

# Schnellstartanleitung FCTV Service Desk

05/19/2021

## Table of Contents

<b>1</b>	<b>Ticket eingeben</b> .....	<b>4</b>
1.1	Tickets auflisten .....	4
<b>2</b>	<b>Ticket kommentieren</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Ticketstatus ändern</b> .....	<b>6</b>
3.1	Bedeutung der Ticketstatus .....	6
<b>4</b>	<b>Weitere Funktionen</b> .....	<b>7</b>
4.1	Sprache umstellen .....	7
4.2	Benachrichtigungen einstellen .....	7

- Ticket eingeben
  - Tickets auflisten
- Ticket kommentieren
- Ticketstatus ändern
  - Bedeutung der Ticketstatus
- Weitere Funktionen
  - Sprache umstellen
  - Benachrichtigungen einstellen

# 1 Ticket eingeben

1. Auf <https://eurodok.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/6> gehen.
2. Kategorie wählen:
  - a. Bug melden.
  - b. Technischen Support anfordern.
  - c. Verbesserungsvorschlag eingeben.
  - d. Sonstige Fragen machen.
3. Felder in der Eingabemaske füllen:
  - a. Zusammenfassung = Kurze Zusammenfassung des Tickets eingeben.
  - b. Symptom\* / Beschreibung = Ausführliche Beschreibung des Tickets eingeben.
  - c. Komponenten = Betroffene Softwarekomponente angeben.
  - d. Anhang = Dateien als Anhang hochladen (Screenshots, Log-Dateien usw.)
  - e. Priority = Priorität wählen:
    - i. Gering: Das System ist geringfügig beeinträchtigt.
    - ii. Mittel: Das System ist mäßig beeinträchtigt.
    - iii. Hoch: Das System ist stark beeinträchtigt.
    - iv. Blocker: Das System steht still.
4. Auf **Senden** klicken.

Sie erhalten eine Bestätigungsmail, dass Sie das Ticket erfolgreich eingeben haben.

## 1.1 Tickets auflisten

Um bereits eingegebene Tickets wiederzufinden, können Sie Ihre Tickets auflisten:

1. Oben rechts auf **Anfragen** (= Tickets) klicken.



2. Filter wählen (z. B. **Von mir erstellt**).

Eine Liste der Tickets (= Anfragen) angezeigt:

FCTV Service Desk Portal

### Anfragen

Anfrage enthält ...

Offene Anfragen  Erstellt von beliebiger Person  Alle Anfragetypen

Typ	Referenz <input type="button" value="v"/>	Zusammenfassung	Status	Serviceprojekt	Antragsteller <input type="button" value="v"/>
-----	---	-----------------	--------	----------------	--

## 2 Ticket kommentieren

Um mit dem Support zu kommunizieren, können Sie jederzeit einen Kommentar verfassen:

1. Klicken Sie in das Kommentarfeld im unteren Bereich des Tickets.  
Neben den gängigen Textauszeichnungen und Textformatierungen können Sie folgende Elemente in Ihr Ticket einfügen: Tabellen, Bilder, Dateien, Emojis usw.  
Wenn Sie mit der Maus über die Symbole fahren, wird als Hilfe ein entsprechender Tooltip angezeigt (hier: **Dateien und Bilder**):



2. Klicken Sie auf **Speichern**.  
Der Support wird automatisch über Ihren Kommentar informiert.

### 3 Ticketstatus ändern

In der Regel ist es ausreichend, wenn Sie mit dem Support über die Kommentarfunktion kommunizieren (siehe **Ticket kommentieren**). Sie können aber auch den Ticketstatus eigenständig ändern, indem Sie auf folgende Funktionen klicken:

Funktion	Verwendung	Verfügbarkeit
<b>Eskalieren</b>	Wenn sich bei einem neu eingestellten Ticket der Status <b>AUF SUPPORT WARTEN</b> längere Zeit nicht ändert	nur im blauen Status <b>AUF SUPPORT WARTEN</b>
<b>Diesen Vorgang lösen</b>	Wenn der Support Ihr Ticket gelöst hat	immer, außer in grünem Status, z. B. <b>ERLEDIGT</b>
<b>Anfrage abbrechen</b>	Wenn sich Ihr Ticket aus sonstigen Gründen erübrigt hat	immer, außer in grünem Status, z. B. <b>ERLEDIGT</b>
<b>Zurück zu "In Arbeit"</b>	Wenn Sie dem Support geantwortet haben und Ihr Ticket noch nicht gelöst ist	im Status <b>AUF KUNDEN WARTEN</b> und in allen grünen Status, z. B. <b>ERLEDIGT</b>

#### 3.1 Bedeutung der Ticketstatus

Status	Bedeutung
<b>AUF SUPPORT WARTEN</b>	In diesem Status wartet der Kunde (d. h. warten Sie) auf Rückmeldung durch den Support.
<b>AUF KUNDEN WARTEN</b>	In diesem Status wartet der Support auf Rückmeldung durch den Kunden (d. h. durch Sie).
<b>AUSSTEHEND</b>	Der Support wartet auf Rückmeldung durch Dritte (z. B. durch Fischer Information Technology).
<b>ZURÜCKGESTELLT</b>	Der Support hat das Ticket in Absprache mit dem Kunden (d. h. mit Ihnen) zurückgestellt.
<b>ABGELEHNT</b>	Das Ticket wurde abgelehnt, da z. B. sich eine Anforderung erledigt hat oder technische nicht umsetzbar ist.
<b>ERLEDIGT</b>	Das Ticket wurde erfolgreich gelöst.

## 4 Weitere Funktionen

### 4.1 Sprache umstellen

1. Oben rechts auf das Namenskürzel (hier: **ST**) klicken.



2. **Profil > Kontoeinstellungen > Kontoeinstellungen bearbeiten** wählen.
3. **Sprache** auswählen.

### 4.2 Benachrichtigungen einstellen

1. Um die Benachrichtigungen zu deaktivieren, auf **Benachrichtigungen ein** klicken.  
Die Benachrichtigungen sind deaktiviert:



Sie erhalten nun keine Mails mehr bei Neuigkeiten im Ticket (bei Statusänderungen und Kommentaren durch den Support).

2. **Benachrichtigungen aus** klicken.  
Die Benachrichtigungen sind aktiviert:



Sie erhalten nun automatisch Mails bei Neuigkeiten im Ticket (bei Statusänderungen und Kommentaren durch den Support).