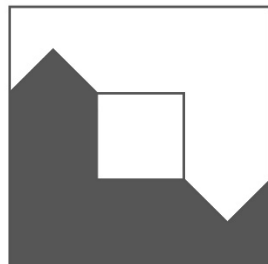


⚡ Jira Service Management

EINE KURZANLEITUNG

DTS



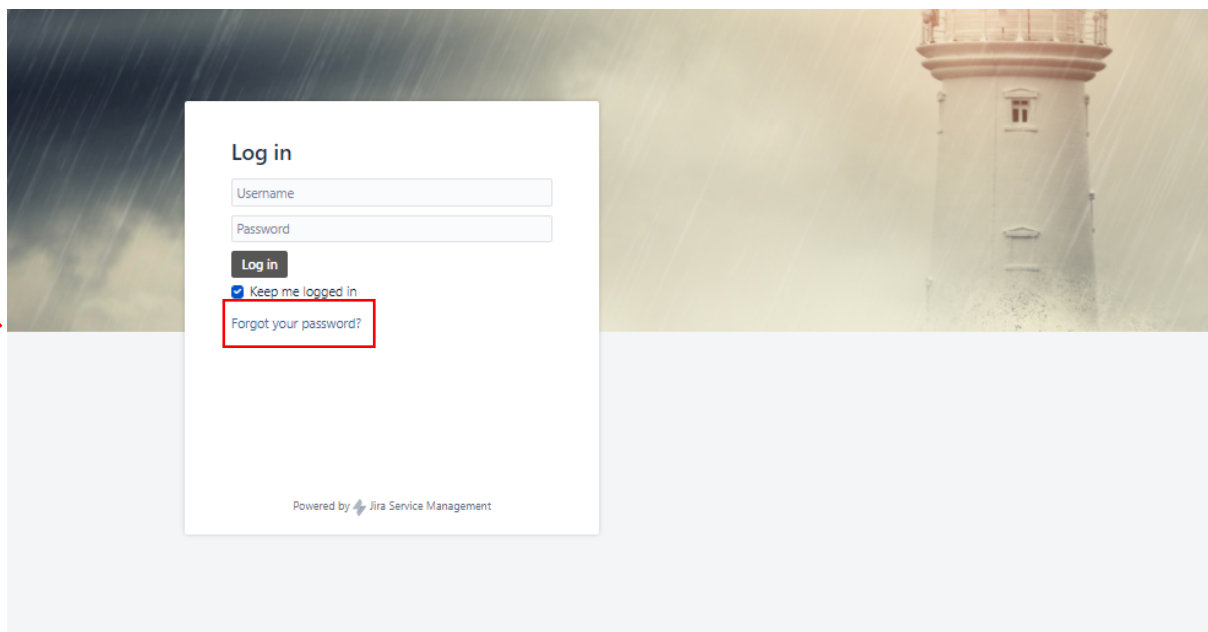
Systeme

Anmeldung im Kundenportal

Über die URL <https://support.dts.de> erreichen Sie das Jira Service Management Kundenportal.

Der Username ist Ihre E-Mail-Adresse und um Ihr Passwort zu erstellen, klicken Sie bitte auf *Forgot your password?*, geben Sie dort ihre E-Mail-Adresse erneut ein und führen Sie den Prozess der Passwortvergabe aus, den Sie per E-Mail erhalten.

Anschließend können Sie sich jederzeit mit Ihrem Username und dem Passwort im Kundenportal einloggen.



Schnellzugriff 1: Auf das Remote Support Tool zugreifen

Das Remote Support Tool wird Ihnen über den Link des Jira Service Management-Kundenportals zur Verfügung stehen. Sie erreichen es über den Sublink in der linken oberen Ecke des Portals.



Schnellzugriff 2: Alle Tickets einsehen

Über den Reiter rechts oben können Sie sich Ihre Tickets anzeigen lassen. Die angezeigte Zahl ist die Anzahl Ihrer offenen Tickets. Geschlossene Tickets können ebenfalls eingesehen werden.



Meine Tickets:

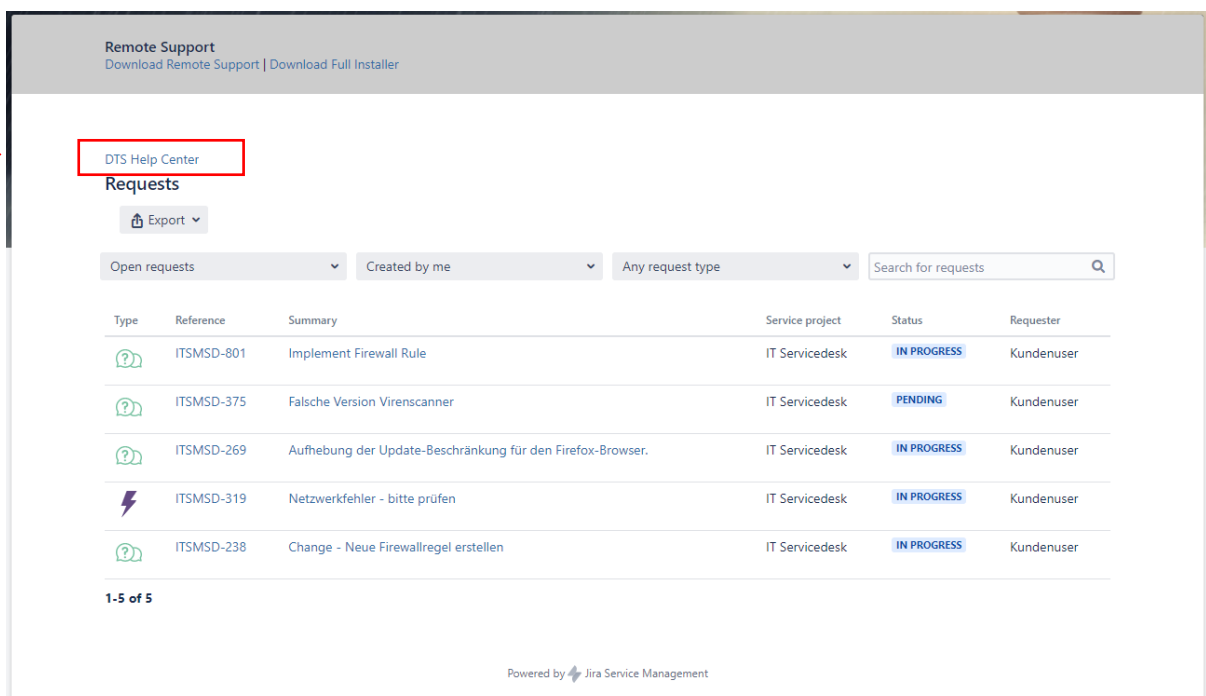
Sie können Ihre Tickets filtern und offene, geschlossene oder alle Tickets anzeigen lassen.

Weiterhin haben Sie die Möglichkeit Ihre Ansicht danach einzugrenzen, ob Sie ein Ticket erstellt haben oder daran teilnehmen.

Zuletzt lässt sich die Anzeige nach den Vorgangstypen filtern.

Es steht ein Suchfeld zur Verfügung und die Funktion, die Ansicht und alle Tickets im CSV-Format zu exportieren.

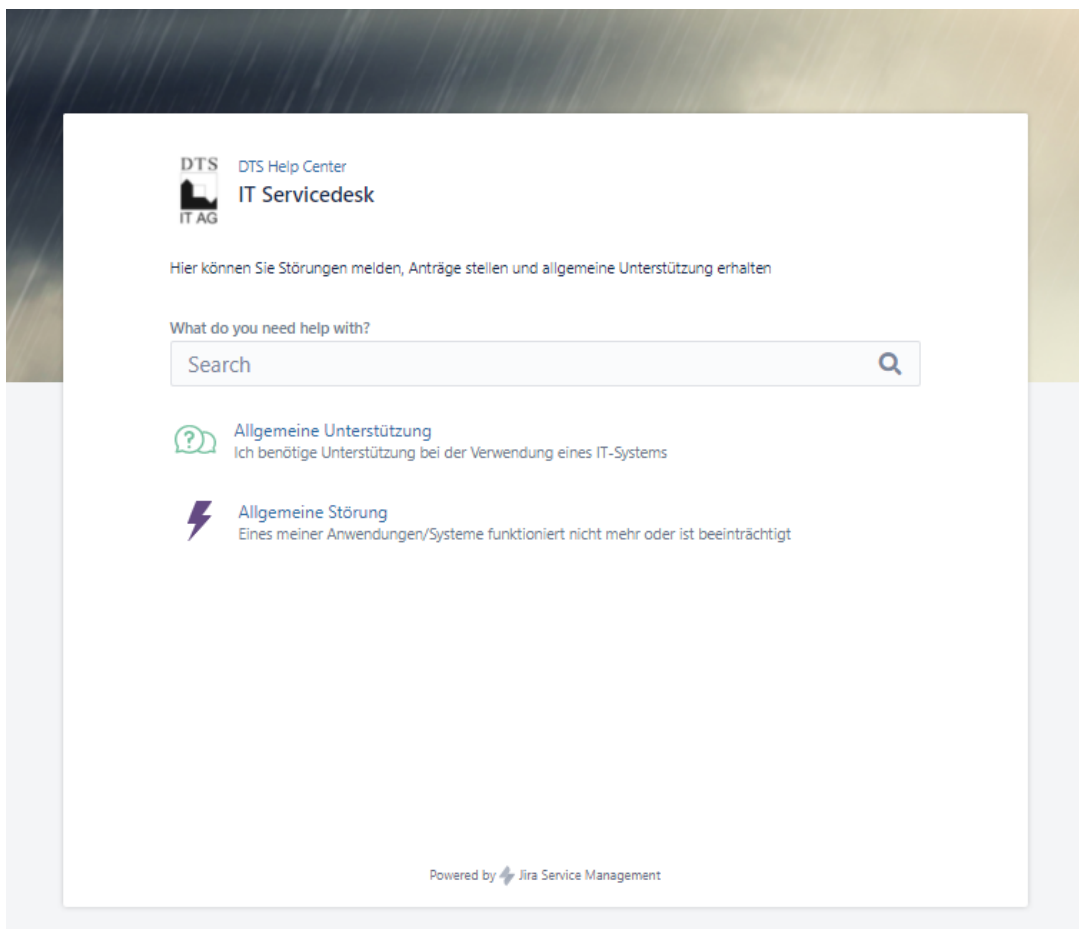
Über *DTS Help Center* gelangen Sie auf die Startseite und können einen neuen Vorgang erstellen.



Schritt 1: Einen Vorgang erstellen

Auf der Startseite erhalten Sie die Auswahl, ein Ticket/Vorgang des Typs *Allgemeine Unterstützung* und *Allgemeine Störung* zu erstellen.

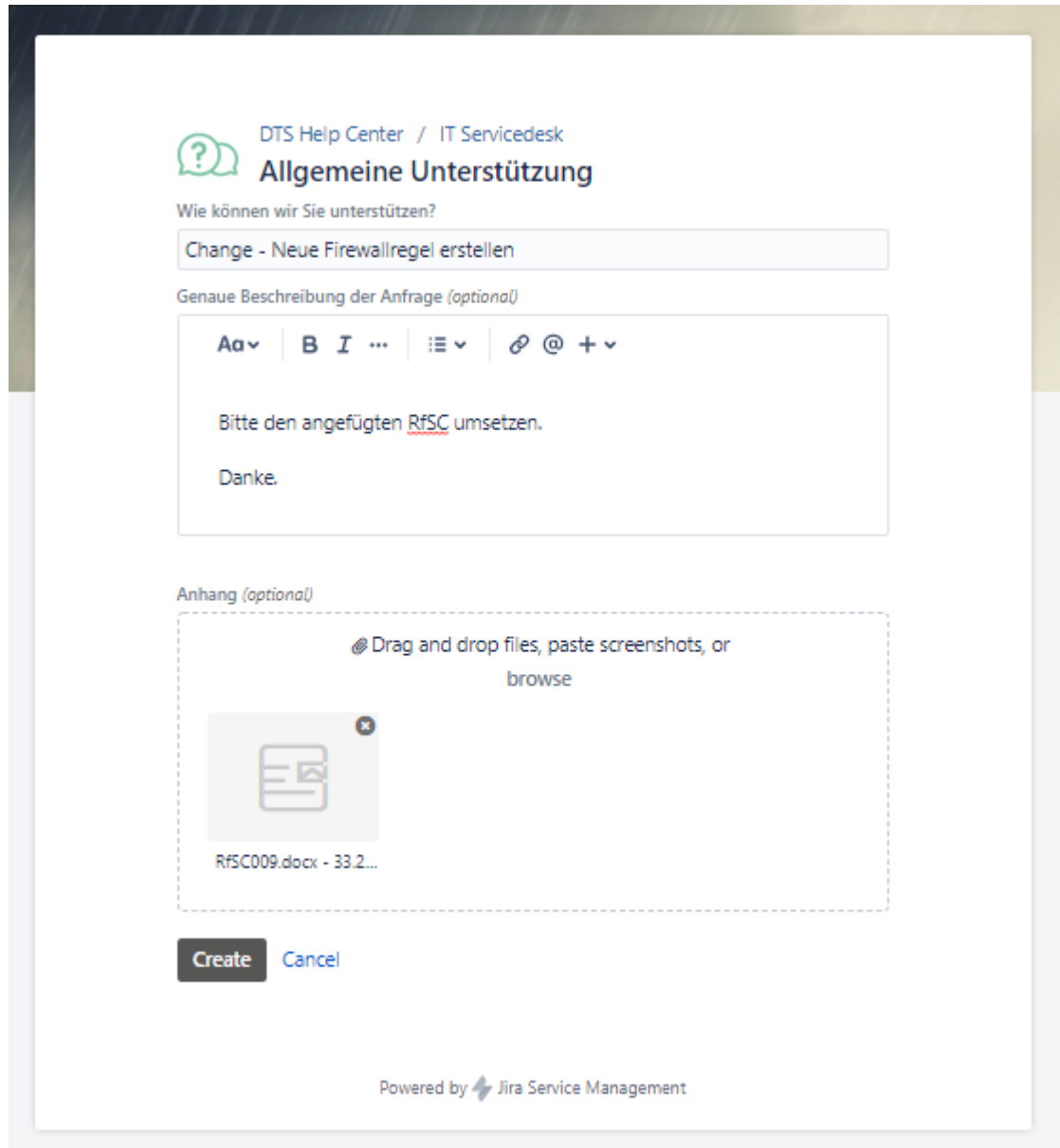
Im nächsten Kapitel werden die Vorgangstypen erläutert.



Schritt 1.1: Allgemeine Unterstützung

Eine Allgemeine Unterstützung ist im Wesentlichen keine Störung und stellt somit keine Service-Unterbrechung dar, sondern eine Service-Erweiterung.

In der Maske können Sie den Betreff und eine Zusammenfassung sowie einen Anhang angeben. Die beiden letztgenannten Felder sind optional anzugeben.



The screenshot shows a web form for creating a support request. At the top, it says 'DTS Help Center / IT Servicedesk' and 'Allgemeine Unterstützung'. Below this is a question 'Wie können wir Sie unterstützen?' followed by a text input field containing 'Change - Neue Firewallregel erstellen'. Underneath is a section for 'Genauere Beschreibung der Anfrage (optional)' with a rich text editor containing the text 'Bitte den angefügten RfSC umsetzen. Danke.'. Below that is an 'Anhang (optional)' section with a dashed border and a file upload icon. A file named 'RfSC009.docx - 33.2...' is shown as attached. At the bottom are 'Create' and 'Cancel' buttons. The footer says 'Powered by Jira Service Management'.

DTS Help Center / IT Servicedesk

Allgemeine Unterstützung

Wie können wir Sie unterstützen?

Change - Neue Firewallregel erstellen

Genauere Beschreibung der Anfrage (optional)

Aa v | B I ... | ☰ v | 🔗 @ + v

Bitte den angefügten RfSC umsetzen.

Danke.

Anhang (optional)

📎 Drag and drop files, paste screenshots, or browse

RfSC009.docx - 33.2...

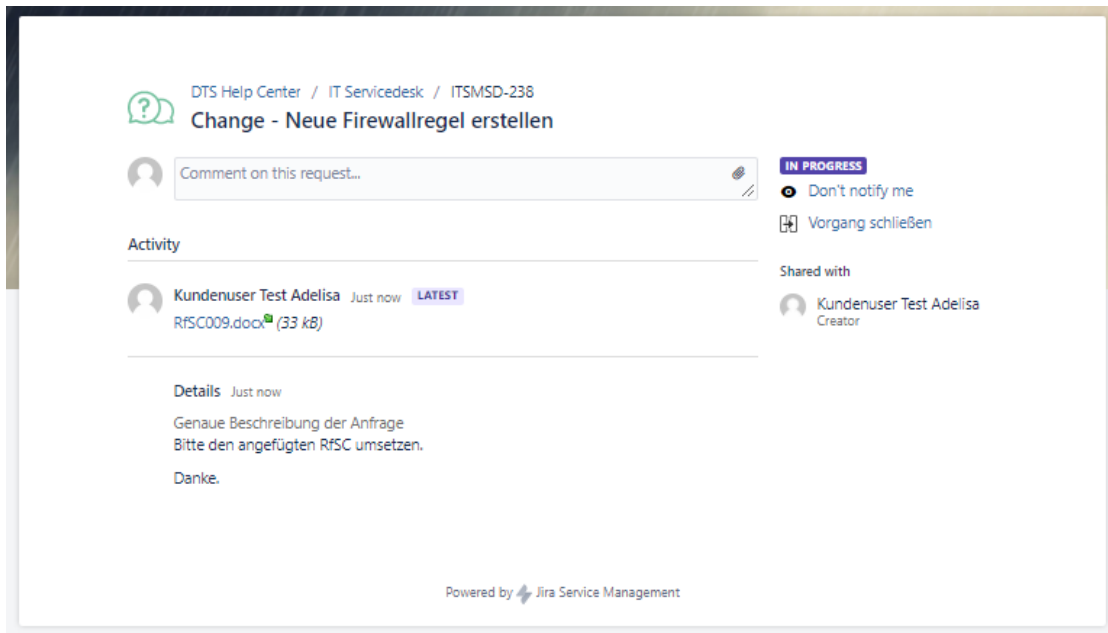
Create Cancel

Powered by Jira Service Management

Vorgang erstellt:

Nachdem Sie einen Vorgang erstellt haben, erscheint diese Ansicht. Sie können die Ticketnummer einsehen, einen Kommentar hinzufügen, Kommentare des Agenten angezeigt bekommen, den Status einsehen, die Benachrichtigung aus- bzw. einstellen, den Vorgang schließen und den Vorgang teilen.

Weitere Informationen dieser Funktionen erhalten Sie in den folgenden Kapiteln.

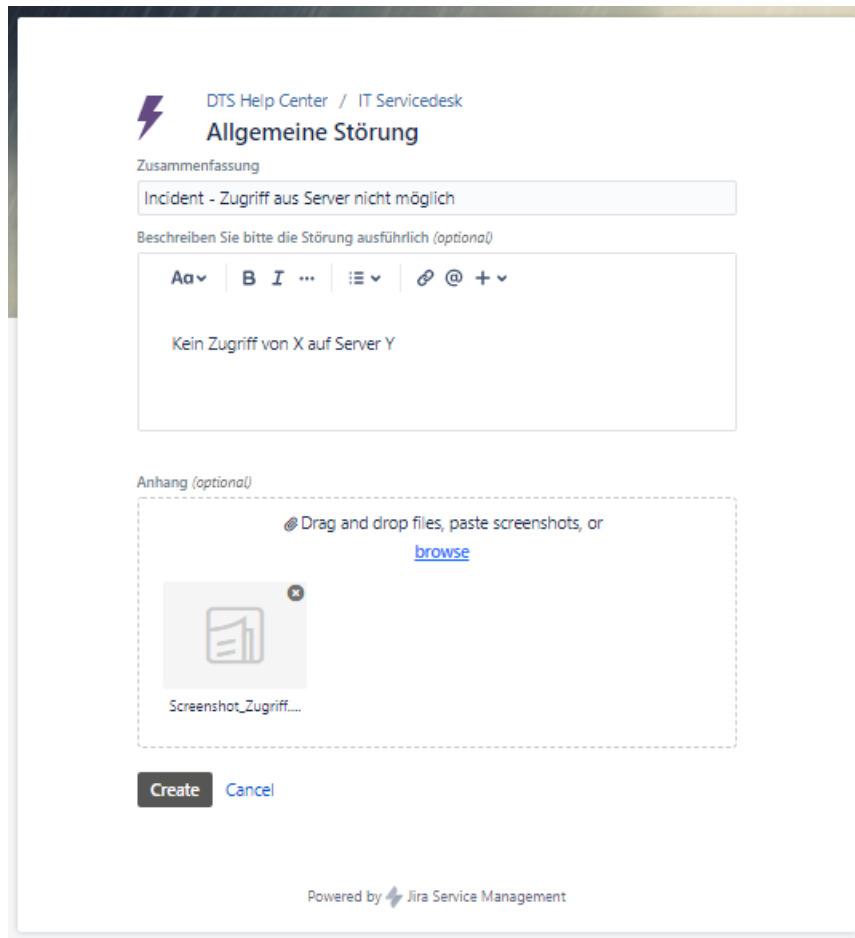


The screenshot shows a Jira Service Management ticket page. At the top, the breadcrumb navigation reads "DTS Help Center / IT Servicedesk / ITSM5D-238". The ticket title is "Change - Neue Firewallregel erstellen". Below the title is a comment input field with the placeholder text "Comment on this request...". To the right of the input field, there are several status and action buttons: "IN PROGRESS" (highlighted in blue), "Don't notify me" (with an eye icon), and "Vorgang schließen" (with a close icon). Below the input field is the "Activity" section, which shows a recent update from "Kundenuser Test Adelisa" (Just now, LATEST) with the attachment "RfSC009.docx (33 kB)". To the right of the activity, there is a "Shared with" section showing "Kundenuser Test Adelisa" as the creator. Below the activity is the "Details" section (Just now) containing the text: "Genauere Beschreibung der Anfrage", "Bitte den angefügten RfSC umsetzen.", and "Danke.". At the bottom of the page, it says "Powered by Jira Service Management".

Schritt 1.2: Allgemeine Störung

Eine allgemeine Störung wird gemeldet, sobald eine Service-Unterbrechung vorliegt oder diese vorgebeugt werden kann.

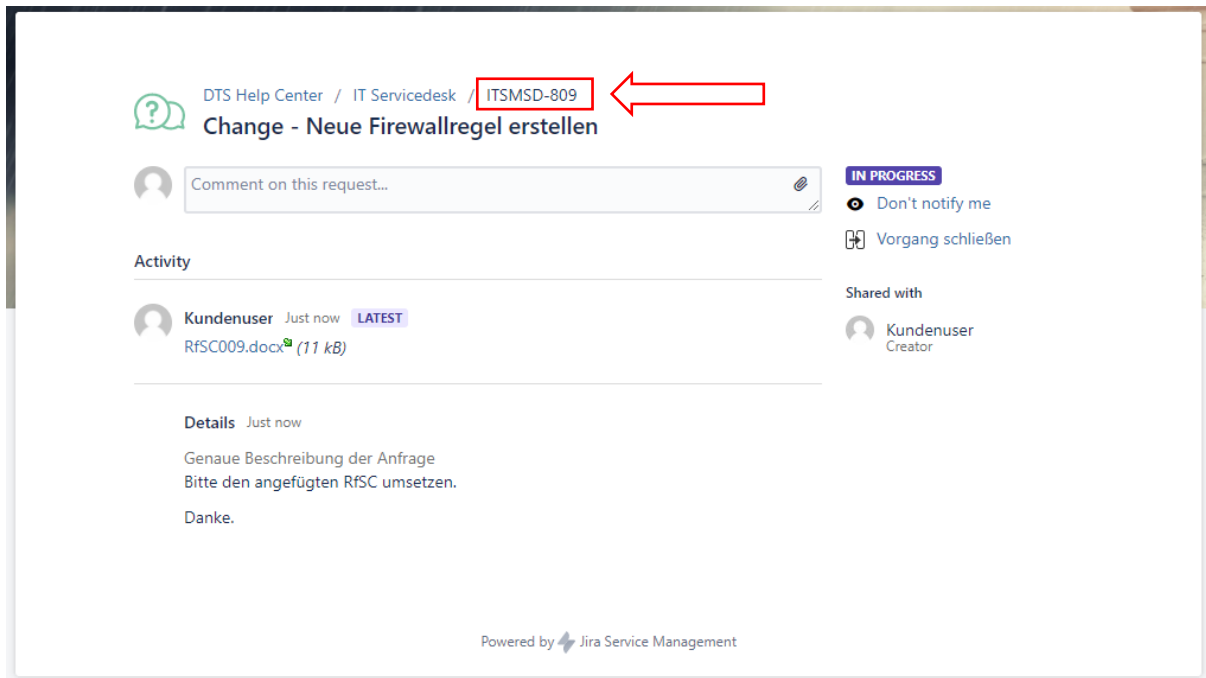
In der Maske erscheinen die gleichen Felder wie zuvor für die Allgemeine Unterstützung beschrieben.



The screenshot shows a web form for reporting a general incident. At the top, it says 'DTS Help Center / IT Servicedesk' and 'Allgemeine Störung'. Below this is a 'Zusammenfassung' (Summary) field containing the text 'Incident - Zugriff aus Server nicht möglich'. The next section is 'Beschreiben Sie bitte die Störung ausführlich (optional)' (Describe the problem in detail, optional), which includes a rich text editor with a toolbar and the text 'Kein Zugriff von X auf Server Y'. Below that is an 'Anhang (optional)' (Attachment, optional) section with a dashed border, containing instructions to 'Drag and drop files, paste screenshots, or browse' and a file upload area with a document icon and the filename 'Screenshot_Zugriff...'. At the bottom of the form are 'Create' and 'Cancel' buttons. The footer indicates 'Powered by Jira Service Management'.

Schritt 2: die Ticketnummer einsehen

Die Ticketnummer erscheint nach einem erstellten Vorgang über dem Titel.



DTS Help Center / IT Servicedesk / **ITMSD-809** ←

Change - Neue Firewallregel erstellen

Comment on this request...

IN PROGRESS

Don't notify me

Vorgang schließen

Shared with

Kundenuser
Creator

Activity

Kundenuser Just now **LATEST**

RfSC009.docx (11 kB)

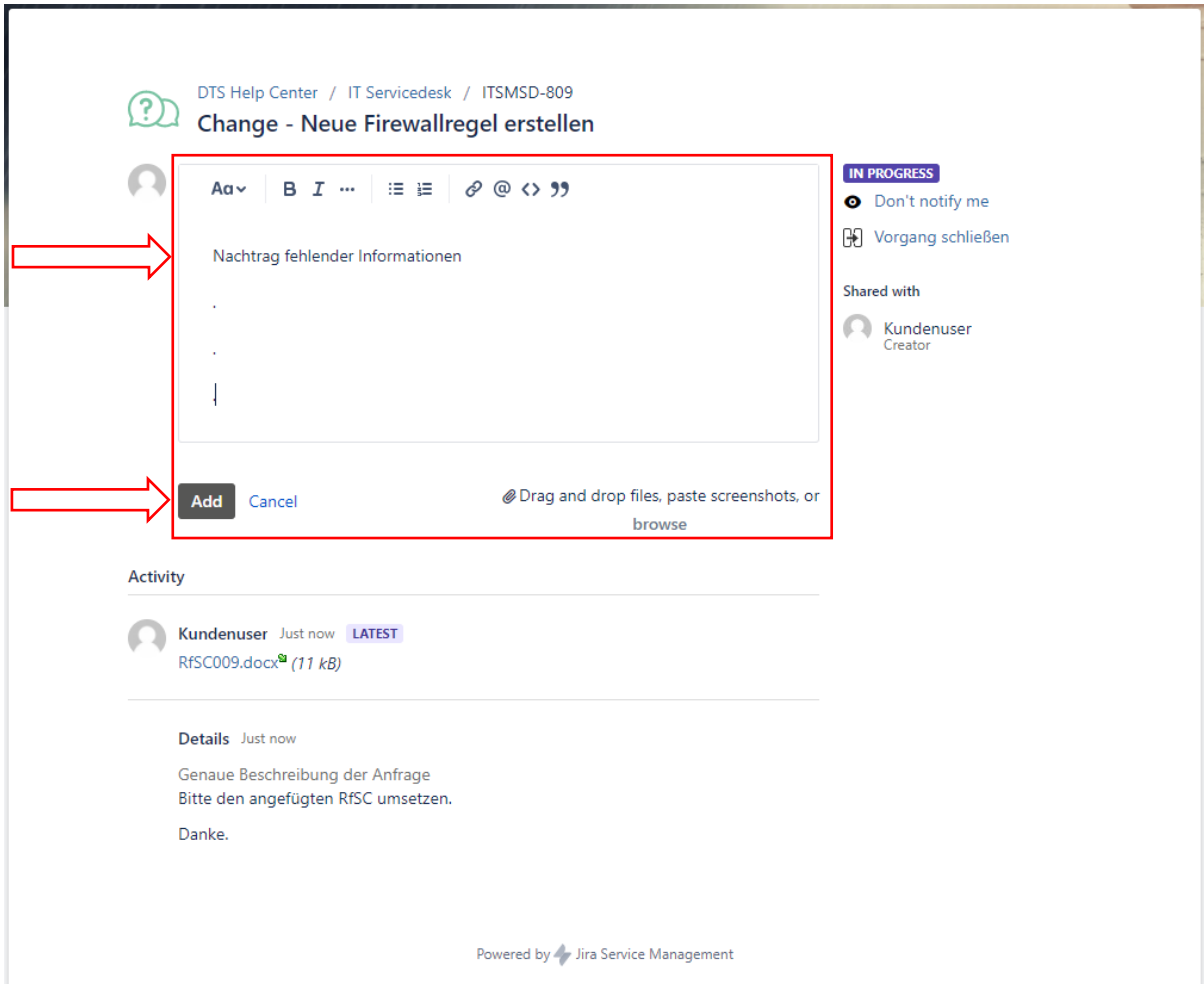
Details Just now

Genauere Beschreibung der Anfrage
Bitte den angefügten RfSC umsetzen.
Danke.

Powered by Jira Service Management

Schritt 3: einen Kommentar als Notiz einfügen:

Sobald Sie auf das Textfeld klicken, können Sie einen Kommentar schreiben. Sie haben die Möglichkeit, Ihren Kommentar zu formatieren und Dateien anzuhängen.



The screenshot displays a Jira ticket page for a change request titled "Change - Neue Firewallregel erstellen". The breadcrumb trail is "DTS Help Center / IT Servicedesk / ITMSMD-809". The ticket status is "IN PROGRESS".

The main content area shows a comment input field with the text "Nachtrag fehlender Informationen". The input field has a rich text editor toolbar above it with options for bold (B), italic (I), and other formatting tools. Below the input field are "Add" and "Cancel" buttons. A red box highlights the input field and the "Add" button, with two red arrows pointing to them from the left.

On the right side, there are options to "Don't notify me" and "Vorgang schließen". Below that, it shows "Shared with" and a user profile for "Kundenuser Creator".

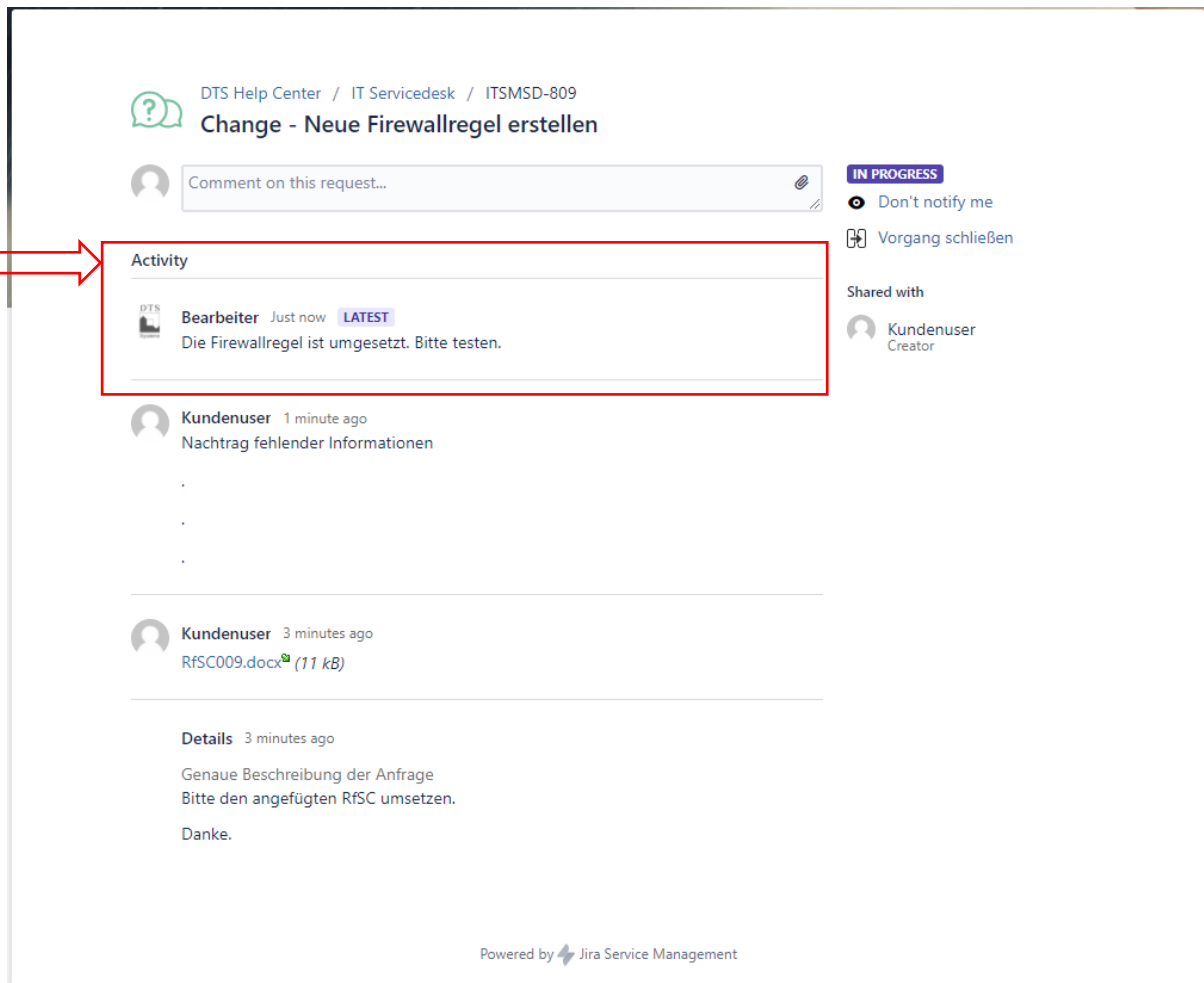
The "Activity" section shows a recent update from "Kundenuser" (Just now, LATEST) with a file attachment "RfSC009.docx (11 kB)".

The "Details" section (Just now) contains the text: "Genauere Beschreibung der Anfrage", "Bitte den angefügten RfSC umsetzen.", and "Danke.".

At the bottom, it says "Powered by Jira Service Management".

Schritt 4: die Ticketbearbeitung einsehen

Wird das Ticket durch den Bearbeiter aktualisiert, erscheint eine Aktivität in Ihrer Anzeige. Es ist ersichtlich, wann die Nachrichten veröffentlicht werden. Die neuste Eintragung erscheint ganz oben.



The screenshot displays a Jira Service Management ticket interface. At the top, the breadcrumb path is "DTS Help Center / IT Servicedesk / ITSM-809". The ticket title is "Change - Neue Firewallregel erstellen". Below the title is a comment input field with the placeholder text "Comment on this request...". To the right of the input field, there is a status indicator "IN PROGRESS" and two notification options: "Don't notify me" and "Vorgang schließen".

The "Activity" section is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the left. It contains the following entries:

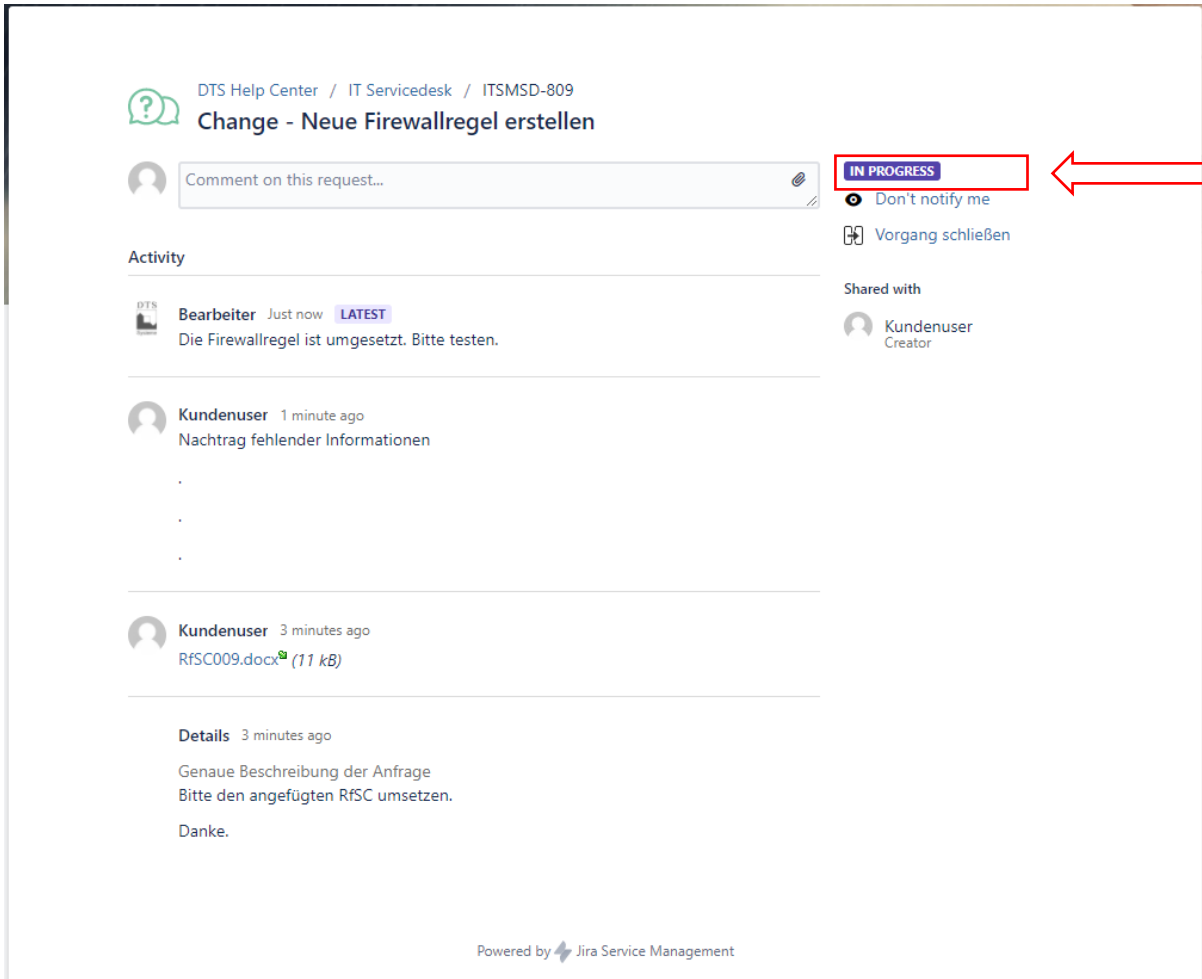
- Bearbeiter** Just now **LATEST**
Die Firewallregel ist umgesetzt. Bitte testen.
- Kundenuser** 1 minute ago
Nachtrag fehlender Informationen
- Kundenuser** 3 minutes ago
RfSC009.docx (11 kB)

Below the activity section, there is a "Details" section with the text: "Genauere Beschreibung der Anfrage", "Bitte den angefügten RfSC umsetzen.", and "Danke.".

At the bottom of the page, it says "Powered by Jira Service Management".

Schritt 5: Den Ticketstatus einsehen:

In der Ticketansicht erhalten Sie rechts die Anzeige des Status. Ein Ticket wird in dem Status *in progress* eröffnet.

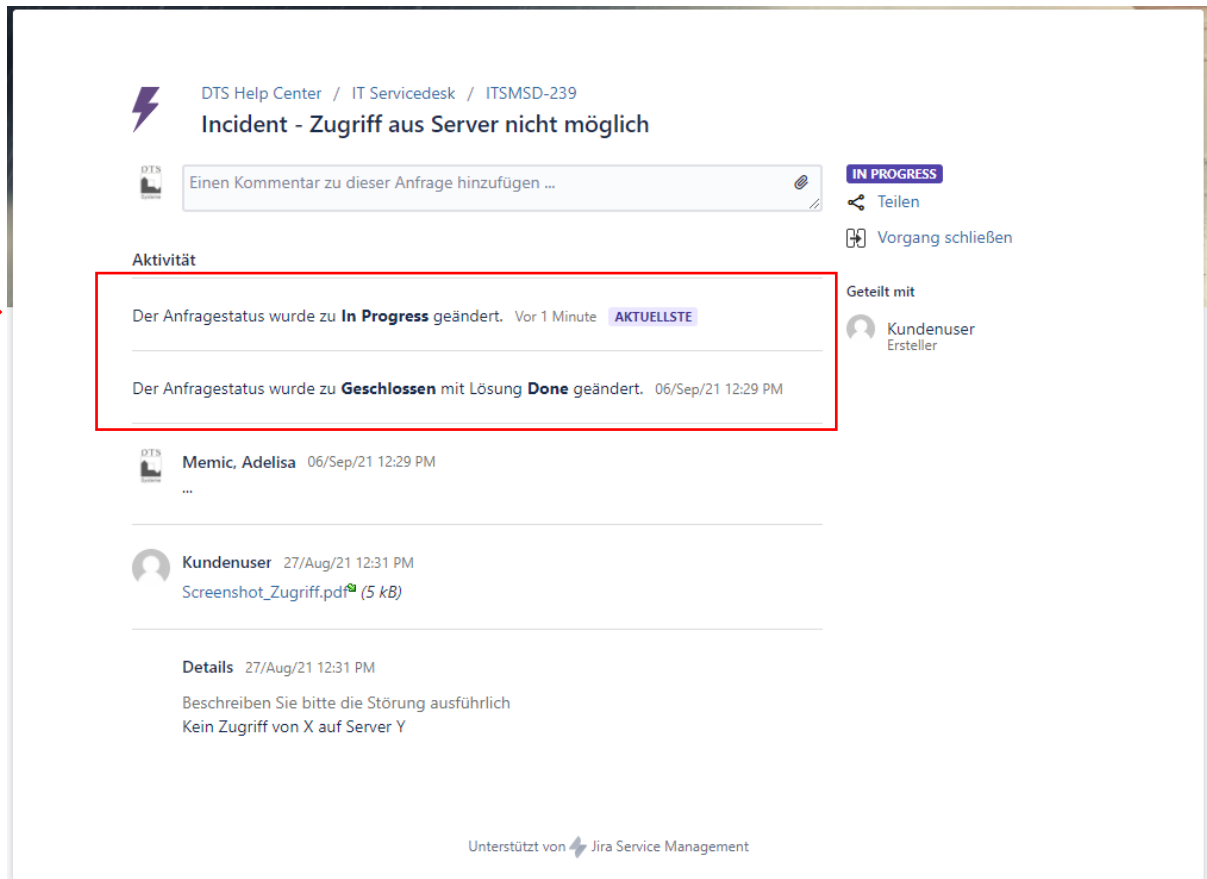


Es existieren die vier Status *in progress*, *pending*, *resolved* und *closed*. Ist ein Ticket neu erstellt oder befindet sich in Arbeit ist es *in progress*. Wartet es auf Ihre Rückmeldung, auf interne Klärung oder ein Datum ist es *pending*. Nach erfolgreicher Lösung ist es *resolved* und kann wiedereröffnet werden. Nach sieben Tagen wird ein Ticket in den Status *closed* überführt und bleibt für immer geschlossen. Sollten Sie Ihr Ticket eigenständig schließen, geht es direkt in den Status *closed* über. Wie Sie ein Ticket schließen, erfahren Sie im Schritt 8.

Type	Reference	Summary	Service project	Status	Requester
	ITSMDS-239	Incident - Zugriff aus Server nicht möglich	IT Servicedesk	CLOSED	Kundenuser
	ITSMDS-375	Falsche Version Virenschanner	IT Servicedesk	PENDING	Kundenuser
	ITSMDS-70	need updates	IT Servicedesk	RESOLVED	Kundenuser
	ITSMDS-269	Aufhebung der Update-Beschränkung für den Firefox-Browser.	IT Servicedesk	IN PROGRESS	Kundenuser

Schritt 6: Den Statuswechsel einsehen:

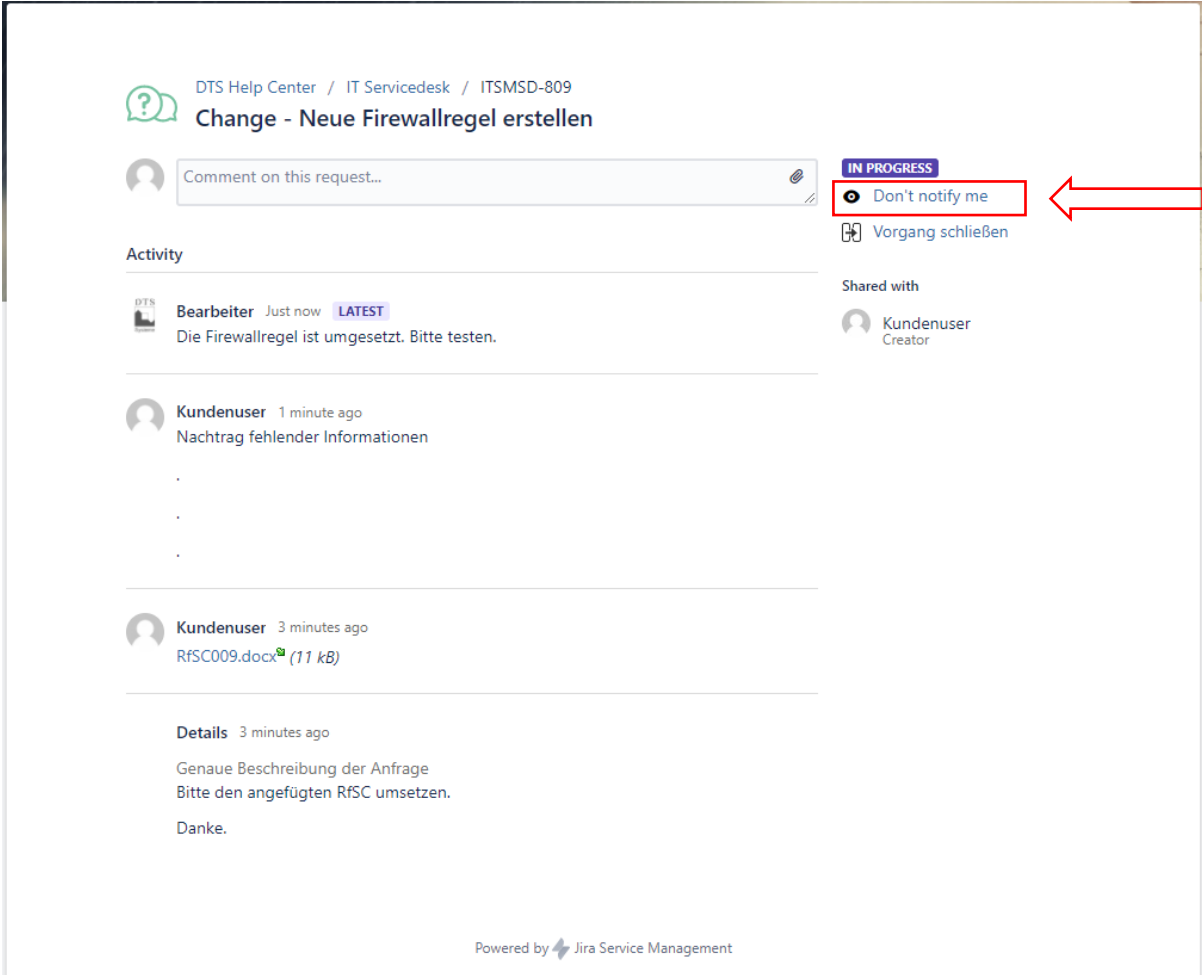
Wird der Ticketstatus geändert, erscheint diese Aktivität in Ticketansicht.



The screenshot displays a Jira Service Management ticket interface. At the top, the breadcrumb navigation shows 'DTS Help Center / IT Servicedesk / ITMSMD-239'. The ticket title is 'Incident - Zugriff aus Server nicht möglich'. The current status is 'IN PROGRESS', indicated by a purple badge. Below the title is a comment input field with the placeholder text 'Einen Kommentar zu dieser Anfrage hinzufügen ...'. To the right of the input field are buttons for 'Teilen' (Share) and 'Vorgang schließen' (Close incident). The 'Aktivität' (Activity) section is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the left. It contains two entries: the most recent one states 'Der Anfragestatus wurde zu **In Progress** geändert. Vor 1 Minute **AKTUELLESTE**' (The request status was changed to **In Progress**. 1 minute ago **AKTUELLESTE**), and the previous one states 'Der Anfragestatus wurde zu **Geschlossen** mit Lösung **Done** geändert. 06/Sep/21 12:29 PM' (The request status was changed to **Geschlossen** with solution **Done**. 06/Sep/21 12:29 PM). Below the activity list, there is a user profile for 'Memic, Adelisa' with the timestamp '06/Sep/21 12:29 PM' and a truncated comment. Further down, a customer user profile is shown with the timestamp '27/Aug/21 12:31 PM' and an attached screenshot file named 'Screenshot_Zugriff.pdf' (5 kB). A 'Details' section follows, dated '27/Aug/21 12:31 PM', containing the text 'Beschreiben Sie bitte die Störung ausführlich' and 'Kein Zugriff von X auf Server Y'. At the bottom of the page, it says 'Unterstützt von Jira Service Management'.

Schritt 7: Die Ticketbenachrichtigung ausstellen:

Möchten Sie keine Informationen zum Ticket erhalten, können Sie die Benachrichtigung ausstellen und jederzeit wieder anstellen.



The screenshot shows a Jira ticket interface for a 'Change' request titled 'Change - Neue Firewallregel erstellen'. The ticket is in the 'IN PROGRESS' state. A red box highlights the 'Don't notify me' notification preference, with a red arrow pointing to it from the right. Below the notification settings, there is a 'Vorgang schließen' button. The activity feed shows a 'Bearbeiter' (worker) comment stating 'Die Firewallregel ist umgesetzt. Bitte testen.' and a 'Kundenuser' (customer) comment stating 'Nachtrag fehlender Informationen'. A document attachment 'RfSC009.docx (11 kB)' is also visible. The ticket details section contains the text: 'Genauere Beschreibung der Anfrage', 'Bitte den angefügten RfSC umsetzen.', and 'Danke.'.

DTS Help Center / IT Servicedesk / ITMSMD-809
Change - Neue Firewallregel erstellen

Comment on this request...

IN PROGRESS
Don't notify me
Vorgang schließen

Activity

Bearbeiter Just now **LATEST**
Die Firewallregel ist umgesetzt. Bitte testen.

Kundenuser 1 minute ago
Nachtrag fehlender Informationen

Kundenuser 3 minutes ago
RfSC009.docx (11 kB)

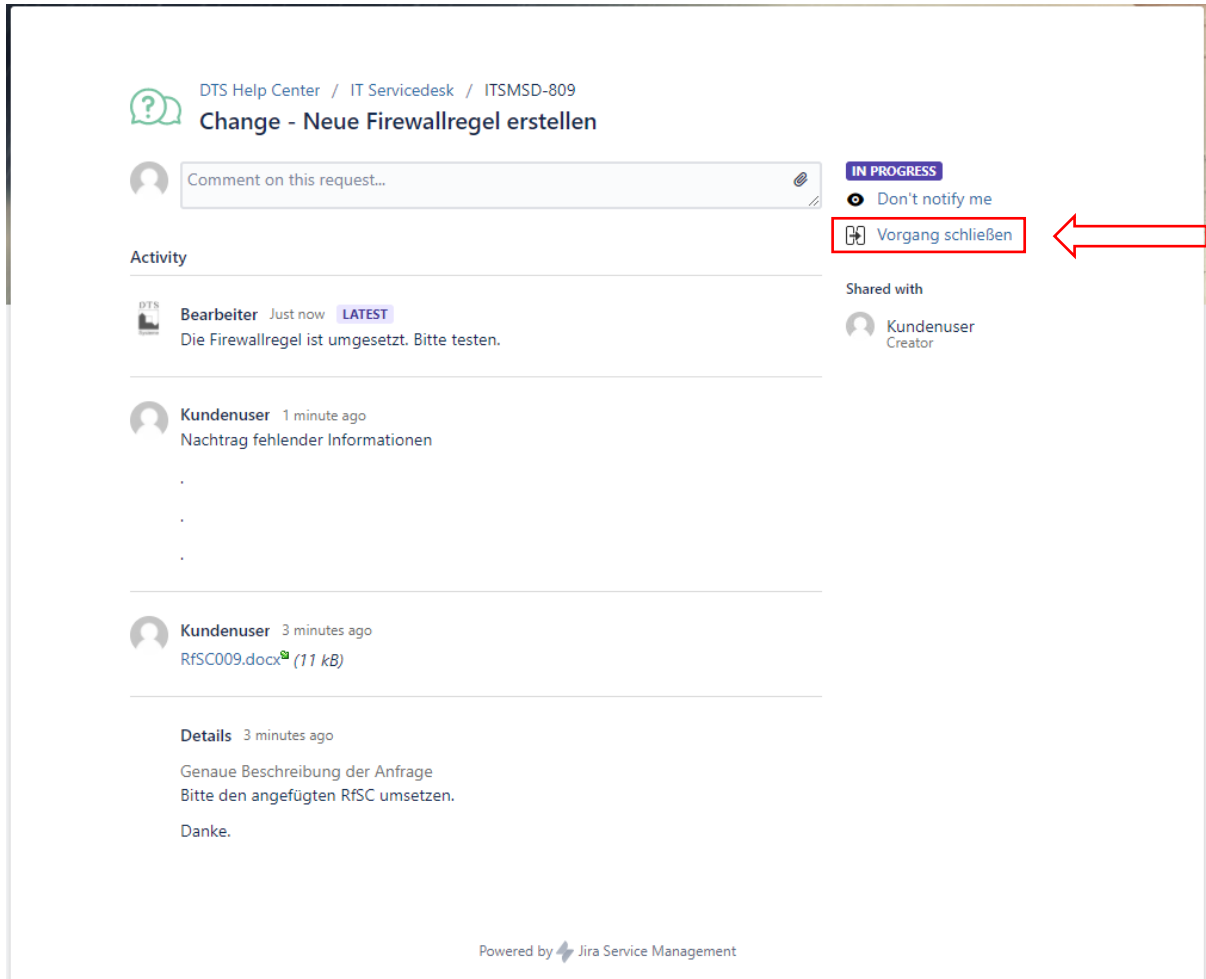
Details 3 minutes ago
Genauere Beschreibung der Anfrage
Bitte den angefügten RfSC umsetzen.
Danke.

Shared with
Kundenuser
Creator

Powered by Jira Service Management

Schritt 8: Den Vorgang schließen

Ein Vorgang kann jederzeit geschlossen werden und erhält den Status *closed*.



The screenshot shows a Jira Service Management ticket interface. At the top, the breadcrumb navigation reads "DTS Help Center / IT Servicedesk / ITSMDS-809". The ticket title is "Change - Neue Firewallregel erstellen". Below the title is a comment input field with the placeholder text "Comment on this request...". To the right of the input field, there is a status indicator "IN PROGRESS" and a notification preference "Don't notify me". A red box highlights the "Vorgang schließen" button, with a red arrow pointing to it from the right. Below the input field is the "Activity" section, which contains three entries: 1. A worker ("Bearbeiter") who just now marked the ticket as "LATEST" with the comment "Die Firewallregel ist umgesetzt. Bitte testen." 2. A customer ("Kundenuser") who commented "Nachtrag fehlender Informationen" 1 minute ago. 3. A customer ("Kundenuser") who commented "RfSC009.docx (11 kB)" 3 minutes ago. Below the activity is a "Details" section, also 3 minutes ago, containing the text: "Genauere Beschreibung der Anfrage", "Bitte den angefügten RfSC umsetzen.", and "Danke." At the bottom of the page, it says "Powered by Jira Service Management".