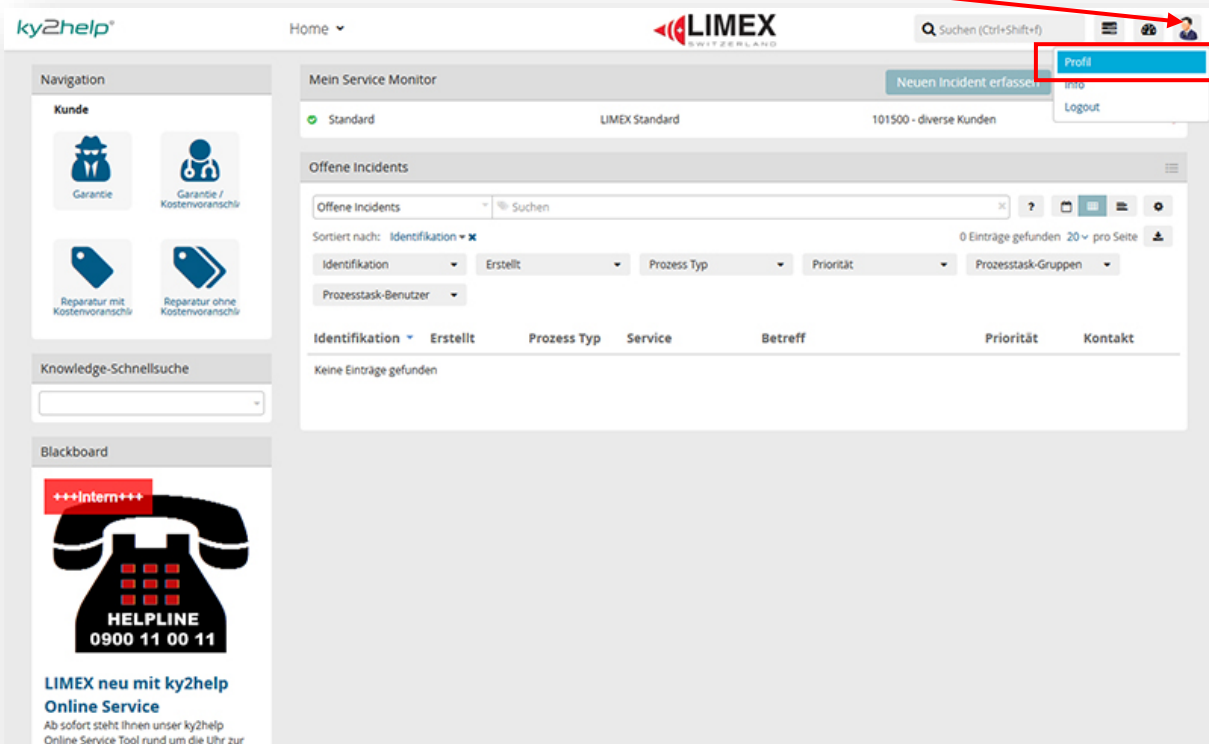


Incident - Wie eröffne ich ein Reparatur-Ticket für meine Reparatur?

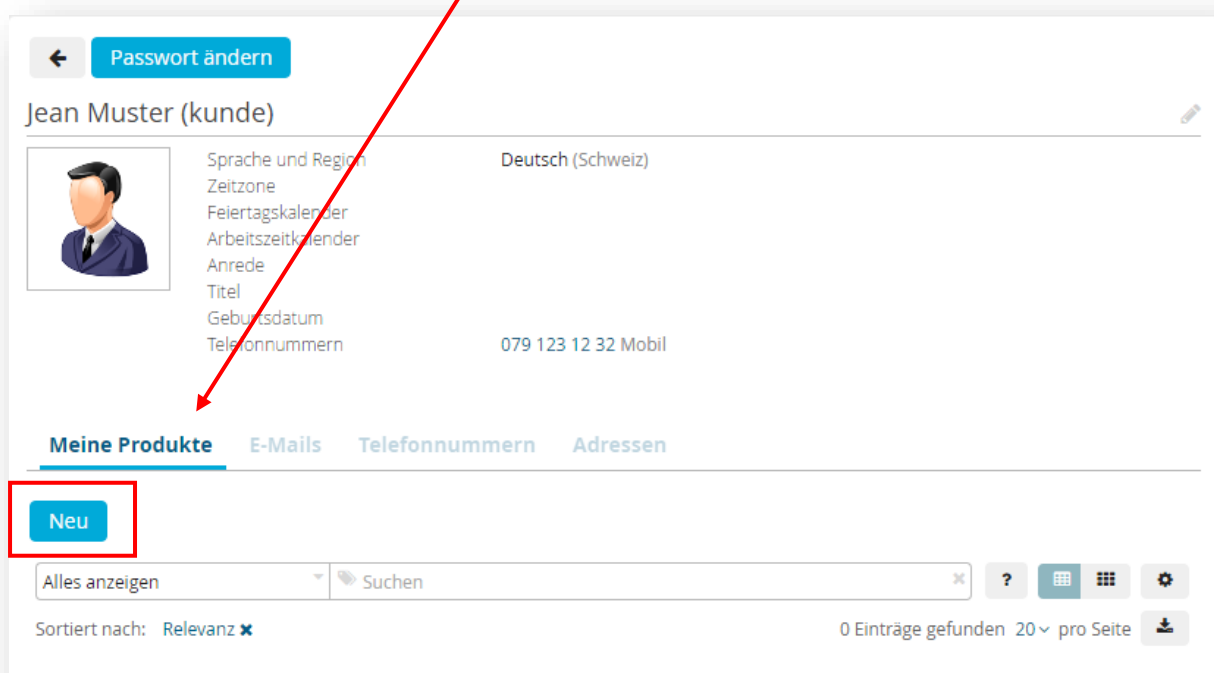
Damit Sie eine Dienstleistung auswählen können, müssen Sie das entsprechende Produkt zuerst erfassen.

Klicken Sie dazu rechts oben auf Ihr Profilbild und wählen Sie „**Profil**“ aus:



The screenshot shows the ky2help web application interface. At the top right, there is a search bar and a user profile icon. A red arrow points from the text above to the profile icon. A dropdown menu is open, showing options: "Profil", "Info", and "Logout". The "Profil" option is highlighted with a red box. The main content area shows "Mein Service Monitor" with a "Neuen Incident erfassen" button. Below that is a table for "Offene Incidents" with columns for "Identifikation", "Erstellt", "Prozess Typ", "Service", "Betreff", "Priorität", and "Kontakt". The table is currently empty, showing "Keine Einträge gefunden".

Klicken Sie dann im Profil unter „**Meine Produkte**“ auf „**Neu**“



The screenshot shows the user profile page for "Jean Muster (kunde)". At the top left, there is a "Passwort ändern" button. The profile information includes: "Sprache und Region: Deutsch (Schweiz)", "Zeitzone", "Feiertagskalender", "Arbeitszeitkalendar", "Anrede", "Titel", "Geburtsdatum", and "Telefonnummern: 079 123 12 32 Mobil". Below the profile information, there are four tabs: "Meine Produkte", "E-Mails", "Telefonnummern", and "Adressen". The "Meine Produkte" tab is selected and highlighted with a red box. Under this tab, there is a "Neu" button, also highlighted with a red box. At the bottom, there is a search bar with "Alles anzeigen" and "Suchen" options, and a sorting dropdown set to "Relevanz".

Füllen Sie das Formular aus und drücken Sie dann auf „**Speichern**“

Neues Produkt registrieren

Seriennummer Seriennummer

Produkt Produkt des Configuration Items.

Name

Kaufdatum

Kaufort

Kaufpreis

Klicken Sie dann oben links auf das Logo „**ky2help**“, um auf die Startseite zu kommen. Wählen Sie auf der linken Seite die Art des Auftrages (z.b. Garantie) an.

ky2help Home

Navigation

Kunde

- Diverses
- Garantie**
- Garantie / Kostenvoranschlag
- Reparatur mit Kostenvoranschlag
- Reparatur ohne Kostenvoranschlag
- Service

Mein Service Monitor

Standard Standard SLA

Offene Incidents

Master und Client Incidents Suchen

Sortiert nach: Identifikation

Identifikation Erstellt Proze

Keine Einträge gefunden

Füllen Sie bitte alle Felder aus und beschreiben Sie das Problem möglichst genau. Laden Sie auch hier Ihre Kaufquittung, Bilder zum Fall etc. hoch und speichern Sie den neuen Incident.

Speichern Abbrechen 📄

Offen

Informationen zum Incident

Incident-Typ **Reparatur mit Kostenvoranschlag**
Der Typ des Incidents (z.B. Störung, Service Request, etc.).



Betreff **Schritthöhe lässt sich nicht mehr einstellen**
Beschreiben Sie kurz und prägnant das Wesentliche.

Beschreibung **Die Schritthöhe des Mähers lässt sich nicht mehr einstellen. Der Knopf dreht sich zwar, jedoch bewegt sich die Messerhalterung nicht mehr. Der Roboter wurde noch nicht oft verwendet, da das Wetter nicht entsprechend.**
Beschreiben Sie die Situation so detailliert wie möglich. Das hilft bei der Analyse und Bearbeitung.

Zusatz-Information **Der PIN Code ist 1234**
Zusätzliche Informationen zum Kontakt oder Standort.


Garantienachweis (Rechnung) ist beigelegt

Priorität **Niedrig**
Die Priorität des Incidents.

Dateiupload  
Kaufquittung_Robot...





Klicken Sie auf das Upload-Symbol und wählen Sie anschliessend die Dateien für den Upload aus. Oder ziehen Sie die Dateien mit Drag & Drop direkt auf das Upload-Symbol.

Nach dem Speichern des Incidents finden Sie Ihre Reparatur unter dem Punkt „Offene Incidents“. Klicken Sie auf die INC-xxx Nummer für die Detailsicht.

ky2help® Home ▼  Suchen (Ctrl+Shift+f) ☰ 👤

Navigation

Kunde

-  Garantie
-  Garantie / Kostenvoranschlag
-  Reparatur mit Kostenvoranschlag
-  Reparatur ohne Kostenvoranschlag

Knowledge-Schnellsuche

News **+++Aktuelles+++**

Offene Incidents

Offene Incidents Suchen ✕ ? 📄 ☰ ⚙️

Sortiert nach: Identifikation ✕ 0 Einträge gefunden 20 ▼ pro Seite 👤

Identifikation ▼ Erstellt ▼ Prozess Typ ▼ Priorität ▼

Prozesstask-Gruppen ▼ Prozesstask-Benutzer ▼

Identifikation ▼	Erstellt	Prozess Typ	Service	Betreff	Priorität	Kon
INC-100	12.05.2016 08:04	Service		Messermotor	Niedrig	

Klicken Sie dann auf das Symbol mit dem Lastwagen, um den Lieferschein für den Versand auszudrucken. Legen Sie diesen dem Paket bei.

The screenshot shows the LIMEX service portal interface. At the top, there's a search bar and user profile. The main content area displays ticket details for 'INC-100 Messermotor', including status (2nd Level, Gelöst, Abgeschlossen), creation date (12.05.2016 08:04), and priority (Nicht dringend, niedrig). A red box highlights a truck icon in the top right corner of the ticket details. A red arrow points from this icon to a separate document titled 'Lieferschein' (invoice) for LIMEX Handels GmbH, Allmeindstrasse 23, CH-8716 Schmerikon. The invoice includes contact information and the incident ID 100.

Für die weitere Kommunikation mit dem Service-Center benutzen Sie bitte die Funktion „Kommentar erfassen“. Sie haben so die Möglichkeit, direkt dem zuständigen Techniker zu schreiben oder ein Foto, Video oder weitere Dokumente zur Erklärung hoch zu laden.

The screenshot shows the LIMEX service portal interface for ticket 'INC-377 Mein Mäher vibriert und ist lauter geworden'. The ticket status is 'Offen' (Open) and '1st Level'. A red box highlights the 'Kommentar erfassen' (Add comment) button. A red arrow points from this button to a 'Kommentar' (comment) form. The form contains a text area with the text: 'Bitte ersetzen Sie auch gleich die vorderen Räder gegen Verrechnung, vielen Dank.' Below the text area is a 'Dateiupload' (File upload) section with a PDF icon and the filename 'KB-42.pdf'. At the bottom of the form are 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel) buttons.

Eine Antwort erhalten Sie direkt in Ihrem Incident und auch per Mail. Selbstverständlich können Sie auch direkt das Mail beantworten, bitte verändern Sie dabei die Betreffzeile nicht. Ihre Mitteilung wird dann ebenfalls in Ihrem Incident gespeichert.