## Anhang zur Dienstvereinbarung

## zur Verwendung des Softwarewerkzeuges "Open Ticket Request System (OTRS)" zum IT Service-Management im Universitätsrechenzentrum

Folgendes Dokument beschreibt beispielhaft die Schritte der Erstellung einer Störmeldung (Ticket) durch den Kunden, sowie die Kontrolle des Bearbeitungsstandes zu einem Ticket.

 Authentifizierung mit dem zentralen Universitätslogin (Nutzername und persönliches Passwort) an der Anwendung OTRS unter https://otrs.hrz.tu-freiberg.de/otrs/customer.pl

Firefox  Anmeldung - OTRS::TU Bergakaden	nie F +		
🔶 🔶 🧩 otrstest.hrz.tu-freiberg	.de/otrs/customer.pl	🏠 マ 🕑 🚼 - Google	۹ م
🖉 Meistbesuchte Seiten 🗍 Erste Schri	tte 🗻 Rundschreiben der TU 🔊 UNII	NFO-L Mailverteiler	» 🖪 Lesezeichen
Kundenportal - Un	iversitätsrechenzentru	IM B UNIT	INISCHE <sup>3</sup> VERSITÄT
Anmeldu	ng		E
uhimannk	•••••	Anmelden	
			-
×			22

2. Schaltfläche "Neues Ticket" betätigen und die im folgenden Bild angezeigten Formularfelder entsprechend ausfüllen.



Der Vorgang des Ticketanlegens wird durch das Drücken der Schaltfläche "Übermitteln" abgeschlossen.

3. Nachdem das Ticket im Arbeitsvorrat (Queue) des Service Desk des Rechenzentrums eingegangen ist, erhält der Kunde eine automatische Bestätigungsemail. 4. Auf der Startseite des Portals, auf das der Kunden nun wieder automatisch zurückkehrt, sieht er alle von Ihm erstellten Störmeldung im Überblick.



5. Mit einem Klick auf den Titel des Tickets kann der Meldende jederzeit in den Details zur Störmeldung springen, in welcher jeder einzelne Bearbeitungsschritt zur Störmeldung verzeichnet ist. Im Beispiel wurde der Meldende noch einmal vom Mitarbeiter des Service Desk angerufen und um weitere Informationen gebeten.

Firefox 🔻	I X
* 2012011366000015 - Inhalt - Ticket - OTR +	
🗲 🔶 🔆 otrstest.hrz.tu-freiberg.de/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketID=60 🛛 🖓 🛡 🥙 🚼	۹ 🍙
🖉 Meistbesuchte Seiten 🗍 Erste Schritte 🔊 Rundschreiben der TU 🔊 UNIINFO-L Mailverteiler 🔊 heise online News 🛛 🔅 🔹	esezeicher
Kundenportal - Universitätsrechenzentrum	
Neues Tickets Suche FAQ FAQ durchsuchen Einstellungen Ab	melden
←Zurück	
Kein Zugriff auf E-Mailpostfach 2012011366000015 Kritikalität: - Auswirkung: - Status: erfolgreich geschlossen Priorität: 3 normal Queue: L1-ServiceDesk	
Konrad Uhlmann – Kein Zugriff auf E-Mailpostfach	9 m
ZE-URZ Helpdesk – Kein Zugriff auf E-Mailp []	9 m
Konrad Uhlmann – Anruf!	1 m
Von: Konrad Uhlmann Betreff: Anruff	=
Meldender wurde zurückgerufen und um weitere Informationen gebeten. - Der Fehler passiert beim Zugriff über das Webinterface <u>https://webmail.tu-freiberg.de/horde/imp/login.php</u> - Fehlermeldung: Seite ist zur Zeit nicht erreichbar	
Konrad Uhlmann – Schließen	1 m
ZE-URZ Helpdesk – Abschlussinfo	1 m
Dowarad hv ATRS 3.0.40	
L	

Danach konnte das Problem vom Mitarbeiter des IT Service Desk gelöst werden und das Ticket wurde geschlossen. Darüber erhielt der Meldende eine Abschlussinformation via E-Mail.