

Antworttemplate erstellen

Zusammenfassung

Für eine bessere Kommunikation im ServiceDesk können Vorlagen für Antworten oder Rückmeldungen hinterlegt werden. Auch dynamische Systembestandteile sind hinterlegbar.

Diese Anleitung richtet sich besonders an folgende Zielgruppen:

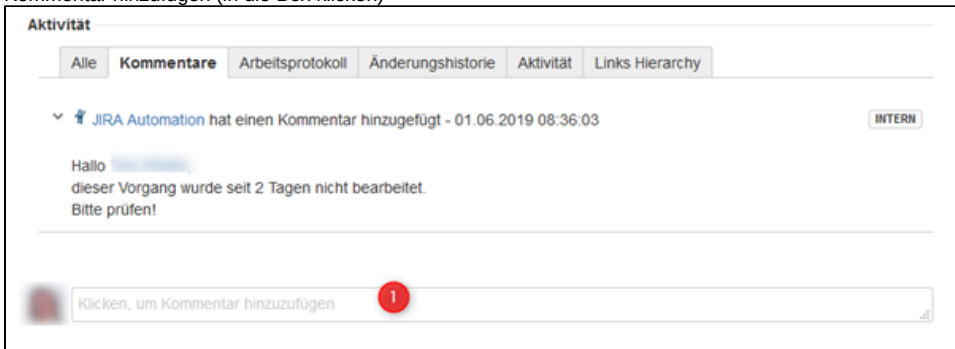
- **Lehrende**
- **Mitarbeitende**
- **IVV und AVer**
- **Mitarbeitende des Universitätsklinikums Jena**
- **Einrichtungen und Gremien (z.B. Fachschaftsräte)**
- **Arbeitsbereiche / Gruppen (z.B. Projekte)**

Voraussetzungen

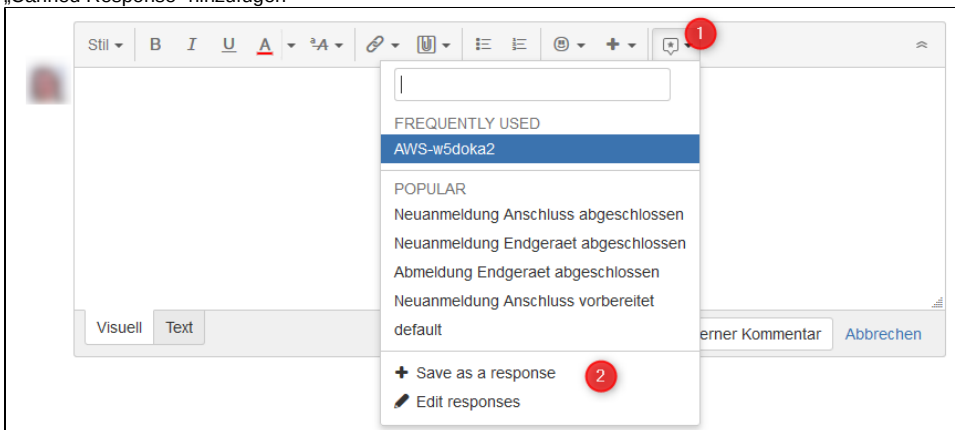
- Zugriff auf den ServiceDesk ist möglich
- erfolgreich Anmeldung als Bearbeiter

Lösung und Umsetzung

1. Im Service Desk Projekt ein Ticket/einen Vorgang aufrufen
2. Kommentar hinzufügen (in die Box klicken)



3. „Canned Response“ hinzufügen



4. Antworttemplate erstellen und speichern

Save response

Name

Response

Sehr geehrte(r) \${issue.reporter.name}

Insert variable

- Problemzusammenfassung
- Problembeschreibung
- Problemschlüssel
- Problem-Berichtersteller
- Problemlösung
- URL anfragen
- Anfragestatus

Visuell Text

Save Cancel

5. Template nutzen: Kommentar hinzufügen und "Canned Response" auswählen

Stil B I U A A Link Image List

AWS

AWS-w5doka2

Visuell Text

Mit Kunden teilen Interner Kommentar Abbrechen

Verwandte Artikel

- [Anmelden in Confluence](#)
- [FAQ VPN](#)
- [Seminarraum 103](#)
- [Kleiner Sitzungssaal](#)
- [Großer Sitzungssaal](#)

Titel: "Antworttemplate erstellen"

Stand: 30.09.2020