

Anleitung Supportticket

Einleitung

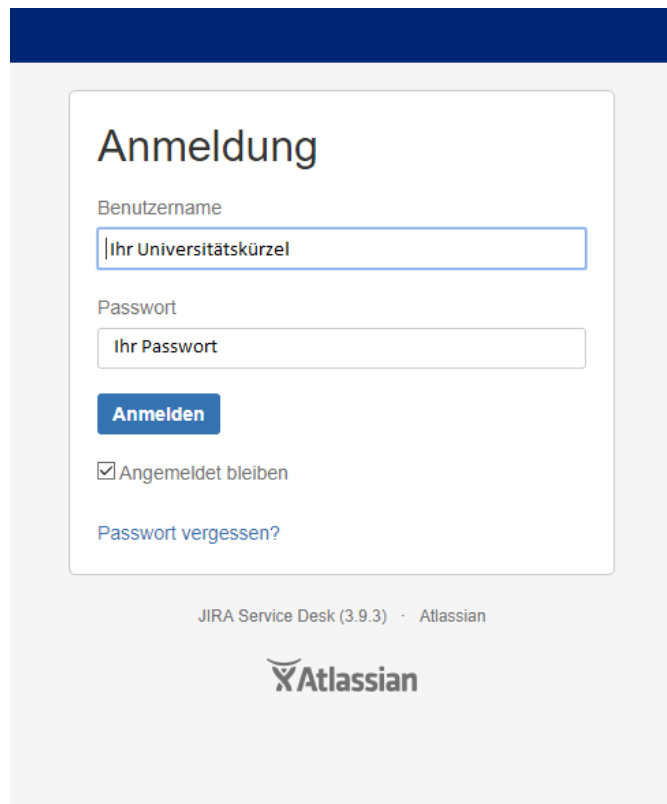
Das Universitätsrechenzentrum der Friedrich-Schiller-Universität Jena ist dabei ein neues zentrales Ticketsystem für die gesamte Universität einzuführen. Das neue System ist der Jira Service Desk. Bisher wurden alle bestehenden Ticketsysteme abgelöst.

Für die Philosophische Fakultät hat sich die Möglichkeit geboten als erste Fakultät in das neue Ticketsystem eingegliedert zu werden. Das Ticketsystem bietet dabei mehrere Vorteile für die Bearbeiter im Hinblick auf Verwaltung und Dokumentation der Tickets. Aber auch für die Mitarbeiter der Philosophischen Fakultät bringt das neue Ticketsystem Vorteile. So wurde das Formular übersichtlicher gestaltet und Sie haben nun die Möglichkeit den Status Ihrer Anfragen einzusehen.

Supportticket erstellen

Das Ticketsystem erreichen Sie über die Fakultätswebseite oder den Link:

<https://jira.uni-jena.de/servicedesk/customer/portal/123/create/543>



Anmeldung

Benutzername

Passwort

Anmelden

☒ Angemeldet bleiben

[Passwort vergessen?](#)

JIRA Service Desk (3.9.3) · Atlassian

 Atlassian

Melden Sie sich mit Ihrem **Universitäts-Login** an.



Supportticket aufgeben

Diese Anfrage stellen für:

Zusammenfassung

Anschlussverantwortliche

- ☐ Ja
☐ Nein

Haben Sie zunächst den Anschlussverantwortlichen (AV) Ihrer Einrichtung kontaktiert? Hier finden Sie die [Liste aller Anschlussverantwortlichen](#).

Klärung durch den AV

Warum haben Sie den AV nicht kontaktiert bzw. warum konnte Ihnen dieser nicht weiterhelfen?

Institut

Aus welcher Einrichtung kommt die Supportanfrage?

Adresse

Bitte geben Sie die Besucheradresse der Arbeitsräume an, in denen sich die defekte EDV-Technik befindet: Straße, Hausnummer, Etage

Raum

Bitte geben Sie die Nummer des Raumes an, in dem sich die defekte EDV-Technik befindet.

Name des Mitarbeiters

Bitte geben Sie Name, Vorname und Titel des Mitarbeiters an, der die defekte EDV-Technik nutzt.

Was ist defekt?

Bitte wählen Sie eine Kategorie aus.

Inventarnummer

Sofern die defekte EDV-Technik über eine Inventarnummer verfügt, geben Sie diese bitte an. Bei neu beschafften Geräten tragen Sie bitte "Neugerät" ein.

Problembeschreibung

Bitte beschreiben Sie das Problem möglichst genau.

Kontaktperson - Telefonnummer

Bitte geben Sie die Telefonnummer der Kontaktperson an, die Zugang zur defekten EDV-Technik hat.

Kontaktperson - Bürozeiten

Bitte geben Sie die Bürozeiten der Kontaktperson an, die Zugang zur defekten EDV-Technik hat.

Erstellen

[Abbrechen](#)

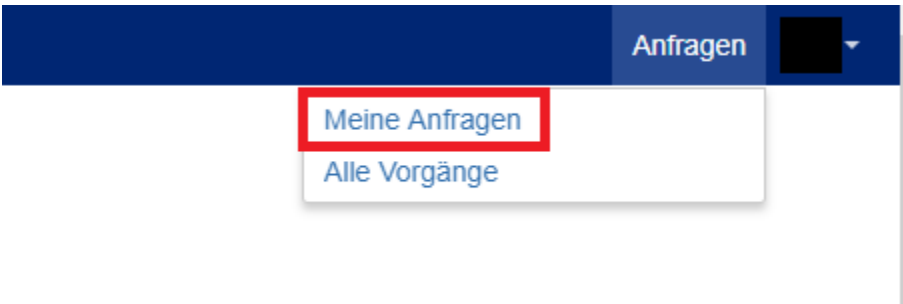
Im Feld **Zusammenfassung** schreiben Sie kurz um was es geht, z.Bsp. "Drucker wird nicht erkannt" (ähnlich dem Betreff einer E-Mail). Eine genauere Problembeschreibung ist am Ende des Formulars nötig. Die Zusammenfassung dient zur schnellen Identifikation im Ticketsystem. Ebenfalls werden darüber in Zukunft FAQ-Artikel vorgeschlagen die Ihnen helfen könnten.

FAQ-Artikel werden häufige Probleme beschreiben, die Sie als Nutzer auch alleine lösen können.

Wenn Sie alle Felder ausgefüllt haben klicken Sie auf **Erstellen**. Sie erhalten eine E-Mail als Bestätigung über den Eingang Ihres Tickets.

Supporttticket verwalten

Im neuen Ticketsystem ist es möglich Ihre offenen Anfragen einzusehen.



Klicken Sie hierfür in der rechten oberen Ecke auf **Anfragen** und anschließend **Meine Anfragen**.

[Help-Desk](#)

Anfragen

Export

Offene Anfragen

Erstellt von mir

Jegliche Anfragearten

Nach Vorgängen suchen

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Service desk	Status	Antragsteller
	FSU003PHSD-14	Test	Philosophische Fakultät - IT-Support	WARTET AUF SUPPORT	

1-1 von 1

Sie sehen nun eine Liste mit Ihren **offenen Anfragen**. Über das **Auswahlfenster** können Sie sich auch Ihre geschlossenen Anfragen oder alle Anfragen (geschlossene und offene) anzeigen lassen.

[Help-Desk](#)

Anfragen

Export

Offene Anfragen

Jeder Status

Offene Anfragen

Geschlossene Anfragen

Erstellt von mir

Jegliche Anfragearten

Nach Vorgängen suchen

	Zusammenfassung	Service desk	Status	Antragsteller	
	FSU003PHSD-14	Test	Philosophische Fakultät - IT-Support	WARTET AUF SUPPORT	

1-1 von 1

Wenn Sie auf ein Ticket in der Liste klicken öffnet sich die **Detailansicht**.



Test WARTET AUF SUPPORT

Einen Kommentar zu dieser Anfrage hinzufügen...



Keine Benachrichtigung

Teilen

Anfrage abbrechen

Details Heute 11:28:15

Hier sehen Sie nochmals alle Details die Sie im Formular angeben haben. Zusätzlich können Sie dem Ticket noch zusätzliche **Kommentare** hinzufügen oder **Dateien** (z.Bsp. Screenshots von Fehlermeldungen) anhängen (kleine Büroklammer im Kommentarfeld).

Auch können Sie über **Teilen** das Ticket mit weiteren Mitarbeitern teilen. Diese erhalten dann ebenfalls Zugriff auf die Detailansicht im Service Desk und werden per E-Mail über die Bearbeitung des Tickets informiert.

Hinter dem Titel (Zusammenfassung) Ihres Tickets sehen Sie den aktuellen Status.

- **Wartet auf Support** - Das Ticket muss noch einem Mitarbeiter des IT-Supports zugewiesen werden.
- **Wartet auf Kunden** - Wir haben Ihnen über das Ticketsystem eine Frage zu Ihrem Ticket gesendet.
- **Wartet auf Extern** - Wir warten auf eine Externe Antwort (zBsp. Rückfrage an das URZ).
- **in Bearbeitung** - Ein Mitarbeiter des IT-Supports bearbeitet Ihr Ticket.
- **Erledigt** - Ihr Ticket wurde erfolgreich geschlossen.

Das Ticketsystem bietet die Funktion über das Ticket mit dem Kunden zu kommunizieren. Dies bietet den Vorteil, dass die gesamte Konversation im Ticket vermerkt wird. Dadurch wird es den Mitarbeitern des IT-Supports erleichtert, Auskunft zu Ihrem Ticket zu geben auch wenn sie nicht die Bearbeiter des Tickets sind.



Testticket für Anleitung WARTET AUF KUNDEN

Einen Kommentar zu dieser Anfrage hinzufügen...

Hinzufügen

Abbrechen



Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen,
oder
durchsuchen

Keine Benachrichtigung

Teilen

Anfrage abbrechen

Geteilt mit

Ersteller

Aktivität

Der Anfragestatus wurde zu **WARTET AUF KUNDEN** geändert. Heute 09:36:02 AKTUELLESTE

Bearbeiter Heute 09:36:02

Wann wäre es am Mittwoch zwischen 12 Uhr und 16 Uhr möglich Zugang zu Ihrem PC zu bekommen?

Der Anfragestatus wurde zu **IN ARBEIT** geändert. Heute 09:33:46

Wenn Ihnen ein Bearbeiter über das Ticketsystem eine Frage zum Ticket gestellt hat wird der Status auf **Wartet auf Kunden** geändert. Sie erhalten zusätzlichen eine Benachrichtigung per E-Mail. Sie haben nun die Möglichkeit über das Ticketsystem zu antworten oder direkt in der E-Mail (oberhalb der angegebenen Linie).



Philosophische Fakultät - IT-Support <atlassian@uni-jena.de>

FSU003PHSD-18 Testticket für Anleitung

Antworten Sie oberhalb dieser Linie.

Der Bearbeiter [REDACTED] hat den Status auf WARTET AUF KUNDEN geändert.

[Anfrage betrachten](#) · [Benachrichtigungen dieser Anfrage abstellen](#)

Dies wird geteilt mit [REDACTED]

Help-Desk, powered by [Jira Service Desk](#), sent you this message.

Verwandte Artikel

- [Umstellung von Win7 auf Win10](#)
- [Drucker nach Netzumstellung konfigurieren](#)
- [Windows/Office Lizenz abgelaufen](#)
- [Drucker nach Netzumstellung installieren](#)
- [Anleitung Supportticket](#)