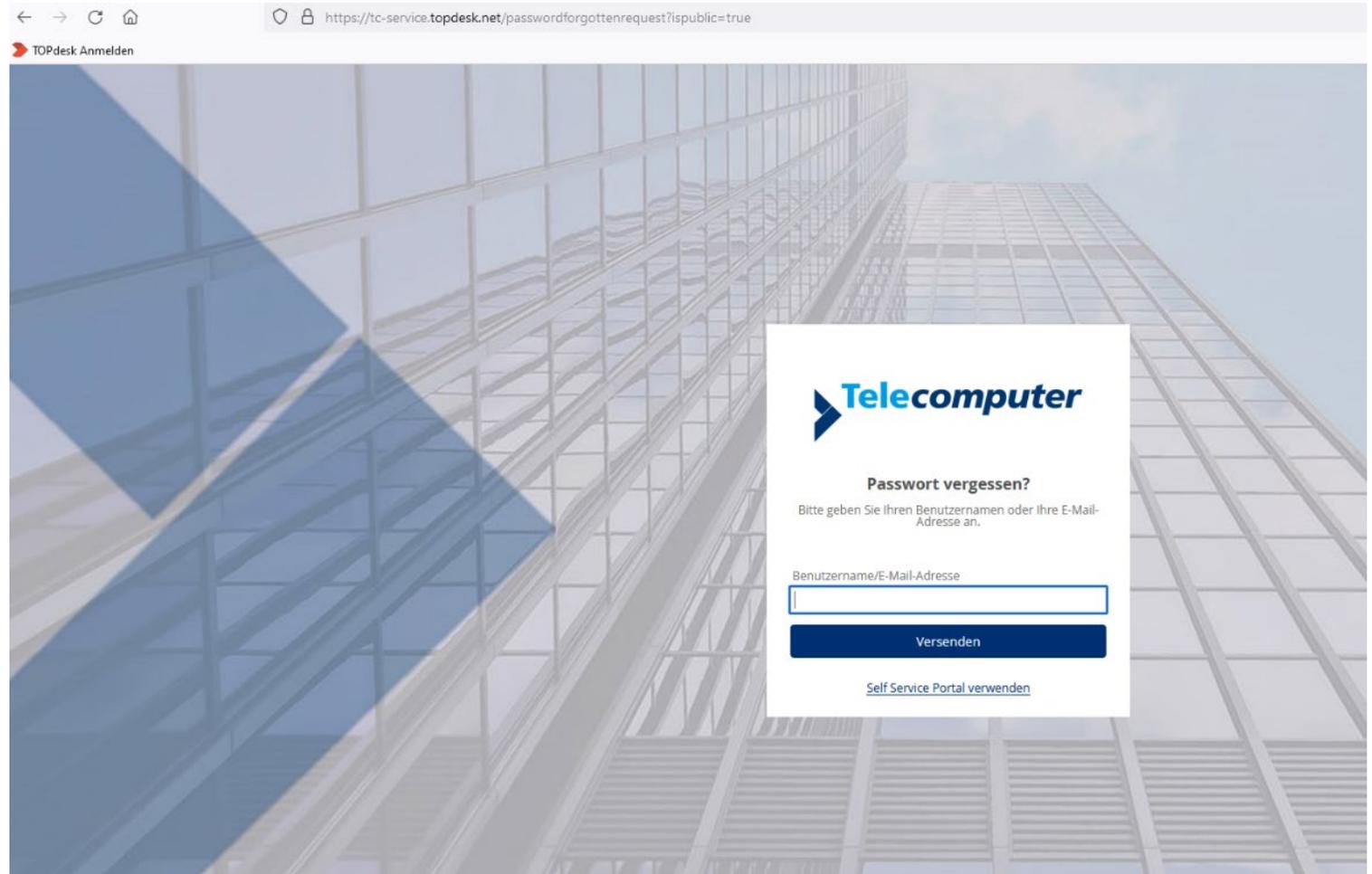


The screenshot shows a web browser window with the URL <https://tc-service.topdesk.net/tas/public/login/form>. The page features a background image of a modern glass skyscraper. A white login form is overlaid on the right side of the page. The form includes the Telecomputer logo, the heading "Self Service Portal verwenden", a "Benutzername" input field, a "Passwort" input field, a checkbox for "Passwort speichern", a blue "Anmelden" button, a link for "Passwort vergessen?", and a link for "Als Bearbeiter anmelden".

# Verkehrswesen Self-Service-Portal

## Erstanmeldung

Um ein eigenes Passwort zu vergeben, geben Sie bitte die E-Mail-Adresse ein, mit der Sie unser Kundenservice eingerichtet hat und klicken anschließend auf „Versenden“.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://tc-service.topdesk.net/passwordforgottenrequest?ispublic=true>. The page features a background image of a modern glass skyscraper. A white modal form is centered on the page, containing the Telecomputer logo, the heading "Passwort vergessen?", and instructions: "Bitte geben Sie Ihren Benutzernamen oder Ihre E-Mail-Adresse an." Below this is a text input field labeled "Benutzername/E-Mail-Adresse", a dark blue "Versenden" button, and a link for "Self Service Portal verwenden".

# Verkehrswesen Self-Service-Portal

## Passwortvergabe

Kurz darauf erhalten Sie eine E-Mail. Über den darin enthaltenen Link haben Sie die Möglichkeit, das vorläufige Passwort, das unser Kundenservice für Sie eingerichtet hat, zu ändern. Mit Ihrer E-Mail-Adresse und dem neuen Passwort können Sie sich anschließend anmelden. Hinweis: Wir haben keinen Zugriff auf Ihr Passwort.

### Anforderung zum Zurücksetzen des Passwortes für Passwort zurücksetzen Self Service Portal Telecomputer



**Kundenservice Telecomputer**

Gestern, 09:00 Uhr

An: kossyk-mail@t-online.de

---

Sehr geehrte/r Frank Test-Kossyk,

Sie können Ihr Passwort über den folgenden Link zurücksetzen: <https://tc-service.topdesk.net/passwordforgotten/c9a7afb1207e4238bdc34e2d49c3661a>

Dieser Link ist 1 Stunde gültig. Wenn Sie die Zurücksetzung Ihres Passwortes nicht veranlasst haben, ignorieren Sie bitte diese E-Mail, und an Ihrem Account werden keine Änderungen vorgenommen.

Mit freundlichen Grüßen,  
Kundenservice Telecomputer GmbH

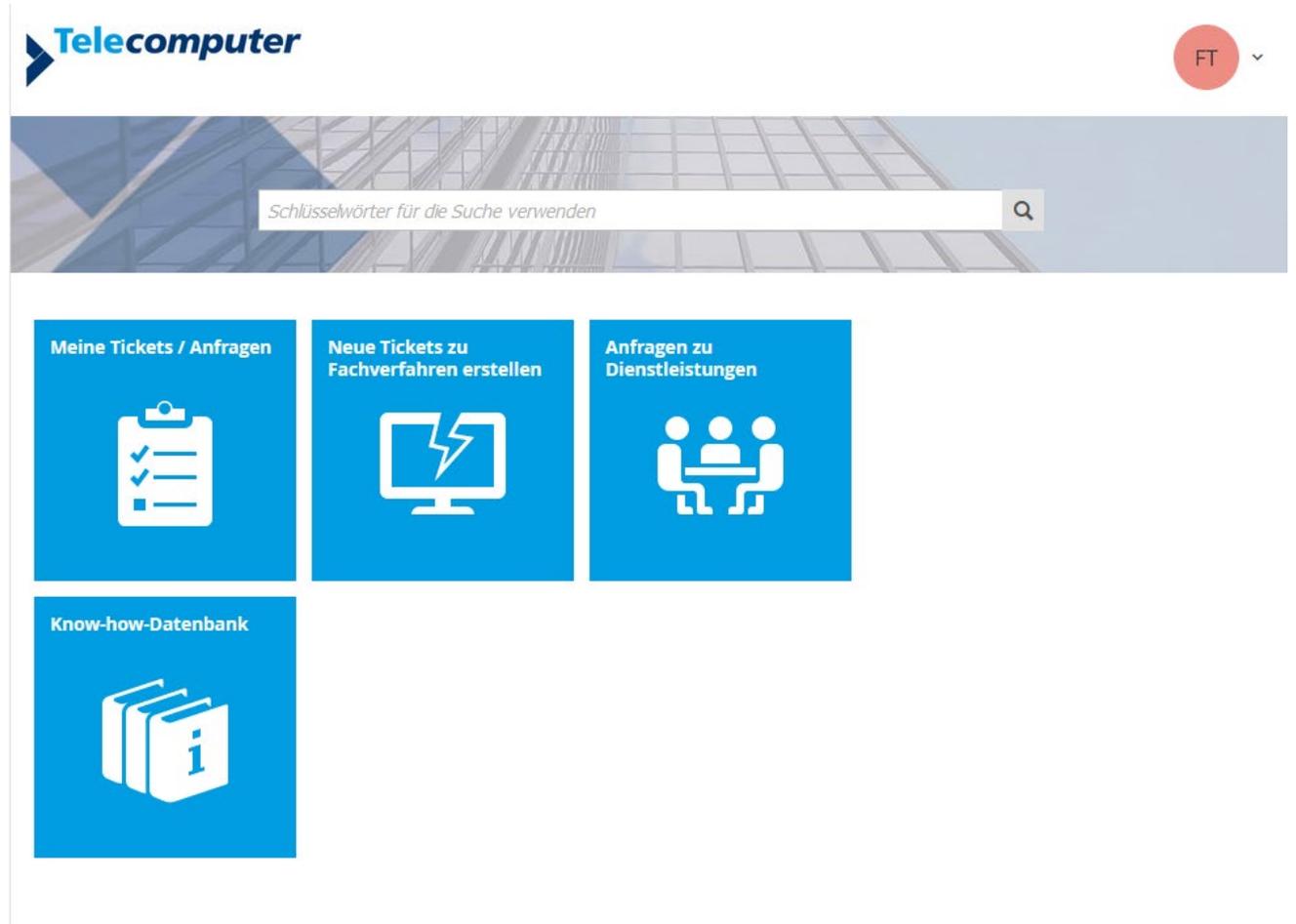
# Verkehrswesen Self-Service-Portal

## Hauptseite

Auf der Hauptseite können Sie über „**Meine Tickets / Anfragen**“ alle bereits erstellten Tickets einsehen.

Mit der Option „**Neue Tickets zu Fachverfahren erstellen**“ können Sie ganz einfach neue Anfragen erstellen.

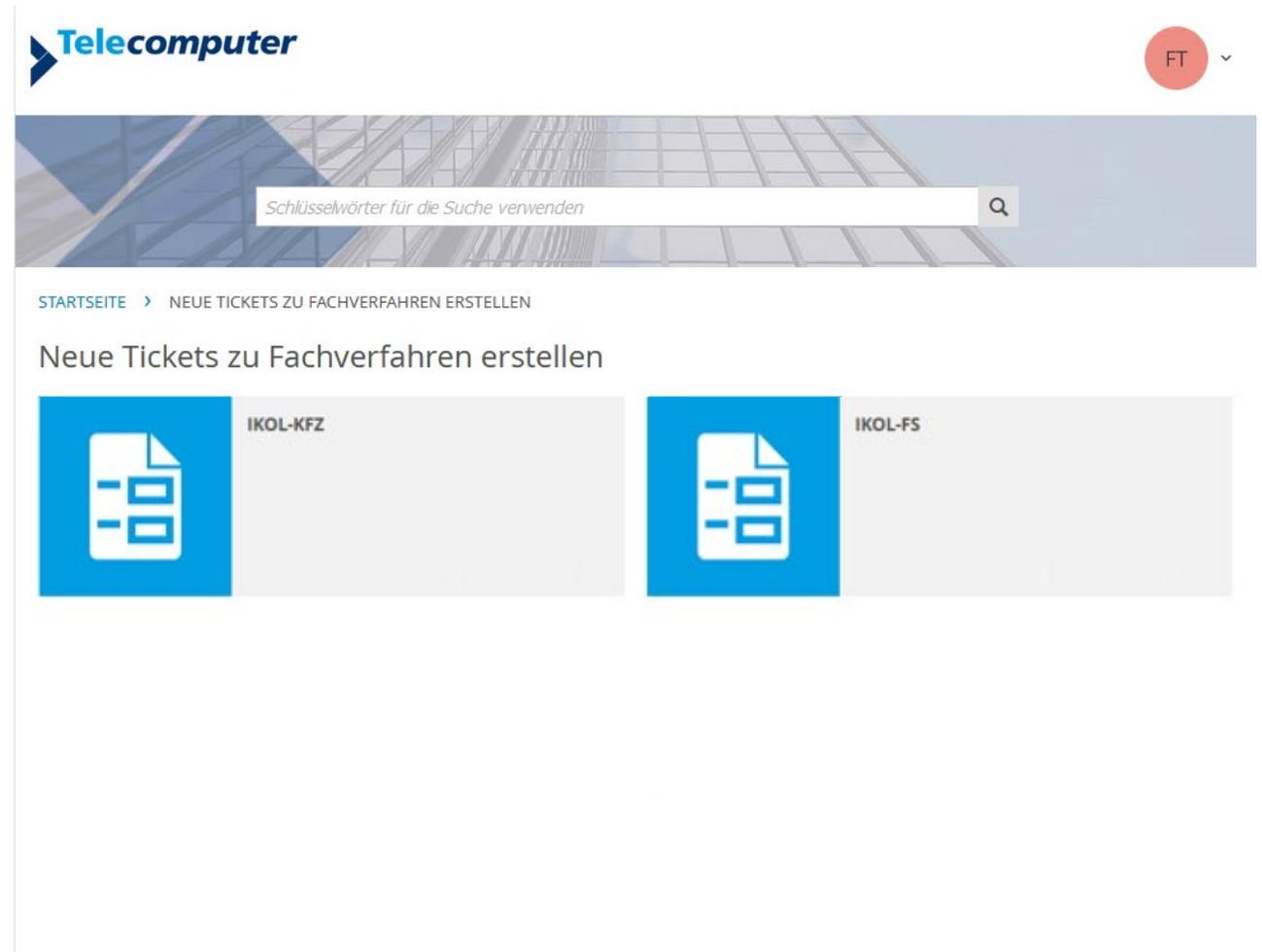
Die Optionen „**Anfrage zu Dienstleistungen**“ und „**Know-how-Datenbank**“ sind derzeit noch inaktiv. Wir arbeiten daran, diese bald für Sie verfügbar zu machen.



# Verkehrswesen Self-Service-Portal

## Fachverfahren auswählen

Nachdem Sie auf „**Neue Tickets zu Fachverfahren erstellen**“ geklickt haben, wählen Sie bitte das gewünschte Fachverfahren aus.



The screenshot displays the Telecomputer Self-Service Portal interface. At the top left is the Telecomputer logo. In the top right corner, there is a red circular profile icon with the initials 'FT' and a dropdown arrow. Below the logo is a search bar with the placeholder text 'Schlüsselwörter für die Suche verwenden' and a magnifying glass icon. The breadcrumb navigation shows 'STARTSEITE > NEUE TICKETS ZU FACHVERFAHREN ERSTELLEN'. The main heading is 'Neue Tickets zu Fachverfahren erstellen'. Below this, there are two selectable options, each represented by a blue square icon with a white document symbol and a grey rectangular area to its right. The first option is labeled 'IKOL-KFZ' and the second is labeled 'IKOL-FS'.

# Verkehrswesen Self-Service-Portal

## Ticket erstellen

Bitte vervollständigen Sie die fehlenden Felder. Ihr Name, Ihre Behörde, E-Mail-Adresse und Telefonnummer sind bereits automatisch ausgefüllt.

Geben Sie bitte eine präzise Beschreibung Ihrer Anfrage an. Sie haben auch die Möglichkeit, Dateien wie z. B. Screenshots anzuhängen.

Klicken Sie abschließend auf „Einreichen“.

Auf der nächsten Seite erhalten Sie eine Bestätigung, dass Ihr Anliegen erfolgreich erfasst wurde.

(Sollten Sie Probleme beim Upload einer Datei haben, fragen Sie bitte bei Ihrem IT-Zuständigen nach, ob der Datei-Upload für dieses Portal freigegeben werden muss.)

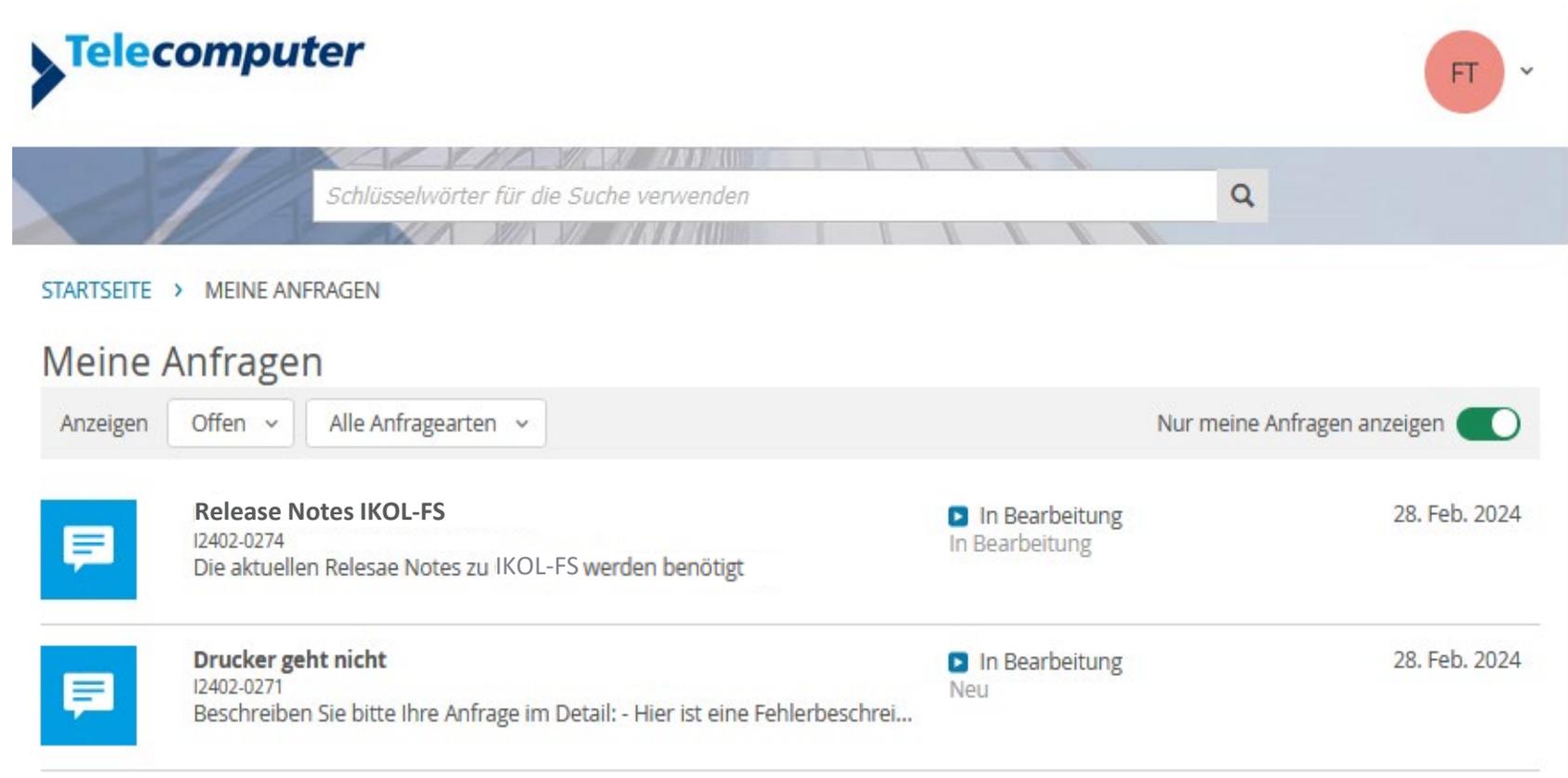
The screenshot shows the 'Telecomputer' logo in the top left and a user profile icon 'FT' in the top right. A search bar with the placeholder 'Schlüsselwörter für die Suche verwenden' is located below the logo. The breadcrumb navigation reads 'STARTSEITE > NEUE TICKETS ZU FACHVERFAHREN ERSTELLEN > UNSERE FACHVERFAHREN > IKOL-FS'. The main heading is 'IKOL-FS'. The form is divided into two sections: 'Anmelder' and 'Details zu Ihrem Ticket / Ihrer Anfrage'. The 'Anmelder' section contains fields for Name (Test-Kossyk, Frank), Kunde (LK Testkunde), Telefonnummer (empty), E-Mail (kossyk-mail@t-online.de), Abteilung, and Ort. The 'Details zu Ihrem Ticket / Ihrer Anfrage' section contains a dropdown for 'Um welche Art der Anfrage handelt es sich? \*', a text field for 'Beschreiben Sie bitte stichpunktartig Ihre Anfrage: \*', a dropdown for 'Wer ist betroffen? \*', a dropdown for 'Wie ist die Arbeitsfähigkeit des/der Betroffenen? \*', and a large text area for 'Beschreiben Sie bitte Ihre Anfrage im Detail: \*'. Below the text area is a section for file uploads with a 'Datei hinzufügen' button and a 'Ctrl+V/Cmd+V' icon. A note at the bottom left of the form states '\* Pflichtfelder'. A blue 'Einreichen' button is located at the bottom right of the form.

# Verkehrswesen Self-Service-Portal

## Ticketübersicht

Im Bereich „**Meine Anfragen**“ erhalten Sie einen umfassenden Überblick über alle Ihre Tickets. Sie haben die Möglichkeit, offene, geschlossene oder alle Tickets anzuzeigen.

Zudem können Sie auf einen Blick den aktuellen Status der Tickets einsehen, wie zum Beispiel „In Bearbeitung“.



**Telecomputer**

Schlüsselwörter für die Suche verwenden

STARTSEITE > MEINE ANFRAGEN

### Meine Anfragen

Anzeigen:

Nur meine Anfragen anzeigen

	<b>Release Notes IKOL-FS</b> I2402-0274 Die aktuellen Release Notes zu IKOL-FS werden benötigt	 In Bearbeitung In Bearbeitung	28. Feb. 2024
	<b>Drucker geht nicht</b> I2402-0271 Beschreiben Sie bitte Ihre Anfrage im Detail: - Hier ist eine Fehlerbeschrei...	 In Bearbeitung Neu	28. Feb. 2024

# Verkehrswesen Self-Service-Portal

## Ticketdetails

Nachdem Sie ein Ticket ausgewählt haben, können Sie die Details einsehen und mit uns in Kontakt treten.

Hier finden Sie den vollständigen Verlauf unserer Kommunikation, einschließlich aller Fragen und Antworten.

Zudem haben Sie die Möglichkeit, Ihr Anliegen zu schließen, sobald Ihnen geholfen wurde oder Sie das Problem selbst lösen konnten.

The screenshot displays the Telecomputer self-service portal interface. At the top left is the Telecomputer logo. A search bar contains the placeholder text 'Schlüsselwörter für die Suche verwenden'. The user's initials 'FT' are visible in a red circle at the top right. The main content area shows the breadcrumb 'STARTSEITE > Release Notes IKOL-FS' and the title 'Release Notes IKOL-FS' with ID 'I2402-0274'. A user profile for 'Test-Kossyk, Frank' is shown, registered on 28. Februar 2024 at 11:47. The ticket description reads: 'Die aktuellen Relesae Notes zu IKOL-FS werden benötigt'. Below this is a text input field labeled 'Antwort hinzufügen' with a 'Datei hinzufügen' button and a 'Verschicken' button. On the right side, a status box indicates 'In Bearbeitung durch Bearbeiter' with a 'Schließen' button. Below the status box, the ticket details are listed: Status: In Bearbeitung; Art: Service-Anfrage; Kategorisierung: Fachverfahren IKOL-FS; Auswirkung: Einzelne Mitarbeiter.

# Verkehrswesen Self-Service-Portal

## Ticket schließen

Wenn Sie ein Ticket schließen, bitten wir um eine kurze Rückmeldung zum Grund der Schließung, z. B. „Anliegen gelöst“, „Fehler behoben“, „Beschreibung hat geholfen“.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

The screenshot displays the Telecomputer self-service portal interface. At the top, the Telecomputer logo is on the left, and a user profile icon with the initials 'FT' is on the right. Below the logo is a search bar with the placeholder text 'Schlüsselwörter für die Suche verwenden'. The main content area shows a breadcrumb trail: 'STARTSEITE > Release Notes IKOL-FS'. The title of the page is 'Release Notes IKOL-FS' with the ID 'I2402-0274'. The user 'Test-Kossyk, Frank' is shown as the creator, registered on '28. Februar 2024 um 11:47'. The ticket description reads: 'Die aktuellen Release Notes zu IKOL-FS werden benötigt.' Below the description is a text input field labeled 'Antwort hinzufügen' and a 'Datei hinzufügen' button. A 'Verschicken' button is located at the bottom right of the input area. On the right side, there is a sidebar with a status indicator 'In Bearbeitung durch Bearbeiter', a section for 'Grund für Schließen' with an empty text box and a 'Schließen bestätigen' button, and a metadata section containing: 'Status: In Bearbeitung', 'Art: Service-Anfrage', 'Kategorisierung: Fachverfahren IKOL-FS', and 'Auswirkung: Einzelne Mitarbeiter'.

# Verkehrswesen Self-Service-Portal

## Status der Tickets

Derzeit haben die Tickets folgende Status (Änderungen vorbehalten):

- In Bearbeitung:** Unser Kundenservice arbeitet aktiv an Ihrem Ticket.
- Wartet auf Rückmeldung:** Wir haben Ihnen geantwortet und warten auf Ihre Rückmeldung. Sollte von Ihnen innerhalb von zwei Wochen keine Antwort erfolgen, wird das Ticket auf „Fertig“ gesetzt.
- Wartet auf Informationen:** Wir haben Ihnen geantwortet und warten auf spezifische Informationen von Ihnen, um fortfahren zu können. Dieses Ticket bleibt offen.
- Rückmeldung erhalten:** Wir haben Ihre Rückmeldung erhalten und werden uns um Ihre Anliegen kümmern.
- Externe Bearbeitung:** Wir haben das Ticket zur weiteren Bearbeitung an unsere Partner weitergeleitet.
- Fertig:** Ihr Anliegen wurde bearbeitet.
- Geschlossen:** Das Anliegen ist final bearbeitet und abgeschlossen.

# Verkehrswesen Self-Service-Portal

## Kontaktmöglichkeiten über Portal und E-Mail

Das Ticketportal bietet Ihnen die Möglichkeit, schnell und übersichtlich einen Überblick über Ihre Tickets und Anliegen zu erhalten, ohne in Ihren E-Mails suchen zu müssen.

Egal, ob Sie uns per E-Mail oder über das Portal kontaktieren: In beiden Fällen haben Sie die Möglichkeit, den Verlauf Ihres Anliegens im Portal nachzuvollziehen.

Die entsprechenden E-Mail-Adressen lauten:	IKOL-KFZ	<a href="mailto:support-kfz@telecomputer.de">support-kfz@telecomputer.de</a>
	IKOL-FS	<a href="mailto:support-fs@telecomputer.de">support-fs@telecomputer.de</a>

Vielen Dank für Ihre Nutzung unseres Services!