

## Unser Service-Management-System

Wir setzen seit einigen Jahren ein Service-Management-System ein, mit dem wir Ihre Anfragen, Störungsmeldungen und Unterstützungswünsche verwalten und bearbeiten. Sie erhalten von uns in der Regel eine Bearbeitungsnummer (oder auch Ticketnummer) in der Form [T10xxxxxx] als Mail oder auch am Telefon. Sie erhalten in vielen Fällen auch eine Rückmeldung über den Verlauf der Bearbeitung bei Rückfragen oder beim Abschluss. Zu diesem Service-Management-System gibt es auch ein Self-Service-Portal, das wir im Folgenden vorstellen..

### Das Self-Service-Portal

Sie können sich unter der Adresse <https://service.zim.uni-passau.de/kunde> nach einer Anmeldung mit Ihrer ZIM-Kennung und dem zugehörigen Passwort über den Bearbeitungsstand Ihrer Anfragen und Meldungen informieren. Sie können aber auch neue Anfragen, Störungsmeldungen und Wünsche dort neu erfassen.



Nach der Anmeldung sehen Sie die für Sie registrierten Vorgänge (alle, offen oder geschlossen)



#	TITEL	STATUS	ZIM-KENNUNG	ALTER
1075829	Rufumleitung auf Voicemail	warten zur Erinnerung		3 d 3 h
1075828	Emails der ...	offen		3 d 3 h
1075396	Verlängerung Gasthörerin	warten zur Wiedervorlage		7 d 0 h
1075342	ZIM-Kennung: Versch. Logins nicht möglich	warten zur Erinnerung		7 d 4 h
1075198	Betriebsurlaub in Vibe eintragen - Der Betriebsurlaub muss in Vibe eingetragen werden, damit die Workflows sich daran orientieren können.	warten zur Wiedervorlage		10 d 4 h

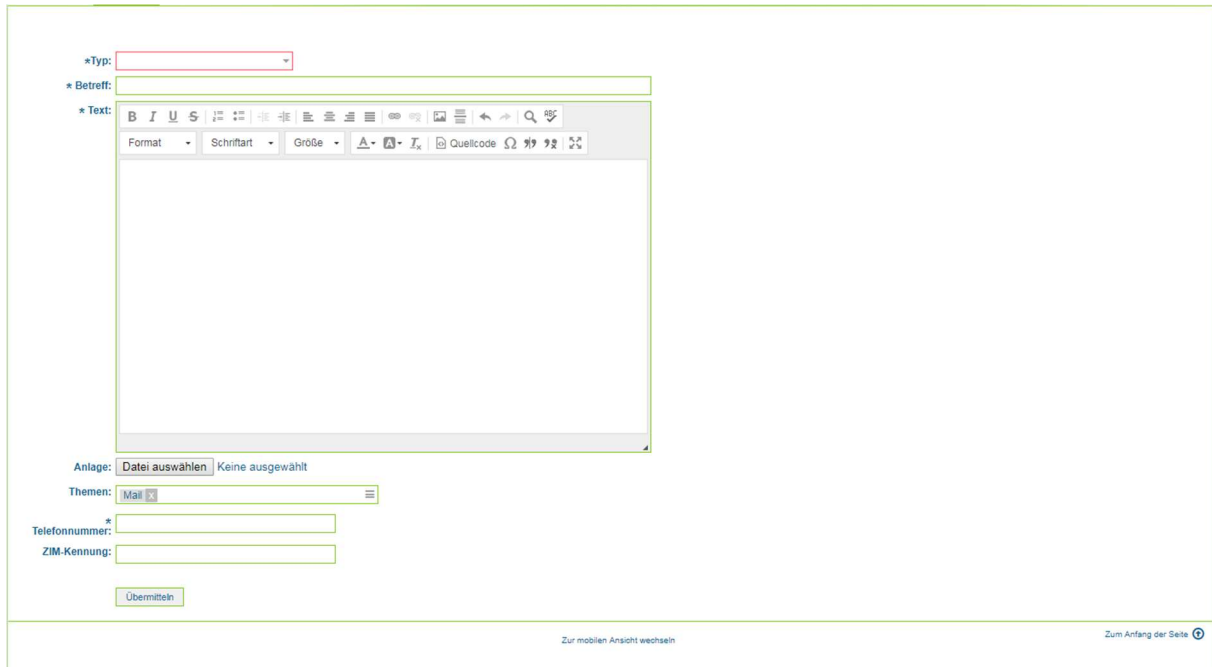
Nach einem Klick auf eine Zeile der Vorgangliste sehen Sie die zu diesem Vorgang registrierten Aktivitäten und können auch darauf antworten, den Status des Vorgangs bearbeiten (z.B. Schließen) oder weitere Änderungen eintragen.



## Erfassung eines Auftrags, einer Störung oder einer sonstigen Anfrage

Wenn Sie eine neue Anfrage erstellen wollen, klicken Sie einfach auf Ticket und wählen aus dem aufklappenden Menü „Neues Ticket“ aus.

Unter dem Menüpunkt Ticketvorlagen werden in Zukunft Vorlagen für spezielle Probleme mit erweiterten Eingabefeldern angeboten werden.



The screenshot shows a web form for creating a ticket. It includes the following elements:

- \*Typ: A dropdown menu.
- \*Betreff: A text input field.
- \*Text: A rich text editor with a toolbar containing options for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Strikethrough (ABC), Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, Unlink, Source Code, and other formatting options.
- Anlage: Two buttons labeled "Datei auswählen" and "Keine ausgewählt".
- Themen: A dropdown menu with "Mail" selected.
- \*Telefonnummer: A text input field.
- ZIM-Kennung: A text input field.
- Übermitteln: A submit button.
- Footer: "Zur mobilen Ansicht wechseln" and "Zum Anfang der Seite" with a circular arrow icon.

Die mit \* markierten Eingabefelder sind Pflichtfelder. Bitte tragen Sie einen aussagekräftigen Betreff, eine genaue Beschreibung (bei Störungen auch eine auftretende Fehlermeldung), Ihre Telefonnummer und wenn es für die Anfrage sinnvoll ist, auch Ihre ZIM-Kennung ein. Sie erleichtern uns bei ausführlichen Angaben die Bearbeitung. Rückfragen verzögern die Bearbeitung leider immer.