

TOPdesk – Self-Service-Portal Verkehrswesen

Kurzanleitung V1.7 (16.09.24)

Verkehrswesen Self-Service-Portal

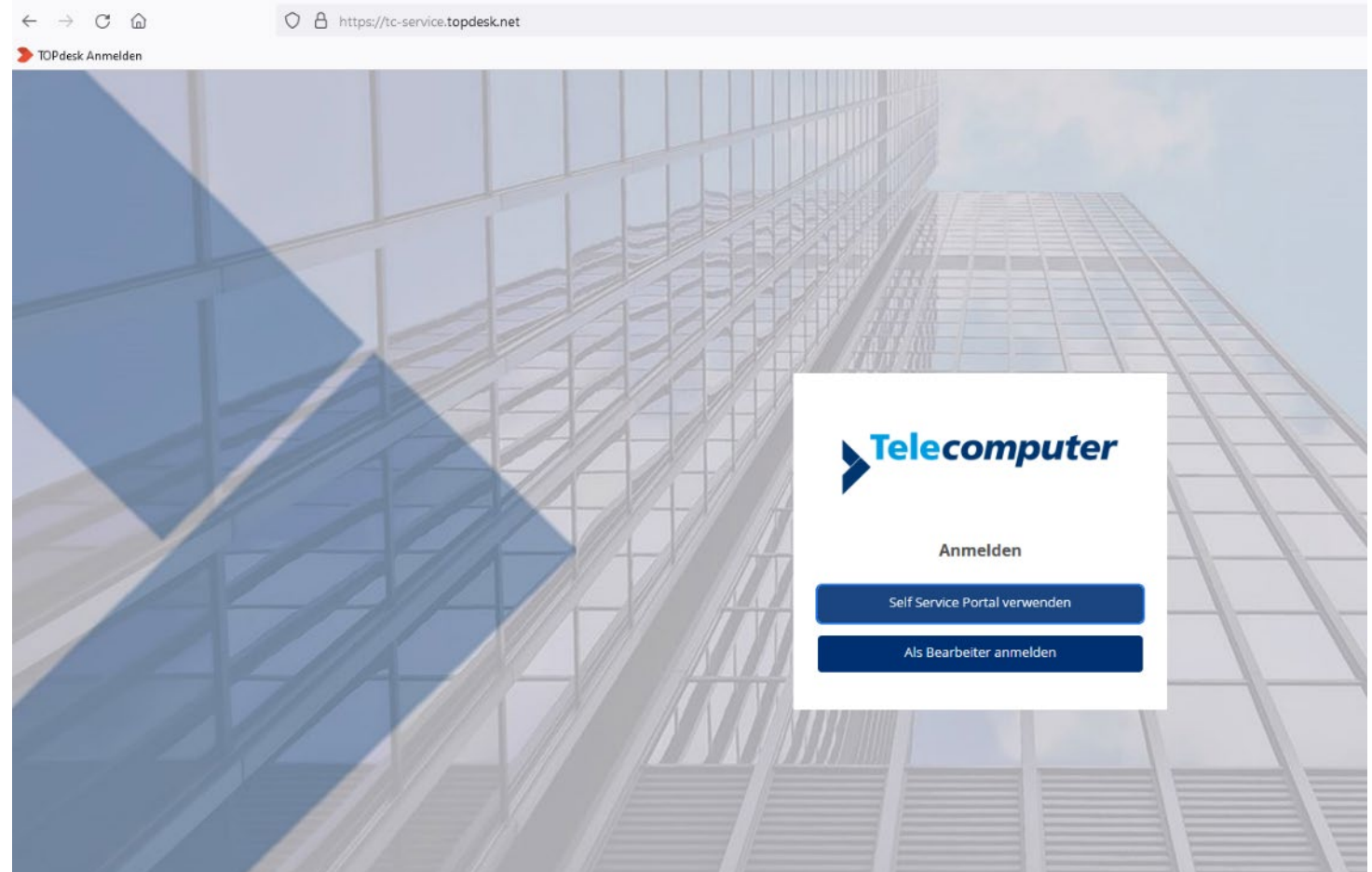
Erstanmeldung

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**“.

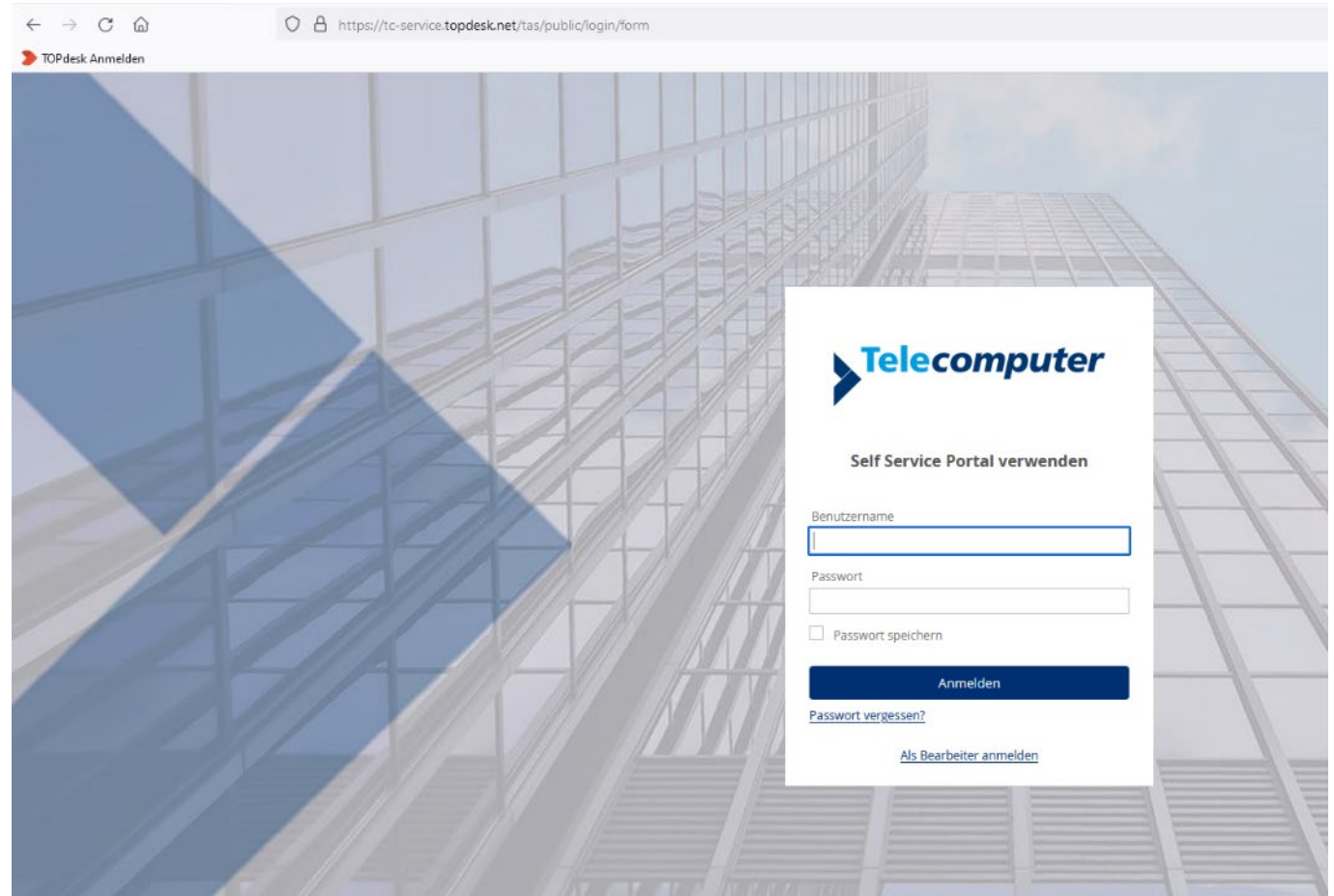


Verkehrswesen Self-Service-Portal

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.

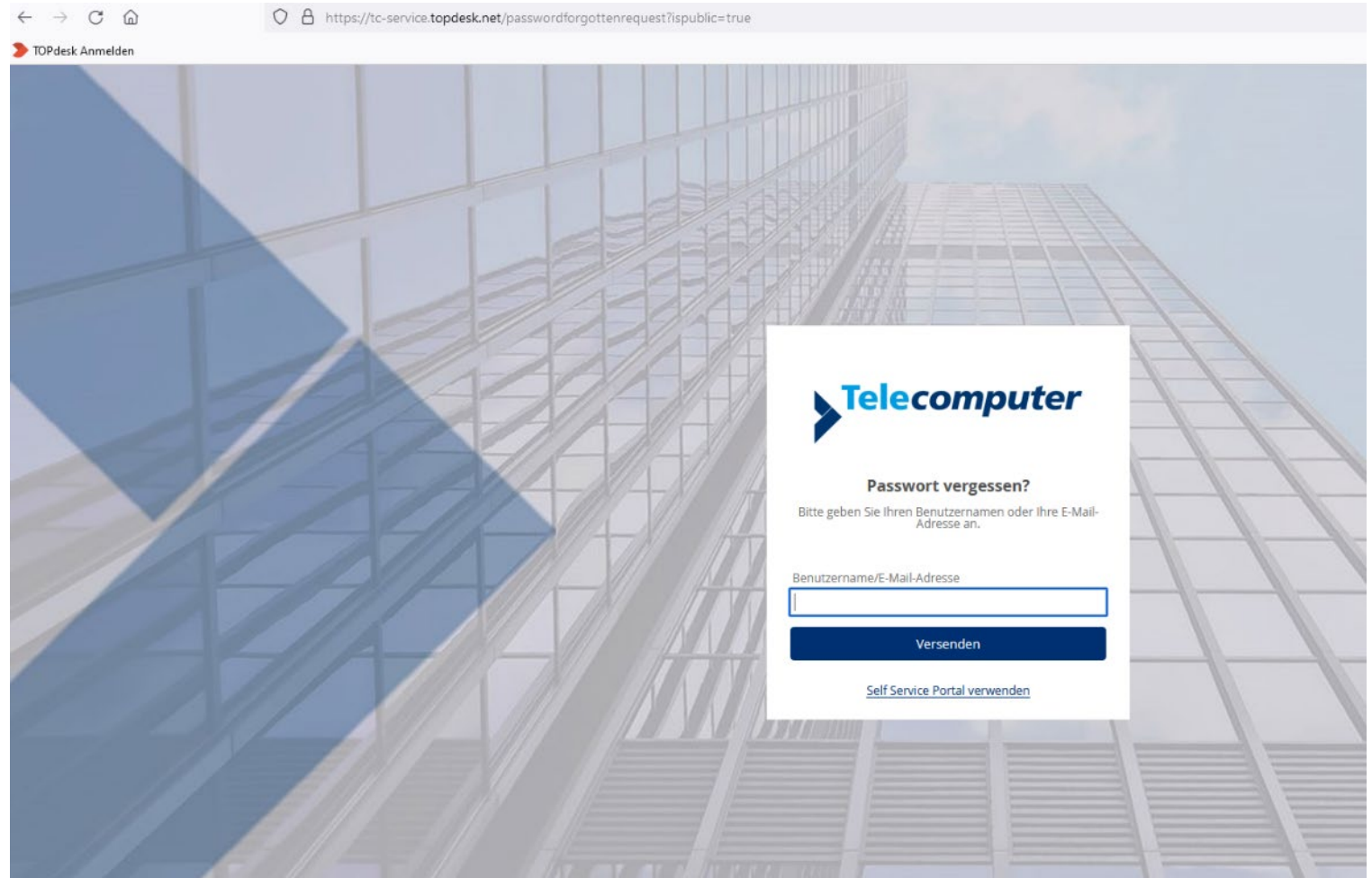


The screenshot shows a web browser window with the URL <https://tc-service.topdesk.net/tas/public/login/form>. The page features a background image of a modern glass skyscraper. Overlaid on the right side is a white login form with the Telecomputer logo at the top. The form is titled "Self Service Portal verwenden" and contains the following elements: a "Benutzername" input field, a "Passwort" input field, a checkbox for "Passwort speichern", a dark blue "Anmelden" button, a link for "Passwort vergessen?", and a link at the bottom 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

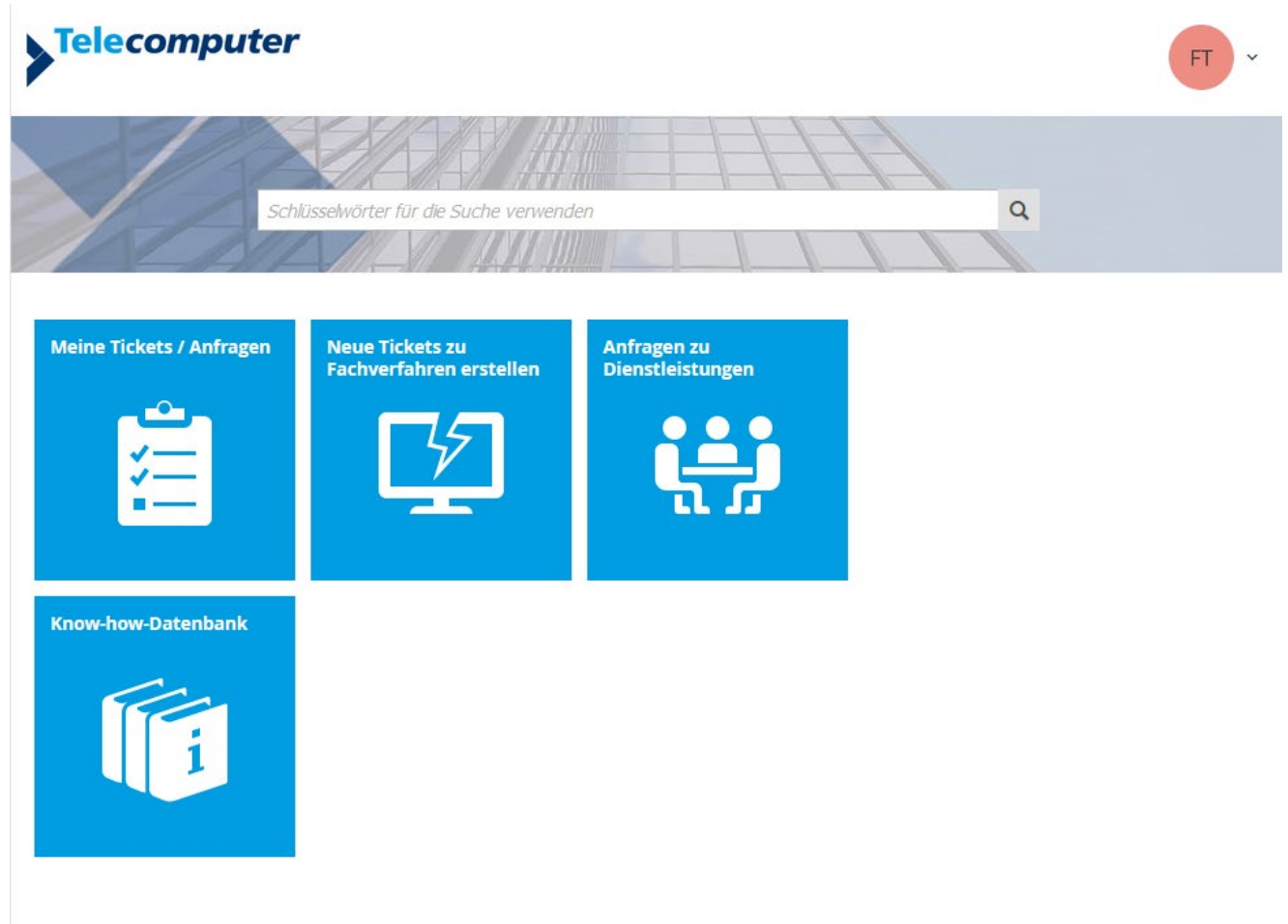
Verkehrswesen Self-Service-Portal

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.

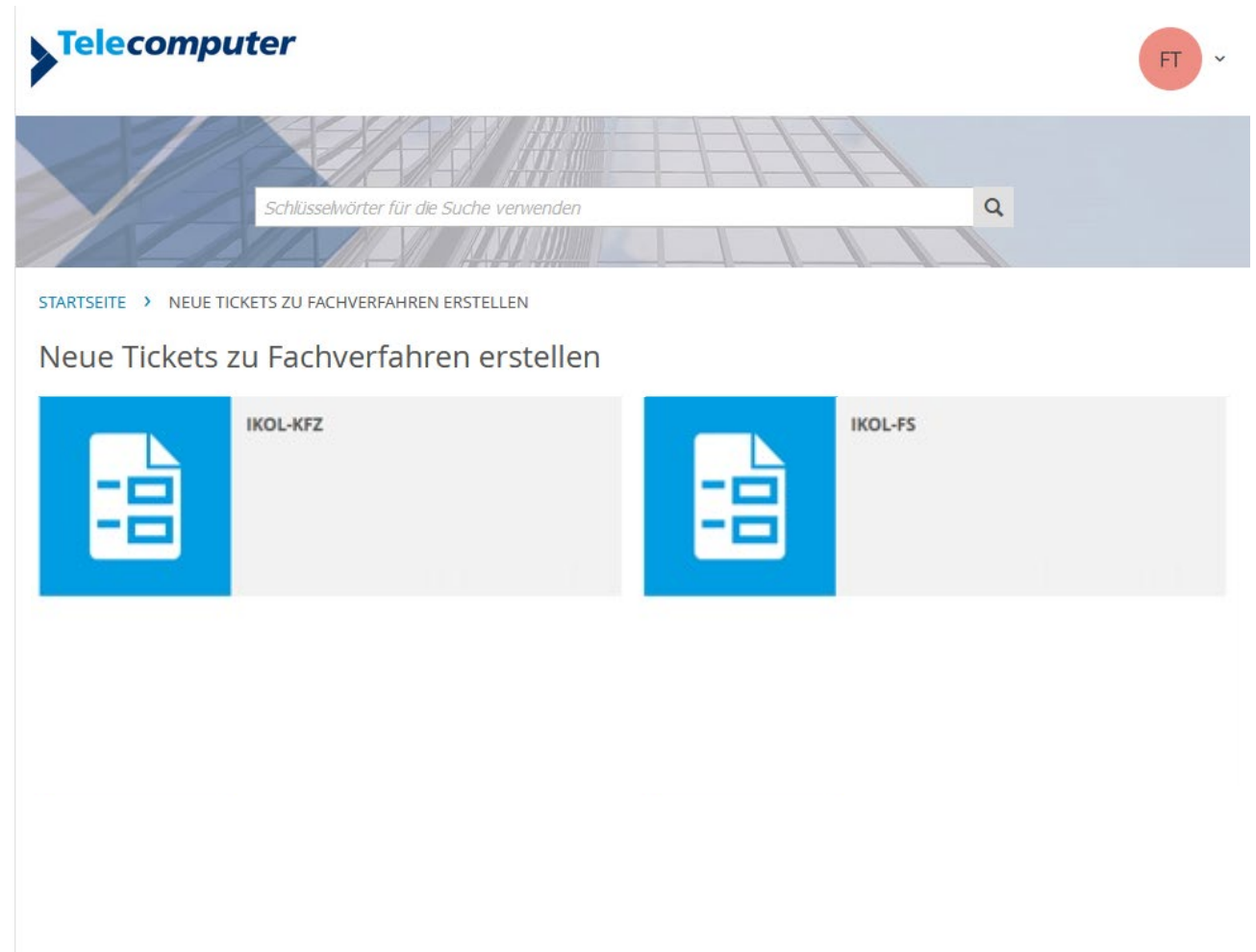
Die Optionen „**Anfrage zu Dienstleistungen**“ und „**Know-how-Datenbank**“ sind derzeit noch inaktiv. Wir arbeiten daran, diese bald für Sie verfügbar zu machen.



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 main content area shows a breadcrumb trail: 'STARTSEITE > NEUE TICKETS ZU FACHVERFAHREN ERSTELLEN'. Below this, the heading 'Neue Tickets zu Fachverfahren erstellen' is followed by 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.)

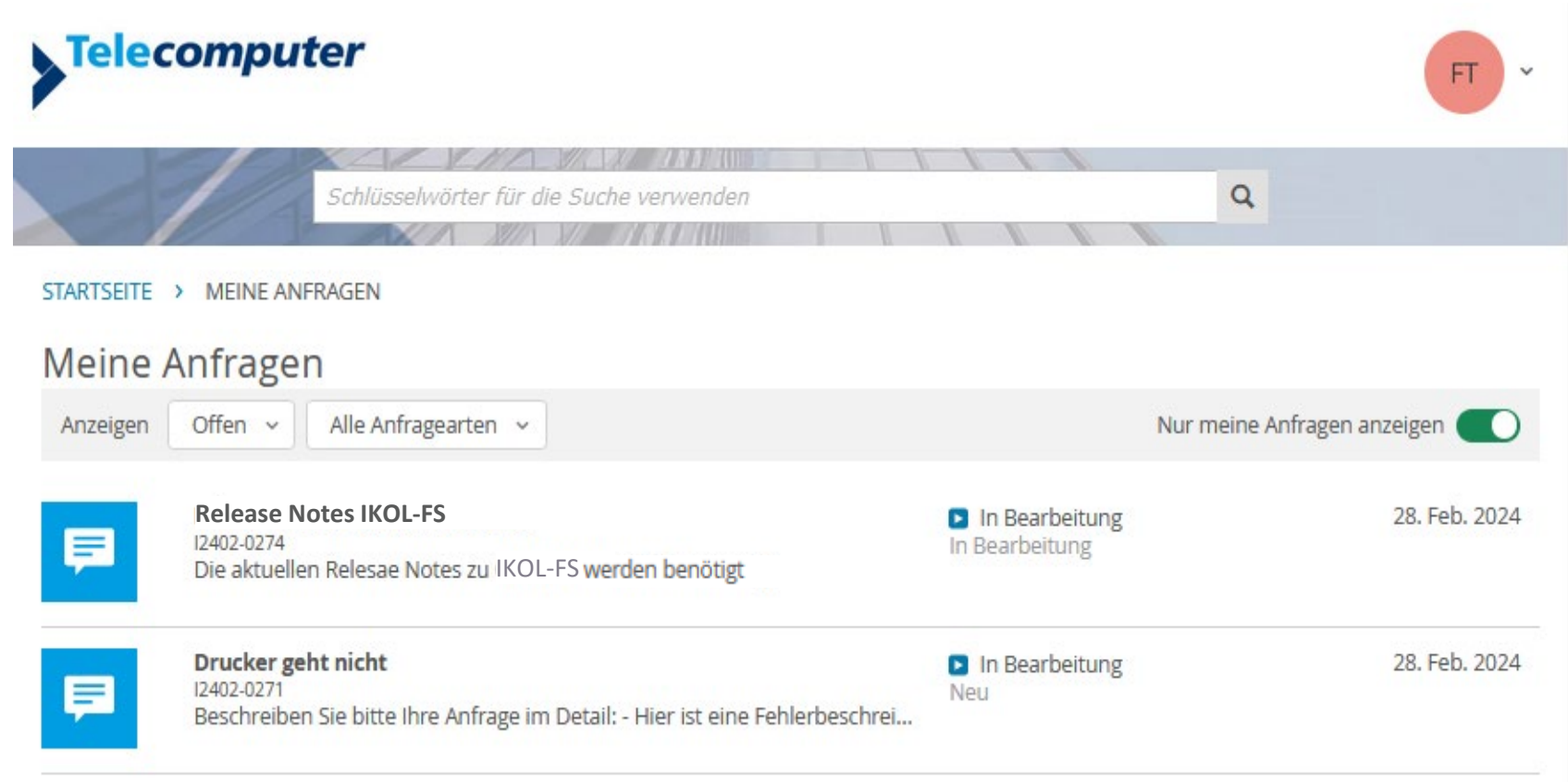
The screenshot shows the 'Telecomputer' logo in the top left and a user profile icon 'FT' in the top right. A search bar with the placeholder 'Schlüsselwörter für die Suche verwenden' is located below the logo. The breadcrumb trail reads: 'STARTSEITE > NEUE TICKETS ZU FACHVERFAHREN ERSTELLEN > UNSERE 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 file upload section with a button 'Datei hinzufügen' and a keyboard shortcut 'Ctrl+V/Cmd+V'. A note '* Pflichtfelder' is located below the form. A blue 'Einreichen' button is 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: Offen | Alle Anfragearten

Nur meine Anfragen anzeigen

	Release Notes IKOL-FS I2402-0274 Die aktuellen Release Notes zu IKOL-FS werden benötigt	 In Bearbeitung In Bearbeitung	28. Feb. 2024
	Drucker geht nicht 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. On the top right, there is a user profile icon labeled 'FT'. Below the header 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 ticket title is 'Release Notes IKOL-FS' with the ID 'I2402-0274'. The ticket is assigned to 'Test-Kossyk, Frank', who registered on '28. Februar 2024 um 11:47'. The ticket description reads: 'Die aktuellen Relesae Notes zu IKOL-FS werden benötigt'. Below the description is a text input field labeled 'Antwort hinzufügen' with a 'Datei hinzufügen' button and a 'Verschicken' button. On the right side, there is a status panel showing 'In Bearbeitung durch Bearbeiter' with a 'Schließen' button. Below the status panel, the ticket details are listed: 'Status: In Bearbeitung', 'Art: Service-Anfrage', 'Kategorisierung: Fachverfahren IKOL-FS', and '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 left is the Telecomputer logo. A search bar contains the placeholder text "Schlüsselwörter für die Suche verwenden". The breadcrumb trail shows "STARTSEITE > Release Notes IKOL-FS". The main heading is "Release Notes IKOL-FS" with the ID "I2402-0274". The ticket is assigned to "Test-Kossyk, Frank", registered on "28. Februar 2024 um 11:47". The ticket description is "Die aktuellen Relesae Notes zu IKOL-FS werden benötigt". Below the description is a text area labeled "Antwort hinzufügen" with a "Datei hinzufügen" button and a "Verschicken" button. On the right, a sidebar shows the ticket status as "In Bearbeitung durch Bearbeiter". Below this is a section for "Grund für Schließen" with a text input field and a "Schließen bestätigen" button. Further down, the sidebar lists: "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	support-kfz@telecomputer.de
	IKOL-FS	support-fs@telecomputer.de

Vielen Dank für Ihre Nutzung unseres Services!