

# FRESHDESK FACTON

KUNDENPORTAL / SUPPORT- UND TICKETSYSTEM

## INHALT

1. WAS IST FRESHDESK?	3
2. ANMELDUNG	4
2.1 Registrierung	4
2.2 Anmeldevorgang	4
3. ÜBERBLICK KUNDENPORTAL	5
4. TICKETS	6
4.1 Ticketübersicht	6
4.2 Erstellen eines neuen Supportvorgangs	7
4.3 Ansicht des Supportvorgangs	8
4.4 Abschluss des Supportvorgangs	9

## 1. WAS IST FRESHDESK?

Freshdesk ist ein webbasiertes Portal und Ticketsystem der Firma Freshworks Inc..

Die wichtigsten Features von Freshdesk im FACTON Umfeld sind:

- Bereitstellen von Informationen und Downloads im Bereich „Lösungen“
- Tickets werden automatisch durch E-Mails an support@facton.com erstellt.
- Vorgänge werden Ihrem Unternehmen durch Domain-Erkennung automatisch zugeordnet.
- Ihre E-Mail-Antworten werden automatisch zugeordnet. Der Bearbeiter wird informiert.
- Die Kommunikation erfolgt ausschließlich über das Portal.  
Die Historie mit allen Nachrichten, Anhängen und Kommentaren ist so verfügbar.

## 2. PORTALNUTZUNG

### 2.1 Registrierung

- Kunden erhalten per E-Mail einen Registrierungslink.  
Öffnen Sie diesen und geben ein Passwort ein.

### 2.2 Anmeldevorgang

- Öffnen Sie die URL: <https://support.facton.com>. Sie werden weitergeleitet zu <https://facton.freshdesk.com>
- Geben Sie Benutzername (E-Mail Adresse) und Passwort ein.
- Klicken Sie auf Anmelden/Login.

The screenshot shows the FACTON customer portal interface. At the top left is the FACTON logo with the tagline 'INNOVATIVE COST MANAGEMENT'. At the top right, there is a user greeting 'Willkommen', a link to 'Anmelden', a link to 'Registrieren', and a language selector set to 'German'. Below this is a navigation bar with 'Start' and 'Lösungen' tabs. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Melden Sie sich am Kundenportal an' and includes the instruction 'Details unten eingeben'. It features two input fields: one for the email address (highlighted with a red border) and one for the password labeled 'Kennwort'. Below the password field is a checkbox labeled 'Meine Anmeldeinformationen auf diesem Computer speichern'. To the left of the 'ANMELDEN' button is a link for 'Kennwort vergessen?'. The right column is titled 'Registrieren' and contains a button 'Registrieren Sie sich bei uns'. Below this button is a paragraph of text: 'Nach Ihrer Registrierung haben Sie vollständigen Zugriff auf unser Self Service-Portal. Sie können Support-Tickets generieren und deren Status verfolgen.' At the bottom of the page, there is a dark footer bar with 'Start' and '-Lösungen' on the left, and 'Impressum FACTON' on the right.

### 3. ÜBERBLICK PORTAL

Nach der Anmeldung sehen Sie den Startbildschirm des Kundenportals.

- Profil bearbeiten: Hier können Sie Ihre persönlichen Daten, z.B. Telefonnummern, Ihr Zugangspasswort oder auch eine andere Anzeigesprache festlegen.
- Tickets: Zeigt Ihre vorhandenen Tickets an.
- Suche: In der Volltextsuche können Sie nach Stichwörtern in der Wissensdatenbank und Ihren vorhandenen Tickets suchen.
- Neues Support-Ticket: Hier können Sie eine neue Supportanfrage stellen.
- Lösungen: Neben diesem Handbuch werden hier später Lösungen und Informationen zu bekannten Problemen veröffentlicht. Außerdem finden Sie hier Downloads, die Ihnen zur Verfügung gestellt werden. Dabei handelt es sich um die Installation und die Updates der EPC Standard – Solutions im Bereich „Downloads Standard Software“ sowie Dateien nur für Ihr Unternehmen im Kundenbereich.

#### Wissensdatenbank

##### Allgemein

Informationen & Handbücher (1)

Handbuch Support - Portal

Downloads Standard Software (3)

EPC 9 CM

EPC 8 CM

Ältere Versionen

##### Kundenbereich

Test Firma (1)

Ihre Downloads

## 4. TICKETS

### 4.1 Ticketübersicht

Unter Tickets sehen Sie all Ihre Supportvorgänge und sofern Sie die Berechtigung haben die Ihres gesamten Unternehmens.

The screenshot shows the FACTON Support portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Start', 'Lösungen', and 'Tickets' tabs. Below this is a search bar with the text 'Wie können wir Ihnen heute weiterhelfen?' and a 'SUCHEN' button. To the right of the search bar are two buttons: '+ Neues Support-Ticket' and 'Ticketstatus überprüfen'. Below the search bar, there is a section for 'Alle Tickets' with a dropdown menu for 'Sortiert nach Erstellungsdatum' and 'Unternehmen: Alle Unternehmen'. On the right side of this section is a 'Tickets exportieren' button. The main content area displays two tickets: 'Ausfall #7' and 'Serverausfall #6', both with a 'GESCHLOSSEN' status indicator.

- Sie haben die Möglichkeit die Tickets zu filtern. So können Sie z.B. alle bereits geschlossenen Anfragen ausblenden.
- Die Tickets können z.B. nach Erstellungs- oder Änderungsdatum sortiert werden
- Die 'Tickets exportieren'-Funktion erlaubt es Tickets als .xls/.csv zu exportieren. Es können bestimmte Filter gewählt werden.
- Sie sehen immer mindestens Ihre eigenen Tickets. Wenn Sie Key-User bzw. Projektleiter sind, können Sie alle Tickets Ihres Unternehmens sehen.

## 4.2 Erstellen eines neuen Supportvorgangs

Durch Drücken der Schaltfläche „neues Support-Ticket“ können Sie eine neue Supportanfrage stellen.

### Ticket senden

Requester \*

Subject \*

Source

EPC-Solution

Environment

Priority

Description \* 

**B** *I* U       

[+ Datei anhängen](#)

Customer Issue #

---

Neben einem Betreff (Subject) und der Beschreibung (Description) haben Sie die Möglichkeit weitere Details anzugeben um das Anliegen zu präzisieren:

- Source: Wenn Sie Ursache kennen, wählen Sie diese aus.
- EPC-Solution: Geben Sie an welche Version die Anfrage betrifft.
- Environment: Die Systemumgebung.
- Datei anhängen: Sie haben die Möglichkeit Dateien, z.B. Screenshots, anzufügen.
- Customer Issue #: Wenn der Vorgang bei Ihnen eine interne Nummer hat, tragen Sie diese bitte hier ein.

## 4.3 Ansicht des Supportvorgangs

Durch Auswahl eines Tickets erhalten Sie eine Übersicht des gesamten Supportvorgangs einschließlich aller Nachrichten, Anhänge und des aktuellen Status.

Start / Ticketliste

### #10009 Es gibt ein Beispiel-Problem

**Freshdesk Test**, gemeldet 1 Minute her  
Cc: andreas@zehmisch.net

Auf dem Produktiv-System in der 6.4.6 funktioniert ein Beispiel nicht - Projekt-ID:12345

**Andreas Zehmisch**, gesagt weniger als eine Minute her

Sehr geehrte/r Freshdesk Test,

Wir sehen uns das gleich an.

Wenn Sie unser Kundenportal nutzen, finden Sie hier weitere Informationen:  
<https://facton.freshdesk.com/helpdesk/tickets/10009>

Mit freundlichen Grüßen / Best regards

Dr. Andreas Zehmisch  
Support Team  
FACTON GmbH  
Prager Str. 2b  
01069 Dresden

Tel.: +49-(0)-180-5-FACTON  
Mail: support@facton.com  
Web: <http://www.facton.com>

**Freshdesk Test**

Klicken Sie hier, um auf das Ticket zu antworten

Für dieses Ticket zuständiger Bearbeiter  
**Andreas Zehmisch**

**Ticketdetails**

**Type**  
Maintenance

**Source**  
Core Product

**EPC-Solution**  
V 6

Version  
6.4.6

**Environment**  
Production

**Status**  
Offen

**Priority**  
Mittel

**Assigned to**  
Andreas Zehmisch

Aktualisieren

Sie haben die Möglichkeit die Ticketdetails zu bearbeiten sowie durch Drücken auf die -Schaltfläche einen Kommentar hinzuzufügen oder auf eine Nachfrage des Supportteams zu antworten.

Außerdem können Sie mit der -Schaltfläche den Supportfall schließen, wenn Sie z.B. selbst den Auslöser eines Fehlers identifizieren konnten.

#### 4.4 Abschluss des Supportvorgangs

**Für dieses Ticket zuständiger  
Bearbeiter**

 **Michael Weiß**

---

**Zufriedenheitsbewertung**  
Your satisfaction is very important to us.  
Please help optimizing our support and  
rate the processing of this request.

- Very satisfied**
- Satisfied**
- Not satisfied**

Nach dem Schließen des Supportfalls haben Sie die Möglichkeit eine Zufriedenheitsbewertung abzugeben.

Es wäre gut, wenn Sie insbesondere bei einer negativen Bewertung vorher einen Kommentar hinzufügen, damit wir wissen, was wir verbessern können.

Sollten bei der Bearbeitung noch Fragen offen geblieben sein haben Sie nun die Möglichkeit eine Antwort hinzuzufügen. Ihr Ticket wird wieder geöffnet.

Für eine neue Anfrage erstellen Sie bitte ein neues Ticket.