

Mit unserem Ticketsystem sind Sie immer auf dem laufenden.
Mit Ihren Login Daten haben Sie Zugriff auf unser Ticketsystem und können hier alle offenen Supportfälle einsehen und Ihren aktuellen Status.

Was muss ich tun?

Sie müssen sich dafür lediglich mit Ihren erhaltenen Zugangsdaten unter <https://kundenportal.fly-tech.de> einloggen und los geht's!



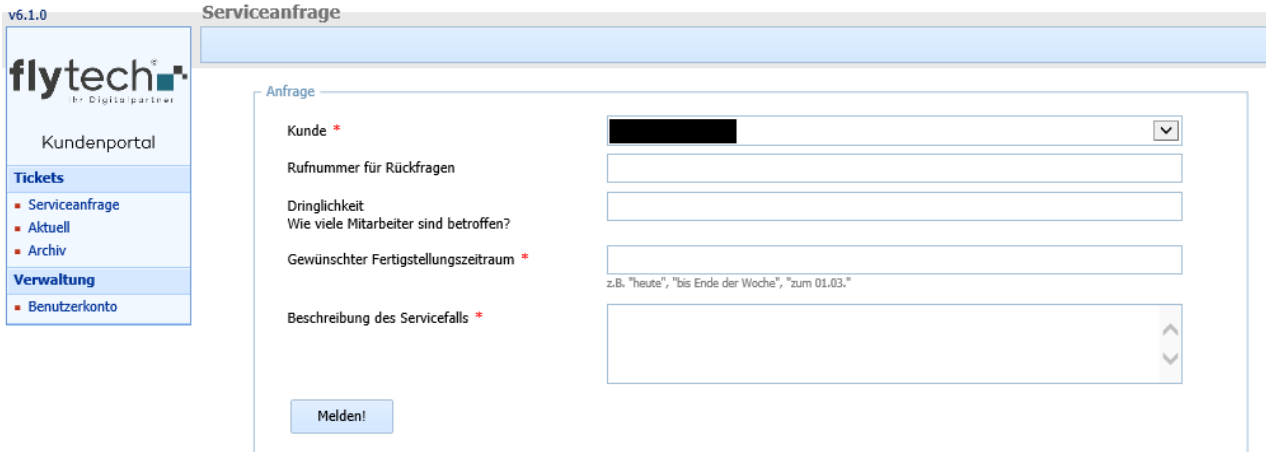
The screenshot shows the login interface for the flytech Kundenportal. At the top, the flytech logo and tagline 'Ihr Digitalpartner' are displayed. Below this, the title 'Kundenportal' is centered. The login form is contained within a rounded rectangle and includes the following fields:

- Kunde**: A text input field.
- Benutzername**: A text input field.
- Passwort**: A text input field.
- Anmeldemethode**: A dropdown menu with 'Standard' selected.
- Anmelden**: A button to submit the login information.

Einfach digital arbeiten.

Im Bereich Serviceanfragen, können Sie uns direkt einen Supportfall melden.

WICHTIG: Sollten Sie mehrere Kundennummern haben, wählen Sie bitte den passenden Kunden vorab aus, da der Fall dann auf den ausgewählten Kunden läuft und auch dort abgerechnet wird. Füllen Sie dafür die erforderlichen Zeilen aus und klicken auf „Melden!“



Serviceanfrage

Anfrage

Kunde *

Rufnummer für Rückfragen

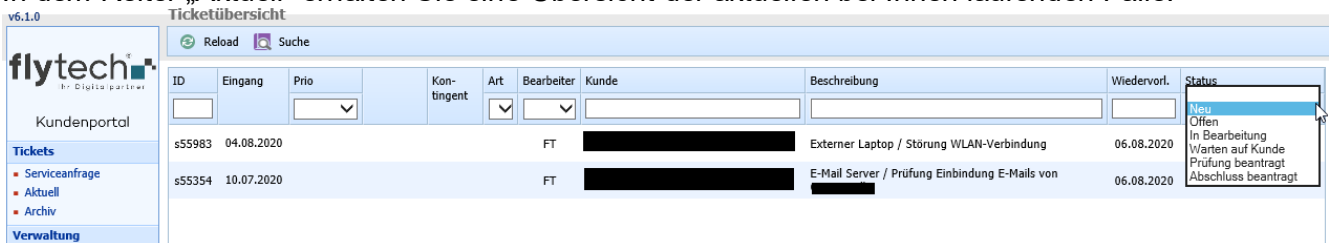
Dringlichkeit
Wie viele Mitarbeiter sind betroffen?

Gewünschter Fertigstellungszeitraum *
z.B. "heute", "bis Ende der Woche", "zum 01.03."

Beschreibung des Servicefalls *

Melden!

In dem Reiter „Aktuell“ erhalten Sie eine Übersicht der aktuellen bei Ihnen laufenden Fälle:



ID	Eingang	Prio	Kon-bingent	Art	Bearbeiter	Kunde	Beschreibung	Wiedervorf.	Status
s55983	04.08.2020				FT		Externer Laptop / Störung WLAN-Verbindung	06.08.2020	Neu
s55354	10.07.2020				FT		E-Mail Server / Prüfung Einbindung E-Mails von	06.08.2020	Offen

Durch Sortierung vom Status, können Sie die jeweilige Bearbeitungsstufe sehen.

Suchen Sie einen bestimmten Fall, geben Sie den Suchbegriff unter Beschreibung ein.

Durch Klick auf gewünschten Fall, erhalten Sie Rechts alle Infos die bisher in dem Ticket für Sie ersichtlich sind.

Unter Archiv, erhalten Sie alle abgeschlossenen Fälle

Einfach digital arbeiten.



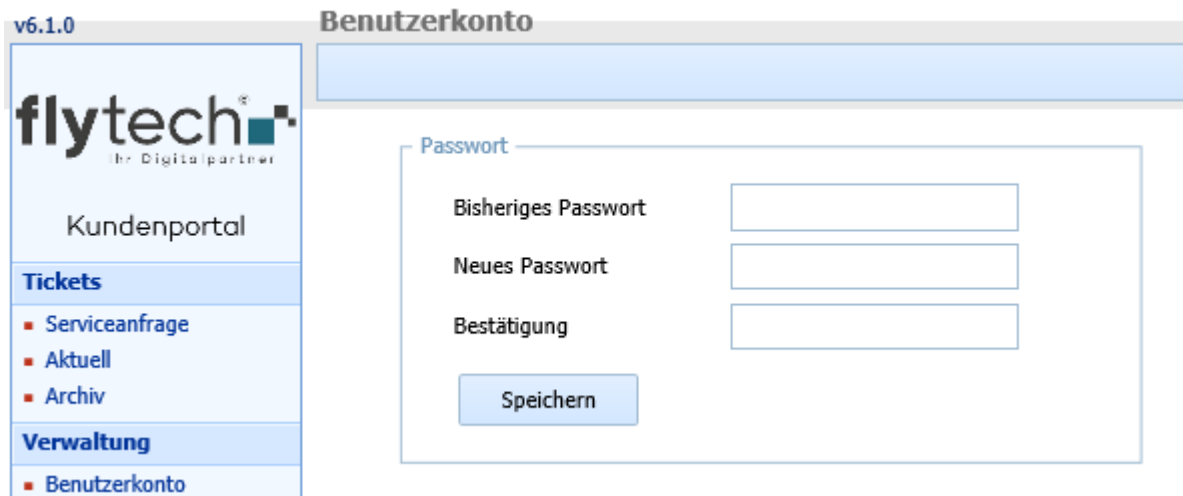
Erläuterung Begrifflichkeiten:

ID:	Dies ist unsere Fall Nummer
Eingang:	Datum wann Fall bei uns gemeldet wurde
Beschreibung:	Fallbezeichnung
Wiedervorlage	wann wird der Fall das nächste mal bearbeitet
Status	Kurze Übersicht, wo steht der Fall

Was bedeutet welcher Status:

„ Neu “:	Dieses Ticket ist Neu und wurde noch keinem Mitarbeiter zugeteilt
„ offen “	Ticket ist einem Mitarbeiter zugeteilt, Bearbeitungsbeginn ist noch offen
„ In Bearbeitung “	Ticket ist Terminiert und wird bearbeitet
„ Warten auf Kunden “	Hier ist eine Rückfrage an Sie noch offen, wir warten auf Ihr Feedback
„ Prüfung beantragt “	Dieser Fall ist Technisch abgeschlossen und geht nun zum QM
„ Abschluss beantragt “	Dieser Fall ist sowohl Technisch als auch von unserer QM Abteilung zur Abrechnung freigegeben
„ Abgeschlossen “	Dieser Fall ist abgeschlossen und landet im Archiv

Im Bereich Verwaltung unter dem Punkt „Benutzerkonto“ können Sie Ihr Kennwort ändern.



v6.1.0

Benutzerkonto

flytech[®]
Ihr Digitalpartner

Kundenportal

Tickets

- Serviceanfrage
- Aktuell
- Archiv

Verwaltung

- Benutzerkonto

Passwort

Bisheriges Passwort

Neues Passwort

Bestätigung

Speichern

Einfach digital arbeiten.