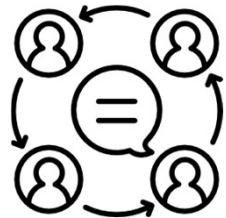


Unser EBS – Ticketsystem

Ihr direkter Weg zum Support

für eine effiziente und transparente Kommunikation



working nets

mesonic ✓
mit sicherheit ein gewinn

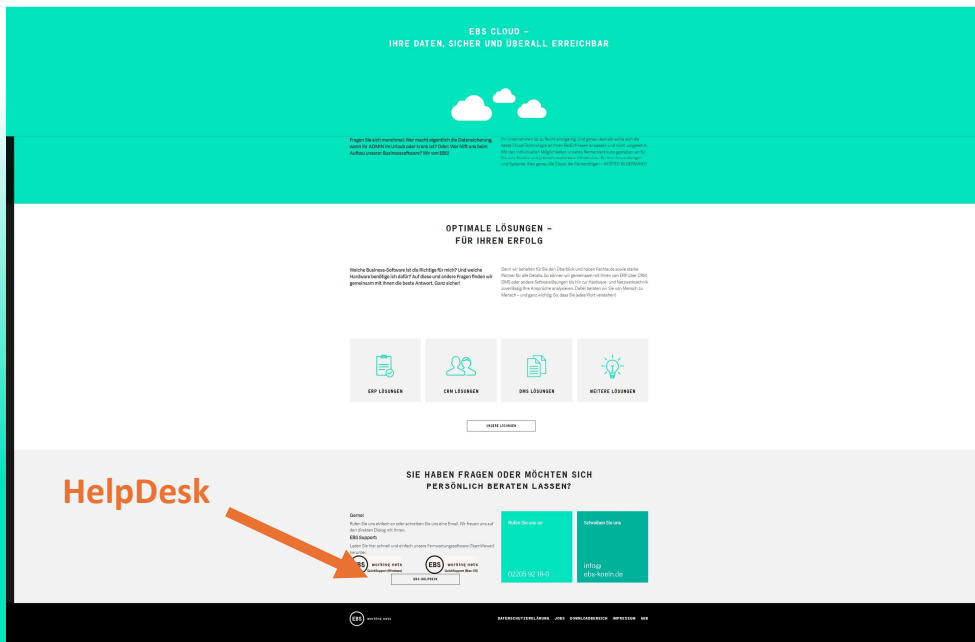
CAS genesisWorld

W WatchGuard



 Zammad

Anleitung zu unserem EBS - HelpDesk Ticketsystem



working nets



Der Weg zu unserem HelpDesk:

Auf unserer Homepage www.ebs-koeln.de finden Sie ganz unten den Button: **EBS-HelpDesk:**

ANLEITUNG FÜR UNSEREN HELPDESK

Über diesen Link kommen Sie zu unserem Helpdesk




So einfach geht's:

1. Mit Ihren Daten registrieren.
2. E-Mail-Posteingang prüfen und über den Link bestätigen.
3. Direkt im Helpdesk anmelden.

1.

Bei helpdesk-ebs.zammad.com anmelden



BENUTZERNAME / E-MAIL


PASSWORT

An mich erinnern

[Anmelden](#)

[Passwort vergessen?](#)

ODER ANMELDEN ÜBER

 Microsoft

Sie sind bereits mit Ihrer E-Mail-Adresse registriert, wenn Sie mit unserem Support-Team Kontakt hatten. Beantragen eines neuen Passworts [hier](#).

[Als neuer Kunde registrieren](#)

2.

EBS EDV-Systeme Helpdesk beitreten

VORNAME NACHNAME

E-MAIL * PASSWORT *

PASSWORT (BESTÄTIGEN) *

[Abbrechen & Zurück](#) [Mein Konto erstellen](#)

3.

Registrierung abgeschlossen!

Vielen Dank und Willkommen. Eine E-Mail wurde an "dd@working-nets.de" gesendet.

Bitte klicken Sie den Link in der Verifizierungs-E-Mail. Wenn diese E-Mail nicht ankommt, prüfen Sie bitte weitere Ordner wie Junk, Spam, Social oder andere.

[Zurück](#) [Bestätigungsmail erneut senden](#)

Navigation im HelpDesk

The screenshot shows the HelpDesk interface. On the left, there is a navigation menu with 'Übersichten' highlighted. In the center, there is a list of navigation options: 'Alle Tickets' (14), 'Meine Tickets' (3), and 'Meine offenen Tickets' (2). The 'Alle Tickets' option is circled in orange. On the right, there is a list of tickets under the heading 'Alle Tickets'. The list includes a '#' column and a 'Dangerzone' section. Below the navigation menu, there are two buttons: 'Abmeldung aus dem HelpDesk' (Logout) and 'neues Ticket erstellen' (Create new ticket).

Navigation Option	Count
Alle Tickets	14
Meine Tickets	3
Meine offenen Tickets	2

Ticket ID	Status
661780	Dangerzone
661779	
661778	
661468	
661467	
66839	
66687	
66554	
66553	
66195	
66194	
66193	
66192	
66130	



working nets



Alle Tickets -> alle Tickets des Unternehmens

Meine Tickets -> nur eigene Tickets

Meine offenen Tickets -> nur eigene, offene Tickets

Durch die Möglichkeit der Anzeige **aller Tickets** des Unternehmens, können auch bei Abwesenheiten von Kolleg:innen immer alle offenen Vorgänge übersichtlich an einer Stelle eingesehen und weiter bearbeitet werden.

Die Kommunikation über das Ticketsystem läuft in Echtzeit und wird unmittelbar übertragen.

Alternativ können Sie auch direkt eine E-Mail an helpdesk@ebs-koeln.de senden, so wird automatisch bei uns ein Ticket generiert und Sie erhalten eine eindeutige Ticketnummer.

Neues Ticket erstellen:

- Betreff:** Geben Sie im Titelfeld immer einen aussagekräftigen Betreff an.
- Beschreibung:** Im Textfeld können Sie Ihr Anliegen genauer erläutern. Hier lassen sich auch direkt Screenshots (z. B. Snipping-Ausschnitte) einfügen.
- Anhänge:** Nutzen Sie bei Bedarf die Funktion, um relevante Dateien anzuhängen.
- Kategorie-Auswahl:** Bitte wählen Sie in der Gruppe aus, ob es sich um ein Hardware-/Netzwerk-Problem (**Technik-Support**) oder ein Software-Problem (**Mesonic-Support**) handelt. So landet Ihr Ticket direkt an der richtigen Stelle und kann schnellstmöglich bearbeitet werden.



working nets



So fügen Sie Dateien hinzu:

- Klicken Sie auf „Dateien wählen“
- Ziehen Sie sie per **Drag-and-Drop** in das Textfeld
- Fügen Sie Bilder und Dateien direkt per **Copy-and-Paste** ein

Neues Ticket

TITEL *

TEXT

Dateien wählen...

GRUPPE * STATUS

Allgemein

Mesonic Support

Technik Support

neu

Erstellen

Über „Erstellen“ wird das Ticket angelegt und sofort an uns übermittelt. Die Ticket-Nr. wurde somit generiert.