

# Letec Ticketing-Lösung

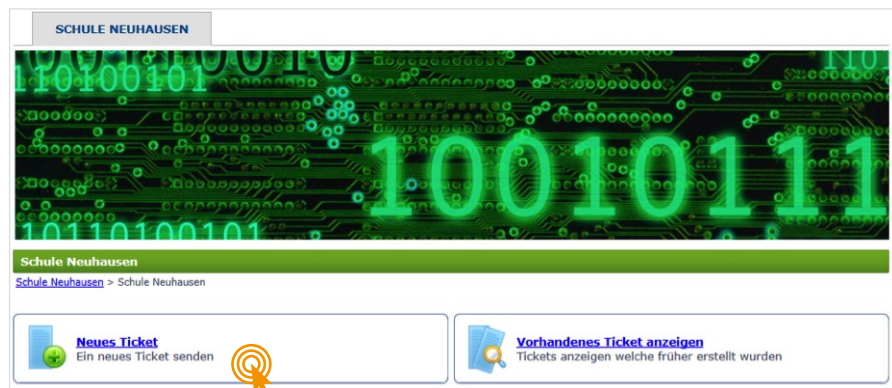
## Alle Supportfälle der Schule im Überblick und bei Bedarf delegieren mittels «Send-to-Letec»-Funktion

Die Letec Ticketing-Lösung **erfasst die Supportanfragen aller Lehrpersonen einfach und zentral** und weist diese automatisch Ihrem IT-Verantwortlichen zu. Die Benachrichtigung erfolgt per E-Mail. Der **Verlauf aller Arbeiten ist ersichtlich**, wenn nötig schickt der IT-Verantwortliche den Fall an die Spezialisten der Letec weiter.

- Einfaches und schnelles Erfassen und Ordnen der Supportfälle
- Automatisches Zuweisen an den zuständigen IT-Verantwortlichen
- Nachvollzug aller getätigten Massnahmen
- Delegieren per «Send-to-Letec»-Funktion, mit einem Mausklick
- Keine unbearbeiteten oder verloren gegangenen Aufträge mehr

### Ticket eröffnen

Mit wenigen Klicks ein Ticket eröffnen.



### Minimale Angaben

Für das Ticket sind nur die wichtigsten Angaben erforderlich.

Name: *	<input type="text"/>
Email: *	<input type="text"/>
Standort: *	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">             Rosenberg              GW I              GW II              Kirchacker              Kindergarten              Schulleitung / Schulverwaltung              Hardware allgemein           </div>
Telefonnummer:	<input type="text"/>
Fehlerkategorie:	<input type="text"/>

## Benachrichtigung per Mail

<input type="checkbox"/>	<u>Tracking-ID</u>	<u>Aktualisiert</u>	<u>Name</u>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">UWG-X1W-HETJ</a>	19S 27M	Rolf Ramsperger

 Markiertes Ticket  
\* Mir zugewiesen  
\* Anderen Mitarbeitern zugewiesen

## Verlauf jederzeit einsehbar

**Drucker druckt nicht aus**

Tracking-ID: X3U-THU-MLNY  
Erstellt am: 17.10.2014 09:44  
Ticketstatus: **Neu** [[Ticket schließen](#)]  
Aktualisiert: 17.10.2014 09:44  
Standort: Schule  
Antworten: 0  
Priorität: **Mittel**  
Letzter Bearbeiter: Peter Maurer  
Besitzer: **Letec IT Solutions AG**  
Bearbeitungszeit: [00:00:00](#)

**Notizen:** [+ Notiz hinzufügen](#)

*Notiz von **Peter Maurer** - 17.10.2014 09:46*  
Guten Tag  
  
Das habe ich gemacht, allderdings hat es nichts gebracht.  
  
Danke und Gruss,  
Peter Maurer

*Notiz von **Helpdesk-Admin** - 17.10.2014 09:45*  
Guten Tag Herr Maurer  
Besten Dank für Ihre Nachricht. Haben Sie den Drucker schon einmal neu gestartet?  
  
Bester Gruss,  
Jan

### Kontakt

Letec IT Solutions AG  
Friedbergstrasse 68, 8200 Schaffhausen

Tel. 052 632 44 22  
Fax 052 632 44 29

[info@letec-it.ch](mailto:info@letec-it.ch)  
[letec-it.ch](http://letec-it.ch)

### Weitere Informationen

[offerte@letec-it.ch](mailto:offerte@letec-it.ch)

### Ansprechpartner

Philipp Riesen  
Geschäftsleiter, Kundenberater

Simon Reutemann  
Geschäftsleiter, Kundenberater