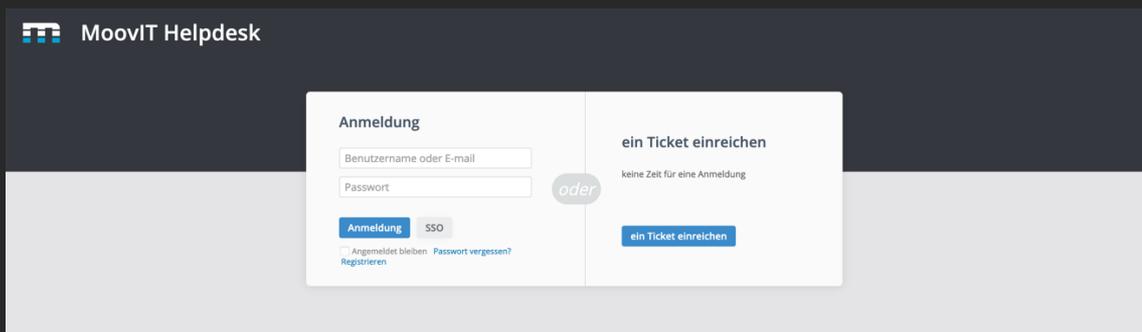


Helmut Support Guide

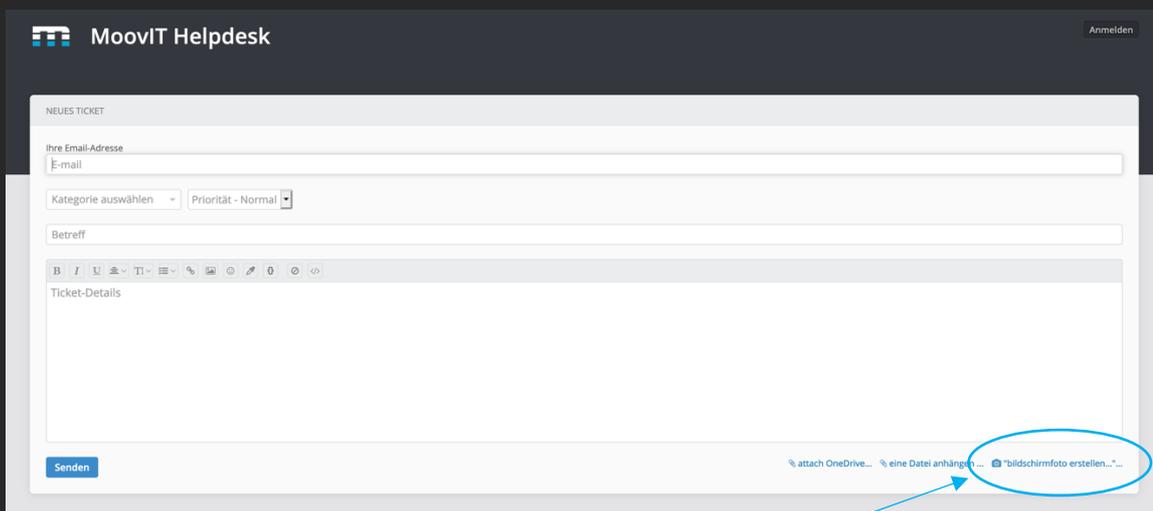
Um eine schnellstmögliche Bearbeitung aller Anliegen rund um Helmut4 zu erzielen, empfehlen wir unseren Kunden folgende Vorgehensweise:

1. Ticket eröffnen unter: <https://moovit.jitbit.com/helpdesk>



Es besteht die Option sich anzumelden bzw. zu registrieren (sinnvoll, wenn man mehrere Tickets eröffnen möchte) oder einfach ohne Anmeldung ein einzelnes Ticket zu eröffnen.

2. Email hinterlegen, Anliegen beschreiben und absenden:



Es gibt auch die Möglichkeit Screenshots anzuhängen.

3. Es folgt eine Bestätigungsemail, dass das Ticket eingegangen ist. Sobald das Ticket von einem unserer Mitarbeiter zur Bearbeitung übernommen wurde, erfolgt ein Status-Update – auch per Email.

Alternativ besteht natürlich weiterhin die Möglichkeit, sich telefonisch an uns zu wenden unter: 0221-30 200 240.

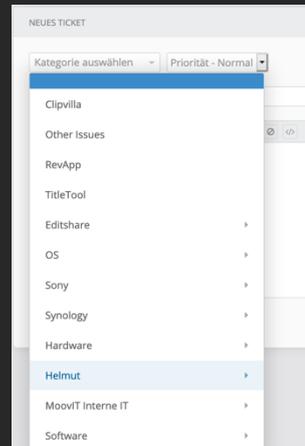
Oder per Email an support@moovit.jitbit.com (Ticket wird automatisch erstellt)



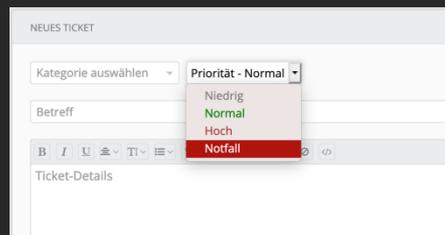
Helmut Support Guide

Tipps zum Erstellen des „perfekten Tickets“

1. Kategorie des Tickets festlegen:



2. Priorität/Dringlichkeit angeben:



3. Die Problembeschreibung sollte idealerweise folgende Infos enthalten:

- a. Welches System/welche Softwareversion wird genutzt? Ggf. auch Anbindungen an Drittsysteme nennen.
- b. Welcher Fehler tritt auf? Ggf. Error Report beifügen.
- c. Was ist die Trigger Action bzw. der Auslöser, auf den der Fehler folgt?
- d. Tritt der Fehler zum ersten Mal oder wiederholt auf?
 - Wenn der Fehler zum ersten Mal auftritt, was wurde zuvor evtl. geändert (Update o.ä.)?
 - Wenn der Fehler wiederholt auftritt, seit wann? Was wurde ggf. vorher geändert?
- e. Betrifft der Fehler alle User/Projekte/Workstations/Formate?