



## Support Management – Kurzinfos zu unserem Portal Helpdesk Online

# Inhaltsverzeichnis



- Freischaltung
- Anmeldung
- Kennwort
- Kennwort vergessen
- Kennwort ändern
- Anmeldedaten merken
- Cookies
- Abmelden
- Anfragen anzeigen
- Anfragelisten und Listenformate

- Sortieren, Filtern und Gruppieren
- Detailansicht und Aktionen
- Sortieren, Filtern und Gruppieren
- Detailansicht und Aktionen
- Dokumente
  - Download
  - Upload
- Supportanfrage
- HTML-Benachrichtigungen
- FAQ-Suche
- Kontakt



Helpdesk Online bietet freigeschalteten Benutzern neben der Online-Erfassung von Supportanfragen jederzeit eine Übersicht über den Stand der eingegangenen Anfragen.

Außerdem steht Ihnen eine Wissensdatenbank (FAQs) mit einer Suche zur Verfügung.

Haben Sie noch keinen Zugang zum Helpdesk Online Portal?

Dann registrieren Sie sich schnell und unkompliziert unter folgender Zieladresse:

[www.dibac.de/support/helpdeskonline](http://www.dibac.de/support/helpdeskonline)

Alternativ rufen Sie unsere Internetpräsenz [www.dibac.de](http://www.dibac.de) auf. Klicken Sie anschließend im oberen Reiter **Kunden-Support** auf das Menü **Helpdesk Online** und füllen Sie das entsprechende Antragsformular mit Ihren persönlichen Informationen aus.

Ihre Zugangsdaten für das Helpdesk Online Portal erhalten Sie in Kürze via E-Mail.



Um sich im Helpdesk Online Portal anzumelden, geben Sie folgenden Link ein: <https://helpdesk.rsw-orga.de/helpdesk/login.aspx>

Alternativ besuchen Sie unsere Internetpräsenz [www.dibac.de](http://www.dibac.de).

Klicken Sie anschließend im oberen Reiter „Kunden-Support“ auf das Menü „Helpdesk Online“.  
Im Nachgang klicken Sie auf die entsprechende Grafik.

<https://dibac.de/kunden-support/>:

### Wir sind bereit, wenn Sie uns brauchen

Für den Service & Support kann es sinnvoll sein, per Fernwartungsprogramm gemeinsam direkt auf dem Rechner des Kunden zu arbeiten. Dies macht auch bei Online-Präsentationen bzw. Online-Seminaren Sinn. Wir nutzen hier das Programm "TeamViewer", das Sie über das entsprechende Logo – nach Rücksprache mit uns – ausführen bzw. downloaden können.

Mit Helpdesk bieten wir unseren Kunden ein Support-Portal, mit dem Sie alle Anfragen im Überblick haben. Helpdesk ermöglicht Ihnen eine Online-Erfassung von Tickets inklusive Datei-Upload. Für häufig gestellte Fragen steht Ihnen zudem eine stets aktualisierte FAQ-Suche zur Verfügung.





## Helpdesk-Portal

E-Mail (Geschäftlich)

Kennwort

Anmelden

Anmeldeinformationen merken

[Kennwort vergessen?](#)

[Account aktivieren](#)

x13.1.9.13190

[Kontakt](#) für Rückfragen zum Helpdesk-Portal.

Sie werden nun in einem separaten Fenster direkt zum Login-Bereich des Helpdesk Online Portals weitergeleitet.

Melden Sie sich mit Ihrer geschäftlichen E-Mail-Adresse und Ihrem persönlichen Kennwort an.

# Kennwort vergessen



Mit der Funktion **Kennwort vergessen** kann ein Anwender durch Angeben der E-Mail-Adresse sein Kennwort zurücksetzen lassen.

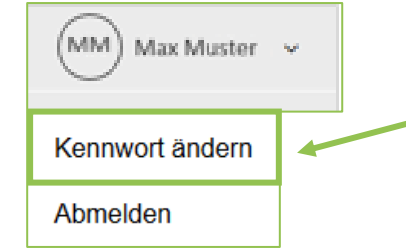
Dabei wird zunächst eine E-Mail mit einem Link für eine Bestätigung an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet.

Der Link ist eine Stunde lang gültig. Wird der Link durch den Anwender innerhalb einer Stunde aufgerufen, kann in Helpdesk Online ein neues Kennwort eingegeben werden

# Kennwort ändern



Das Passwort können Sie – nach erfolgreicher Anmeldung – über das Benutzermenü oben rechts (Button mit Ihrem Namen) ändern.



Das Passwort kann nicht von Supportmitarbeitern eingesehen werden.

Die Mindestlänge des Passwortes ist 8 Zeichen.

Die Kennwortrichtlinien sehen vor, dass das Kennwort Buchstaben in Groß- und Kleinschreibung, Ziffern und Sonderzeichen enthalten muss.

### Kennwort ändern

Altes Kennwort

Neues Kennwort

Neues Kennwort wiederholen

Ändern

## Anmeldedaten merken (Login Seite)



Der Benutzername und das Kennwort werden gespeichert. Beim nächsten Aufruf der Anmeldeseite werden Sie automatisch angemeldet.

### Sitzungs-Cookie

Zur Nutzung des Portals müssen Cookies (Webbrowser) clientseitig aktiviert sein.

Cookies werden benötigt, um Daten an den dibac-Webbrowser zu senden, über den der Anwender auf das Portal zugreift.

### Löschen des Sitzungs-Cookie

Das Cookie wird gelöscht, wenn die Sitzung folgendermaßen beendet wird:

- Abmeldung
- Schließen aller Browserfenster, in denen Seiten von Helpdesk online geöffnet sind
- Sitzungstimeout (Trennung der Verbindung, wenn über einen bestimmten Zeitraum keine Eingabe erfolgt ist)





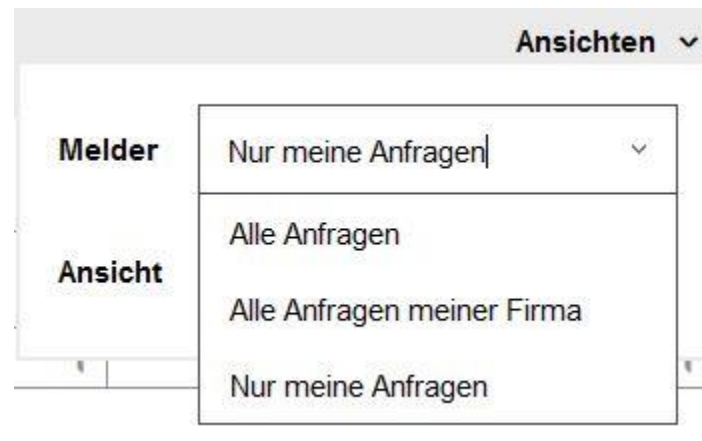


## Den Benutzernamen Abmelden

Über das Benutzermenü können Sie sich über die entsprechende Schaltfläche abmelden. Dabei wird das Sitzungs-Cookie gelöscht, auch wenn die Option **Anmeldedaten merken** gewählt wurde.

## Nur meine Anfragen anzeigen | Alle Anfragen meiner Firma anzeigen

Auch diese Option finden Sie im Benutzermenü. Falls für Sie freigeschaltet, können Sie hierüber steuern, welche Tickets angezeigt werden sollen. Alle Anfragen der ganzen Firma oder nur die eigenen Anfragen, in denen Sie als Melder geführt sind.





# Anfragelisten und Listenformate

Nach der Anmeldung öffnet sich die erste Anfrageliste unter der Rubrik **Ihre Rückmeldung erforderlich**. Zu den hier aufgeführten Anfragen ist Ihre Rückmeldung erforderlich.

Über die unten abgebildete Navigationsleiste wechseln Sie zwischen Anfragelisten und ändern das Ansicht/Listenformat.

Je nach Ticketstatus erfolgt die automatische Zuordnung und Anzeige in den entsprechenden Anfragelisten.

The image shows a navigation bar with a grey background. At the top right, there is a dropdown menu labeled 'Ansichten' with a downward arrow. Below it, there are two more dropdown menus. The first is labeled 'Melder' and has 'Nur meine Anfragen' selected. The second is labeled 'Ansicht' and has 'Standard' selected. The 'Ansicht' dropdown menu is open, showing three options: 'Standard', 'Kompakt', and 'Erweitert'.

# Anfragelisten und Listenformate



- Neue Supportanfragen, die vom Melder neu angelegt wurden, aber noch nicht vom Fachbereich bearbeitet wurden, finden Sie in der Anfrageliste **Offen**.
- Bestehende Supportanfragen, die vom Melder durch Aktionen bearbeitet wurden, finden Sie in der Anfrageliste **In Bearbeitung**.
- In der Ansicht **Warten auf** werden die Tickets angezeigt, zu denen eine Rückfrage beim Hersteller notwendig ist oder das Verhalten mit einem Software-Update behoben wird.

The screenshot shows the 'dibac Software GUS Group' interface. The main navigation bar includes 'FAQ', 'Anfragen' (highlighted), and 'Fachbereiche'. A user profile 'MM Max Muster' is visible in the top right. Below the navigation, there is a 'Neue Anfrage' button and a list of filters: 'Listen', 'Ihre Rückmeldung erforderlich', 'In Bearbeitung ...', 'Warten auf ...', 'Offen', 'Abgeschlossen', and 'Total'. An 'Ansichten' dropdown is also present. The main content area contains a table with columns: 'Nummer', 'Typ', 'Status', 'Letzte Statusänderung', 'Stichwort', and 'Melder'. The table is currently empty, displaying the message 'Keine Datensätze gefunden'.

Nummer	Typ	Status	Letzte Statusänderung	Stichwort	Melder

Keine Datensätze gefunden

# Sortieren, Filtern und Gruppieren



**Sortieren:** Klicken Sie auf einen Spaltenkopf, um die Liste nach den Einträgen dieser Spalte zu sortieren.

**Filtern:** Geben Sie einen Suchbegriff in das Feld „Filter“ über einer Spalte ein, um die Liste nach Einträgen zu filtern, bei denen der Suchbegriff in dieser Spalte vorkommt.

**Gruppieren:** Ziehen Sie einen Spaltenkopf in den Gruppierbereich, um die Liste nach den Einträgen dieser Spalte zu gruppieren.

The screenshot shows the dibac Software interface with the 'Anfragen' tab selected. Below the navigation bar, there is a 'Neue Anfrage' button and a list of filters: 'Listen', 'Ihre Rückmeldung erforderlich', 'In Bearbeitung ...', 'Warten auf ...', 'Offen', 'Abgeschlossen', and 'Total'. An 'Ansichten' dropdown is also visible. A green box highlights the instruction: 'Ziehen Sie Spaltenköpfe in diesen Bereich, um zu gruppieren.' Below this, a table is displayed with the following columns: 'Nummer', 'Typ', 'Status', 'Letzte Statusänderung', 'Stichwort', and 'Melder'. A green arrow points to the 'Nummer' column header. At the bottom of the table, it says 'Keine Datensätze gefunden'.



Per Klick auf die Zeile einer Anfrage in der Übersicht öffnen Sie die Detailansicht. Hier sehen Sie umfangreiche Detailinformationen (z. B. letzte Änderung, verknüpfte Dokumente usw.) zur Ihrer Anfrage.

Über Aktionen können Anfragen in der Detailansicht bearbeitet werden. Verfügbare Aktionen erscheinen in der zweiten Navigationsleiste. Eine Aktion kann mehrere Schritte umfassen, wie z. B. **Kommentar abgeben**, **Datei(en) hochladen**, **Melder ändern** und **Produktversion ändern**.

Jede Aktion wird in den Notizen der Anfrage mit Zeitstempel und dem Namen (Firma) des Portalanwenders vermerkt, der die Aktion durchgeführt hat.

<p><b>Verbindung des CAS Outlook Add-Ins zum Webservice bei MS Outlook-Start nicht verfügbar</b></p> <p>Verbindung des CAS Outlook Add-Ins zum Webservice bei MS Outlook-Start nicht verfügbar. Verhalten ist seit Einspielung von SU x13.1.7 zu beobachten. Erst nach einem Test der Anmeldung in den Add-In-Optionen steht die Verbindung wieder und die Sidebar liefert Daten und die Button zum Archivieren eines E-Mail-Anhangs oder zur Übertragung eines Termins oder einer Adresse sind wieder verfügbar.</p>		<p><b>Nummer</b> 22-124185</p> <p><b>Ticketart</b> Fehler</p> <p><b>Melder</b> Max Muster, Musterfirma GmbH  </p> <p><b>Kunde</b> dibac Software GmbH</p> <p><b>Status</b> Abgeschlossen</p> <p><b>Erzeugt am</b> 23.03.2022 09:42</p> <p><b>Geändert am</b> 29.04.2022 15:38</p> <p><b>Priorität</b> Normal</p>	
<p><b>Lösung</b></p> <p>Einspielung von SU x13.1.9</p>		<p><b>Produkt</b> Platinum Suite</p> <p><b>Version</b> x13.1.7.13171</p> <p><b>Bereich</b> CRM   Office Integration   Outlook</p> <p><b>Servicevertrag</b> CRM dibac Software GmbH</p>	
<p><b>MM</b> <b>Mara Mustermann</b> Fr, 29.04.2022 14:35 Verhalten bislang nicht mehr zu beobachten gewesen.</p> <p><b>MM</b> <b>Max Muster</b> Mi, 27.04.2022 20:27 Su x13.1.9 wurde erfolgreich im heutigen IT-Wartungsfenster eingespielt. Tests der Verbindung stehen aus.</p>			

# Dokumente öffnen und herunterladen



Falls zu einem **Ticket** oder zu einer **FAQ** eine Datei hinterlegt wurde, klicken Sie auf den zugehörigen Link um die Datei zu öffnen oder herunterzuladen.

## Upload(grenze) für Dateien

Dateien können per Drag & Drop hochgeladen werden. Die maximale Dateigröße je Upload beträgt dabei 25 MB. Es ist ein Upload von mehreren Dateien möglich.

Für größere Dateien verwenden Sie bitte das RSW-Kundenportal: <http://www.rsw-orga.de/downloads/>

**Fachbereich CRM - Customer Relation Management (150)**

Bitte beschreiben Sie Ihre Supportanfrage für den Bereich CRM - Customer Relation Management.

Diese Anfrage ist für: Max Muster, Musterfirma GmbH

Stichwort\*

Anfrage\*

Reproduktionsanleitung/Notizen

Datei(en) hochladen

Nur eigene Produkte anzeigen

# Neue Supportanfrage erstellen



Wählen Sie im Menü **Neue Anfrage** die gewünschte Anfrageart aus. Je Fachbereich gibt es eine eigene Anfragenart.

Zur Orientierung finden Sie in der Bezeichnung noch die Telefon-Durchwahl des Fachbereichs.

Nach Auswahl öffnet sich das Formular zur Erfassung einer neuen Anfrage.

Neue Anfrage ▾

- Fachbereich Business Intelligence (120)
- Fachbereich Gefahrstoffmanagement, Sicherheitsdatenblätter (140)
- Fachbereich CRM - Customer Relation Management (150)
- Fachbereich Technik - Produktion, Fertigung, QS, Lager (160)
- Fachbereich Crystal Reports, ODBC (160)
- Fachbereich Kfm. - Auftrag, Einkauf, Verkauf (170)
- Fachbereich LLS - Lagerleitsystem (170)
- Fachbereich ReWe - dibac financials (180)
- Fachbereich System (190)

**Fachbereich CRM - Customer Relation Management (150)**

Bitte beschreiben Sie Ihre Supportanfrage für den Bereich CRM - Customer Relation Management.

Diese Anfrage ist für Kerstin Klein, dibac Software GmbH

Stichwort\*

Anfrage\*

Reproduktionsanleitung/Notizen

Datei(en) hochladen

Nur eigene Produkte anzeigen

Produkt


Priorität\*

Referenz (Melder)

# HTML-Benachrichtigungen



- Alle automatischen Benachrichtigungen, die Sie zu Ihrer Support-Anfrage erhalten, sind vom Aufbau einheitlich strukturiert
- Optimierte Darstellung der Anzeige auf mobilen Endgeräten (Smartphone, Tablet)
- Status und weitere wichtige Ticketdetails stehen im Vordergrund
- Direkte Ticket-Verlinkungen sind mehrfach in der Mail hinterlegt:
  - Logo
  - Ticketnummer
- Im Bereich Ticketverlauf/Bearbeitungsnotizen werden immer die ersten 1.000 Zeichen angezeigt.
- Alle Informationen aus der Historie, verknüpfte Dokumente, Ticketverlauf usw. werden je Supportanfrage im Helpdesk Online Portal transparent dargestellt.
- No reply (Nicht Antworten):  
Damit wird der Empfänger darauf hingewiesen, keine Antwort-E-Mail an diese Adresse zu senden.  
Eine Kontaktaufnahme aufgrund der Benachrichtigungsmail ist nicht möglich!



**dibac Software**  
GUS Group

---

**Sehr geehrte Herr Muster,**

es wurden **Änderungen** an Ihrer Supportanfrage **20-106403** vorgenommen. Den aktuellen Status können Sie direkt über die **20-106403** Ticketnummer - Link - einsehen. Bitte antworten Sie nicht auf diese E-Mail.

Herzliche Grüße aus Mönchengladbach  
Ihr Bestandskundenteam

---

**Ticketnummer:** **20-106403** Ticket Projekt

**Ticketstatus:** Angenommen (HDO)

**Anfrage:** dibac Update lässt sich nicht einspielen

**Kunde:** dibac Software GmbH

**Melder:** Max Muster, Musterfirma GmbH

---

**Prio | Herkunft | Art:** Bedeutend | Projekt | Fehler

**Produktbereich:** DIBAC-Windows | Systemverwaltung

---

**Ticketverlauf / Bearbeitungsnotizen:**

----- Do, 12.05.2022 12:34 (Max Muster) -----  
Fernwartung ist terminiert

----- Fr, 08.05.2020 13:01 (Mara Mustermann) -----  
Scheitert schon der Start des Updates oder erst der weitere Verlauf?  
Welches Verhalten lässt sich beobachten?

----- Fr, 08.05.2020 11:33 (Max Muster, Muster GmbH) -----  
Neue Anfrage: Fachbereich CRM - Customer Relation Management (150)

---

**IMPRESSUM**

© dibac Software GmbH - Max-Reger-Str. 49-53 - 41179 Mönchengladbach - T +49 2161 2930-0 - F +49 2161 2161 2930-130  
Sitz der Gesellschaft Mönchengladbach - Registergericht Mönchengladbach: HRB 1761 - USt-IdNr.: DE120829855  
Geschäftsführer & inhaltlich Verantwortliche: Marco Gutzeit - Georg vom Wege  
[Kontakt](#) [Website](#) [Fachbereiche](#) [Datenschutzerklärung](#)





Die Wissensdatenbank steht angemeldeten Anwendern zur Verfügung.

- Per Klick auf die Schaltfläche **FAQ** im Navigationsmenü öffnet sich die FAQ-Suche. Hierüber können Sie gezielt nach FAQ-Einträgen suchen
- Bei **Auswahl eines Produktes** erscheinen zusätzlich Menüs zur Eingabe von Version und Bereich, die zum Einschränken der Suchergebnisse dienen
- Im Feld **Suche** geben Sie Ihre Suchbegriffe ein. Optional können Sie zusätzlich wählen, in welchen Feldern gesucht werden soll
- Über die Option **Suchbegriffe verknüpfen mit** wählen Sie, ob alle (UND) oder mindestens einer (ODER) der eingegebenen Suchbegriffe vorkommen muss
- Verwenden Sie das Prozentzeichen % als Platzhalter für eine beliebig lange Zeichenkette. Das Platzhalterzeichen wird automatisch an den Anfang und an das Ende jedes Suchbegriffs gehängt (nicht sichtbar)
- Wenn Sie keinen Suchbegriff eingeben, werden alle veröffentlichten FAQ-Einträge gefunden

The screenshot shows the 'FAQ' search interface. At the top, there is a navigation menu with 'FAQ', 'Anfragen', and 'Fachbereiche'. Below this, there is a 'Produkt' dropdown menu set to 'Alle'. A search input field is followed by a green 'Suchen' button. Below the search field, there are options for 'Suchbegriffe verknüpfen mit' (UND or ODER) and 'Suchen nach' (Stichwort, Anfrage, Lösung, Notizen, Bereich, Produkt, Nummer). A table of search results is displayed below, with columns for 'Datum', 'Nummer', 'Anfrage', and 'Lösung'.

Datum	Nummer	Anfrage	Lösung
02.03.2022	23405	Wie funktioniert die Anruferkennung unter iOS in der mobilen App?	wie telefonisch besprochen: Das Feature ist unabhängig von einer Serverversion und ist nur auf iOS verfügbar.



## Erreichbarkeit des Supportportals

Lediglich Mittwochs in der Zeit von 19:00 Uhr - 21:00 Uhr sowie nachts zwischen 2:00 und 3:00 Uhr (täglich) steht Ihnen das Portal aufgrund von Wartungsarbeiten nicht zur Verfügung.

## Kontaktieren der Fachbereiche

Unter dem Menü **Kontakt Fachbereiche** befinden sich die aktuellen Telefondurchwahlen der entsprechenden Fachbereiche inkl. der aktuellen Hotline-Zeiten.

### Business Intelligence

+49 2161 2930 120

bj@dibac.de

### Gefahrstoffe

+49 2161 2930 140

sd@dibac.de

### CRM

+49 2161 2930 150

crm@dibac.de

### Technik

+49 2161 2930 160

technik@dibac.de

### Kfm. Bereich

+49 2161 2930 170

kfm@dibac.de

### Rechnungswesen

+49 2161 2930 180

finanz@dibac.de

### System

+49 2161 2930 190

system@dibac.de

### Zentrale Verwaltung

+49 2161 2930 0

info@dibac.de



## Tools

Unsere Tools für eine Fernwartung finden Sie unten auf der Website



Helpdesk-Portal

<https://dibac.de/kunden-support/>