

# Kundenportal <kix/>

## ANMELDUNG UND BEDIENUNG

Das Kundenportal für das Ticketsystem der Robotron Datenbank Software GmbH gibt unseren Kunden die Möglichkeit, **schnell** und **effektiv** Tickets, zum Beispiel für Anforderungen und Störungen, zu eröffnen und diese während der Bearbeitung einsehen zu können. Dadurch sind Sie **immer** über den **aktuellen Stand** der Ticketbearbeitung **informiert**.

Das Kundenportal ermöglicht dem Kunden ebenfalls, zusätzliche Informationen, wie zum Beispiel Logfiles oder Screenshots, zur Fehlerbeschreibung anzufügen. Es stellt auch auf Wunsch einen Dateiaustausch sowie ein FAQ für häufig auftretende Probleme und passende Workarounds zur Verfügung.

### 1. Link zum Kundenportal des Robotron-Ticketsystems

Das Kundenportal des Robotron-Ticketsystems ist über folgenden Link erreichbar: <https://servicedesk.robotron.de>

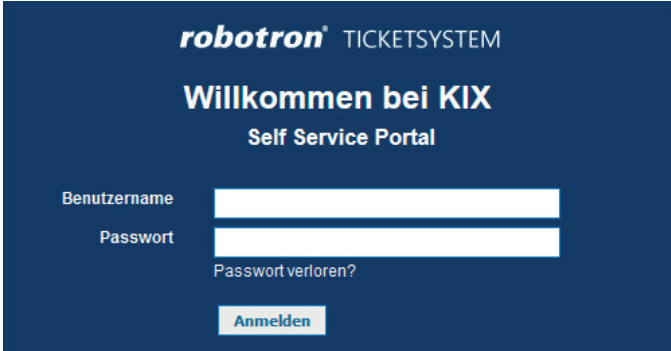
### 2. Login im Kundenportal des Robotron-Ticketsystems

#### 2.1 Erstanmeldung

Für die Erstanmeldung am Robotron-Ticketsystem ist kein Initialpasswort erforderlich. Für das Ticketsystem berechnete Benutzer sind als Kundenbenutzer mit einem Benutzernamen und einer gültigen E-Mail-Adresse im Ticketsystem angelegt.

Im Anmeldefenster ohne weitere Eingabe auf **Passwort verloren?** klicken.

Im folgenden Eingabefenster den Benutzernamen eingeben und neues Passwort anfordern. Daraufhin wird eine Bestätigungsmail mit einem Token an die hinterlegte E-Mail-Adresse versendet. Bei Bestätigung wird ein neues Passwort erstellt und an die im Ticketsystem für den Benutzernamen hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet. Bitte beachten Sie, dass die Eingabe eines Benutzernamens und auch einer E-Mail-Adresse



robotron<sup>®</sup> TICKETSYSTEM

Willkommen bei KIX  
Self Service Portal

Benutzername

Passwort

[Passwort verloren?](#)

case-sensitive sind. Das System beachtet also die Groß- und Kleinschreibung. In der Regel werden Benutzernamen ohne Großbuchstaben erstellt.

## 2.2 Reguläre Anmeldung

Die regulären Anmeldungen erfolgen analog der Erstanmeldung, jedoch mit der Eingabe von Benutzername und Passwort. Auch hier bitte Groß- und Kleinschreibung beachten, da sonst der Benutzer im KIX nicht erkannt und angemeldet wird.

## 3. Das Kundenportal des Ticketsystems

Das Kundenportal bietet Vorlagen zum schnellen Erstellen einer Meldung an das Ticketsystem, eine Übersicht über alle für den Benutzer sichtbaren Tickets, eine FAQ-Funktion und einen token-basierten Dateiaustausch.

### 3.1 Ticketvorlagen

Der Reiter **Ticketvorlagen** ist eine Übersicht aller für den Kunden verfügbaren Vorlagen zum Erstellen eines Tickets im Kundenportal. Es gibt drei Gruppen von Vorlagen, die je nach vereinbarten Services zur Verfügung stehen:

- ▶ Änderungsanforderungen, für Veränderungen an einer bestehenden Leistung.
- ▶ Störungsmeldungen, zur Meldung einer Störung und Eröffnen eines INCIDENTS
- ▶ Bedarfsanforderungen, für Bestellungen im Rahmen vereinbarter Leistungen

## 4. Erstellen eines Tickets

Im Robotron-Ticketsystem kann über das Kundenportal einfach und schnell eine Störungsmeldung oder ein anderes Ticket eröffnet werden.

Dies erfolgt entweder über Ticketvorlagen -> Störungsmeldungen oder über Tickets -> Neues Ticket.

In beiden Fällen ist eine Störungsmeldung folgendermaßen aufgebaut:



### 3.2 Tickets

Der Reiter **Tickets** gibt dem Benutzer eine Übersicht über seine eröffneten Tickets und deren Bearbeitungsstand. Über ein Drop-Down kann ein **Neues Ticket** eröffnet werden (alternativ zur Möglichkeit in den Ticketvorlagen). **Meine Tickets** ist eine Übersicht der eigenen Tickets und kann nach **Alle**, **Offen** und **Geschlossen** weiter gefiltert werden. **Suche** ermöglicht eine detaillierte Suche innerhalb der eigenen Tickets.

### 3.3 FAQ

Das FAQ bietet mit dem FAQ-Explorer die Möglichkeit, in hinterlegten Artikeln und Kategorien nach Antworten auf häufig auftretende Fragen zu suchen.

### 3.4 Dateiaustausch

Der Dateiaustausch ist durch eine Token-gesicherte Übermittlung von Dateien möglich.

### 4.1 Betreff

Dies ist ein Pflichtfeld (daher mit \* gekennzeichnet) und die Überschrift der Meldung. Zur schnelleren Bearbeitung des Tickets ist es sinnvoll in dieser Kerninformationen (Art der Störung, Account, Produkt, System ...) mit einzutragen.

#### 4.2 Gesprächsleitfaden

Hier wird der verwendete Gesprächsleitfaden angezeigt. Dieser bestimmt die Art und Weise der abgefragten Informationen. Während in einer Ticketvorlage der Gesprächsleitfaden fest mit der Vorlage verbunden ist, kann bei der Erstellung eines neuen Tickets ohne Verwendung der Ticketvorlagen hier unter Umständen eine Vorlage gewählt werden.

#### 4.3 Text

Ein Freitextfeld, in dem die im Betreff zusammengefasste Störungsmeldung detailliert beschrieben werden kann.

## 5. Übersicht über die eigenen Tickets

Über den Reiter Tickets -> Meine Tickets erhält man eine Übersicht aller Tickets, die der angemeldete Benutzer eröffnet hat.

Die Übersicht ist tabellarisch und nach Ticketnummer sortiert. Dabei werden der jeweilige Betreff (fett geschrieben), der eingetragene Text bei Erstellung des Tickets, die Fehlerbeschreibung (mit einem – vom Betreff getrennt), der aktuelle Status des Tickets und das Alter des Tickets aufgezeigt. Mit einem Mouseover über das Ticketalter wird das Erstellungsdatum angezeigt. Ein Klick auf das Ticket öffnet die Ticketansicht. Über den unten angezeigten Antwort-Button können dem Ticket neue Informationen hinzugefügt werden, wie z.B. eine

#### 4.4 Anlage

Hier können analog einer Anlage in einem E-Mail-Programm Dateien wie Logfiles und Screenshots an ein Ticket gehangen werden.

#### 4.5 Priorität

Legt die Priorität der Störung fest.

Antwort auf eine Frage oder nachgereichte Informationen zur Störung.

Die Antwortmaske folgt schematisch der oben beschriebenen Maske bei der Ticketerstellung.

**IHR KONTAKT  
ZU UNS!**

Robotron Datenbank-Software GmbH  
www.robotron.de  
☎ +49 351 25859-4444  
✉ sales@robotron.de

Robotron Schweiz GmbH  
www.robotron.ch  
☎ +41 71 225 76 00  
✉ info@robotron.ch