



# Wie erstelle ich eine Meldung im Ticketsystem?

Stand: Essen, 01.10.2021

engineering.tomorrow.together.



thyssenkrupp

# Schritt 1

## Anmeldedaten beantragen

- Füllen Sie das Registrierungsformular aus und senden Sie es an [app-support@thyssenkrupp.com](mailto:app-support@thyssenkrupp.com).

Registrierung (SAP SID: PAX)  
Zugangsdaten für das Real Estate Ticket Self Service

  
thyssenkrupp

Bitte füllen Sie dieses Formular vollständig aus und senden Sie es an [app-support@thyssenkrupp.com](mailto:app-support@thyssenkrupp.com).

NUTZERDATEN	
Anrede (Herr/Frau)	Wählen Sie die Anrede aus.
Vorname	Ihr Vorname
Nachname	Ihr Nachname
B-ID	Ihre B-ID
E-Mail-Adresse	Ihre E-Mail-Adresse
Telefonnummer	Ihre Telefonnummer
Unternehmen	Ihr Unternehmen
Funktion im Unternehmen	Ihre Funktion im Unternehmen.
Organisation	Ihre Organisationszugehörigkeit
Land	Ihr Land
Sprache	Wählen Sie die Sprache aus.

Registrierung

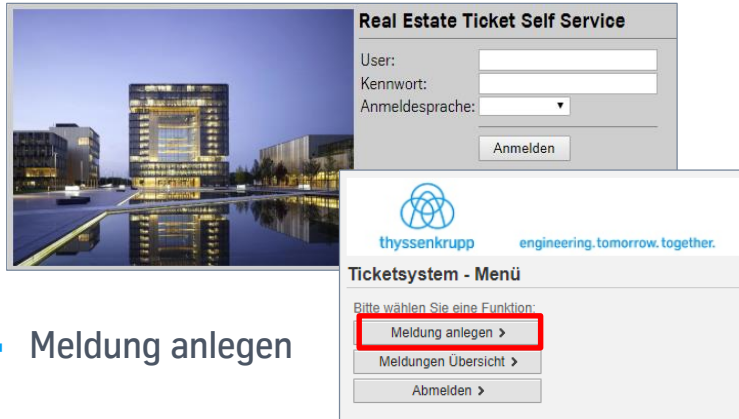


# Schritt 2

## Anmeldung

- Sobald Sie Ihre Zugangsdaten erhalten haben, können Sie sich im Ticketsystem anmelden.
- URL für das Ticketsystem:  
<https://servicedesk.realestate.thyssenkrupp.info/>

- Anmeldeinformationen eingeben



The screenshot shows two overlapping windows from the 'Real Estate Ticket Self Service' portal. The top window is the login form, and the bottom window is the main menu.

**Real Estate Ticket Self Service**

User:

Kennwort:

Anmeldesprache:

Anmelden

**thyssenkrupp** engineering. tomorrow. together.

**Ticketsystem - Menü**

Bitte wählen Sie eine Funktion:

- Meldung anlegen >
- Meldungen Übersicht >
- Abmelden >

- Meldung anlegen

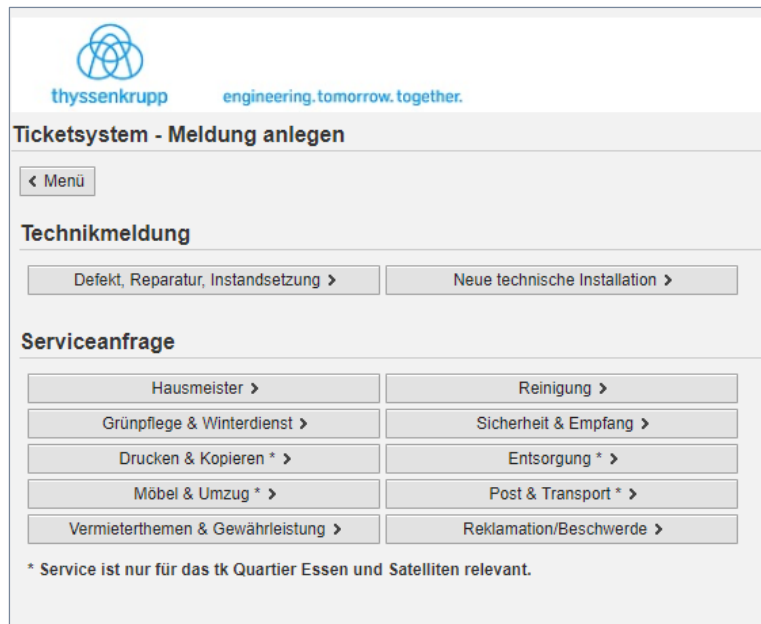
Anmeldung am Portal



# Schritt 3

## Neue Meldung anlegen

- Die passende Technikmeldung bzw. Serviceanfrage auswählen



thyssenkrupp engineering.tomorrow.together.

### Ticketsystem - Meldung anlegen

[< Menü](#)

#### Technikmeldung

[Defekt, Reparatur, Instandsetzung >](#) [Neue technische Installation >](#)

#### Serviceanfrage

<a href="#">Hausmeister &gt;</a>	<a href="#">Reinigung &gt;</a>
<a href="#">Grünpflege &amp; Winterdienst &gt;</a>	<a href="#">Sicherheit &amp; Empfang &gt;</a>
<a href="#">Drucken &amp; Kopieren * &gt;</a>	<a href="#">Entsorgung * &gt;</a>
<a href="#">Möbel &amp; Umzug * &gt;</a>	<a href="#">Post &amp; Transport * &gt;</a>
<a href="#">Vermieterthemen &amp; Gewährleistung &gt;</a>	<a href="#">Reklamation/Beschwerde &gt;</a>

\* Service ist nur für das tk Quartier Essen und Satelliten relevant.



# Schritt 4

## Neue Meldung anlegen

- Mit \* gekennzeichnete Pflichtfelder ausfüllen.
- Region, Standort, Gebäude, (ggf. Etage) auswählen.
- In dem Feld „Ort“ ist der genaue Raum der Meldung anzugeben.
- Der Meldende ist der User/ Anlegender im Ticketsystem. Somit muss der Antragsteller überschrieben und (hinter dem Namen) um die 8-ID ergänzt werden.
- Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse müssen ebenfalls eingetragen werden.

The screenshot shows the 'Meldung anlegen' (Create Ticket) form in the Thyssenkrupp Ticketsystem. The form is titled 'Ticketsystem - Meldung anlegen' and includes a navigation bar with 'Menü', 'Meldung speichern', and 'Meldungen Übersicht'. The form fields are as follows:

- Meldungsnummer: [Empty text input]
- \* Meldungsgrund: [Technikmeldung] (dropdown)  Betriebsstörung
- \* Detailinfo: [Neue technische Installati...] (dropdown)
- \* \* Region: [Nordrhein-Westfalen] (dropdown)
- \* \* Standort: [ENN Schliebergstr., Ennigerloh] (dropdown)
- \* \* Gebäude/Grundstück: [ENN Altbau, Ennigerloh] (dropdown)
- Etage: [Empty dropdown]
- \* Leistungsort/Raum: [Empty text input]
- \* Betreff: [Empty text input]
- Erläuterung: [Empty text area]
- Meldender / Antragsteller: Hinweis: bei abweichendem Antragsteller, bitte Daten überschreiben: [Empty text input]
- \* 8-ID Meldender: [10509427] (text input)
- Ansprechpartner: [Dennis Biermann] (text input)
- \* Tel. Ansprechpartner: [Empty text input]
- \* E-Mail Ansprechpartner: [dennis.biermann@thyssenkrupp.com] (text input)
- Keine E-Mail bei Statusänderung der Meldung:

\* = Pflichtfelder

## Meldung erstellen/Ticketsystem



# Schritt 5

## Meldung speichern

- Meldung sichern.

Meldung speichern

- Folge:** Die Meldung wird nun unter der angezeigten Meldungsnummer im SAP abgebildet und ist für den Facility Manager abrufbar.

thyssenkrupp engineering.tomorrow.together.

### Ticketsystem - Meldung anlegen

Menü **Meldung speichern** Meldungen Übersicht

Meldungsnummer:

\* Meldungsgrund: Technikmeldung  Betriebsstörung

\* Detailinfo: Neue technische Installati...

\* Region: Nordrhein-Westfalen

\* Standort: ENN Schleebergstr., Ennigerloh

\* Gebäude/Grundstück: ENN Altbau, Ennigerloh

Etage:

\* Leistungsort/Raum:

\* Betreff:

Erläuterung:

Meldender / Antragsteller: Hinweis: bei abweichendem Antragst...

\* 8-ID Meldender: 10509427

Ansprechpartner: Dennis Biermann

\* Tel. Ansprechpartner:

\* E-Mail Ansprechpartner: dennis.biermann@thyssenkrupp.com

Keine E-Mail bei Statusänderung der Meldung:

\* = Pflichtfelder

thyssenkrupp engineering.tomorrow.together.

### Ticketsystem

Menü Neue Meldung anlegen Meldungen Übersicht

Ihre Meldung wurde erfolgreich angelegt. Meldungsnummer: **000010215040**

Möchten Sie dieser Meldung noch Dokumente beifügen?

Meldung erstellen/Ticketsystem



# Schritt 6

## Dokumente an Meldung anhängen

- Sobald Sie die Meldung gesichert haben, können Sie bei Bedarf noch Dokumente anhängen, indem Sie auf „Datei anhängen“ klicken.
- Im neu geöffneten Fenster können Sie die gewünschte Datei hochladen, indem Sie auf den Button „Durchsuchen...“ klicken.
- Sobald Sie die Datei ausgewählt haben, hinterlegen Sie diese mit dem Klicken auf „Datei hochladen“ und dann „Speichern“.
- Sie können maximal 5 Dateien hochladen.

The screenshot shows the top part of the Thysssenkrupp Ticketsystem interface. At the top left is the Thysssenkrupp logo and the tagline 'engineering. tomorrow. together.'. Below this is the title 'Ticketsystem'. There are three buttons: 'Menü', 'Neue Meldung anlegen', and 'Meldungen Übersicht'. A message states: 'Ihre Meldung wurde erfolgreich angelegt. Meldungsnummer: 000010215040'. Below the message is the question 'Möchten Sie dieser Meldung noch Dokumente beifügen?' followed by a red-bordered button labeled 'Dateianhänge'.

The screenshot shows the file upload section of the Thysssenkrupp Ticketsystem interface. At the top left is the Thysssenkrupp logo and the tagline 'engineering. tomorrow. together.'. Below this is a large empty rectangular area for file selection. At the bottom of this area are three buttons: 'Datei auswählen', 'Datei hochladen', and 'Speichern'. The 'Datei hochladen' and 'Speichern' buttons are highlighted with red borders.

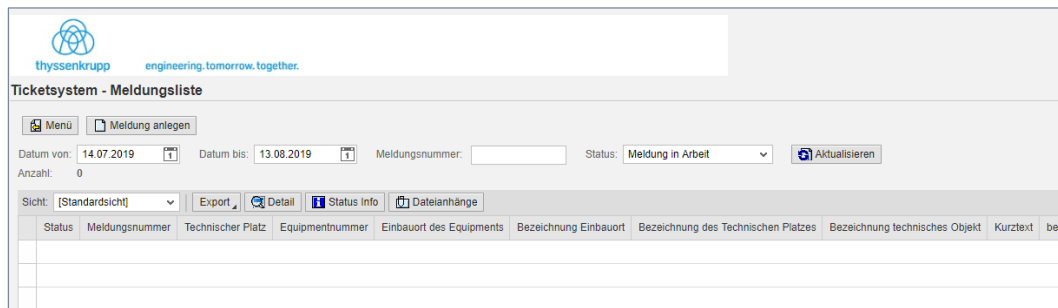
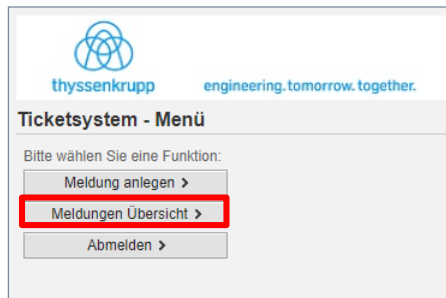
Meldung erstellen/Ticketsystem



# Schritt 7

## Meldungen Übersicht

- Im Menü „Meldungen Übersicht“ auswählen.
- In der Meldungsübersicht werden alle angelegten Meldungen ausgeführt.
- Bitte beachten Sie: In der Meldungsliste können Sie mithilfe der unteren und rechten Scrollbalken gewünschte Details einsehen.




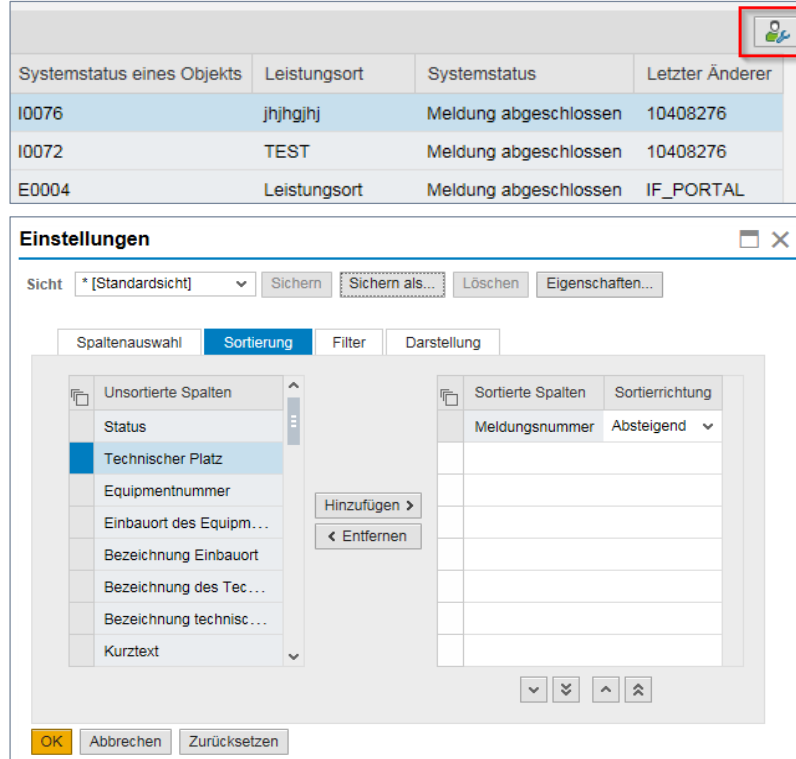
Meldung erstellen/Ticketsystem





# Tipp: Layout Ansicht anpassen

- Öffnen Sie zunächst die Einstellungen, indem Sie auf den Button klicken. 
- Wählen Sie Ihre gewünschten Einstellungen aus:
  - z.B. Sortierung nach aktuellen Tickets



The screenshot shows a software interface with a table and a settings dialog. The table has the following data:

Systemstatus eines Objekts	Leistungsort	Systemstatus	Letzter Änderer
I0076	jhjhghj	Meldung abgeschlossen	10408276
I0072	TEST	Meldung abgeschlossen	10408276
E0004	Leistungsort	Meldung abgeschlossen	IF_PORTAL

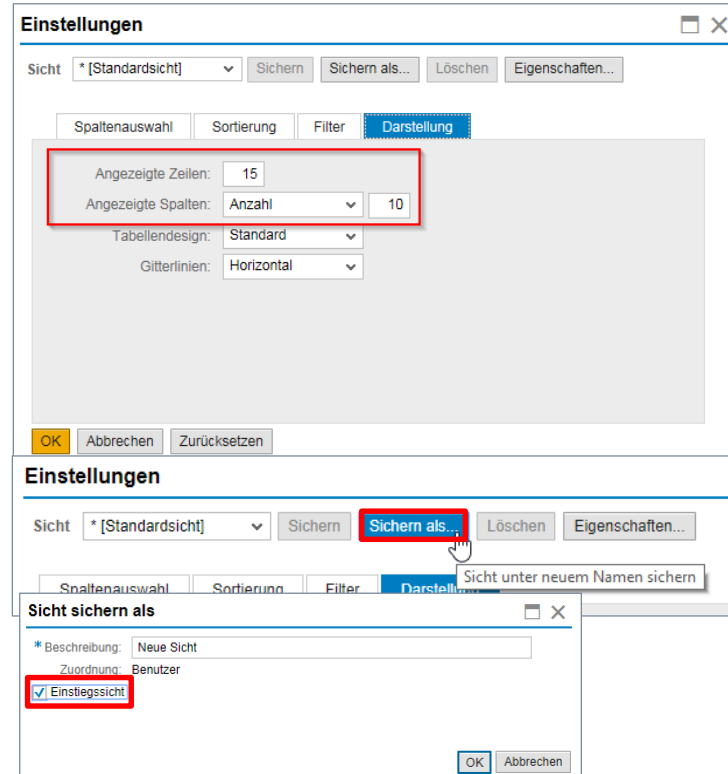
The settings dialog, titled "Einstellungen", has a "Sicht" dropdown set to "\* [Standardsicht]". It includes buttons for "Sichern", "Sichern als...", "Löschen", and "Eigenschaften...". The "Sortierung" tab is active, showing a list of columns to be sorted. The "Sortierte Spalten" list contains "Meldungsnummer" with a sort direction of "Absteigend".

Layout anpassen



# Tipp: Layout Ansicht anpassen

- Passen Sie die Breite und Höhe sinnvoll an.
- Sichern Sie die Einstellungen als persönliche Sicht. Setzen Sie hierbei das Häkchen bei „Einstiegssicht“.



Layout anpassen



# Kontaktpersonen

- Bei technischen Fragen und Systemproblemen wenden Sie sich an:

[sap.realestate@thyssenkrupp.com](mailto:sap.realestate@thyssenkrupp.com)

- Bei Fragen zum Prozess und der Bedienung wenden Sie sich an:

[sap-businessprocess.realestate@thyssenkrupp.com](mailto:sap-businessprocess.realestate@thyssenkrupp.com)

Bei Fragen wenden Sie sich an...

