



TEIL III · FÜR AGENTEN

Agentenhandbuch – Service Desk

Tickets effizient bearbeiten – Liste, Detail, Kommunikation, Wissen

Produktversion 2026.08.19 · Handbuch-Revision 1.0

Stand 19.08.2026 · Plattform .NET 10 / Windows Server

ID-11 Agenten

Agentenhandbuch – Service Desk

Dieses Handbuch richtet sich an **Service-Desk-Agenten**. Die vollständige Konfiguration (SLA, Kategorien, Routing) beschreibt das Modul-Dokument ID-20; die Wissensdatenbank ist in ID-25 vertieft.

Sie können in beiden Oberflächen arbeiten. Seit Version 2026.08 ist der Agenten-Arbeitsplatz auch im Web-Portal vollständig da – mit Warteschlangen, Zuweisung, Statuswechsel, internen Notizen, Textbausteinen, Zeiterfassung und Eskalation. Jede Anleitung nennt deshalb beide Wege. Der Client bleibt der mächtigere Arbeitsplatz (gespeicherte Ansichten, Export, Zusammenführen, Aufteilen); das Portal ist der Weg vom Tablet, vom Mobiltelefon und aus dem Homeoffice.

Wo eine Funktion nur in einer Oberfläche existiert, sagt der Anleitungskopf das ausdrücklich.

INHALT

1 Die Ticket-Liste

- 1.1 Die Liste eingrenzen
- 1.2 Eine Ansicht speichern
- 1.3 Warteschlangen im Portal
- 1.4 Mehrere Vorgänge auf einmal ändern

2 Das Ticket-Detail

- 2.1 Mit dem Melder kommunizieren
- 2.2 Interne Notiz
- 2.3 Zuweisen, Status, Priorität und Zeit erfassen
- 2.4 Eskalieren
- 2.5 Termin mit dem Melder vereinbaren

3 Kategorie, Dringlichkeit, Auswirkung & Priorität

4 SLA-Fristen & Eskalation

5 ITIL-Prozesse im Alltag

6 Major Incident, Verknüpfen, Zusammenführen & Aufteilen

- 6.1 Ticket aufteilen

7 Wissen pflegen

8 Textbausteine (Canned Responses)

9 Einen Fehler an den Support melden

10 Tipps für effizientes Arbeiten

Verwandte Themen

1 Die Ticket-Liste

 **Client:** Service Desk ▶ Tickets ·  **Portal:** Service Desk ▶ Service-Desk-Vorgänge · 

`tickets.read`

Die Ticket-Liste ist das Herzstück Ihrer Arbeit. Abbildung 1 zeigt sie im Client mit Filtern, Export und gespeicherten Ansichten.

Status	Priorität	Nr.	Erstellt am	Fällig am	Termine	Zurückgest.	Wiederanlage	Kurzbeschreibung	Kontakt / Firma	Supporter	Ma
Wartet auf Dienstleister	Hoch	ENT-0004	01.08.1414	Überfällig seit 02.08.1414	—	—	—	Wiederkehrende AD-Replikationsfehler	Zeynep Klein	Lea Vogel	—
Wartet auf Dienstleister	Hoch	ENT-0002	31.07.0014	Überfällig seit 01.08.0014	—	—	—	Speicherplatz erweitern	Ben Werner	Lea Vogel	—
Wartet auf Kunde	Niedrig	ENT-0045	29.07.0214	Überfällig seit 02.08.0214	—	—	—	Bildschirm bleibt schwarz	Sarah Hartmann	Michael Roth	—
In Bearbeitung	Mittel	ENT-0032	26.07.1214	Überfällig seit 28.07.1214	—	—	—	Berechtigung für Ordner	Lukas Zimmermann	Paul Krämer	—
Wartet auf Kunde	Mittel	ENT-0039	26.07.0014	Überfällig seit 28.07.0014	—	—	—	Zertifikat erneuern	Sarah Hartmann	Michael Roth	—
Hoch	Hoch	ENT-0025	25.07.1314	Überfällig seit 28.07.1314	—	—	—	Rechner startet langsam	Simon Krause	—	—
Wartet auf Dienstleister	Mittel	ENT-0052	25.07.0214	Überfällig seit 28.07.0214	—	—	—	Serverneustart planen	Lukas Zimmermann	Michael Roth	—
Hoch	Hoch	ENT-0001	20.07.0414	Überfällig seit 28.07.0814	—	—	—	SAP nicht erreichbar – Produktion betroffen	Zeynep Klein	—	—
Wartet auf Dienstleister	Mittel	ENT-0034	19.07.1314	Überfällig seit 22.07.1314	—	—	—	Telefon funktioniert nicht	Zeynep Klein	Lea Vogel	—
Wartet auf Kunde	Niedrig	ENT-0033	19.07.1314	Überfällig seit 24.07.1314	—	—	—	Berechtigung für Ordner	Lukas Zimmermann	Lea Vogel	—
In Bearbeitung	Mittel	ENT-0008	19.07.0714	Überfällig seit 22.07.0714	—	—	—	Monitoring meldet Speicherfüllstand DB	Nils Müller	Paul Krämer	—
Geschlossen	Mittel	ENT-0005	17.07.1114	Überfällig seit 20.07.1114	—	—	—	SAP Kernel Patch einspielen	Jonas Peters	Lea Vogel	—
Hoch	Mittel	ENT-0043	17.07.0214	Überfällig seit 20.07.0214	—	—	—	Password zurücksetzen	Zeynep Klein	—	—
Wartet auf Dienstleister	Hoch	ENT-0046	15.07.1614	Überfällig seit 20.07.1614	—	—	—	Onboarding Mitarbeiter	Ben Werner	Lea Vogel	—
Hoch	Mittel	ENT-0031	15.07.0014	Überfällig seit 18.07.0014	—	—	—	WLAN-Password vergessen	Zeynep Klein	—	—
In Bearbeitung	Mittel	ENT-0050	12.07.1014	Überfällig seit 17.07.1014	—	—	—	WLAN-Password vergessen	Ben Werner	Michael Roth	—
Wartet auf Kunde	Niedrig	ENT-0009	11.07.0014	Überfällig seit 16.07.0014	—	—	—	Neues Notebook Vertrieb	Sarah Hartmann	Lea Vogel	—
Wartet auf Kunde	Mittel	ENT-0027	07.07.1414	Überfällig seit 16.07.1414	—	—	—	Telefon funktioniert nicht	Zeynep Klein	Michael Roth	—
In Bearbeitung	Hoch	ENT-0028	07.07.1114	Überfällig seit 16.07.1114	—	—	—	Password zurücksetzen	Nils Müller	Paul Krämer	—
In Bearbeitung	Mittel	ENT-0020	07.07.1214	Überfällig seit 16.07.1214	—	—	—	Serverneustart planen	Lukas Zimmermann	Lea Vogel	—
Hoch	Mittel	ENT-0013	29.06.1114	Überfällig seit 03.07.1114	—	—	—	Drucker einrichten	Zeynep Klein	—	—
Geschlossen	Niedrig	ENT-0023	28.06.1914	Überfällig seit 03.07.1914	—	—	—	Telefon funktioniert nicht	Jonas Peters	Paul Krämer	—
In Bearbeitung	Hoch	ENT-0044	25.06.1414	Überfällig seit 30.06.1414	—	—	—	Netzlaufwerk nicht verbunden	Uwe Herrmann	Paul Krämer	—
Geschlossen	Mittel	ENT-0030	24.06.0914	Überfällig seit 27.06.0914	—	—	—	Onboarding Mitarbeiter	Hannes Lange	Paul Krämer	—
In Bearbeitung	Mittel	ENT-0038	23.06.0014	Überfällig seit 26.06.0014	—	—	—	Onboarding neuer Mitarbeiter	Hannes Lange	Lea Vogel	—
In Bearbeitung	Mittel	ENT-0002	21.06.1914	Überfällig seit 24.06.1914	—	—	—	Speicher RAID degraded	Nils Müller	Lea Vogel	—
Geschlossen	Mittel	ENT-0029	21.06.1614	Überfällig seit 24.06.1614	—	—	—	Backup wiederherstellen	Nils Müller	Lea Vogel	—
Geschlossen	Mittel	ENT-0024	21.06.0914	Überfällig seit 24.06.0914	—	—	—	Update einspielen	Lukas Zimmermann	Lea Vogel	—
Geschlossen	Mittel	ENT-0006	18.06.0014	Überfällig seit 21.06.0014	—	—	—	Firewall-Regelwerk für neuen Lieferanten	Uwe Herrmann	Lea Vogel	—
Hoch	Hoch	ENT-0049	17.06.0314	Überfällig seit 18.06.0314	—	—	—	Netzlaufwerk nicht verbunden	Ben Werner	—	—

Abb. 1 – Die Ticket-Liste: farbige Status- und Prioritäts-Markierungen, Filter, Export und gespeicherte Ansichten.

Hinweis: Agenten sehen standardmäßig nur Tickets ihrer **Support-Gruppe(n)**. Das Recht `tickets.read.all` hebt diese Einschränkung auf.

1.1 Die Liste eingrenzen

Client: Service Desk ▶ Tickets, Werkzeugleiste über der Tabelle · 🔑 `tickets.read`

💡 **Empfohlene Reihenfolge** — erst filtern, dann suchen. Umgekehrt geht es auch, dann durchsucht die Volltextsuche aber den gesamten Bestand und Sie sortieren das Ergebnis von Hand nach.

1. Klicken Sie auf *Filter* und schränken Sie nach *Status*, *Priorität*, *Kategorie*, *Supporter* oder Support-Gruppe ein.
2. Tippen Sie bei Bedarf einen Begriff in das Feld *Volltext suchen* Die Suche greift **auch auf das Journal** zu, nicht nur auf den Titel – so finden Sie ein Ticket über einen Satz, an den Sie sich aus dem Verlauf erinnern.
3. Klicken Sie auf eine **Spaltenüberschrift**, um danach zu sortieren; ein zweiter Klick dreht die Richtung um.
4. Über *Spalten* blenden Sie Spalten ein und aus; über *Spaltenfilter* filtern Sie je Spalte.
5. Sind Sie fertig, setzen Sie mit *Zurücksetzen* alles auf den Ausgangszustand zurück.

✓ **Ergebnis:** Die Tabelle zeigt genau die Vorgänge, um die es Ihnen geht. Filter, Sortierung und Spalten wirken zusammen und gelten auch für den Export.

1.2 Eine Ansicht speichern

 **Nur im Client:** *Service Desk* ▶ *Tickets* ▶ *Ansicht...* ·  *tickets.read* — Das Portal bietet stattdessen feste Warteschlangen (Abschnitt 1.3).

 **Pflichtreihenfolge** — gespeichert wird, was gerade eingestellt ist. Erst filtern, dann speichern; umgekehrt sichern Sie eine leere Ansicht.

1. Stellen Sie Filter, Sortierung und Spalten so ein, wie Sie sie täglich brauchen.
2. Klicken Sie auf *Ansicht...*
3. Wählen Sie *Aktuelle Filter als Ansicht speichern*.
4. Geben Sie einen sprechenden Namen ein (z. B. „Meine offenen, nach Frist“) und bestätigen Sie.

✓ **Ergebnis:** Die Ansicht steht künftig unter *Ansicht...* ▶ *Gespeicherte Ansicht anwenden* und ist mit einem Klick wieder da. Über *Gewählte Ansicht löschen* entfernen Sie sie wieder.

1.3 Warteschlangen im Portal

 **Nur im Portal:** *Service Desk* ▶ *Service-Desk-Vorgänge* ·  *tickets.read* — Der Client arbeitet stattdessen mit frei gespeicherten Ansichten (Abschnitt 1.2).

Statt frei zusammengestellter Ansichten bietet das Portal oben eine Auswahl *Warteschlange* mit sechs festen Sichten:

Warteschlange	Zeigt
<i>Offene Vorgänge</i>	alles, was nicht geschlossen ist
<i>Mir zugewiesen</i>	Ihre eigenen Vorgänge
<i>Nicht zugewiesen</i>	was noch niemand übernommen hat
<i>SLA verletzt</i>	Vorgänge mit gerissener Frist
<i>Wiedervorlage</i>	zurückgestellte Vorgänge mit <i>Zurückgestellt bis</i>
<i>Alle</i>	ohne Einschränkung

1. Wählen Sie oben die gewünschte *Warteschlange*.
2. Klicken Sie auf eine Zeile, um den Vorgang zu öffnen.

✓ **Ergebnis:** Die Tabelle zeigt *Nummer, Titel, Typ, Status, Priorität, Melder, Bearbeiter, Erstellt* und *Fällig*. Steht dort *Keine Vorgänge in dieser Warteschlange*, ist die Sicht leer – das ist eine gute Nachricht, keine Störung.

1.4 Mehrere Vorgänge auf einmal ändern

 **Nur im Portal:** *Service Desk* ▶ *Service-Desk-Vorgänge* ·  `tickets.update` — Im Client stehen dieselben Sammelaktionen als *Zuweisen*, *Zusammenführen* und *Schließen* in der Werkzeugleiste.

1. Setzen Sie in der Tabelle die Häkchen bei den Vorgängen, die Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie oben auf *Zuweisen an...* und wählen Sie die Person – oder auf *Status setzen...* und wählen Sie den neuen Status.
3. Bestätigen Sie.

 **Ergebnis:** Es erscheint *{n} Vorgänge zugewiesen.* bzw. *{n} Vorgänge geändert.* Jede einzelne Änderung steht im Journal des jeweiligen Vorgangs – eine Sammelaktion ist kein Sonderweg an der Nachvollziehbarkeit vorbei.

Achtung: Sammelaktionen fragen **nicht** einzeln nach. Prüfen Sie die Auswahl, bevor Sie bestätigen – im Client hilft dafür die Anzeige *n Ticket(s) ausgewählt* und die Schaltfläche *Auswahl aufheben*.

2 Das Ticket-Detail

 **Client:** *Service Desk* ▶ *Tickets*, Doppelklick auf eine Zeile ·  **Portal:** *Service Desk* ▶ *Service-Desk-Vorgänge*, Klick auf eine Zeile ·  `tickets.read`

Den Aufbau der Detailseite zeigt Abbildung 2.

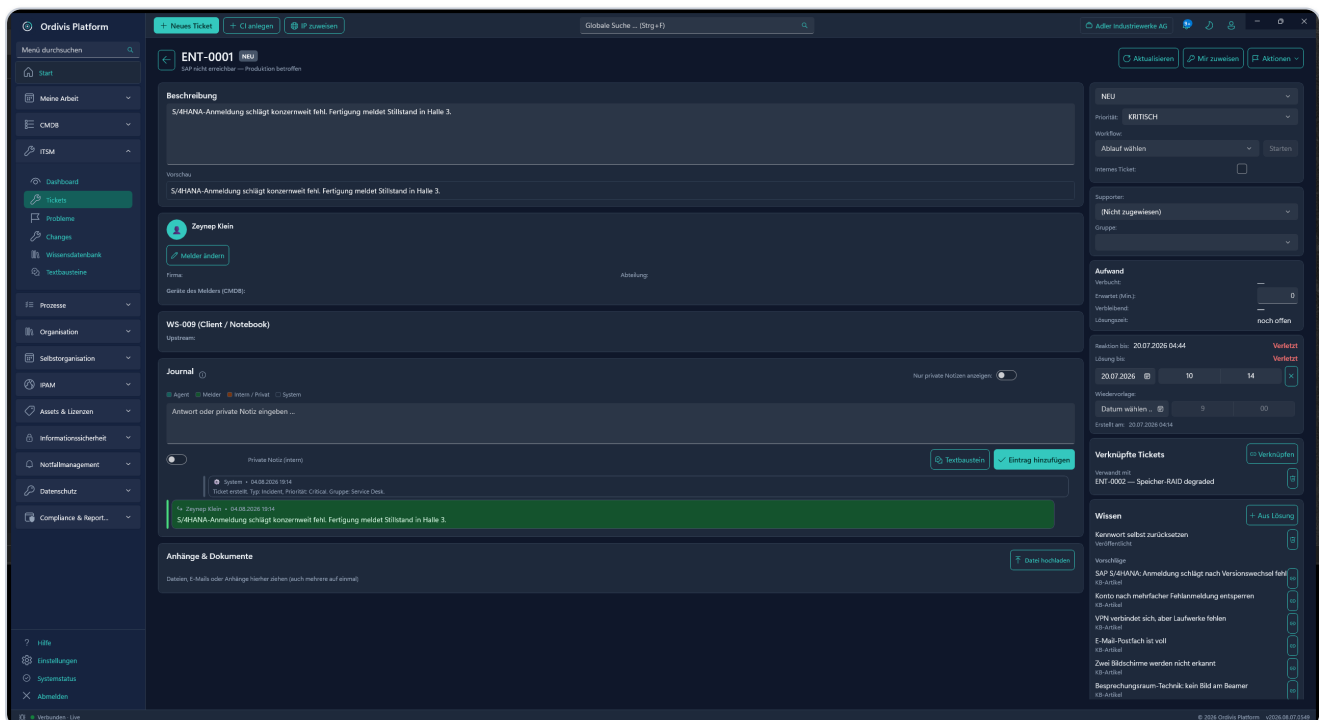


Abb. 2 – Ticket-Detail: Beschreibung, Journal (farbcodiert nach Quelle), verknüpftes CI und die Info-Leiste mit Status, Priorität, Aufwand und SLA-Frist.

Die Seite gliedert sich in vier Teile:

- **Kopfdaten:** Melder, Bearbeiter, Kategorie, Status, Priorität, SLA-Fristen.
- **Journal / Kommunikation:** der zeitliche Verlauf aus Nachrichten, Notizen und Systemeinträgen – dreistufig eingeteilt für gute Lesbarkeit.
- **Private Notizen:** nur intern sichtbar, nicht für den Melder.
- **Anhänge:** Dateien zum Vorgang.

2.1 Mit dem Melder kommunizieren

 **Client:** Ticket-Detail ▶ *Journal* ·  **Portal:** Ticket-Detail ▶ *Journal* ·  `tickets.update`

1. Wählen Sie im Journal *Antwort an Melder* (im Portal: *Antworten*).
2. Schreiben Sie Ihre Nachricht.
3. Fügen Sie über *Textbausteine* bei Bedarf eine vorformulierte Antwort ein (Abschnitt 8).
4. Klicken Sie auf *Senden*.

✓ **Ergebnis:** Die Nachricht geht per E-Mail an den Melder und steht als Eintrag im Journal.

2.2 Interne Notiz

 **Client:** Ticket-Detail ▶ *Interne Notiz* ·  **Portal:** Ticket-Detail ▶ *Bearbeiter-Bereich* ▶ *Interne Notiz* ·  `tickets.update`

1. Wechseln Sie auf *Interne Notiz* (im Portal beschriftet *Nur für Bearbeiter sichtbar*).
2. Schreiben Sie Ihren Vermerk in das Feld *Notiz*.
3. Klicken Sie auf *Notiz speichern*.

✓ **Ergebnis:** Es erscheint *Notiz gespeichert*. Der Eintrag trägt im Journal die Marke *Intern*.

Eine interne Notiz geht **nie** per E-Mail hinaus und erscheint dem Melder auch im Portal nicht – die Schnittstelle liefert interne Einträge ausschliesslich an Bearbeiter aus.

Achtung: „Intern“ heißt intern gegenüber dem **Melder**, nicht gegenüber dem Haus. Andere Bearbeiter lesen die Notiz, und das Audit-Log hält sie fest. Was niemand lesen soll, gehört nicht in ein Ticket.

2.3 Zuweisen, Status, Priorität und Zeit erfassen

 **Client:** Ticket-Detail ▶ *Info-Leiste* ·  **Portal:** Ticket-Detail ▶ *Bereich Bearbeitung* ·  `tickets.update`

 **Empfohlene Reihenfolge** — zuerst zuweisen, dann den Status setzen. Andersherum steht der Vorgang kurzzeitig „in Bearbeitung“ ohne Bearbeiter, und genau danach sucht die Warteschlange *Nicht zugewiesen*.

1. Wählen Sie unter *Bearbeiter* die zuständige Person – oder klicken Sie auf *Mir zuweisen*.
2. Wählen Sie bei Bedarf unter *Support-Gruppe* die zuständige Gruppe.
3. Setzen Sie *Status* auf den neuen Stand.
4. Passen Sie *Priorität* an, falls sich die Lage geändert hat (Abschnitt 3).
5. Tragen Sie unter *Zeiterfassung* die aufgewendeten *Minuten* mit *Datum* ein und klicken Sie auf *Zeit erfassen*.

✓ **Ergebnis:** Für jede Änderung erscheint eine kurze Rückmeldung (*Vorgang zugewiesen.*, *Status geändert.*, *Priorität geändert.*, *Zeit erfasst.*), und jede steht im Journal.

Vorgang zurückstellen: Setzen Sie *Zurückgestellt bis* auf ein Datum. Der Vorgang verschwindet damit aus *Offene Vorgänge* und taucht in der Warteschlange *Wiedervorlage* auf.

2.4 Eskalieren

 **Client:** Ticket-Detail ▶ *Aktionen* ▼ ▶ *An Vorgesetzten eskalieren* ·  **Portal:** Ticket-Detail ▶ Bereich *Eskalation* ·  `tickets.update`

1. Öffnen Sie den Bereich *Eskalation*.
2. Wählen Sie die *Eskalationsstufe*.
3. Tragen Sie unter *Begründung* ein, warum Sie eskalieren. Ohne Begründung ist eine Eskalation für die nächste Stelle nicht einzuordnen.
4. Klicken Sie auf *Eskalieren*.

✓ **Ergebnis:** Es erscheint *Vorgang eskaliert*. Die hinterlegte Stelle wird benachrichtigt, und die Stufe steht sichtbar am Vorgang.

2.5 Termin mit dem Melder vereinbaren

 **Nur im Client:** Ticket-Detail ▶ *Aktionen* ▼ ▶ *Termin vorschlagen* ·  `tickets.update` — Im Portal sieht und beantwortet der **Melder** den Vorschlag (ID-10, Abschnitt 9); vorschlagen lässt er sich dort nicht.

Der Melder erhält eine Kalender-Einladung und sagt selbst zu oder ab, ganz ohne Anmeldung.

1. Klicken Sie oben im Ticket-Detail auf *Aktionen* ▼ (neben *Mir zuweisen*) und wählen Sie *Termin vorschlagen*.
2. Geben Sie *Betreff* und den *Zeitraum* (Beginn/Ende) an.
3. Tragen Sie bei Bedarf einen *Ort* ein.
4. Bestätigen Sie.

✓ **Ergebnis:** Der Melder bekommt eine **E-Mail mit Kalender-Einladung** (.ics) samt zwei Links: *Zusagen* oder *Absagen*. Ein Klick genügt – kein Konto nötig. Die Antwort wird **im Ticket-Journal** vermerkt. Bei **Zusage** wird der Termin Ihnen zusätzlich als **Wiedervorlage** registriert, damit er nicht untergeht.

Die Schaltfläche *Aktionen* ▸ bündelt außerdem *An Vorgesetzten eskalieren*, *Zu Problem hochstufen*, *Checklisten* und *Ticket aufteilen* (Abschnitt 6.1). Sie ist sichtbar, wenn Sie das Ticket bearbeiten dürfen.

3 Kategorie, Dringlichkeit, Auswirkung & Priorität

 **Client:** Ticket-Detail ▸ Info-Leiste ·  **Portal:** Ticket-Detail ▸ *Bearbeitung* ·  `tickets.update`

- **Kategorie** ordnet das Ticket fachlich ein und kann Auto-Routing und SLA beeinflussen.
- **Dringlichkeit** und **Auswirkung** wählen Sie je als *Niedrig* / *Mittel* / *Hoch*.
- Die **Priorität** wird daraus **automatisch abgeleitet** (z. B. Hoch × Hoch → Kritisch).

So stufen Sie einen Vorgang richtig ein:

 **Pflichtreihenfolge** — die Priorität ist ein Rechenergebnis aus den beiden Eingaben. Sie direkt setzen zu wollen führt nicht zum Ziel; sie wird beim nächsten Speichern überschrieben.

1. Prüfen Sie, **wie dringend** es ist – wie schnell muss es weg? Das ist die *Dringlichkeit*.
2. Prüfen Sie, **wen es trifft** – eine Person, eine Abteilung, das ganze Haus? Das ist die *Auswirkung*.
3. Setzen Sie beide Werte.

✓ **Ergebnis:** Die *Priorität* stellt sich selbst ein, und mit ihr die SLA-Fristen und die Eskalationskette.

Achtung: „Kritisch“ ist keine Eingabe, sondern ein Ergebnis. Setzen Sie Dringlichkeit und Auswirkung korrekt – daraus ergeben sich SLA-Fristen und Eskalationen.

4 SLA-Fristen & Eskalation

Jedes Ticket hat – je nach Priorität und SLA-Profil – eine **Reaktions-** und eine **Lösungsfrist**. Die verbleibende Zeit sehen Sie farblich hervorgehoben (im Portal als *Erste Reaktion* und *Reaktion fällig*). Läuft eine Frist ab, wird das Ticket **eskaliert** (z. B. Benachrichtigung an eine Führungskraft). Geschäftszeiten/Kalender bestimmen, welche Stunden gezählt werden.

Tipp: Die Warteschlange *SLA verletzt* im Portal und die Spalte *SLA-Fälligkeit* im Client beantworten dieselbe Frage. Sehen Sie zu Dienstbeginn dort zuerst nach – eine gerissene Frist lässt sich am Vormittag noch erklären, am Abend nicht mehr.

5 ITIL-Prozesse im Alltag

Ordavis Plattform kennt vier Ticket-Typen:

- **Incident** – Störung; Ziel ist die schnelle Wiederherstellung.
- **Service Request** – Standardauftrag; ggf. mit Genehmigung / Finanzstufe.

- **Problem** – Ursachenanalyse hinter wiederkehrenden Incidents; mündet in einen **Known Error**.
- **Change** – geplante Änderung; Genehmigung über das **CAB** (Change Advisory Board).

Details zu jedem Prozess stehen im Modul-Dokument ID-20.

6 Major Incident, Verknüpfen, Zusammenführen & Aufteilen

 **Nur im Client:** *Service Desk* ▶ *Tickets, Werkzeugleiste und Aktionen* ▾ ·  `tickets.update` —
Das Portal zeigt bestehende Verknüpfungen an, stellt sie aber nicht her.

- **Major Incident / Masterticket:** Bei einer großen Störung bündeln Sie viele Meldungen unter einem Master-Ticket.
- **Verknüpfen:** Stellen Sie Beziehungen zu anderen Tickets/CIs her.
- **Zusammenführen (Merge):** Doppelte Meldungen führen Sie zu einem Ticket zusammen.
- **Aufteilen (Split):** Das Gegenstück zum Zusammenführen – ein Thema aus einem Ticket wird ein eigener Vorgang (Abschnitt 6.1).

So bündeln Sie eine Großstörung:

 **Pflichtreihenfolge** — erst das Masterticket bestimmen, dann die Meldungen anhängen. Ein nachträglicher Wechsel des Masters löst die bereits gesetzten Verknüpfungen nicht von selbst.

1. Öffnen Sie das Ticket, das die Störung am besten beschreibt.
2. Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf *Major Incident / Masterticket*.
3. Markieren Sie in der Liste die doppelten Meldungen.
4. Klicken Sie auf *Zusammenführen* und bestätigen Sie.

 **Ergebnis:** Alle Melder hängen am selben Vorgang und erhalten dieselbe Rückmeldung – einmal geschrieben statt zwanzigmal.

6.1 Ticket aufteilen

 **Nur im Client:** *Ticket-Detail* ▶ *Aktionen* ▾ ▶ *Ticket aufteilen* ·  `tickets.update`

Melder schreiben oft **mehrere Themen in eine E-Mail**. Fachlich sind das getrennte Vorgänge: andere Zuständigkeit, andere Priorität, eigene Frist. Solange sie in einem Ticket stecken, gilt der Vorgang erst als erledigt, wenn das **langsamste** Thema durch ist – und die Frist des schnellen wird an der Laufzeit des langsamen gemessen.

1. Öffnen Sie das Ticket und wählen Sie unter *Aktionen* ▾ den Punkt *Ticket aufteilen*.
2. Geben Sie den *Betreff* des abzusplittenden Themas an – er ist das Einzige, was zwingend nötig ist, denn er *ist* das neue Thema. Ohne ihn bleibt die Schaltfläche deaktiviert.
3. Ergänzen Sie bei Bedarf eine *Beschreibung*. Sie ist freiwillig.
4. Wählen Sie bei Bedarf eine *Kategorie*. Lassen Sie sie leer, übernimmt der neue Vorgang die des Ursprungs – das ist der häufige Fall.

5. Bestätigen Sie. Danach können Sie direkt in den neuen Vorgang springen.

✅ **Ergebnis:** Es gibt zwei Vorgänge mit eigenen Fristen, wechselseitig verknüpft.

Was dabei geschieht:

Der Ursprung bleibt offen	Ob dort noch etwas zu tun ist, entscheiden Sie – nicht das System
Der Verlauf bleibt beim Ursprung	Dort stand die Mail mit <i>beiden</i> Themen. Der neue Vorgang ist verknüpft und zeigt darauf
Beide Vorgänge werden im Journal vermerkt	Wer den Ursprung ansieht, erkennt, dass ein Teil daraus jetzt woanders bearbeitet wird
Der neue Vorgang erhält eine eigene Frist	Genau das ist der Zweck der Aufteilung
Der Melder wird übernommen	Es ist dieselbe Person mit demselben Anliegen

Hinweis: Anhänge werden **nicht** mitkopiert. Sie bleiben beim Ursprung – über die Verknüpfung sind sie von beiden Seiten erreichbar, und es gibt sie nur einmal.

7 Wissen pflegen

 **Client:** Ticket-Detail ▶ *Artikel aus Lösung erstellen* ·  **Portal:** Wissen & Hilfe ▶ Wissensdatenbank-Redaktion ·  `knowledge.author`

Am Ticket erhalten Sie **Artikelvorschläge** aus der Wissensdatenbank. Aus einer guten Lösung machen Sie einen Artikel für die Zukunft:

💡 **Empfohlene Reihenfolge** — schreiben Sie den Artikel, solange der Fall frisch ist, und vor dem Schließen des Tickets. Danach fehlen erfahrungsgemäß die Einzelheiten, die ihn brauchbar machen.

1. Öffnen Sie das gelöste Ticket.
2. Klicken Sie auf *Artikel aus Lösung erstellen*.
3. Kürzen Sie den übernommenen Text auf das, was ein Unbeteiligter braucht – Symptom, Ursache, Lösungsweg.
4. Vergeben Sie Kategorie und Schlagworte, damit der Artikel gefunden wird.
5. Speichern Sie und geben Sie ihn nach dem Vier-Augen-Prinzip frei (ID-25).

✅ **Ergebnis:** Der nächste Melder mit demselben Problem bekommt den Artikel bereits beim Schreiben seines Tickets vorgeschlagen – und eröffnet im besten Fall gar keines.

8 Textbausteine (Canned Responses)

 **Client:** Service Desk ▶ Textbausteine ·  **Portal:** Service Desk ▶ Textbausteine und Vorlagen · 
[tickets.read](#) zum Lesen, [ticketing.config.manage](#) zum Ändern

Häufige Antworten hinterlegen Sie als **Textbausteine** und fügen sie mit einem Klick ein. Platzhalter (z. B. Melder-Name, Ticketnummer) werden automatisch ersetzt.

1. Öffnen Sie im Ticket das Antwortfeld.
2. Klicken Sie auf *Textbausteine*.
3. Wählen Sie den passenden Baustein aus der Liste.
4. Passen Sie den eingefügten Text an den Einzelfall an, bevor Sie senden.

✓ **Ergebnis:** Der Text steht im Antwortfeld, Platzhalter sind bereits ersetzt.

Hinweis: Steht *Für diesen Baustein gibt es hier kein Antwortfeld.*, haben Sie den Baustein außerhalb einer Antwort geöffnet. Öffnen Sie zuerst *Antworten*. Meldet das Portal *Keine Textbausteine hinterlegt.*, sind für Ihren Mandanten noch keine angelegt – die Verwaltung beschreibt ID-20.

9 Einen Fehler an den Support melden

 **Client:** Käfer-Symbol ganz links in der Statusleiste ·  **Portal:** Käfer-Symbol in der Kopfleiste · 
kein Recht nötig

Läuft die Anwendung auf einen Fehler, melden Sie ihn direkt aus dem Programm. Das Symbol ist auf jeder Seite an derselben Stelle und übermittelt die Seite, auf der Sie gerade stehen, als Zusammenhang mit.

 **Pflichtreihenfolge** — der Datenschutzhinweis steht **vor** der Eingabe, und ohne gesetztes Häkchen wird nichts gelesen und nichts gesendet.

1. Klicken Sie auf das **Käfer-Symbol**.
2. Lesen Sie den **Datenschutzhinweis** im oberen Teil des Fensters.
3. Beschreiben Sie unter *Was haben Sie getan, und was ist passiert?*, was Sie erwartet haben und was stattdessen geschah. Ohne Beschreibung gibt es keinen Bericht.
4. Wählen Sie unter *Was soll mitgeschickt werden?* die Belege ab, die Sie nicht übermitteln möchten.
5. Klicken Sie auf *Einverstanden und senden*.

✓ **Ergebnis:** Es erscheint *Ihr Bericht wurde an den Support übermittelt*.

Abbildung 3 zeigt diesen Dialog im Client.

Fehler an den Support melden

Ihr Bericht geht an den Ordavis-Support (support@ordavis.eu) und wird über das E-Mail-Postfach Ihrer Organisation versendet — der Support kann Ihnen also antworten.

Übermittelt wird ausschließlich, was Sie unten auswählen. Es wird nichts dauerhaft gespeichert: Der Bericht wird versendet und danach nicht aufbewahrt. Ist der Server gerade nicht erreichbar, wird stattdessen eine Datei in Ihrem Dokumente-Ordner abgelegt und ein E-Mail-Entwurf geöffnet — nichts verlässt Ihren Rechner ohne Ihr Zutun.

Seite: settings

Beschreibung (erforderlich)

Was haben Sie getan, und was ist passiert?

Was soll mitgeschickt werden?

- ☒ Client-Protokoll von heute beilegen (technische Meldungen der Anwendung)
- ☐ Bildschirmfoto des Ordavis-Fensters beilegen (Sie sehen es vorher)
- ☒ Version, Betriebssystem und Serveradresse übermitteln
- ☐ Zuletzt angezeigte Fehlermeldung übermitteln (derzeit keine)

Einverstanden und senden

Abbrechen

Abb. 3 – Fehler an den Support melden: Der Datenschutzhinweis steht vor der Eingabe, und jeder Beleg ist einzeln abwählbar. Das Bildschirmfoto ist voreingestellt abgeschaltet; nicht Verfügbares (hier „Zuletzt angezeigte Fehlermeldung“) ist ausgegraut statt stillschweigend weggelassen.

Was der Client mitschickt:

Beleg	Voreinstellung	Inhalt
Beschreibung	Pflicht	Ihre Schilderung – ohne sie kein Bericht
Client-Protokoll von heute	an	Technische Meldungen der Anwendung, nur vom laufenden Tag
Bildschirmfoto	aus	Nur das Ordavis-Fenster, nie der ganze Bildschirm
Systemdaten	an	Version, Betriebssystem, Serveradresse
Letzte Fehlermeldung	an, sofern vorhanden	Die zuletzt angezeigte Meldung

Was das Portal mitschickt: Der Browser kann kein Bildschirmfoto und kein Client-Protokoll liefern. Dort stehen deshalb nur zwei Häkchen zur Wahl – *Browser*, *Betriebssystem*, *Fenstergröße* und *Serveradresse* *übermitteln* sowie *Zuletzt angezeigte Fehlermeldung übermitteln*. Gibt es keine Fehlermeldung, steht das ausdrücklich daneben (*derzeit keine*), statt dass der Punkt fehlt.

Das Bildschirmfoto im Client ist bewusst **voreingestellt abgeschaltet** und wird Ihnen vor dem Versand angezeigt – darauf könnten Daten zu sehen sein, die niemanden außerhalb Ihres Hauses angehen. Sie können den Bericht an dieser Stelle noch ohne Bild abschicken.

Der Bericht geht über das E-Mail-Postfach **Ihrer Organisation** an den Support, damit dieser Ihnen antworten kann. Auf dem Server wird nichts davon aufbewahrt.

Unabhängig von den Häkchen enthält jeder Bericht, **wer** ihn gemeldet hat: Ihr Name und Ihre E-Mail-Adresse als Antwortadresse sowie Lizenznehmer und Mandant. Ohne diese Angaben wüsste der Support nicht, wem er antworten soll – die Antwort ginge an das Systempostfach Ihrer Organisation statt an Sie.

Wenn der Server nicht erreichbar ist – häufig genau dann, wenn Sie melden möchten – legt der Client den Bericht als ZIP-Datei unter *Dokumente\Ordavis-Fehlerberichte* ab und öffnet einen vorbereiteten E-Mail-Entwurf. Hängen Sie die Datei an und senden Sie sie ab. Ohne Ihr Zutun verlässt in diesem Fall nichts Ihren Rechner.

10 Tipps für effizientes Arbeiten

Tipp: Legen Sie sich im Client eine gespeicherte Ansicht „Meine offenen, nach Frist“ an (Abschnitt 1.2) – so sehen Sie auf einen Blick, was zuerst dran ist. Im Portal übernimmt das die Warteschlange *Mir zugewiesen*.

Tipp: Nutzen Sie interne Notizen für Zwischenstände. So bleibt der Verlauf für Kollegen nachvollziehbar, ohne den Melder mit Details zu belasten.

Tipp: Erfassen Sie die Zeit sofort, nicht am Freitagnachmittag. Der Aufwand je Vorgang ist die Grundlage jeder späteren Aussage über Personalbedarf – nachträglich geschätzt ist er wertlos.

Verwandte Themen

- ID-20 – Modul Service Desk / Ticketing – Prozesse, SLA, Kategorien und Routing dahinter
- ID-25 – Modul Wissensdatenbank – Wissensartikel und bekannte Fehler pflegen
- ID-34 – Modul Selbstorganisation – eigene Aufgaben neben der Ticketarbeit organisieren
- ID-27 – Modul Reporting & Dashboards – Kennzahlen zur eigenen Arbeit
- ID-10 – Benutzerhandbuch – Self-Service-Portal – was der Melder auf der anderen Seite sieht