



DEMANDO

DIE IT-MACHER

DEMANDO Ticketsystem Anwenderdokumentation

Klassifizierung	Öffentlich
Dokumentationsstatus	Freigegeben
Version	1.0
Verfasser	Angela Wahl
Freigabedatum:	[Veröffentlichungsdatum]
Copyright:	Demando GmbH
Dokumentenart	Handbuch

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Änderungshistorie	3
2 Vorwort.....	4
3 Erreichbarkeit des Ticketsystems	5
3.1 URL	5
3.2 DEMANDO Homepage	5
3.3 Einstiegseite Ticketsystem.....	6
3.4 Initialer Login	6
4 Portale im DEMANDO Ticketsystem	8
4.1 C&S Support SAP R/3	8
4.2 C&S Support SAP S/4(Core)	8
4.3 Customer Care/ IT Service.....	8
4.4 Festnetz/ Mobile Devices	8
5 Anfragen erstellen und verwalten	9
5.1 Anfragetyp auswählen	9
5.2 Anfrage erstellen/ bearbeiten	10
5.3 Teilen einer Anfrage	12
5.4 Übersicht der erstellten Anfragen.....	13
5.5 Detailansicht einer Anfrage	16
6 Profilansicht.....	18

1 Änderungshistorie

Datum	Version	Erstellt durch	Beschreibung der Änderung
16.12.2022	V 1.0	Angela Wahl	Initiale Erstellung

2 Vorwort

Das Ticketsystem ist der zentrale Kommunikationskanal zwischen Kunde und DEMANDO.

Alle Problemmeldungen, Benutzer- und Berechtigungsanträge sowie Serviceanfragen sollen vorzugsweise über das DEMANDO Ticketsystem abgewickelt werden.

Ab Januar 2023 wird ein neues Ticketsystem (Jira Service Management) eingeführt.

Alle offenen Tickets aus dem bisherigen DEMANDO Ticketsystem (OTRS) werden migriert. Geschlossene Tickets werden nicht in das neue System übernommen.

Alle Benutzer des bisherigen Ticketsystems müssen bei der erstmaligen Anmeldung mit ihrer E-Mail-Adresse ihr Passwort zurücksetzen lassen. Danach kann auf alle offenen und neuen Tickets zugegriffen werden.

Kundenmitarbeiter, die bisher noch keinen Zugang zum Ticketsystem hatten und einen Zugang zum neuen Ticketsystem wünschen, können einen Zugang per E-Mail an support@demando.de beantragen.

Im neuen Ticketsystem wird als Synonym für ein Ticket zukünftig von Anfrage gesprochen.

3 Erreichbarkeit des Ticketsystems

Das Ticketsystem können Sie entweder direkt über die Eingabe im Browser oder über die DEMANDO Homepage erreichen.

3.1 URL

Sie können folgende URL in einem beliebigen Browser eingeben:

<https://demando.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

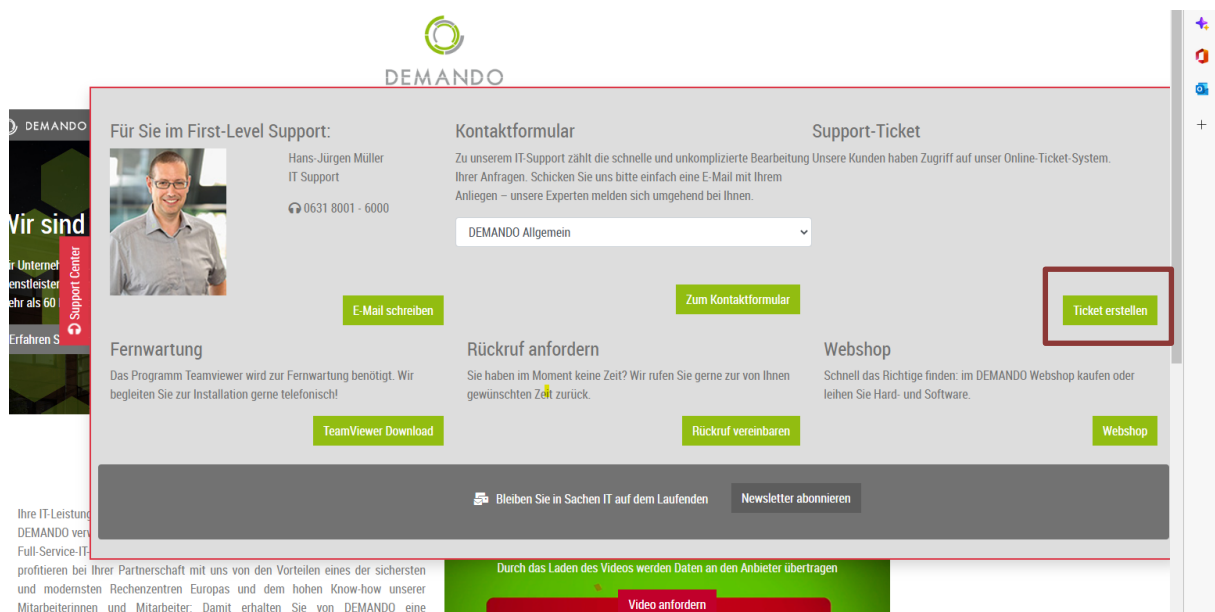
3.2 DEMANDO Homepage

Über die DEMANDO Homepage erreichen Sie das Ticketsystem wie folgt:

Klicken Sie auf die rote Schaltfläche „Support Center“ am rechten Rand der Homepage.



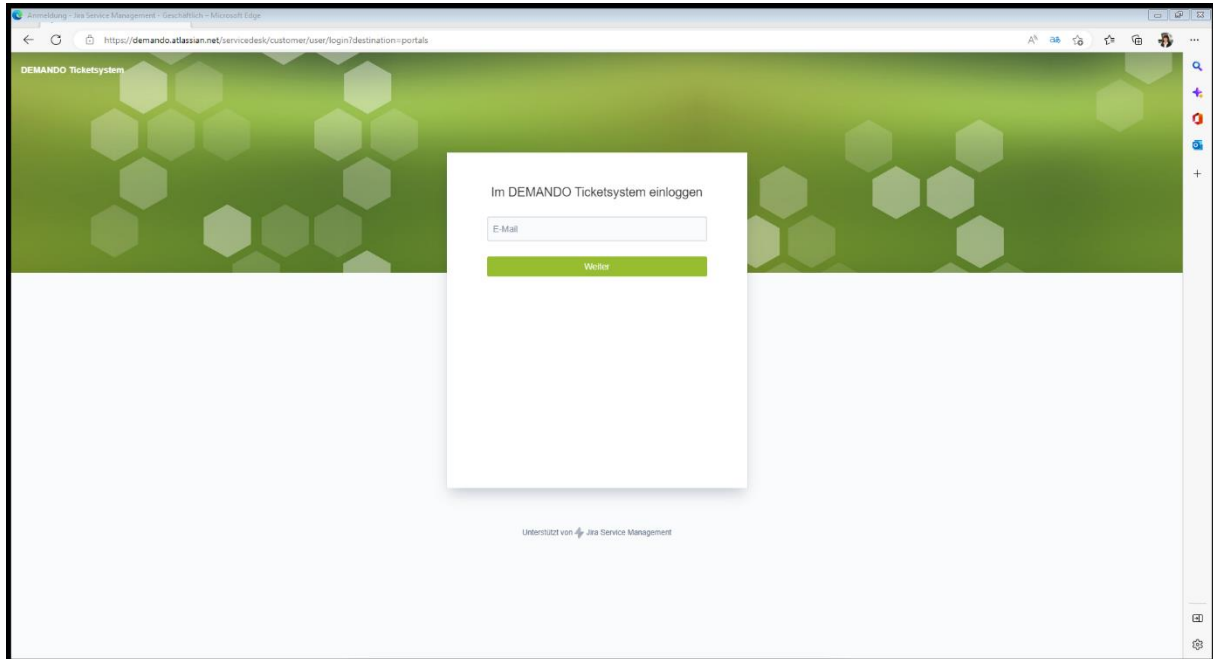
Es öffnet sich ein weiteres Fenster.



Klicken Sie hier auf den „Ticket erstellen“- Button und Sie werden auf die Einstiegsseite des Ticketsystem weitergeleitet.

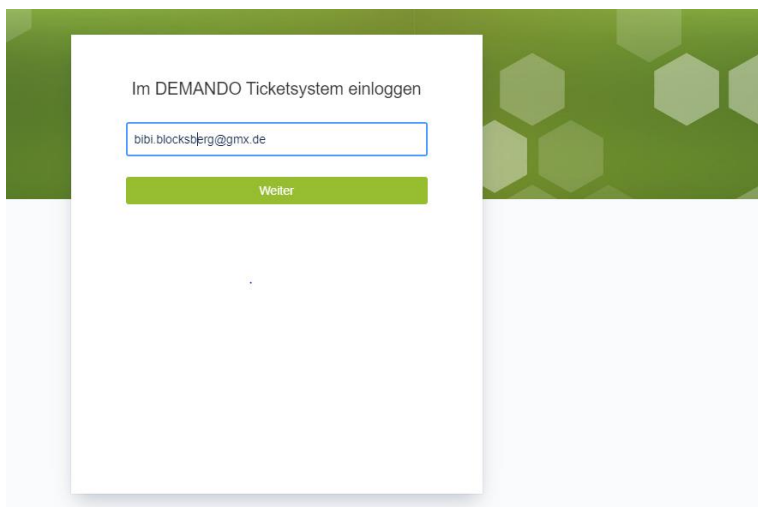
3.3 Einstiegsseite Ticketsystem

Auf der Einstiegsseite loggen Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und Passwort ein.



3.4 Initialer Login

Für den erstmaligen Login geben Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse im folgenden Fenster ein.



Mit dem Klick auf „Weiter“ können Sie im nächsten Schritt die Schaltfläche „Passwort vergessen?“ benutzen.

Im DEMANDO Ticketsystem einloggen

bibi.blocksberg@gmx.de

Passwort

Einloggen

Passwort vergessen?

Im Nachgang erhalten Sie eine E-Mail an die angegebene E-Mail -Adresse mit der Aufforderung zur Passwortänderung.

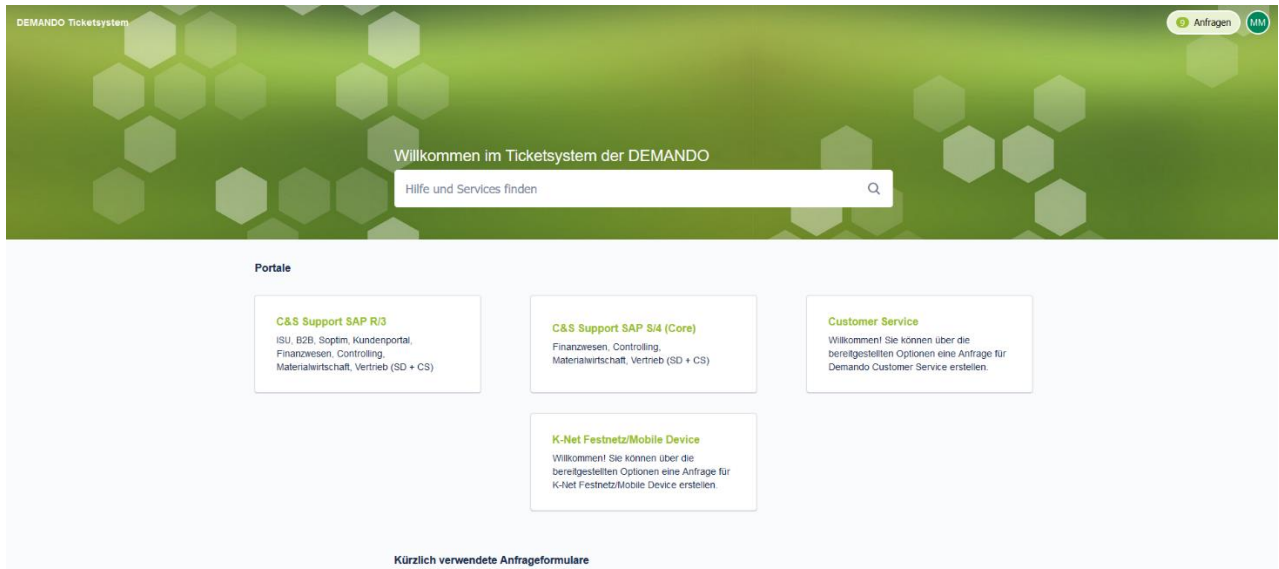


Nach erfolgreicher Änderung des Passworts können Sie sich in das DEMANDO Ticketsystem einloggen.

4 Portale im DEMANDO Ticketsystem

Das Ticketsystem ist in mehrere Portale (bzw. Projekte) untergliedert. In Abhängigkeit Ihrer Zugehörigkeit zu einer Kundengruppe sehen Sie ein oder mehrere Portale in Ihrem Einstiegsbild.

Kunden, die mehrere Portale zur Auswahl haben, müssen für die Erstellung eines Tickets/ einer Anfrage zunächst das passende Portal auswählen.



4.1 C&S Support SAP R/3

In diesem Portal werden alle Anfragen von SAP R/3 und SAP IS-U bearbeitet.

4.2 C&S Support SAP S/4(Core)

In diesem Portal werden alle Anfragen von SAP S/4 (Core) bearbeitet.

4.3 Customer Care/ IT Service

Nutzen Sie das Portal Customer Care/ IT Service für alle Anfragen rund um den IT Arbeitsplatz (Software Hardware, Berechtigungen), die IT Infrastruktur und das Rechenzentrum.

4.4 Festnetz/ Mobile Devices

Dieses Portal ist ausschließlich reserviert für Anfragen rund um die Festnetz- und Mobiltelefonie des SWK Konzerns.

5 Anfragen erstellen und verwalten

5.1 Anfragetyp auswählen

Je nach ausgewähltem Projekt können Sie zwischen unterschiedlichen Anfragetypen auswählen:

- Problemmeldungen
- Support-/Serviceanfragen
- Benutzer-/ Berechtigungsanträge (Berechtigungen/ Rollen Anpassungen)
- Sonstige Anfragen (nur C&S)
- Anfragen zu Mobile Devices (nur SWK Konzern)
- Anfragen zur Festnetztelefonie (nur SWK Konzern)

DEMANDO Ticketsystem / Customer Care/IT Service

Customer Care/ IT Service

Anfragen rund um den IT Arbeitsplatz (Software, Hardware, Berechtigungen), die IT Infrastruktur, DEMANDO Rechenzentrum

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?



Problemmeldung

Teilen Sie uns mit, wenn etwas nicht korrekt funktioniert.



Support-/Serviceanfrage

Sie benötigen sonstige Hilfe oder wünschen einen bestimmten Service?



Benutzer-/ Berechtigungsanträge

Sie benötigen neue Benutzer und/ oder Berechtigungen oder haben Probleme mit bestehenden Berechtigungen? Lassen Sie es uns wissen!

Mit einem Klick auf eine der Anfragetypen öffnet sich die Eingabemaske.

5.2 Anfrage erstellen/ bearbeiten

DEMANDO Ticketsystem / Customer Care/ IT Service

Customer Care/ IT Service

Anfragen rund um den IT Arbeitsplatz (Software, Hardware, Berechtigungen), die IT Infrastruktur, DEMANDO Rechenzentrum

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?



Problemmeldung ▾

Teilen Sie uns mit, wenn etwas nicht korrekt funktioniert.



Anfrage erstellen im Auftrag von:*



Angela.Wahl (angela.wahl@demando.de)



Zusammenfassung*

Bildschirm an Monitor (Inventarnr 123456) flackert

Beschreibung

Normaler Text ▾

B *I* ...

A ▾

☰ ☰



@



Hallo,

der Bildschirm an meinem Arbeitsplatz wird dauernd schwarz. Die Stecker habe ich bereits überprüft.

|

Anhang

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Senden

Abbrechen

Nach dem Sie auf einen Anfragetyp geklickt haben, müssen Sie folgende Daten erfassen:

Anfrage erstellen im Auftrag von:

Eine Anfrage muss eindeutig einem Benutzer zugewiesen sein. Hier wird bereits Ihr Benutzer vorgeschlagen.

Wenn Sie berechtigt sind, für weitere Benutzer Ihres Unternehmens/ Ihrer Organisation Anfragen anzulegen, werden Ihnen diese in der Auswahlliste (Drop-Down-Liste) angezeigt.

Zusammenfassung

In der Zusammenfassung müssen Sie einen Titel für Ihre Anfrage eingeben. Bitte geben Sie schon entsprechende Schlagworte im Titel an, auf die sich Ihre Anfrage/ Problemmeldung bezieht.

Beschreibung

Bitte beschreiben Sie Ihre Anfrage/ Problem so genau wie möglich.

Bei Anfragen/ Problemmeldungen

- zu Hardware, geben Sie bitte, wenn vorhanden, Ihre Inventarnummer an.
- zu Software, geben Sie bitte die genaue Bezeichnung und Version der Software an
- Hinterlassen Sie bitte in dringenden Fällen eine Telefonnummer, unter der wir Sie erreichen können.

Anhang

Im Anhang haben Sie die Möglichkeit, Dateien abzulegen, Screenshots hinzuzufügen, die für die Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlich oder hilfreich sind.

Nachdem Sie alle erforderlichen Angaben erfasst haben, drücken Sie bitte auf den „Sende-Button“.

Im Anschluss wird Ihnen die Übersicht der soeben erfassten Anfrage angezeigt:

DEMANDO Ticketsystem / Customer Care/ IT Service / CS-40

Bildschirm flackert (Monitor Inventar 123456)

 **Angela.Wahl** hat diese Anfrage am Heute
13:57 erstellt [Details ausblenden](#)

Beschreibung

Hallo,

der Bildschirm an meinem Arbeitsplatz wird dauernd schwarz. Die Stecker habe ich bereits überprüft.

Aktivität




Status

NEU

 Benachrichtigungen erhalten

Anfrageart

 Problemmeldung

Geteilt mit

 Angela.Wahl
Ersteller

 Teilen

In der Überschrift sehen Sie die Anfragenummer (hier CS-40). Sollten Sie noch Informationen hinzufügen wollen, können Sie dies im Kommentarfeld tun.

Auf der rechten Seite sehen Sie den aktuellen Status Ihrer Anfrage und die Anfrageart.

Außerdem haben Sie die Möglichkeit, Ihre Anfrage mit einer Person aus Ihrer Organisation/ Unternehmen zu teilen. Diese Person hat dann ebenfalls Einblick in Ihre Anfrage.

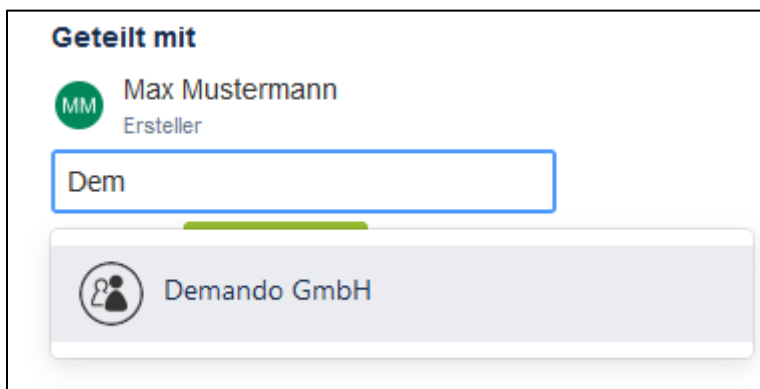
5.3 Teilen einer Anfrage

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Anfrage mit einer anderen Person aus Ihrem Unternehmen zu teilen. Diese Person wird dann ebenfalls über die Bearbeitung der Anfrage informiert. Nachdem Sie Ihre Anfrage erfasst haben, können Sie diese mit anderen Personen teilen

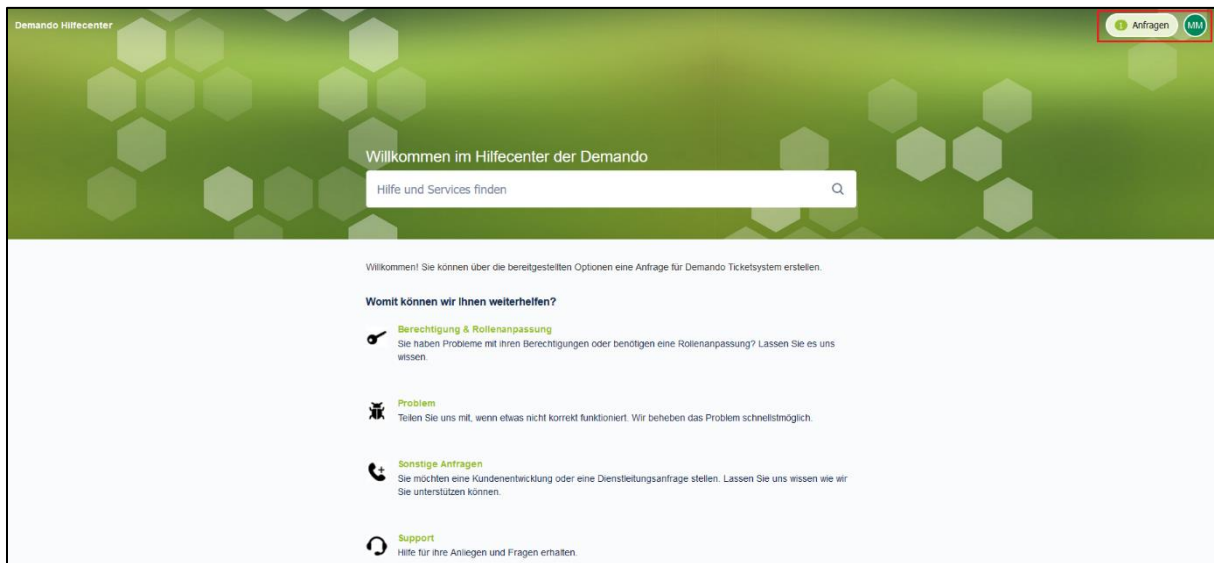
Das Teilen einer bereits erstellen Anfrage ist in der Detailansicht möglich



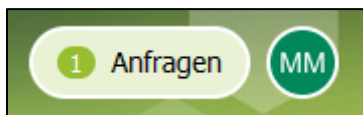
Hier kann entweder die Mail-Adresse der entsprechenden Personen oder die Organisation angegeben werden. Sobald eine weitere Person oder die Organisation eingetragen wird, ist die Anfrage für den bestimmten Personenkreis ersichtlich.



5.4 Übersicht der erstellten Anfragen



Mit Hilfe des Buttons „Anfragen“ im oberen rechten Eck (rot markierter Bereich) gelangen Sie zur Übersicht aller bereits erstellten Anfragen.



Hier können Sie wählen, ob Sie sich nur Ihre Anfragen, oder die Anfragen des Unternehmens oder alle Anfragen anzeigen lassen (siehe auch 5.4)



Im neuen Fenster werden die Anfragen tabellarisch aufgelistet. Hierbei kann nach unterschiedlichen Statuswerten und Anfragetypen gefiltert werden. Darüber hinaus kann hier ebenfalls nach Anfragen geschaut werden, die mit der Organisation geteilt wurden oder bei denen Sie Teilnehmer sind.

Anfragen

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Serviceprojekt	Antragsteller
	CS-38	PC (Inv. 13089) fährt nicht mehr hoch!	WARTEN AUF DEMANDO	Customer Care/ IT Service	Angela.Wahl
	CS-39	Windows 10 Uodate 2021H2	WARTEN AUF DEMANDO	Customer Care/ IT Service	Angela.Wahl
	CS-40	Bildschirm flackert (Monitor Inventar 123456)	WARTEN AUF KUNDENA...	Customer Care/ IT Service	Angela.Wahl
	CS-35	Kabellose Tastatur funktioniert nicht mehr	NEU	Customer Care/ IT Service	Angela.Wahl
	CS-34	Neuer Mitarbeiter Einstein zum 01.01.2023	NEU	Customer Care/ IT Service	Angela.Wahl
	CS-33	Austausch Bildschirme im SISA gegen Curved Monitore	NEU	Customer Care/ IT Service	Angela.Wahl
	CS-32	Bildschirm - Riss im Display	NEU	Customer Care/ IT Service	Angela.Wahl

Die Anfragenummer wird als sog. Referenznummer gespeichert.

Sie haben in der tabellarischen Übersicht die Möglichkeit, nach Schlagwörtern in Ihren Anfragen zu suchen (Anfrage enthält...)

Sie können Ihre Anfragen nach dem Anfragetyp filtern.

Sie können Ihre Anfragen nach einem Bearbeitungsstatus filtern.

Suchen

Status: Offene Anfragen

Erstellt von beliebiger Person

- OFFENE ANFRAGEN
- GESCHLOSSENE ANFRAGEN

CUSTOMER CARE/ IT SERVICE

- ERLEDIGT
- WARTEN AUF DEMANDO
- WARTEN AUF KUNDENAKTION
- WARTEN AUF KUNDENAKTION SC...
- NEU
- ABGEBROCHEN

Exkurs: Bearbeitungsstatus

Grundsätzlich wird im Ticketsystem zwischen offenen und geschlossenen Anfragen unterschieden. **Einmal geschlossene Anfragen können nicht wieder zur weiteren Bearbeitung geöffnet werden.**

Status	Bedeutung
neu	Die Anfrage ist erstellt aber noch nicht in Bearbeitung
warten auf DEMANDO	Die Anfrage ist in Bearbeitung durch DEMANDO
Warten auf Kundenaktion	Die Anfrage wartet auf eine Bearbeitung durch bzw. Rückmeldung vom Kunden
Warten auf Kundenaktion schließen	Anfragen sollen generell vom Kunden geschlossen werden. Antwortet der Kunde innerhalb von 5 Arbeitstagen nicht, wird das Ticket auf „erledigt“ gesetzt.
Erledigt	Die Anfrage wurde erfolgreich abgeschlossen. Der Status wird in der Regel vom Kunden gesetzt.
Abgebrochen	Dieser Status wird gesetzt, wenn die weitere Bearbeitung der Anfrage nicht erforderlich ist.

Sie können Ihre Anfragen nach Erstellern filtern, also ob die Anfrage von Ihnen erstellt wurde oder ob die Anfrage mit Ihnen von einer anderen Person mit Ihnen „geteilt“ wurde.

Über die „Drei Punkte“ rechts oben können die Spalten individuell angepasst werden. Die hier dargestellte Spaltenoption ist die maximale Ausprägung, welche konfiguriert werden kann.

The screenshot shows the Demando Helpcenter interface. At the top, there is a search bar and several filters: "Status: Offene Anfragen", "Erstellt von mir", and "Anfragetyp". Below the filters, there is a "Spalten" (Columns) section with a dropdown menu showing selected columns: "Typ", "Referenz", "Zusammenfassung", "Status", "Serviceprojekt", and "Antragsteller". A "Fertig" button is visible next to the column selection. The main content area displays a table with the following data:

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Serviceprojekt	Antragsteller
	DEM-1	Meine erste Anfrage	WARTET AUF SUPPORT	Demando Ticketsystem	Max Mustermann

At the bottom of the table, there is a pagination control showing "1" in a box, with left and right arrows.

5.5 Detailansicht einer Anfrage

DEMANDO Ticketsystem / Customer Care/ IT Service / CS-40

Bildschirm flackert (Monitor Inventar 123456)

Angela.Wahl hat diese Anfrage am Gestern 13:57 erstellt [Details ausblenden](#)

Beschreibung
Hallo,
der Bildschirm an meinem Arbeitsplatz wird dauernd schwarz. Die Stecker habe ich bereits überprüft.

Status
WARTEN AUF KUNDENAKTION

- Benachrichtigungen erhalten
- Diesen Vorgang schließen
- Diesen Vorgang abbrechen
- Demando antworten

Aktivität

- Angela.Wahl** Gestern 14:09
Die Treibersoftware für den Monitor wurde erst vor kurzem überprüft.
- Automatische Antwort** Gestern 14:20
Der Anfragestatus wurde zu Warten auf Demando geändert.
- Angela.Wahl** Gestern 14:23
Guten Tag,
leider haben wir Sie telefonisch nicht erreicht! Bitte melden Sie sich bei uns!
Vermutlich ist der Monitor defekt. Er ist mittlerweile 12 Jahre alt, Eine Reparatur ist nicht mehr möglich.
- Automatische Antwort** Gestern 14:24
Der Anfragestatus wurde zu Warten auf Kundenaktion geändert.

Anfrageart
Problemmeldung

Geteilt mit

- Angela.Wahl** Ersteller
- MH** Müller Hans-Jürgen
- Teilen

Kommentar hinzufügen

Bereich Orange: Informationsbereich

In diesem Bereich werden die Informationen dargestellt, die bei der Erstellung der Anfrage angegeben wurden. Bei einem längeren Text können Sie die Details ausblenden.

Bereich Grün: Aktivitätsbereich

In diesem Bereich werden alle Kommentare in aufsteigender Form dargestellt und Statusänderungen vermerkt. Sie können weitere Kommentare hinzufügen.

Bereich Blau: Status und Benachrichtigungen

Hier sehen Sie den aktuellen Status Ihrer Anfrage und steuern die weitere Bearbeitung Ihrer Anfrage.

In diesem Beispiel können Sie DEMANDO antworten, die Anfrage schließen oder abbrechen.

In diesem Bereich können Sie auch wählen, ob Sie per E-Mail über Änderungen dieser Anfrage per E-Mail informiert werden wollen. Benachrichtigung können hier aktiviert und deaktiviert werden.

Bereich Schwarz: Anfragetyp

In diesem Bereich wird der ausgewählte Anfragetyp angezeigt.

Bereich Rot: Geteilt mit

In diesem Bereich lässt sich erkennen, mit wem die Anfrage bereits geteilt wurde, bzw. haben Sie hier noch die Möglichkeit, die Anfrage mit weiteren Personen zu teilen. (Siehe auch 5.4)

6 Profilansicht

Ihr Profil erreichen Sie im oberen rechten Eck der Website.



Mit dem Klick auf „Profil“ können Sie folgende Angaben editieren:

- Name im Ticketsystem
- Passwort
- Spracheinstellungen
- Zeiteinstellungen
- Zusätzliche Informationen