

Informationen zum



Anfragezentrum Support Ticket System



Anfragezentrum Support Ticket System

Gast | [Anmelden](#)



Support-Center-Startseite



Wissensdatenbank



Neues Ticket eröffnen



Ticket-Status überprüfen

Wissensdatenbank durchsuchen

Suche

Neues Ticket eröffnen

Ticket-Status überprüfen

Willkommen im DAGV-Anfragezentrum

Um Anfragen an die DAGV zu rationalisieren und Sie besser zu bedienen, verwenden wir ein Support-Ticket-System. Jede Anfrage wird mit einer eindeutigen Ticket-Nummer versehen, mit der Sie den Fortschritt und die Antworten online verfolgen können. Zu Ihrer Information stellen wir Ihnen ein vollständiges Archiv und eine Historie aller Ihrer Anfragen zur Verfügung. Zum Einreichen einer Anfrage ist eine gültige E-Mail-Adresse erforderlich.

Selbstverständlich können Sie eine Anfrage auch per E-Mail an anfragen@dagv.org senden.

Hinweis: Achten Sie bitte bei Ihrer Anfrage darauf, dass Sie alle verfügbaren Informationen mitteilen, die Sie haben (Name, Geburtsdatum, -ort, Eltern, Religionszugehörigkeit, Beruf, Auswanderungszeitpunkt, Heiratsdatum, -ort, Partnernamen, Sterbedatum, -ort) Wo haben Sie schon geforscht oder forschen lassen? Welche Ergebnisse haben Sie erhalten?

Besondere Fragen

[Homepage des VFFOW](#)

[Regionales Ansprechpartner des VFFOW](#)

[Wie erreiche ich den VFFOW?](#)

[Spendenkonto der DAGV](#)



Copyright © 2020 DAGV osTicket - All rights reserved! - Impressum - Datenschutz

powered by  osTicket

Inhaltsverzeichnis

Genealogische Anfragen an die DAGV	3
Mehrsprachigkeit	3
Anfragen per E-Mail	3
Startseite beim Anfragesystem	3
Anmelden bei DAGV osTicket.....	4
Kontoregistrierung	4
Neues Ticket eröffnen:	4
Anzeige der Ticketaufstellung	5
Anmeldung als Agent	6
Weitere Dokumentation	6

Genealogische Anfragen an die DAGV

Die DAGV erreichen regelmäßig z. T. qualitativ hochwertige Anfragen aus aller Welt. Zur Beantwortung der Anfragen hatte die DAGV im Jahre 2004 eine Anfragestelle eingerichtet, in der die Anfragen direkt beantwortet oder zur Beantwortung an regionale Vereine weitergeleitet worden sind. Diese Anfragestelle wurde in den Jahren von den Herren Mario Seifert, Hans-Joachim Lünenschloß, Prof. Wulf v. Restorff und Rolf Masemann (†) mit großem Engagement betreut. Nach dem plötzlichen Tode von Rolf Masemann übernahm Hans-Joachim Lünenschloß wieder die Betreuung. Aufgrund der immer größer werdenden Zahl der Anfragen sollte nun die Bearbeitung auf eine breitere Basis gestellt werden.

Zu diesem Zweck hat die DAGV nun ein System (OsTicket) eingerichtet, an und mit dem mehrere Betreuer direkt und online arbeiten können und bei dem auch Internationalität kein Hindernis darstellt.

Die Anfragenden werden in dem System **Benutzer** genannt, die Betreuer sind **Agenten**.

Mehrsprachigkeit

Das System verfügt in den meisten Bereichen über die Möglichkeit der Mehrsprachigkeit. Es sind aktuell die Sprachen installiert, die auch als Flagge angezeigt werden. Weitere Sprachen können nachinstalliert werden, sofern sie für OsTicket zur Verfügung stehen.

Gast | [Anmelden](#)



Damit eine andere Sprache angezeigt wird, muss man auf eine der angezeigten Flaggen klicken. Die Texte werden dann in der gewünschten Sprache gezeigt, sofern die hinterlegten Texte auch übersetzt sind.

Automatische Mailantworten werden i. d. R. deutsch und englisch versendet.

Anfragen per E-Mail

Anfragen per E-Mail können an die Mail-Adresse anfragen@dagv.org gesendet werden. Sie laufen automatisch in das System ein. Der / die Anfragende erhält darüber eine Antwortmail.

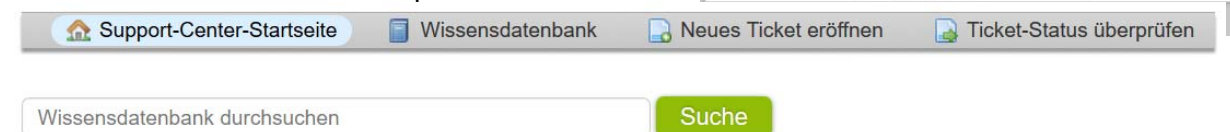
Startseite beim Anfragesystem

Online ist das DAGV-Anfragezentrum ist erreichbar über: <https://osticket.dagv.org/>

Unangemeldet zeigt die Seite, dass man Gast ist und bietet die Wechsel zur Anmeldung.

Die Start-Seite bietet die Möglichkeiten,

1. die Wissensdatenbank zu durchsuchen,
2. zu der Wissensdatenbank zu wechseln,
3. ein neues Ticket zu eröffnen und
4. einen Ticket-Status zu überprüfen.



Bei einer Online-Eingabe muss man sich vorher registrieren und anmelden.

Anmelden bei DAGV osTicket

Um ein neues Ticket online eingeben zu können oder den aktuellen Status eines Tickets zu überprüfen, muss man sich vorher anmelden.

Hat man das Passwort mal vergessen, so gibt man kein Passwort ein und kann sich daraufhin einen Link zusenden lassen, um es neu zu definieren.

Wenn man noch kein Benutzerkonto hat, muss man sich vorher registrieren.

Als **Agent** meldet man sich über den Link bei „Ich bin ein Agent“ an (siehe Anmeldung als Agent auf Seite 6).

Anmelden bei DAGV osTicket

Um Ihre Frage(n) besser beantworten zu können, bitten wir Sie, sich mit einem Konto zu registrieren.



Kontoregistrierung

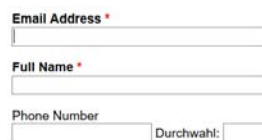
Bei der Registrierung gibt man seinen Namen, seine E-Mail-Adresse an und bestimmt ein Passwort.

Danach erhält man eine E-Mail, die man bestätigen muss.

Konto-Registrierung

Verwenden Sie das folgende Formular zum Erstellen eines Kontos oder aktualisieren Sie die Informationen, die wir zu Ihrem Konto haben

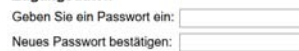
Contact Information



Einstellungen



Zugangsdaten

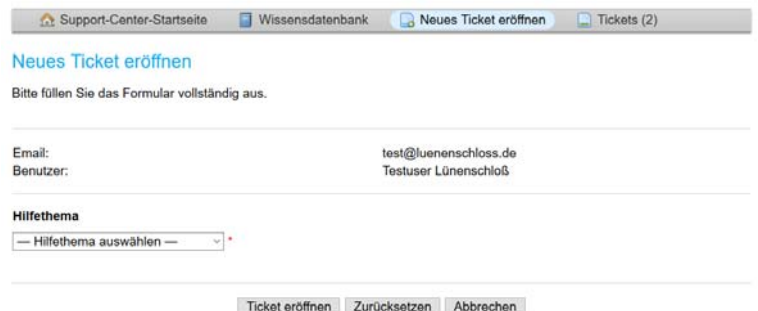
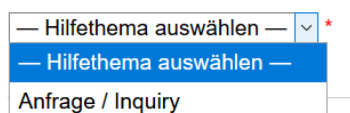


[Registrieren](#) [Abbrechen](#)

Neues Ticket eröffnen:

Auf der Seite Neues Ticket eröffnen wird der angemeldete Benutzer angezeigt und eine Auswahl für Hilfsthemen angeboten.

Hilfethema



Es ist ein Hilfsthema vorhanden, das ausgewählt werden muss. Nach der Auswahl dieses Hilfsthemas werden Detailangaben erfragt. Hierzu steht auch ein großes Eingabefenster zur Verfügung.

Hilfethema
Anfrage / Inquiry

Ticket Details
Please Describe Your Issue.

Issue Summary *

<> ¶ A Aa B / U -

Details on the reason(s) for opening the ticket.

📎 Ziehen Sie Dateien hierhin oder wählen Sie diese aus

Zuerst wird eine Zusammenfassung (Überschrift) für die Anfrage und weitere Informationen in Form von Prosa-Text erfragt.

Das Feld darunter bietet die Möglichkeit, Anlagen (Bilder, Dokumente) der Anfrage beizufügen, die in der Datenbank gespeichert werden.

Entsprechend der Vorgaben des Hilfsthemas werden weitere Angaben abgefragt, z. B.:

Anfragedetails / Inquirydetails

gesuchte Person *
Bitte geben Sie den Namen der gesuchten Person vollständig an.

Geburtsdatum, Geburtsort *
Wann und wo ist die gesuchte Person geboren worden?

Eltern Wer waren die Eltern der gesuchten Person? Wo haben sie gelebt? Welchen Beruf hatten sie?

Religionszugehörigkeit

Auswanderung
Wenn die gesuchte Person ausgewandert ist: Wann war das? Wohin ist sie ausgewandert? Gibt es Einträge in Passagierlisten? Bei mehr Platzbedarf bitte in Notizen weiterschreiben.

Beruf Geben Sie hier an, welchen Beruf die gesuchte Person ausgeübt hat.

genauere Beschreibung
Beschreiben Sie hier genau, was Sie für die Person suchen und welche Informationen Sie schon haben.

Was habe ich schon erfahren?
Beschreiben Sie hier, welche Kenntnisse Sie zu der gesuchten Person schon erfahren haben. Das hilft Doppelarbeit zu vermeiden.

Ticket eröffnen Zurücksetzen Abbrechen

Ein Klick auf „Ticket eröffnen“ überträgt die Informationen in die Datenbank und löst eine Mail an die eingestellte „Abteilung“ aus.

„Zurücksetzen“ löscht die Eingaben aus dem Formular.

„Abbrechen“ wechselt zu der letzten Anzeige.

Anzeige der Ticketaufstellung

In der Ticketaufstellung lassen sich die eigenen Tickets nach Hilfsthema und Status auswählen und anzeigen.

Support-Center-Startseite Wissensdatenbank Neues Ticket eröffnen Tickets (2)

Suche Hilfethema: — Alle Hilfsthemen —

Tickets Geschlossen (2)

Zeigt 1 - 2 von 2 Geschlossene Tickets

Ticket #	Erstellungsdatum	Status	Betreff	Abteilung
789192	08.04.20	Resolved	Geburtsurkunde Emil Stürtz gesucht	Anfragen
328379	27.03.20	Closed	Testanfrage	Anfragen

Seite: [1]

Die Anzeige bietet die Möglichkeit einer Rückmeldung.

Alle beteiligten Bearbeiter erhalten darüber eine Mail zur Information.

Ein schon geschlossenes Ticket wird automatisch wieder geöffnet. Das gilt auch für einlaufende Rückantworten über E-Mail.

Anmeldung als Agent

Eine Anmeldung als Agent kann direkt erfolgen über die URL

<https://osticket.dagv.org/scp/login.php>

bzw. über den Link bei der Frage „Ich bin ein Agent — Hier anmelden“ (s. o.)

Agenten werden vom Admin eingetragen (registriert). Hierzu bitte den vollen Namen, die E-Mail-Adresse und das regionale Gebiet an admin@dagv.org mitteilen. Sie erhalten daraufhin eine Hinweismail



Passwort vergessen

Auch ein Admin darf mal das Passwort vergessen. Bei einem falschen oder fehlenden Passwort wird der Zugang verweigert und ein Link zu „Ich habe mein Passwort vergessen“ angeboten.

In dem folgenden Fenster kann man dann die E-Mail-Adresse oder die Benutzerkennung eingeben und erhält per Mail einen Link um das Passwort neu zu definieren.



Weitere Dokumentation

Zu OSTicket befindet sich hier weitere Dokumentation: <https://docs.osticket.com/en/latest/> .