

Anleitung:

Transfer der NS-Server zu NET WÄCHTER bei  
Alfahosting

## Inhalt

1	Vorwort.....	3
2	Login.....	3
2.1	Login bei Alfahosting .....	3
2.2	Übersicht.....	4
3	Support-Ticket erstellen.....	5
4	Support Textvorlage.....	6

## 1 Vorwort

Sollten Sie Hilfe bei der technischen Konfiguration von NET WÄCHTER benötigen, können Sie uns gern via Ticket oder Live-Chat erreichen.

Gern helfen unsere Techniker Ihnen auch telefonisch unter:

**0711 914 29 890**

Bei Alfahosting ist es so, dass die Nameserver in dem Standard-Paket nicht selbst geändert werden können und Sie somit, wie in der Anleitung beschrieben, ein Support-Ticket erstellen müssen.

## 2 Login

### 2.1 Login bei Alfahosting

Bevor Sie sich um den Umzug des Namensservers kümmern können, müssen Sie sich einloggen.

Dazu gehen Sie auf <https://alfahosting.de/kunden-login/> und geben Ihre Benutzerdaten ein.



Anschließend das Ganze mit „Anmelden“ bestätigen.

## 2.2 Übersicht

Wählen Sie in der linken Menüleiste „Supportsystem“ aus.

Sie gelangen anschließend zur Übersicht Ihrer Tickets (wenn Sie bereits welche erstellt haben).

### Supportsystem

**Was ist ein Ticketsystem / Wo befinde ich mich hier?**

Um Ihr Anliegen effektiv und schnellstmöglich bearbeiten zu können, verwenden wir ein sogenanntes „Trouble-Ticket System.“ Supportanfragen (Tickets) werden der Reihe nach durch unsere Mitarbeiter bearbeitet.

Möchten Sie eine Frage an den Support stellen, klicken Sie bitte auf den Link „Ticket erstellen“ in der linken Navigation. Dort schildern Sie das Problem bitte so detailliert wie möglich.

Vermeiden Sie bitte das Eröffnen verschiedener Tickets zum selben Thema, doppelte Tickets (und evtl. Bearbeitung durch verschiedene Mitarbeiter) führen zu Chaos und behindern die Problemlösung enorm.

Sollten Sie nach dem Login ein zuvor geöffnetes Ticket nicht mehr finden können, schauen Sie bitte im Menüpunkt „geschlossene Tickets“ nach; vermutlich wurde Ihr Problem zwischenzeitlich durch einen Mitarbeiter bereits gelöst.

Sie haben ebenfalls über die Suchfunktion die Möglichkeit nach Tickets zu suchen.

---

**Wählen Sie eine Aktion.**

[Übersicht](#)
[Ticket erstellen](#)
[Offene Tickets](#)
[Geschlossene Tickets](#)
[Ticket suchen](#)
[zum FAQ-Bereich](#)

---

**Ihre letzten 5 Tickets**

Ticket	Betreff	Status	letzter Beitrag	Datum/Uhrzeit*
417975	Domains - Allgemeine Anfrage <a href="#">Allgemeine Anfrage</a>	Beantwortet	Marc Jarisch	30.03.2017 / 13:47 04.04.2017 / 16:45

\*Legende: Erstellungsdatum Letzte Änderung

[Sind Sie zufrieden? Bewerten Sie uns jetzt!](#)

Dort klicken Sie bitte auf „Ticket erstellen“.



### 3 Support-Ticket erstellen

Hier sehen Sie das Menü, um ein Support-Ticket zu erstellen. Die Felder füllen Sie bitte mit folgenden Informationen aus:

Neues Ticket erstellen	
betroffener Tarif:	258368 - Starter L (SSD) - (alfa-test.de) ▼
Thema:	Domains ▼
Kategorie:	DNS Einträge ▼
Dringlichkeit:	Mittel ▼
Betreff:	Nameserver Änderung
Ihre Nachricht:	
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>gerne würde ich für meine Domain (Hier Ihre Domain eintragen) die NS-Einträge <u>än</u>-dern lassen. Es handelt sich um folgenden NS-Server:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <a href="#">ns1.gzis.de</a></li><li>2. <a href="#">ns2.gzis.de</a></li><li>3. <a href="#">ns3.gzis.de</a></li></ol> <p>Bitte führen Sie meine Anfrage direkt aus und informieren mich wenn Sie die NS-Einträge geändert haben.</p> <p>Vielen Dank im Voraus!</p> <p>Mit freundlichen Grüßen (hier Ihren Namen eintragen)</p>	

Nur noch auf „Abschicken“ klicken und Sie haben die Nameserver-Änderung in Auftrag gegeben.

#### 4 Support - Textvorlage

Sehr geehrte Damen und Herren,

gern würde ich für meine Domain (Hier Ihre Domain eintragen) die NS-Einträge ändern lassen. Es handelt sich um folgenden NS-Server:

1. [ns1.gzis.de](http://ns1.gzis.de)
2. [ns2.gzis.de](http://ns2.gzis.de)
3. [ns3.gzis.de](http://ns3.gzis.de)

Bitte führen Sie meine Anfrage direkt aus und informieren mich, wenn Sie die NS-Einträge geändert haben.

Vielen Dank im Voraus!

Mit freundlichen Grüßen

(hier Ihren Namen eintragen)