

# Rückfrage an Betreuer/Professor stellen

## Zusammenfassung

Um eine transparente Kommunikation in Jira Service Desk zu gewährleisten, gibt es die Möglichkeit, als Bearbeiter Anfragen an bspw. Betreuer oder Professoren zu stellen. Dabei ist zu unterscheiden, ob der Autor des Tickets die Rückfrage sehen können darf oder nicht. Wenn die Rückfrage an eine Person ohne FSU-Account gestellt werden soll, ist diese zunächst als Kunde im Portal hinzuzufügen.

Diese Anleitung richtet sich besonders an folgende Zielgruppen:

- **Lehrende**
- **Mitarbeitende im Bereich Campusmanagement**

## 1. Bestandsticket vorhanden: Rückfrage stellen – für Autor sichtbar

Soll zu einem Sachverhalt eines bestehenden Tickets eine dritte Person angeschrieben werden, dessen Inhalt der Ticketautor mit einsehen darf, so kann diese Person einfach dem Ticket hinzugefügt werden. Anschließend kann über den Button "Kunden antworten" die hinzugefügte Person angeschrieben werden. Der Autor des Tickets erhält diese Nachricht automatisch in Kopie.

FSU004CMSD-49  
0815

Zurück zur Warteschlange

Bearbeiten | Kommentieren | Zuweisen | Weitere Aktionen | Schließen | **Kunden antworten** | Arbeitsablauf

**Details**

Typ: Serviceanfrage | Status: **WARTET AUF SUPPORT** (Arbeitsablauf anzeigen) | SLAs

Priorität: Mittel | Lösung: Nicht erledigt

Komponente(n): ASPA Prüfungsausschuss/Magister

Stichwörter: Keine

Friedolin-Rolle: Student/-in

MatrikelNr.: 0815

Prüfungsamt: ASPA - Prüfungsausschuss/Magister

Studiengang: keine Ahnung

Abschluss: Bachelor

**Personen**

Bearbeiter: Nicht zugewiesen | Mir zuweisen

**1.** Autor: Testnutzer 1

**Request participants:**

Organisationen: Keine

Stimmen: 0 Für Vorgang stimmen

Beobachter: 0 Vorgang beobachten

## 2. Bestandsticket vorhanden: Rückfrage stellen – für Autor nicht sichtbar

Soll der Autor die Rückfrage nicht lesen können, so muss diese in einem separaten Ticket gestellt werden:

1. Ticket aufrufen, für das eine Rückfrage gestellt werden soll.

2. Rückmeldung Prof. Editieren

FSU004CMSD-150  
Prüfungsanmeldung | registration for examination

Bearbeiten | Kommentieren | Zuweisen | Weitere Aktionen | Schließen | Kunden antworten | Arbeitsablauf

**Details**

Typ: Serviceanfrage | Status: **WARTET AUF SUPPORT** (Arbeitsablauf anzeigen)

Priorität: Mittel | Lösung: Nicht erledigt

Komponente(n): ASPA AHn | Sicherheitsstufe: PA ASPA (Akademisches Studien- und Prüfungsamt)

Stichwörter: Keine

MatrikelNr.: 123456

Prüfungsamt: ASPA - A-Hn (Nachname)

Studiengang: ET

Abschluss: Bachelor B.A.

Semester: 5

Anfrageart: Prüfungsanmeldung | registration for examination

Rückmeldung Prof.: nicht erforderlich

### 3. Ja auswählen und bestätigen

Rückmeldung Prof.: ☐ Keine ☐ nicht erforderlich ☒ ja

☒

### 4. Die Seite neu laden

- F5 auf der Tastatur drücken ODER
- Neu laden im Browser wählen



### 5. Verknüpftes Ticket aufrufen

FSU004CMSD-151  
Rückmeldung erforderlich: Prüfungsanmeldung | registration for examination (Matrikel 123456)

**Details**

Typ:	Serviceanfrage	Status:	WARTET AUF SUPPORT (Arbeitsablauf anzeigen)
Priorität:	Mittel	Lösung:	Nicht erledigt
Komponente(n):	ASPA AHn	Sicherheitsstufe:	PA ASPA (Akademisches Studien- und Prüfungsamt)
Stichwörter:	Keine		
MatrikelNr:	123456		
Prüfungsamt:	ASPA - A-Hn (Nachname)		
Studiengang:	ET		
Abschluss:	Bachelor B.A.		
Semester:	5		
Anfrageart:	Prüfungsanmeldung   registration for examination		

**Beschreibung**  
Testanfrage eines Studierenden - hier steht der Antragstext.

**Anhänge**  
Dateien zum Anhängen ablegen oder durchsuchen.

**Verknüpfungen**  
blocks  
FSU004CMSD-150 Prüfungsanmeldung | registration for examination

### 6. Ggf. Antragstext editieren.

FSU004CMSD-151  
Rückmeldung erforderlich: Prüfungsanmeldung | registration for examination (Matrikel 123456)

**Details**

Typ:	Serviceanfrage	Status:	WARTET AUF SUPPORT (Arbeitsablauf anzeigen)
Priorität:	Mittel	Lösung:	Nicht erledigt
Komponente(n):	ASPA AHn	Sicherheitsstufe:	PA ASPA (Akademisches Studien- und Prüfungsamt)
Stichwörter:	Keine		
MatrikelNr:	123456		
Prüfungsamt:	ASPA - A-Hn (Nachname)		
Studiengang:	ET		
Abschluss:	Bachelor B.A.		
Semester:	5		
Anfrageart:	Prüfungsanmeldung   registration for examination		

**Beschreibung**  
Testanfrage eines Studierenden - hier steht der Antragstext.

### 7. Empfänger der Rückfrage eintragen

FSU004CMSD-151  
Rückmeldung erforderlich: Prüfungsanmeldung | registration for examination (Matrikel 123456)

**Details**

Typ:	Serviceanfrage	Status:	WARTET AUF SUPPORT (Arbeitsablauf anzeigen)
Priorität:	Mittel	Lösung:	Nicht erledigt
Komponente(n):	ASPA AHn	Sicherheitsstufe:	PA ASPA (Akademisches Studien- und Prüfungsamt)
Stichwörter:	Keine		
MatrikelNr:	123456		
Prüfungsamt:	ASPA - A-Hn (Nachname)		
Studiengang:	ET		
Abschluss:	Bachelor B.A.		
Semester:	5		
Anfrageart:	Prüfungsanmeldung   registration for examination		

**Personen**

Bearbeiter:

Request participants: ☐ Sebastian Prof. Dr. Lor... ☒ Prof. Dr. Lor... ☐ Für Vorgang stimmen

Organisationen: ☐ Prof. Dr. Lor... ☒ Prof. Dr. Lor... ☐ Für Vorgang stimmen

Beobachter verwalten: ☐ Vorgang beobachten



Ist der gewünschte Empfänger nicht auswählbar, so besitzt dieser keinen aktiven Account an der FSU. In diesem Fall kann wie folgt eine E-Mail-Adresse hinterlegt werden: [4. Kunden manuell anlegen](#)

### 3. Nachricht an Kunden ohne Bestandsticket

Soll ein Ticket erzeugt werden, zu dem kein Bestandsticket im System erfasst ist (bspw. bei Papieranträgen), so kann durch den Bearbeiter die Kommunikation im Ticketsystem initiiert werden. Dazu sind folgende Schritte nötig:

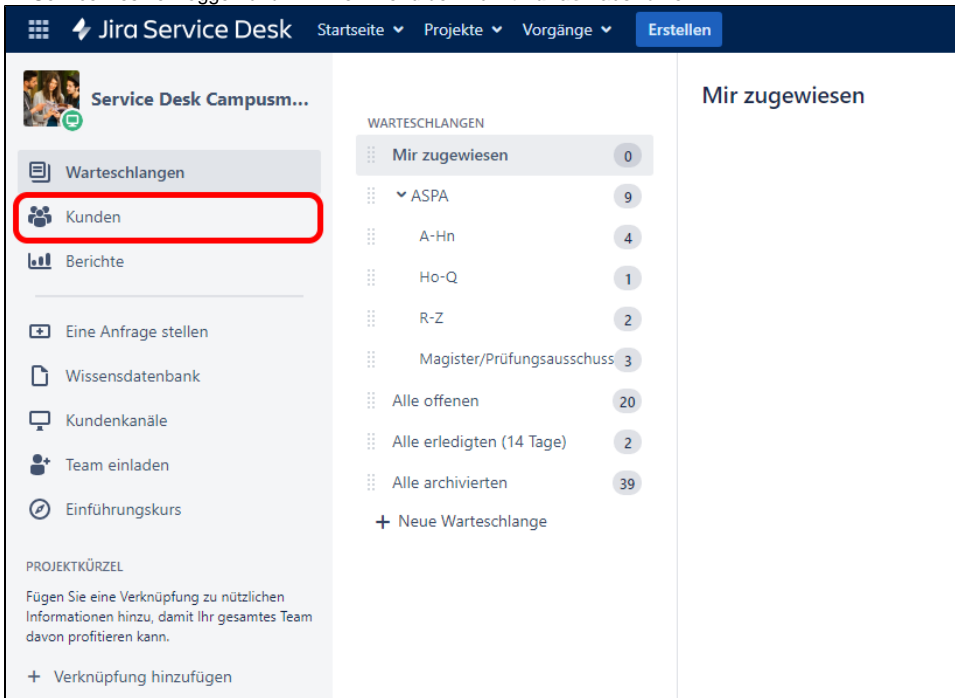
1. <https://serviceportal.uni-jena.de/campusmanagement> aufrufen
2. Prüfungsamt Rückfrage stellen auswählen

3. Diese Anfrage stellen für: Empfänger eintragen  
Komponente: Diejenige Komponente auswählen, für die die Anfrage sichtbar sein soll.  
Die restlichen Felder wie eine E-Mail verwenden: Betreff, Nachricht, Anhang.

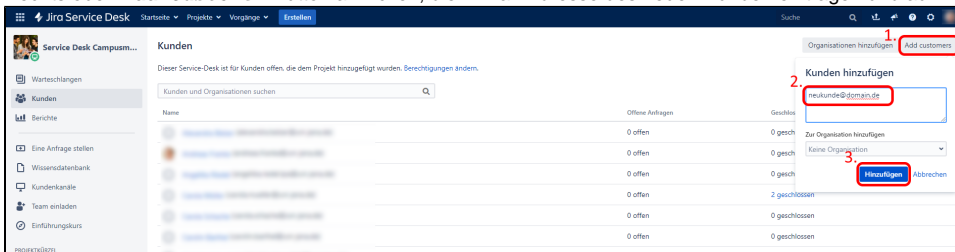
Das Ticket ist nun erfolgreich versendet und ist in der Warteschlange der entsprechenden Komponente sichtbar.

### 4. Kunden manuell anlegen

1. Im Service Desk einloggen und im linken Menü den Punkt **Kunden** auswählen.



2. Rechts oben **Add Customer**-Button anklicken, die E-Mail-Adresse des neuen Kunden eintragen und auf **Hinzufügen** klicken.



Der hinzugefügte Kunde kann nun bei jeder Benutzerauswahl im Ticket verwendet werden.

Titel: "Rückfrage an Betreuer/Professor stellen"

Stand: 30.09.2020

