

# Meldung einer Störung / Supportanfrage anlegen

Als Nutzer von **openthinclient** haben Sie die Möglichkeit Störungen, Fehlfunktionen und als Supportanfragen an die openthinclient gmbh zu melden.

Kunden mit **Wartungs- und Supportvertrag** sichern wir eine priorisierte Bearbeitung und eine Mindestreaktionszeit zu. Bei Störungen bemühen wir uns Fehlerursachen schnellstens zu finden um Probleme frühestmöglich zu beseitigen. Je nach abgeschlossener Vertragsvariante können Sie eine Supportanfrage telefonisch oder per Web-Portal melden.

## Beschreibung des Web-Portals openthinclient Support-Center

### Öffnen der Webseite und Registrieren

Geben Sie im Browser die Internetadresse:  
**https://support.openthinclient.com** ein

Klicken Sie dann auf **Für ein Konto anmelden**



The screenshot shows the login page titled "Anmeldung". It features input fields for "Benutzername" and "Passwort", an "Anmelden" button, a checked "Angemeldet bleiben" checkbox, and a "Passwort vergessen?" link. On the right, there is a section "Sie haben kein Konto?" with the text "Melden Sie sich für ein Konto an, um Anfragen zu stellen und zu kommentieren" and a blue link "Für ein Konto anmelden" which is circled in red. The footer indicates "Jira Service Desk (3.14.1) · Atlassian".

### Neuanmeldung

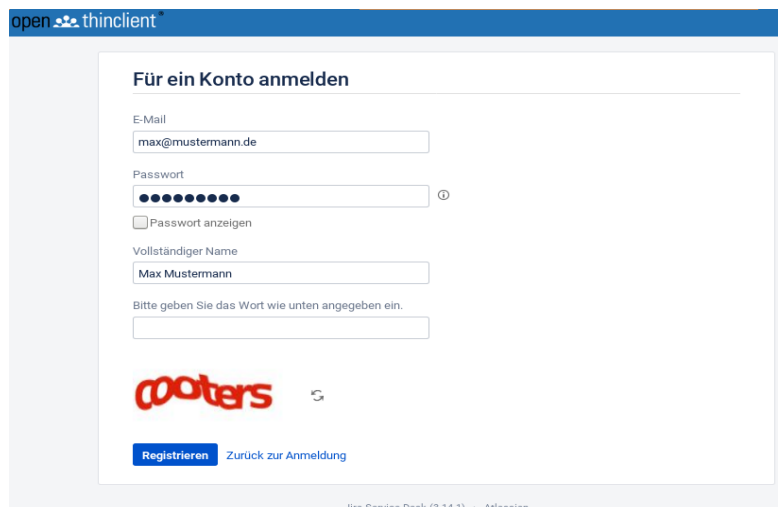
**E-Mail:** Tragen Sie Ihre Emailadresse ein. Diese ist gleichzeitig Ihr **Benutzername**. Falls Sie bereits auf anderem Weg Kontakt zu uns aufgenommen haben, teilen Sie uns gegebenenfalls diese Emailadresse mit.

**Passwort:** Geben Sie ein Passwort für Ihre spätere Anmeldung ein

**Vollständiger Name:** Geben Sie hier Ihren vollständigen Namen (Vor- und Nachname) ein

**CAPTCHA:** Geben Sie das unten abgedruckte Wort in Kleinbuchstaben in dieses Feld ein

Klicken Sie dann auf **Registrieren**



The screenshot shows the registration page titled "Für ein Konto anmelden". It includes input fields for "E-Mail" (containing "max@mustermann.de"), "Passwort", "Vollständiger Name" (containing "Max Mustermann"), and a CAPTCHA field with the word "ooters". There is a "Passwort anzeigen" checkbox and a "Registrieren" button. A "Zurück zur Anmeldung" link is also present. The footer indicates "Jira Service Desk (3.14.1) · Atlassian".

### Anmeldung

Wenn Sie bereits ein Support-Konto besitzen geben Sie Ihre **Emailadresse** und Ihr **Passwort ein** und klicken Sie dann auf **Anmelden**



The screenshot shows the login page titled "Anmeldung". It features input fields for "Benutzername" and "Passwort", an "Anmelden" button, a checked "Angemeldet bleiben" checkbox, and a "Passwort vergessen?" link. On the right, there is a section "Sie haben kein Konto?" with the text "Melden Sie sich für ein Konto an, um Anfragen zu stellen und zu kommentieren" and a blue link "Für ein Konto anmelden". The "Passwort" field is circled in red. The footer indicates "Jira Service Desk (3.14.1) · Atlassian".

## Anlegen eines Vorgangs

Klicken Sie auf **Technischer Support**

**Zusammenfassung:** Geben Sie eine Kurzfassung Ihrer Anfrage ein. Diese wird u.a. als Betreff in Emails und bei Auflistungen von Anfragen genutzt.

**Beschreibung:** Geben Sie eine detaillierte Beschreibung Ihrer Anfrage ein.  
Bei Problemfällen geben Sie möglichst genaue Beschreibung des Fehler und der Rahmenbedingungen an. Ergänzen Sie mit bereits versuchten eigenen Lösungsansätzen.

**Anhang:** Sofern hilfreich, können Dateien hochgeladen werden. Dies könnte z.B. ein Screenshot, ein Logfile oder PDF sein.

**Priorität:** Wählen Sie die „Schwere“ des Problems bzw. die Dringlichkeit Ihrer Anfrage aus.  
Wenn Sie einen Supportvertrag haben können Sie hiermit die benötigte Reaktionszeit festlegen.

Klicken Sie dann auf **Erstellen**

The screenshot shows the 'openthinclient Support Center' interface. On the left, a navigation menu highlights 'Technischer Support'. The main form is titled 'openthinclient Support C...' and 'Technischer Support'. It contains several sections: 'Zusammenfassung' (Summary) with a text input field; 'Beschreibung' (Description) with a larger text area; 'Anhang (optional)' (Attachments) with a dashed box containing the text 'Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen, oder durchsuchen'; and 'Priorität (optional)' (Priority) with a dropdown menu set to 'Normal'. At the bottom, there are two buttons: 'Erstellen' (Create) and 'Abbrechen' (Cancel).

## Übersicht der Vorgänge

Nach der Anmeldung klicken Sie rechts oben auf **Anfragen** für eine Übersicht mit den von Ihnen erstellten und den Ihnen zugeordneten Vorgängen.

Sie können jeden einzelnen Vorgang anklicken, um Fortschritt und zugehörige Kommentare aufzurufen.

Um auch bereits geschlossene Vorgänge zu sehen, stellen Sie den Filter von „Offene Anfragen“ auf „Alle Anfragen“.

The screenshot shows the 'openthinclient' support center overview page. At the top, there is a 'Großes Update' notification. Below it, the page is titled 'Anfragen'. There are several filters: 'Offene Anfragen', 'Erstellt von mir', and 'Jegliche Anfragearten'. A search bar is labeled 'Nach Vorgängen suchen'. Below the filters is a table with the following columns: 'Typ', 'Referenz', 'Zusammenfassung', 'Service desk', 'Status', and 'Antragsteller'. The table contains one entry: 'OSC-58', 'LED leuchtet, kein Bild', 'openthinclient Support Center', 'OFFEN', and 'Marton Morvai'. At the bottom, it shows '1-1 von 1'.