

---

# JIRA Ticketsystem

Leitfaden für Kunden

---

---

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Zugang zu JIRA</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Login</b>	<b>5</b>
3.1	Loggen Sie sich zum ersten Mal ein?	5
3.2	Besitzen Sie bereits ein Login?	5
<b>4</b>	<b>Erstellen eines neuen Tickets</b>	<b>6</b>
4.1	Tickets aufrufen	8

# 1 EINLEITUNG

Ab sofort können Sie Supportfälle oder Anfragen über unser Ticketsystem JIRA einreichen.

Momentan ist diese Funktion für die Abteilungen Technik, ELO und BOB verfügbar.

Im folgenden Leitfaden erklären wir Ihnen die Handhabung dieses Systems.

## **Hinweis:**

Selbstverständlich erreichen Sie uns weiterhin per Telefon oder E-Mail. Das Ticketsystem dient zur besseren Kommunikation mit unseren Kunden.

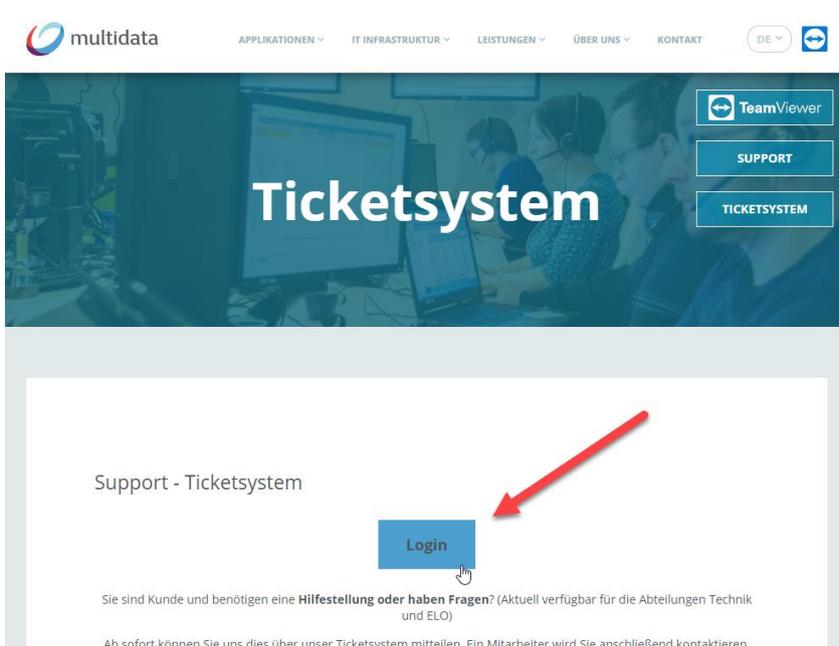
Sollten Sie Fragen zu diesem System haben, zögern Sie nicht, uns unter +352 / 27 000 240 700 oder [info@multidata.lu](mailto:info@multidata.lu) zu kontaktieren.

## 2 ZUGANG ZU JIRA

Um JIRA zu erreichen, besuchen Sie unsere Website [www.multidata.lu](http://www.multidata.lu) und klicken Sie auf den Button „Ticketsystem“



Klicken Sie auf den Button „Login“. Anschließend werden Sie zum Ticketsystem weitergeleitet.



## 3 LOGIN

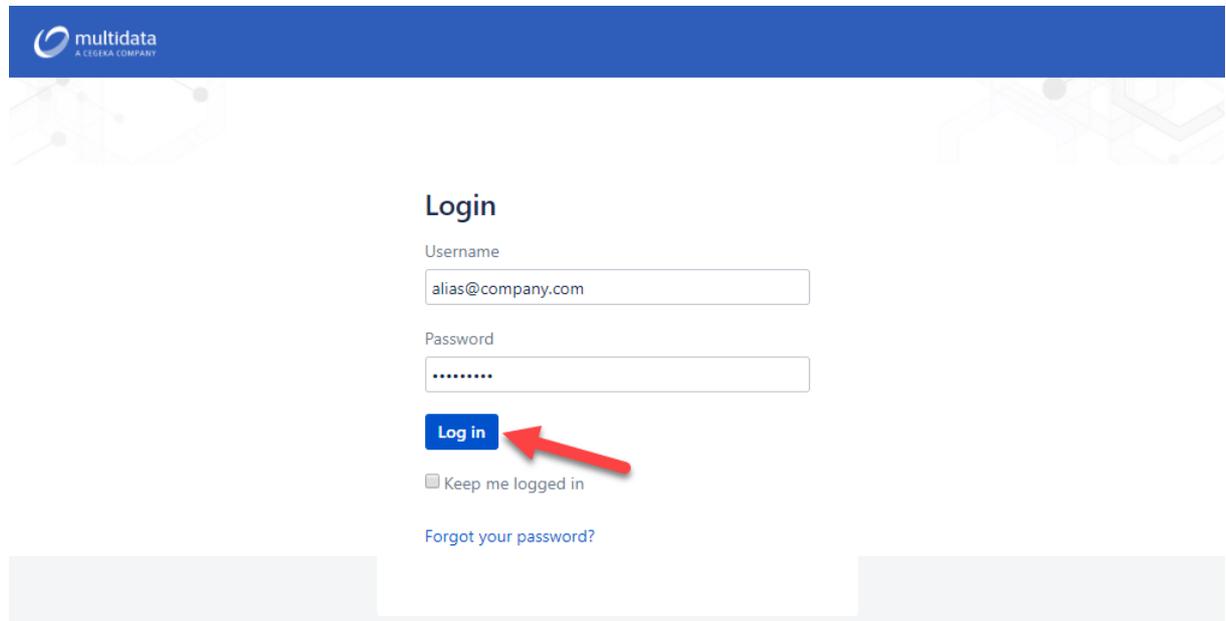
### 3.1 Loggen Sie sich zum ersten Mal ein?

Dann kontaktieren Sie uns bitte, damit wir ein Konto für Sie erstellen können. Dies ist auch für Ihre Kollegen möglich.

Sie können mit Ihrem Konto mehrere Unternehmen verwalten.

### 3.2 Besitzen Sie bereits ein Login?

Dann loggen Sie sich bitte mit Ihrer E-Mailadresse und Ihrem Passwort ein.

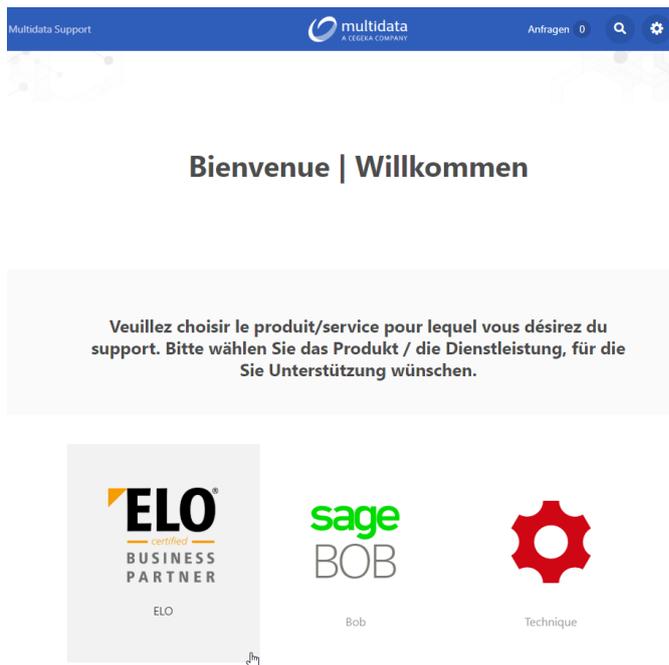


The screenshot shows the login interface for Multidata. At the top left is the Multidata logo. The main heading is "Login". Below it are two input fields: "Username" containing "alias@company.com" and "Password" containing seven dots. A blue "Log in" button is positioned below the password field, with a red arrow pointing to it. Underneath the button is a checkbox labeled "Keep me logged in" which is currently unchecked. At the bottom of the form is a link that says "Forgot your password?". The background features a faint, light-colored graphic of a network or circuit board.

## 4 ERSTELLEN EINES NEUEN TICKETS

Für die **Verwaltung, MyEnterprise / Dot Net und MultiWin / WinDev** bitten wir Sie, uns weiterhin **telefonisch** oder per **Mail** zu **kontaktieren**.

Wählen Sie das entsprechende Produkt / die Dienstleistung aus. (Momentan verfügbar für ELO, BOB und Technik)



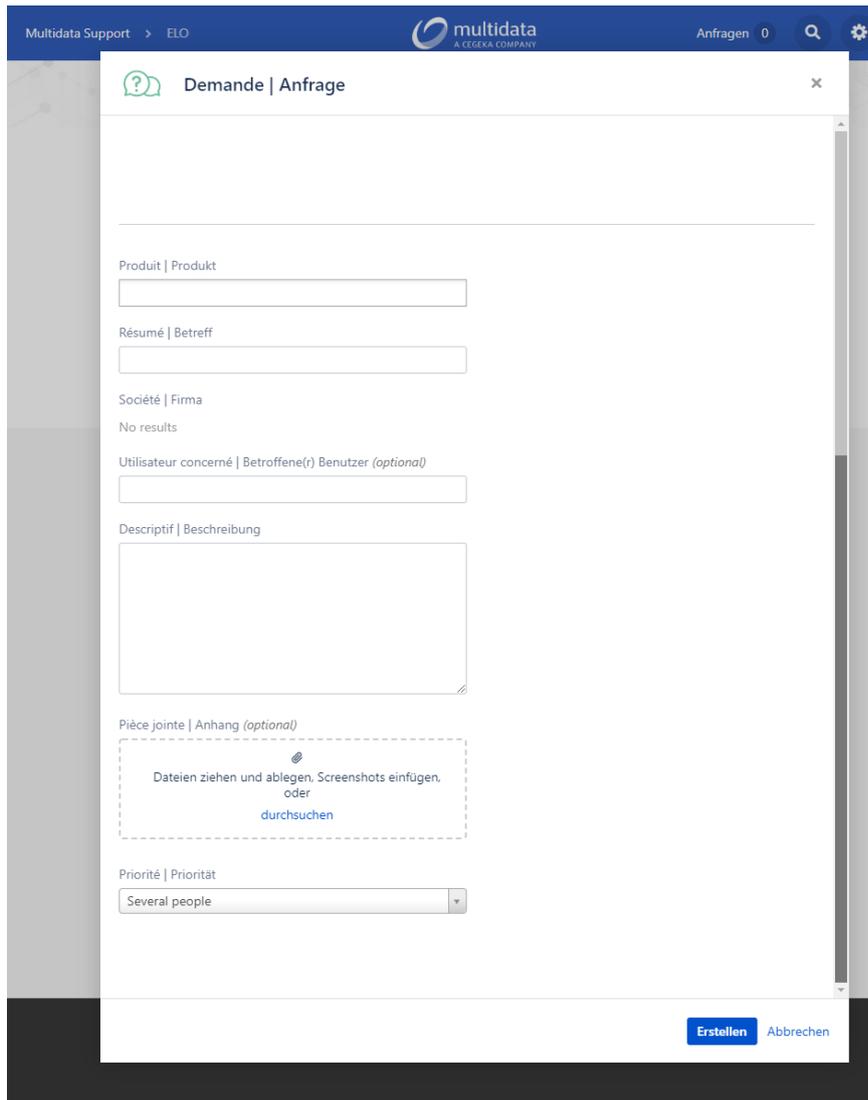
Wählen Sie die Art Ihrer Anfrage aus den verfügbaren Optionen aus



Füllen Sie die entsprechenden Formularfelder aus.

Falls nötig, fügen Sie der Anfrage Anhänge bei. (PDF, Bilder / Screenshots,...)

Wenn Sie alle Informationen vervollständigt haben, drücken Sie auf den Button „Erstellen“, um uns das Ticket zu übermitteln.



The screenshot shows a web browser window with the Multidata Support interface. The page title is 'Demande | Anfrage'. The form contains the following fields:

- Produit | Produkt**: A text input field.
- Résumé | Betreff**: A text input field.
- Société | Firma**: A text input field with the text 'No results' below it.
- Utilisateur concerné | Betroffene(r) Benutzer (optional)**: A text input field.
- Descriptif | Beschreibung**: A large text area for description.
- Pièce jointe | Anhang (optional)**: A dashed box containing a file upload icon and the text 'Dateien ziehen und ablegen. Screenshots einfügen. oder [durchsuchen](#)'.
- Priorité | Priorität**: A dropdown menu currently showing 'Several people'.

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Erstellen' (Create) and 'Abbrechen' (Cancel).

## 4.1 Tickets aufrufen

Um Tickets zu konsultieren, klicken Sie auf das Menü „Anfragen“

Sie haben die Möglichkeit, Ihre eigenen oder alle Anfragen Ihres Unternehmens aufzurufen.



In der Ticketübersicht können Sie sich alle Tickets ansehen und filtern.

Mit einem Klick auf die entsprechende Zeile können Sie dann mit uns kommunizieren oder ggf. weitere Informationen hinzufügen.

