

# DRUCKSHOP



## WILLKOMMEN IM DRUCKSHOP HILFEBEREICH

Hilfe und Antworten auf häufig gestellte Fragen

Hier erhalten Sie Hilfe zur Benutzung des Lead-Print DRUCKSHOPS, Erklärungen zu Konfigurationsmöglichkeiten sowie Informationen über Neuerungen.

### Haben Sie noch offene Fragen?

Falls Sie nach dem Durchblättern in unserem DRUCKSHOP-Hilfereich noch offene Fragen haben, besteht jederzeit die Möglichkeit ein Ticket über unser [Ticketssystem](#) aufzugeben.

Unsere Support-Hotline erreichen Sie unter: 02154/48 09 50.

### Kürzlich aktualisierte Seiten

[Schulungsvideos](#)

Aug 22, 2022 • updated by Benedikt Brütsch • [view change](#)

[Modul: Zugriffsrechte](#)

Aug 22, 2022 • created by Tom Hanssen

[Adressbuch](#)

Aug 07, 2022 • updated by Luan Ngo • [view change](#)

[QM Preisberechnung](#)

Jul 25, 2022 • updated by Ronny Hiller • [view change](#)

[Modul: erweiterte Artikelnummern](#)

Jul 22, 2022 • updated by Luan Ngo • [view change](#)

## Wie erstelle ich ein Support-Ticket?

### 1. Ticketsystem im Browser aufrufen

Rufen Sie die Seite <https://support.lead-print.com/> in Ihrem Browser auf.

### 2. Produkt wählen

Wählen Sie Ihr entsprechendes Produkt aus, in diesem Fall der DRUCKSHOP. (Auch erreichbar über den direkten Link: <https://servicedesk.lead-print.com/servicedesk/customer/portal/3>).

### 3. Registrieren/Anmelden

Melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten an oder registrieren Sie sich über "**Für ein Konto anmelden**". Bitte tragen Sie bei einer Registrierung im Feld "Vollständiger Name" Ihren Firmennamen ein.

### 4. Finden Sie eine Lösung

Geben Sie zunächst ein Stichwort für Ihre Frage in das Suchfeld ein. Verschiedene Wiki-Einträge können Ihre Frage gegebenenfalls schon ohne ein Ticket beantworten. Sollten Sie bei der Suche keinen Erfolg haben, klicken Sie bitte auf den Link "**Supportanfrage**".

Lead-Print Service Desk

## DRUCKSHOP & OPC

Willkommen im Help Desk für Ihren Druckshops.

Bitte wählen Sie ein entsprechendes Thema zu ihrer Anfrage.

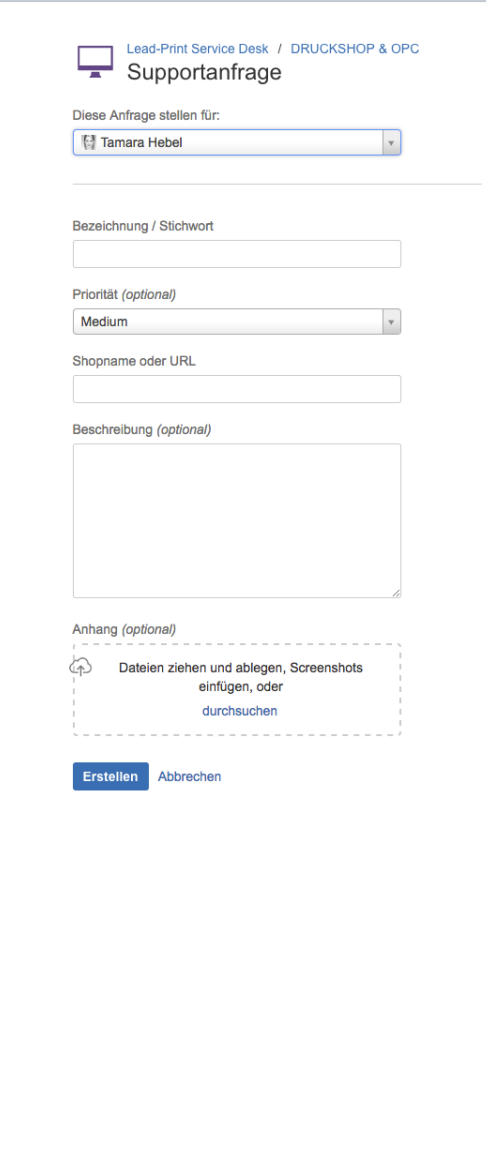
 Finden Sie eine Lösung



Supportanfrage

### 5. Erstellen Sie ein Ticket

Geben Sie nun die nötigen Informationen in das Formular ein.

 <p>Lead-Print Service Desk / DRUCKSHOP &amp; OPC Supportanfrage</p> <p>Diese Anfrage stellen für: <input type="text" value="Tamara Hebel"/></p> <p>Bezeichnung / Stichwort <input type="text"/></p> <p>Priorität (optional) <input type="text" value="Medium"/></p> <p>Shopname oder URL <input type="text"/></p> <p>Beschreibung (optional) <input type="text"/></p> <p>Anhang (optional) Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen, oder durchsuchen</p> <p><input type="button" value="Erstellen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/></p>	<p><b>B</b> <b>e</b> <b>z</b> <b>e</b> <b>i</b> <b>c</b> <b>h</b> <b>n</b> <b>u</b> <b>n</b> <b>g</b> <b>/</b> <b>S</b> <b>t</b> <b>i</b> <b>c</b> <b>h</b> <b>w</b> <b>o</b> <b>r</b>t</p> <p>Geben Sie Ihrer Rückfrage eine aussagekräftige Bezeichnung.</p> <p><b>P</b> <b>r</b> <b>i</b> <b>o</b> <b>r</b> <b>i</b> <b>t</b> <b>ä</b><b>t</b></p> <p>Wählen Sie aus, wie hoch die Priorität Ihrer Anfrage ist. Fehlverhalten die zu weißen Seiten im Shop führen oder Bestellblocker bekommen die Priorität "<b>Highest</b>". Sollte Ihr Shop noch im Demo-Modus laufen (also nicht live geschaltet sein) oder sollten Sie sich nicht sicher sein wie die Priorität einzuschätzen ist, lassen Sie das Ticket auf "<b>Medium</b>" stehen. Unser Support-Team übernimmt die Einschätzung und setzt die Priorität gegebenenfalls hoch oder runter.</p> <p><b>S</b> <b>h</b> <b>o</b> <b>p</b> <b>n</b> <b>a</b> <b>m</b> <b>e</b> <b>o</b> <b>d</b> <b>e</b> <b>r</b> <b>U</b> <b>R</b><b>L</b></p> <p>Teilen Sie uns hier bitte Ihre Shop-URL mit, also die Domain über die der Shop erreichbar ist (<a href="http://www.beispiel.de">www.beispiel.de</a>).</p> <p><b>B</b> <b>e</b> <b>s</b> <b>c</b> <b>h</b> <b>r</b> <b>e</b> <b>i</b> <b>b</b></p> <p>Beschreiben Sie Ihr Problem möglichst genau. Nennen Sie bei Rückfragen zu Benutzern, Artikeln, Warengruppen usw. nach Möglichkeit die IDs oder kopieren Sie den direkten Pfad, damit das Ticket schneller nachvollzogen und gelöst werden kann.</p> <p><i>Hier ist auch immer Platz für ein kurzes "Hallo" (das Ticket ist vergleichbar mit einer E-Mail die alle Kollegen im Support erhalten).</i></p>
---	---

	u ng	
	A n h a ng	Sehr hilfreich und unterstützend bei der Bearbeitung des Tickets sind Screenshots (am besten von der ganzen Seite inklusive URL). Hängen Sie uns diese an dieser Stelle gerne an.

Klicken Sie danach auf "**Erstellen**".

6. **Wir bearbeiten Ihr Ticket**

Sie sehen nun in Ihrer Übersicht den aktuellen Status des Tickets, können jederzeit Kommentare hinzufügen und ein Ticket nach Schließung auch wiedereröffnen.