

Anhang zur Dienstvereinbarung

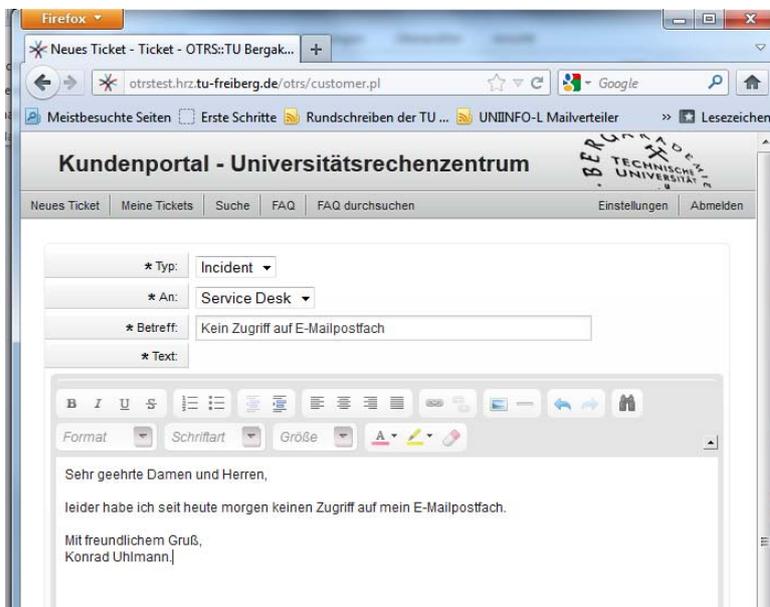
zur Verwendung des Softwarewerkzeuges „Open Ticket Request System (OTRS)“ zum IT Service-Management im Universitätsrechenzentrum

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

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



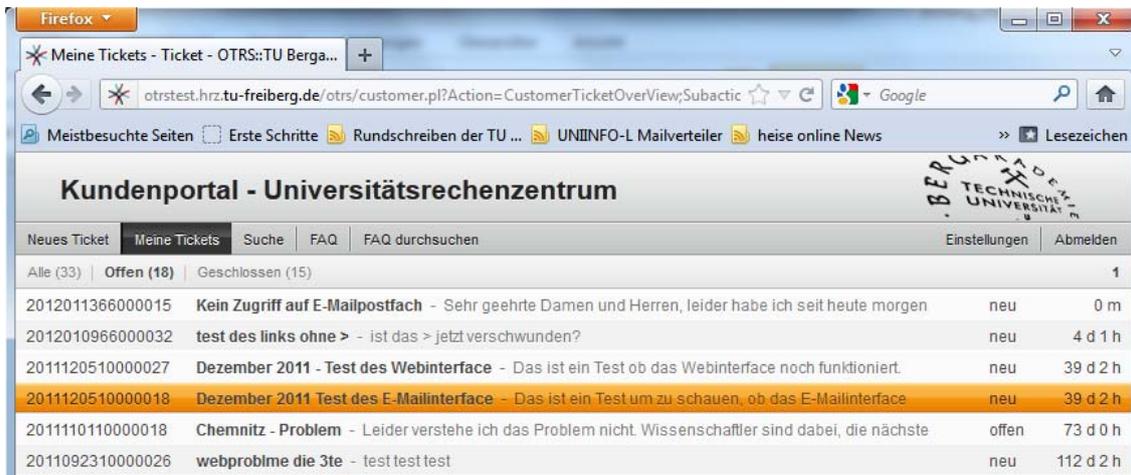
2. Schaltfläche „Neues Ticket“ betätigen und die im folgenden Bild angezeigten Formularfelder entsprechend ausfüllen.



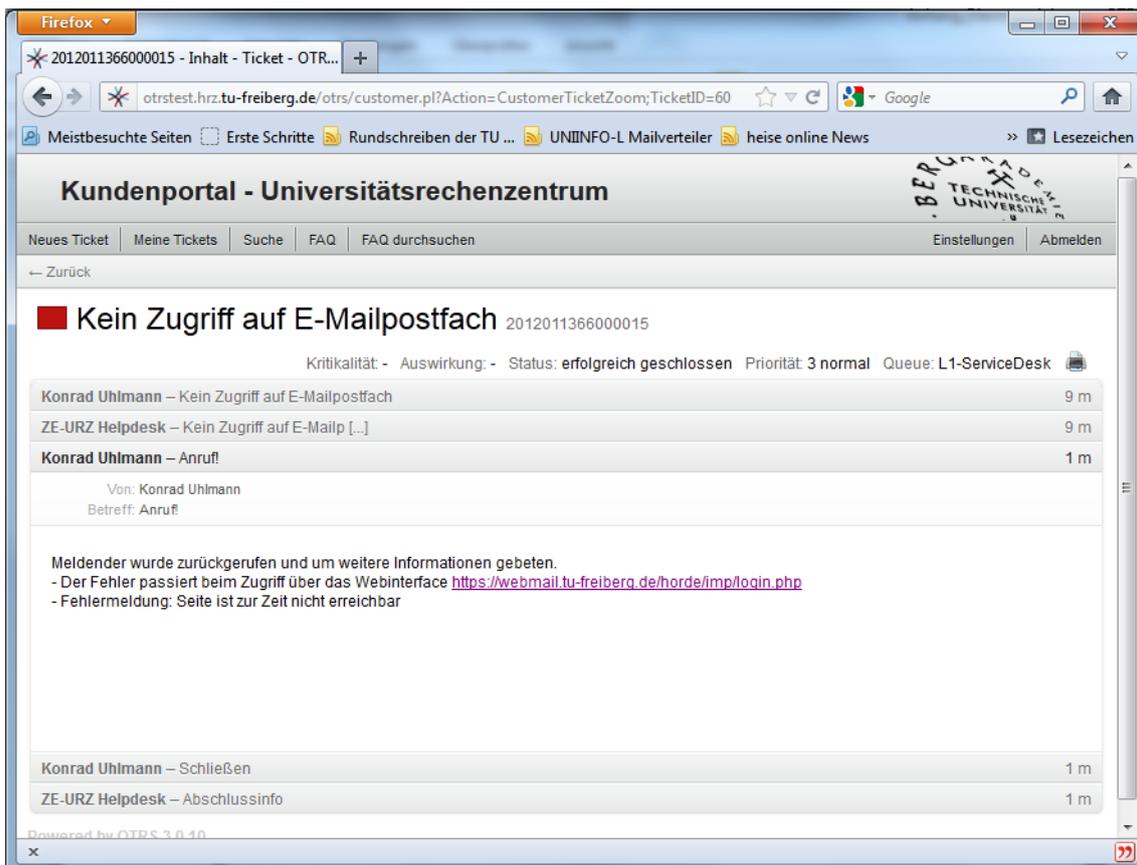
Der Vorgang des Ticketanlegens wird durch das Drücken der Schaltfläche „Übermitteln“ abgeschlossen.

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.



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.