



## Bedienung des Ticket-Systems

OTRS 3.2.10  
mit  
KIX4OTRS

### 1. Anmelden am System

Um mit der Kundenoberfläche des neuen OTRS arbeiten zu können, müssen Sie sich über den folgenden Link mit Ihrem Hochschulaccount anmelden.

<https://verwaltung.hsnr.de/itsm/customer.pl>

Für Mitarbeiter, die keinen Hochschulaccount haben, gibt es die Möglichkeit unter dem Punkt „Registrieren Sie sich jetzt“ einen Benutzer für das Ticketsystem zu erstellen.

### 2. Ticketerstellung

Nach erfolgreicher Anmeldung haben Sie die Möglichkeit Ihr Anliegen als Ticket zu erfassen.

Wenn Sie sich zum ersten Mal an der neuen Kundenoberfläche anmelden und ein Ticket erstellen möchten, klicken Sie dazu auf den Button „Ihr erstes Ticket erstellen“.

Sofern Sie in der neuen Kundenoberfläche schon einmal ein Ticket erstellt haben sollten, können Sie in der Menüleiste „Tickets“ → „Neues Ticket“ weitere Tickets erstellen:

Wählen Sie im Betreff-Feld eine möglichst passende Überschrift und beschreiben anschließend im Textfeld ausführlich Ihr Anliegen. Falls möglich übersenden Sie uns Screenshots Ihrer Fehlermeldung(en).

Nachdem Sie zum Schluss auf „Übermitteln“ geklickt haben, wird Ihre Nachricht an den IT-Support versandt und Sie erhalten daraufhin eine Bestätigungsmail über den Eingang Ihres Tickets.

### 3. Bearbeitungsstand einsehen / Ticket erweitern

Um einen Überblick Ihrer Anfragen zu erhalten, klicken Sie in der Menüleiste auf „Tickets“ → „Meine Tickets“.



Möchten Sie weitere Informationen zu einem Ticket hinzufügen oder den aktuellen Bearbeitungsstatus einsehen, wählen Sie das entsprechende Ticket mit einem Mausklick aus.

Unter dem letzten Eintrag im Ticket finden Sie den Button „Antworten“.



Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie Ihre Ergänzung eintragen können. Wie auch beim Erstellen eines Tickets klicken Sie auf „Übermitteln“, sobald Sie fertig sind.

### 4. Ticketsystem verlassen

Um das Ticketsystem zu verlassen, nutzen Sie in der rechten oberen Ecke den Punkt „abmelden“.



## Benötigen Sie weitergehende Hilfe oder haben Sie noch Fragen ?

User-Help-Desk und First Level Support  
für unsere Dienste:

Montag - Freitag 09:00 - 15:00 Uhr  
Telefon: +49 (0) 21 51 8 22 - 22 22  
+49 (0) 21 61 1 86 - 22 22

E-Mail: [IT-Support@hs-niederrhein.de](mailto:IT-Support@hs-niederrhein.de)

Web: <http://www.hs-niederrhein.de/kis>

IT-Servicecenter Krefeld Campus Süd  
Gebäude D  
Raum DE15

IT-Service am Campus Krefeld West  
Gebäude P  
Raum P 113

IT-Servicecenter Mönchengladbach  
Gebäude Y1  
Raum Y1E09

Öffnungszeiten:  
<http://www.hs-niederrhein.de/kis/it-support>