SCHULUNG

Das neue POP Support Ticketsystem

Eine kurze Einführung in das neue System – wo Sie es finden, was neu ist und wie Sie es optimal nutzen.

📍 Wo?

Im Intranet unter Abteilungen → POP-Support

🆕 Was ist neu?

Ticketsystem, KI-Hilfe, Direkt-Chat & Stammdatenanlage

🎯 Ziel

Schnellere & übersichtlichere Support Kommunikation



Wo finde ich das Ticketsystem?

1 Intranet öffnen

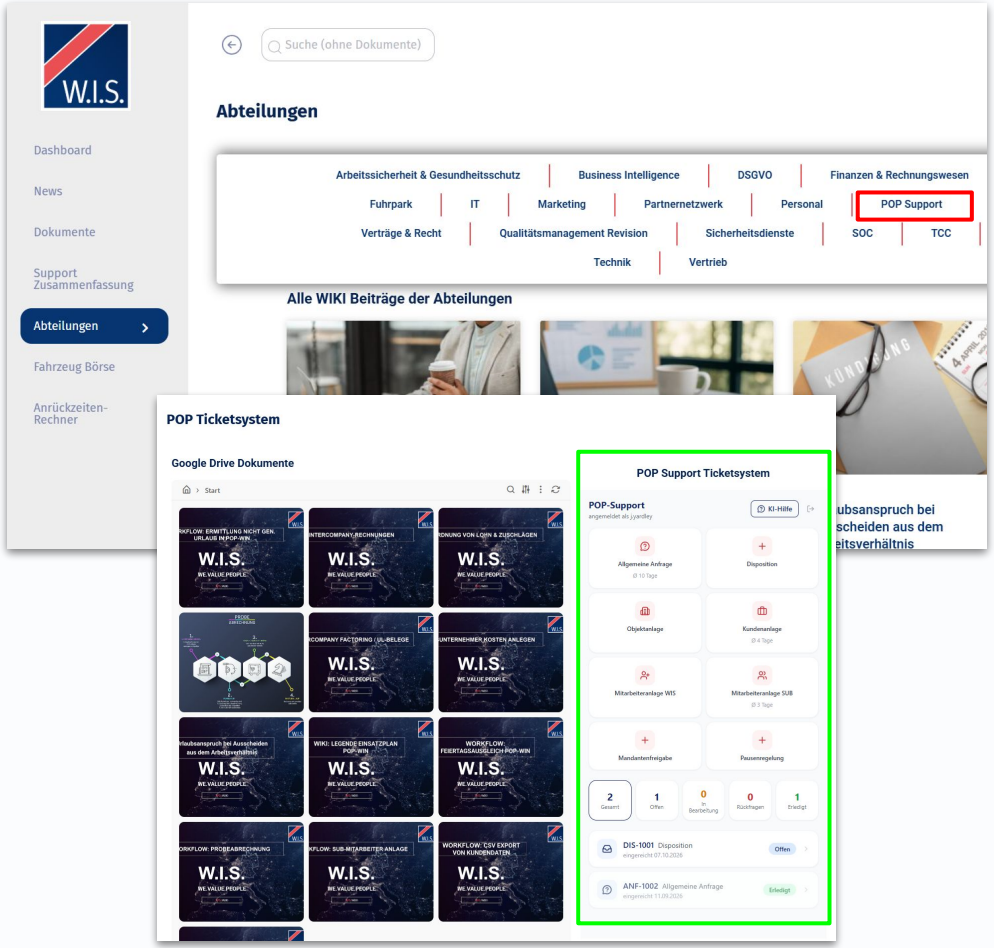
Im Intranet links in der Navigation auf **„Abteilungen"** klicken.

2 POP-Support auswählen

Im Menü den Eintrag **„POP-Support"** auswählen.

3 Ticketsystem finden

Das Ticketsystem befindet sich jetzt direkt **neben den WIS-WIKI-Artikeln** – neu und zentral an einem Ort.



Neues Portal & Funktionen

✅ Bekannter Aufbau

Themenauswahl wie gewohnt – z. B. **Allgemeine Anfrage, Disposition oder Mandantenfreigabe**

🆕 Stammdaten

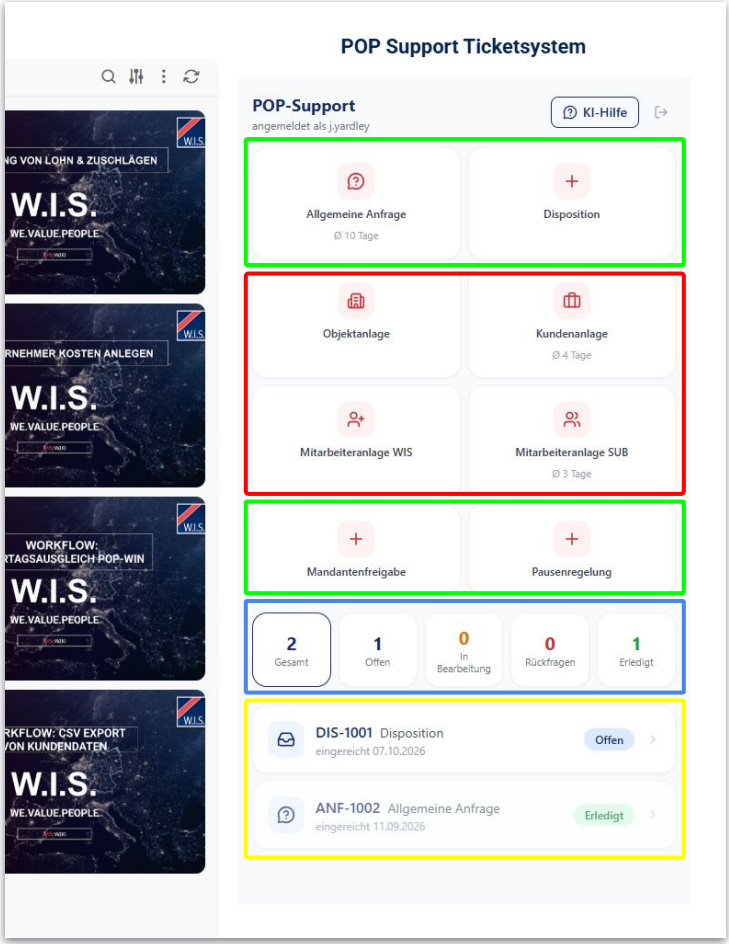
User können ab sofort die erforderlichen **Daten zur Anlage von Stammdaten** für **Objekte** oder **Kunden** direkt übermitteln. .

🆕 Ticket-Übersicht

Alle eigenen Tickets und deren **Status auf einen Blick**: *Offen* · *In Bearbeitung* · *Rückfragen* · *Erledigt*

🆕 Ticket-Historie

Alle gestellten Tickets inklusive **Bearbeitungsstatus** bleiben jederzeit **nachvollziehbar gespeichert**.



KI-Hilfe beim Ausfüllen

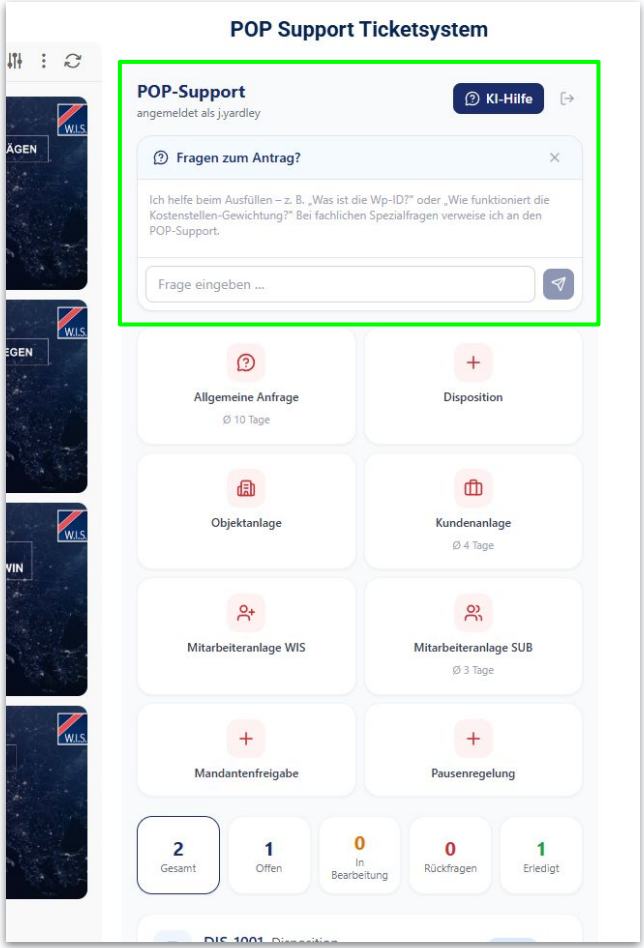
Beim Erstellen eines Tickets steht Ihnen ein integrierter KI-Assistent zur Seite.

So funktioniert es

Über den Button **„KI-Hilfe"** öffnet sich ein Chatfenster, das Ihre Fragen zum Formular beantwortet.

Wichtiger Hinweis

Die KI kann Fehler machen – bitte alle Angaben überprüfen!



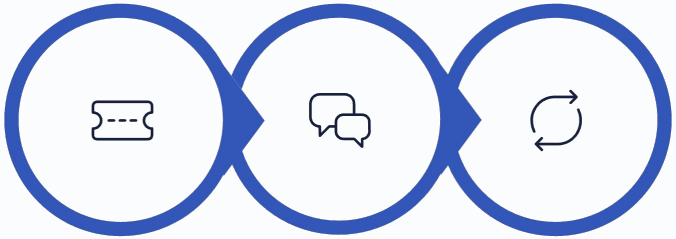
Direkt-Chat im Ticket

💬 Direkt-Kommunikation

Sie können jetzt **direkt im Ticket** mit dem Support **chatten**, Ihre **Fragen stellen** und gegebenenfalls **Daten nachreichen**.

📎 Alles an einem Ort

Zentrale Übersicht: Chatverlauf, **Dateien** und **Ihre Angaben** sind direkt im Ticket gebündelt und **auf einen Blick einsehbar**.



Ticket erstellen

Im Chat kommunizieren

Status verfolgen

