

# Arbeitshilfe für das ALSO Ticketsystem

Hallo,

in dieser Klickanleitung bringen wir Ihnen die Grundfunktion des Systems schnell und einfach näher.

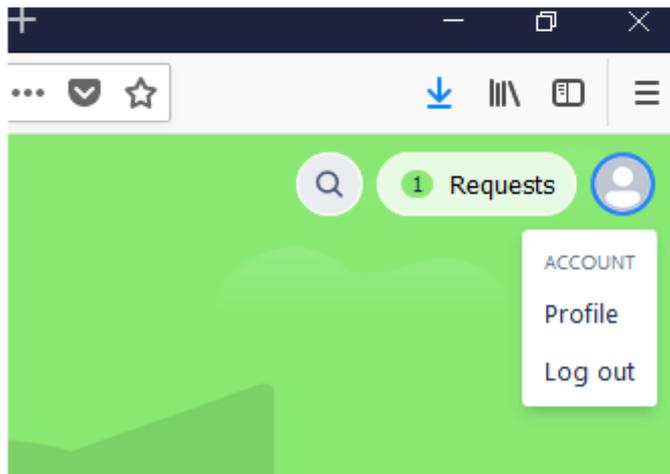
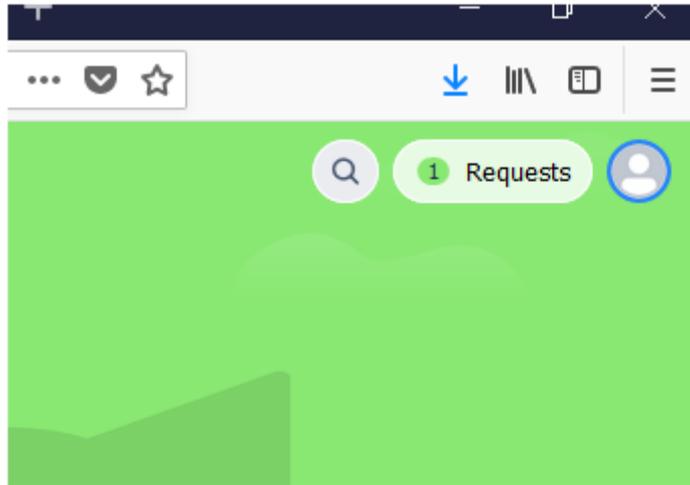
Sehr gerne stehen wir Ihnen für weitere Fragen zur Verfügung :

E-Mail: [stn-de@also.com](mailto:stn-de@also.com)

Tel.: 054191438699

Ansprechpartner: Björn Schaumberg, Tatjana Krämer

## Wählen Sie Ihre favorisierte Sprache aus:



- ▶ Bitte das blau umrandete Icon anklicken und den Unterpunkt „Profile“ auswählen

# Sprache ändern: Teil 2

Business Support Desk

## Profile

 Your changes may take up to five minutes to appear.



### Personal details

Name

Carsten Niemann

Email

Password

[Change password](#)

### Language and time zone

Language\*

Browser-Einstellung automati... ▾

Time zone\*

Europa ▾

(GMT+02:00) Helsinki ▾

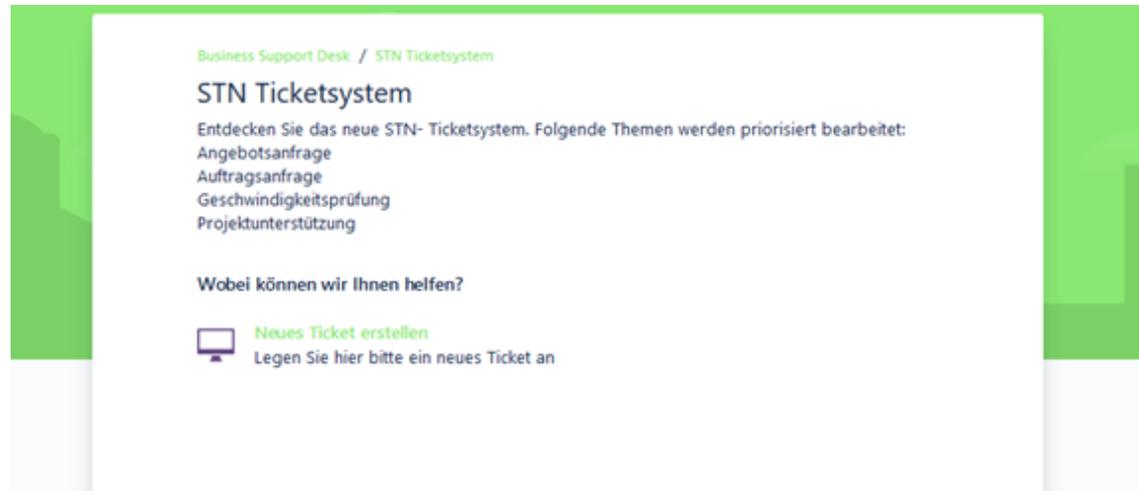
[Save](#)

[Cancel](#)

- ▶ Hier dann bitte unter „Language and time zone“ auf den Dropdown gehen und die entsprechende Sprache Deutsch (Deutschland) auswählen
- ▶ Mit „Save“ bestätigen
- ▶ Hinweis: Es kann bis zu fünf Minuten dauern, bis Ihre Änderungen umgesetzt werden



## So legen Sie Ihr Ticket an:



▶ Bitte auf „Neues Ticket erstellen“ klicken

Business Support Desk / STN Ticketsystem

## Neues Ticket erstellen

Betreff\*

Priorität

Auftragsart\*

Netzbetreiber\*

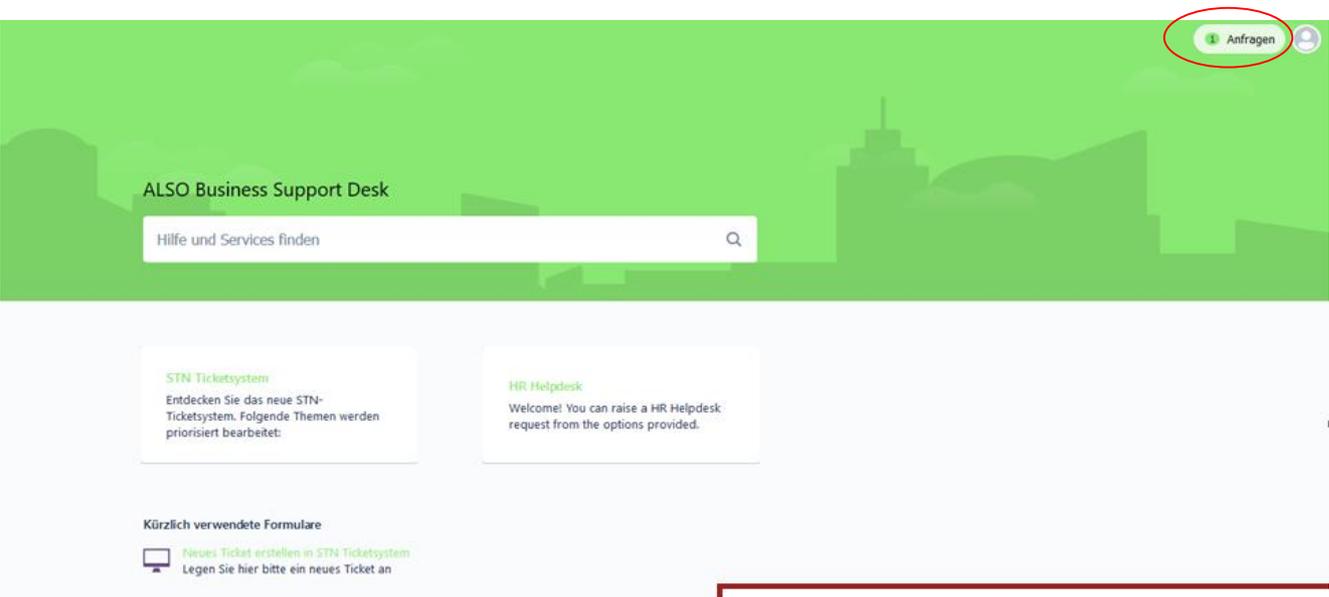
Bedarf\*

Anhänge

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Beschreibung

- ▶ Alle mit \* markierten Felder sind Pflichtfelder
- ▶ Unter „Durchsuchen“ können Sie alle Dateien anhängen, die benötigt werden.
- ▶ Bitte im Feld „Beschreibung“ kurz Ihren Wunsch äußern.
  
- ▶ Danach auf „Senden“ klicken
- ▶ Sobald der Auftrag abgesendet ist, bekommen Sie eine Bestätigungsmail



- ▶ Ihre vorhandenen Anfragen können Sie dann auf der Startseite oben rechts anklicken und einsehen

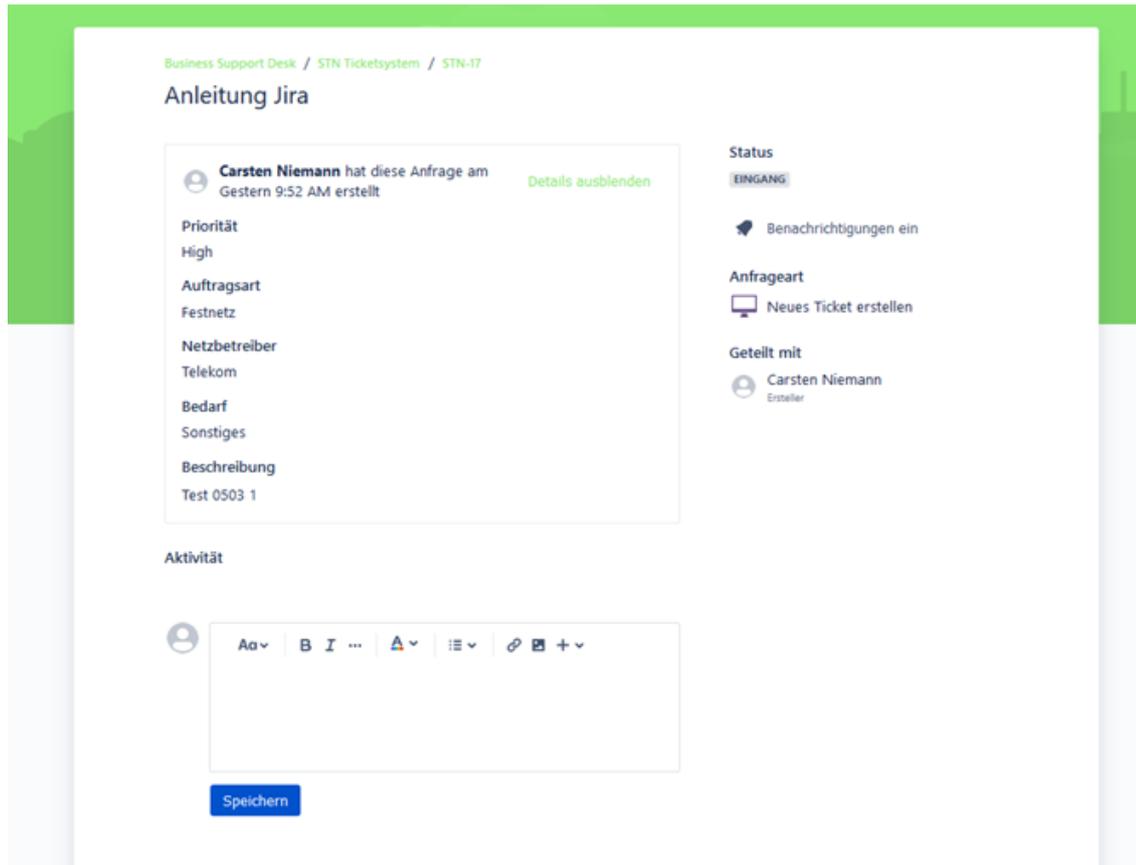
## Anfragen

Anfrage enthält ...	Q	Offene Anfragen	Erstellt von beliebiger Person	Alle Anfragearten	
Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Servicedesk	Anfragesteller
	STN-9	Test 8.1.	IN BEARBEITUNG (ALSO)	STN Ticketsystem	Carsten Niemann
	STN-14	Re: STN-5 Test 2	EINGANG	STN Ticketsystem	Carsten Niemann
	STN-8	Test mit Karina	EINGANG	STN Ticketsystem	Carsten Niemann

< 1 >

- ▶ Den Status Ihrer Anfrage können Sie hier entnehmen
- ▶ Sobald sich ein Status ändert, werden Sie per E-Mail benachrichtigt. Gleichzeitig aktualisiert sich der Status im Ticketsystem:  
z. B. „In Bearbeitung“

# Ergänzungen zum Ticket hinzufügen:



The screenshot shows a Jira ticket interface. At the top, the breadcrumb navigation reads "Business Support Desk / STN Ticketsystem / STN-17". The ticket title is "Anleitung Jira".

**Details:**

- Author:** Carsten Niemann hat diese Anfrage am Gestern 9:52 AM erstellt (with a "Details ausblenden" link).
- Priorität:** High
- Auftragsart:** Festnetz
- Netzbetreiber:** Telekom
- Bedarf:** Sonstiges
- Beschreibung:** Test 0503 1

**Status:** EINGANG

**Anfrageart:** Neues Ticket erstellen

**Geteilt mit:** Carsten Niemann (Ersteller)

**Aktivität:**

Below the activity section is a rich text editor with a toolbar containing icons for text color, bold, italic, bulleted list, numbered list, link, and insert. Below the editor is a blue "Speichern" button.

- ▶ Bitte klicken Sie zuerst einen vorhandenen Vorgang an
- ▶ Wenn Sie dann in der links angezeigten Ansicht sind, dann können Sie Ihre Ergänzungen im Textfeld formulieren
- ▶ Drücken Sie auf „Speichern“, dann werden die Ergänzungen übermittelt

**VIELEN**

**DANK**

FÜR IHR INTERESSE AN DEM TICKETSYSTEM