



Ticket-Portal



RWTH AACHEN
UNIVERSITY

Ticket-Portal: Service bündeln

Haben Sie schon einmal eine Anfrage an das IT Center gestellt und

- ... sich gefragt welche Informationen wir genau benötigen?
- ... sich gefragt wie der Bearbeitungsstand ist?
- ... sich gewünscht Ihre Tickets zentral einsehen zu können?
- ... die Lösung in Ihrem E-Mail Postfach gesucht?

Ticket-Portal: Service bündeln | IT Center Infotag 21.01.2015



RWTH AACHEN
UNIVERSITY

Das neue Ticket-Portal



Ticket-Portal: Service bündeln

Home

Herzlich Willkommen im Ticket-Portal des IT Centers.

Das Portal bietet Studierenden und Mitarbeitern der RWTH Aachen University die Möglichkeit Support-Anfragen an das IT Center zu stellen, welche schnellstmöglich bearbeitet werden.

[Dokumentations-Portal](#)

Vielleicht hilft Ihnen zu Ihrer Anfrage auch ein Blick in unser [Dokumentations-Portal](#) weiter. Dort finden Sie aktuelle Informationen, wie beispielsweise Anleitungen, FAQs, Konfigurationshinweise und Ankündigungen.

[Störungsmeldungen](#)

Die seit langem etablierten so genannten [Störungsmeldungen](#) bieten aktuelle Hinweise zu Wartungen, (Teil-)Störungen und Ausfällen aller zentralen IT-Systeme des IT Centers.

Sollten Sie weitere Informationen zur Lösung Ihrer Anliegen benötigen, oder Ihre Anfrage wird durch die Informationen im Web nicht abgedeckt, nutzen Sie das Portal, um eine Support-Anfrage zu eröffnen. Loggen Sie sich dazu mit Ihrer TIM-Kennung und dem Passwort für "Tickettool" ein. Der Login befindet sich auf dieser Seite in der rechten oberen Ecke.

Ticket-Portal: Service bündeln | IT Center Infotag 21.01.2015



Home Meine Anfragen

Alle (24) In Bearbeitung (7) Gelöst (0) Abgeschlossen (17) Heute (0) Letzte Woche (1) Letzter Monat (3)

Ziehen Sie hierhin die Überschrift der Spalte, nach der Sie gruppieren möchten

Bezugsnummer	Betreff	Status
20150113-0002	UHS Account	In Bearbeitung
20141015-0006	Rollenverwaltung: Problem mit der ...	In Bearbeitung
20140827-0002	Email	In Bearbeitung
20140801-0002	Identity Management	In Bearbeitung
20140730-0004	Email	In Bearbeitung
20140729-0004	Identity Management	In Bearbeitung
20140115-0024	Hwi Kommt test MP	Beendet

Details des Vorgangs

Vorgang bearbeiten

Bezugsnummer : 20150113-0002

Betreff: UHS Account

Text: Identity Management (SelfService), SelfService
Benötigte Informationen:

TM Kennung: 20123456

Details:

Hallo,
ich benötige einen UHS Account, wie kann ich diesen hinzufügen.
Vielen Dank
Max Mustermann

1. Servicezeit

Anfragezeit: 13.01.2015 11:34:02

Text:
Guten Tag Herr Mustermann,
Sie können als RWTH Mitarbeiter den Account über "Accounts und Passwörter" -> Account anlegen (siehe Link) hinzufügen.
Wenn Sie weitere Hilfe benötigen, melden Sie sich gerne wieder bei uns.
mit freundlichen Grüßen
Martin Peters

IT Center RWTH AACHEN UNIVERSITY

Allgemein

Aktion

Bezugsnummer: 20150109-0012

Kategorie: Netzwerk/Datennetz

Betreff: Infotag im IT Center

Link: Dokumentationsportal: mögliche Hilfe zur Selbsthilfe

Beschreibung: Netzwerk/Datennetz, Veranstaltungsnetz
Benötigte Informationen:
Wo und wann findet die Veranstaltung statt? Am 21.01.2015 in den Seminarräumen des IT Centers
Welches Netz wird benötigt? Glasfaser
Dosennummern (falls bekannt):

Details:
Guten Tag,
wir benötigen das IT Center isupport in den Seminarräumen auf der Opernstrasse 9.
Vielen Dank,
mit freundlichen Grüßen
Max Mustermann

Anhang

Name Größe Typ

IT Center RWTH AACHEN UNIVERSITY

Ticket-Portal: Service bündeln

Wie ist mein Bearbeitungsstand?

Bezugsnummer	Betreff	Status
20150109-0012	Infotag im IT Center	OFFEN

Bezugsnummer	Betreff	Status
20150109-0012	Infotag im IT Center	IN BEARBEITUNG

Bezugsnummer	Betreff	Status
20150109-0012	Infotag im IT Center	WARTEND

Ticket-Portal: Service bündeln | IT Center Infotag 21.01.2015



→

→

→

Details des Vorgangs
Suchen...
Drucken

Vorgang bearbeiten

Dosennummern (falls bekannt):

.....

Details:

Guten Tag,

wir benötigen das IT Center Hausnetz in den Seminarräumen auf der Kopernikusstraße 6.

Vielen Dank

mit freundlichen Grüßen

Max Mustermann

1. Serviceeinheit

Anlegezeit: 09.01.2015 15:26:18

Text:

Guten Tag Herr Mustermann,

Benötigen Sie in den Räumen lediglich eine Kabelanbindung, oder soll das Netz auch über WLAN verfügbar sein?

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

mit freundlichen Grüßen

Ihr IT Center

IT Center
RWTH Aachen University
Seffenter Weg 23
52074 Aachen
Tel.: + 49 241 80 24 68 0

Öffnungszeiten und Erreichbarkeit:
www.itc.rwth-aachen.de/skontakt

4

Allgemein
 Absenden Default Service DefaultServiceRequestSLA Abbrechen
 Aktion SLM Beenden

Bezugsnummer: 20150109-0012
 Betreff: Infotag im IT Center
 Beschreibung: Netzwerk/Datennetz, Veranstaltungnetz
 Benötigte Informationen:
 Wo und wann findet die Veranstaltung statt? Am 21.01.2015 in den Seminarräumen des IT Centers
 Welches Netz wird benötigt? Hausnetz

Erweiterung
 Guten Tag,
 eine WLAN Anbindung benötigen wir nicht.
 mit freundlichen Grüßen
 Max Mustermann

Anhang

it IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Details des Vorgangs Suchen... Drucken

Vorgang bearbeiten

3. Serviceeinheit
Anlegezeit: 09.01.2015 15:33:03
Text:
 Guten Tag Herr Mustermann,
 Vielen Dank für die Informationen. Wir haben das Netz entsprechend für Sie geschaltet.
 Bei Rückfragen stehen wir Ihnen gerne wieder zur Verfügung.
 mit freundlichen Grüßen
 Martin Pieters

2. Serviceeinheit
Anlegezeit: 09.01.2015 15:31:06
Text:
 Guten Tag,
 eine WLAN Anbindung benötigen wir nicht.
 mit freundlichen Grüßen
 Max Mustermann

it IT Center | RWTH AACHEN UNIVERSITY

Ticket-Portal: Service bündeln

Ihre Anfrage wurde beantwortet:

Bezugsnummer	Betreff	Status
20150109-0012	Infotag im IT Center	ABGESCHLOSSEN

Ticket-Portal: Service bündeln | IT Center Infotag 21.01.2015



Ticket-Portal: Service bündeln

Was wird geboten?

- Transparenz
- Direkte Kommunikation
- Zentrale Verwaltung
- Intuitive Bedienung

Ticket-Portal: Service bündeln | IT Center Infotag 21.01.2015



**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**

Haben Sie Fragen?



**RWTHAACHEN
UNIVERSITY**