




Ticket-Portal

helpLine-Portal



Ticket-Portal

Live seit dem 01.03.2015 – Umsetzung des helpLine Portals

- Anfragen (Tickets) online stellen
- Themenspezifisch kategorisieren
- Auf Rückfragen reagieren! – im Generellen intervenieren
- Status von Tickets „nachverfolgen“
- Alle Vorgänge auf einem Blick
- Zielgruppe: Studenten, Mitarbeiter (+ weitere)

Ticket-Portal

Home

Willkommen, Martin Pieters

Abmelden
+ Neue Anfrage

Alle (23)
In Bearbeitung (6)
Gelöst (0)
Abgeschlossen (17)
Heute (0)
Letzte Woche (3)
Letzter Monat (0)

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

Bezugsnummer	Betreff	Status
20141015-0006	Rollenverwaltung: Problem mit dar...	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	Hiw! kommt test HP	BEWERTET

Details des Vorgangs

Vorgang bearbeiten Drucken

Details des Vorgangs

Bezugsnummer : 20140729-0004

Betreff: Identity Management

Titel: HPGL

Ich habe ein Problem mit der Anmeldung am SelfService. Ich versuche meine Kennwort über die Reset-Funktion zu ändern, erhalte aber keine E-Mail.

Danke
Grüß
Martin

1. Serviceeinheit

Anfragezeit: 29.07.2014 14:40:56

Titel: Hiw! Herr Pieters,

Bitte besuchen Sie uns in einem unserer drei Standorte und bringen Ihren Personalausweis mit.

Wir können Ihnen vor Ort ein neues Passwort generieren.

mit freundlichen Grüßen
Martin Pieters

3 von 11
Ticket-Portal | Admin-Runde 27.04.2015 | Martin Pieters

Allgemein

Abbrechen

Aktion

Beenden

Bezugsnummer: 20150109-0012

Kategorie: Netzwerk/Datennetz

Betreff: Infotag im IT Center

Link: Dokumentationsportal: mögliche Hilfe zur Selbsthilfe

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? Glasfaser
Dosennummern (falls bekannt):
Details:
Guten Tag,
wir benötigen das IT Center SelfService in den Seminarräumen auf der Opernkastralle 4.
Vielen Dank,
mit freundlichen Grüßen
Max Mustermann

Anhang:

Name	Größe	Typ
< >		

4 von 11
Ticket-Portal | Admin-Runde 27.04.2015 | Martin Pieters

Ticket-Portal

Wie ist der 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



Details des Vorgangs Suchen

Vorgang bearbeiten Drucken

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.itsc.rwth-aachen.de/skontakt

Allgemein
 Absenden Default Service DefaultServiceRequestSLA
 Abbrechen
 Aktion SLM Beenden

Bezugsnummer: 20150109-0012
 Betreff: Infotag im IT Center
 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? Hausnetz

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

Anhang
 Name Größe

7 von 11 Ticket-Portal | Admin-Runde 27.04.2015 | Martin Pieters

Details des Vorgangs Suchen... Drucken

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

8 von 11 Ticket-Portal | Admin-Runde 27.04.2015 | Martin Pieters

Webportal: Service bündeln

Ihre Anfrage wurde beantwortet:

Bezugsnummer	Betreff	Status
20150109-0012	Infotag im IT Center	ABGESCHLOSSEN

Ticket-Portal

Herangetragene Fragen

- Warum werden Anfragen vor dem 01.03.2015 nicht mehr angezeigt?
- Können detailliertere Informationen veröffentlicht werden?
- Können Anfragen für Gruppen sichtbar gemacht werden?

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**

Haben Sie Fragen?

