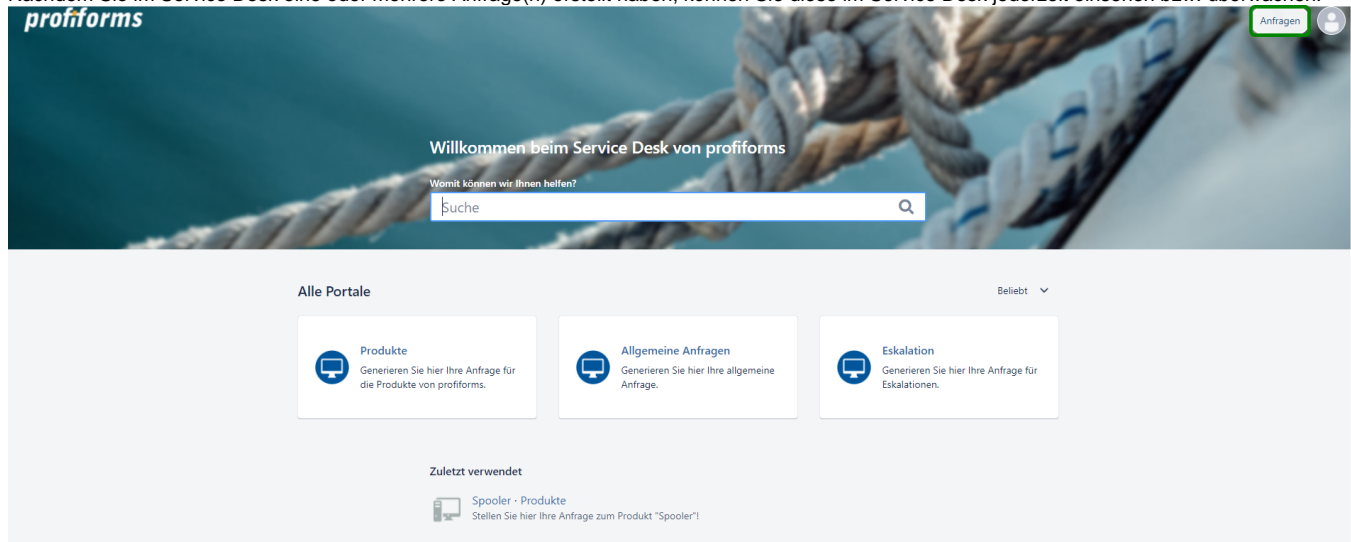


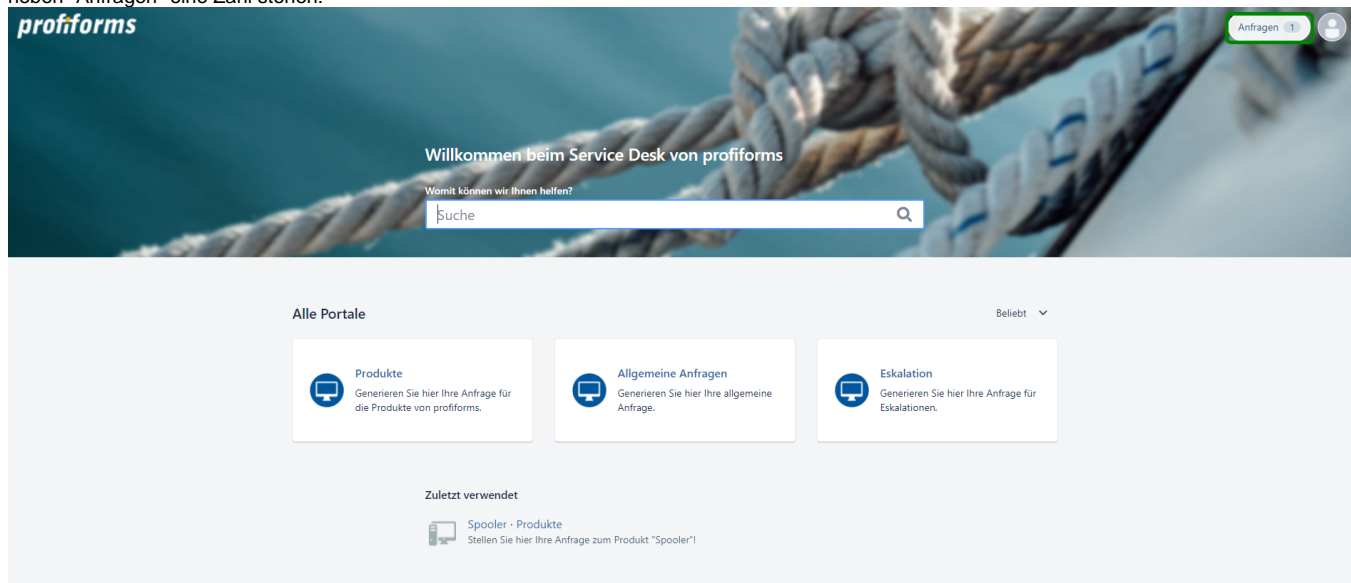
Überwachen der Anfrage

Nachdem Sie im Service Desk eine oder mehrere Anfrage(n) erstellt haben, können Sie diese im Service Desk jederzeit einsehen bzw. überwachen:

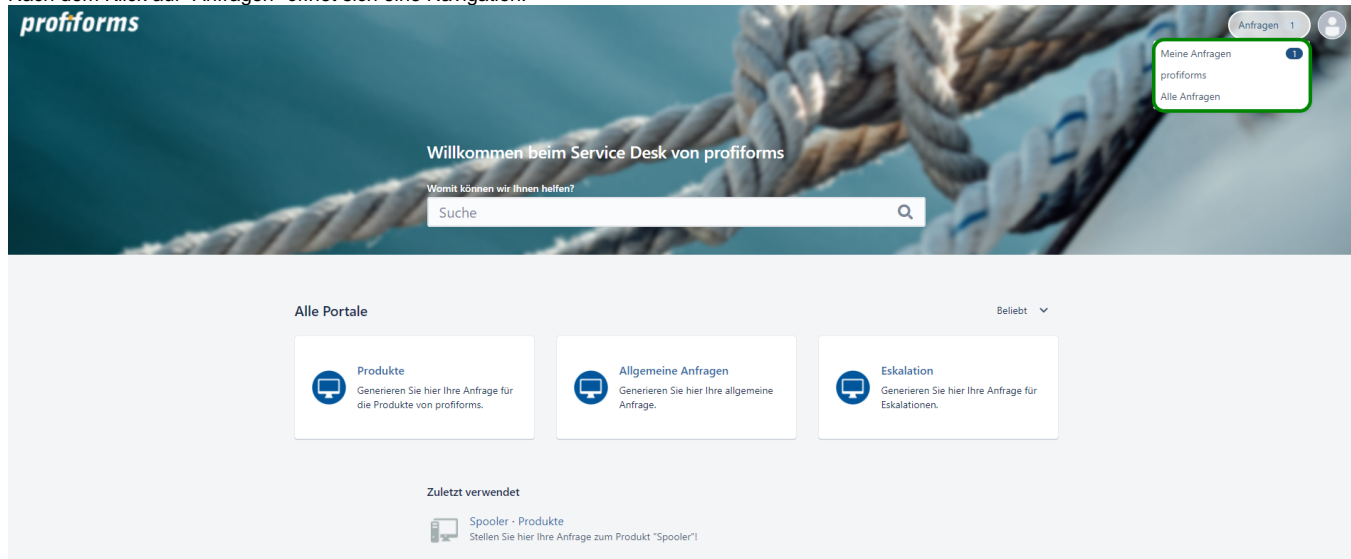


Gehen Sie dafür, wie in Abb. 1 markiert, in der Startseite des Service Desk auf "Anfragen".

Wenn Sie bisher keine Anfrage gestellt haben, sehen Sie neben "Anfragen" keine Zahl. Falls Sie eine oder mehrere Anfragen gestellt haben, sehen Sie neben "Anfragen" eine Zahl stehen:

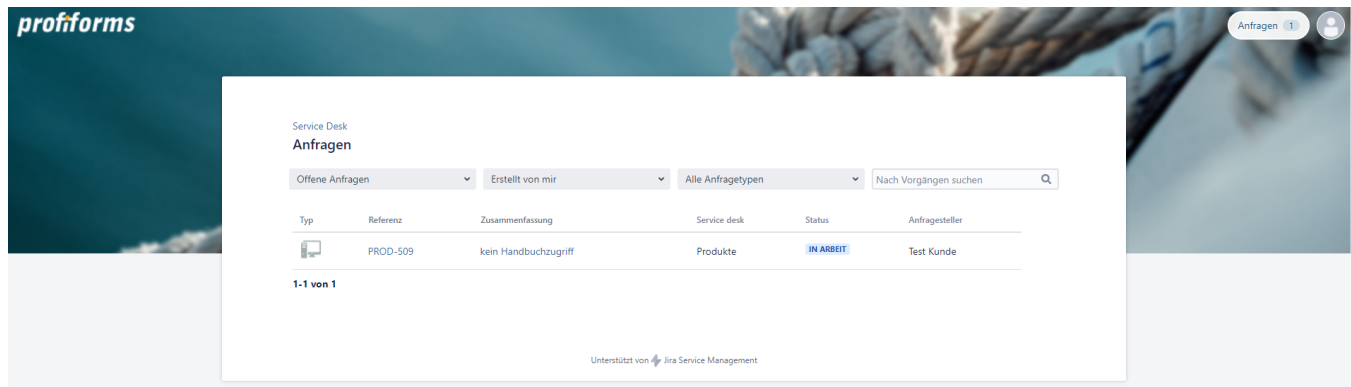


Nach dem Klick auf "Anfragen" öffnet sich eine Navigation:

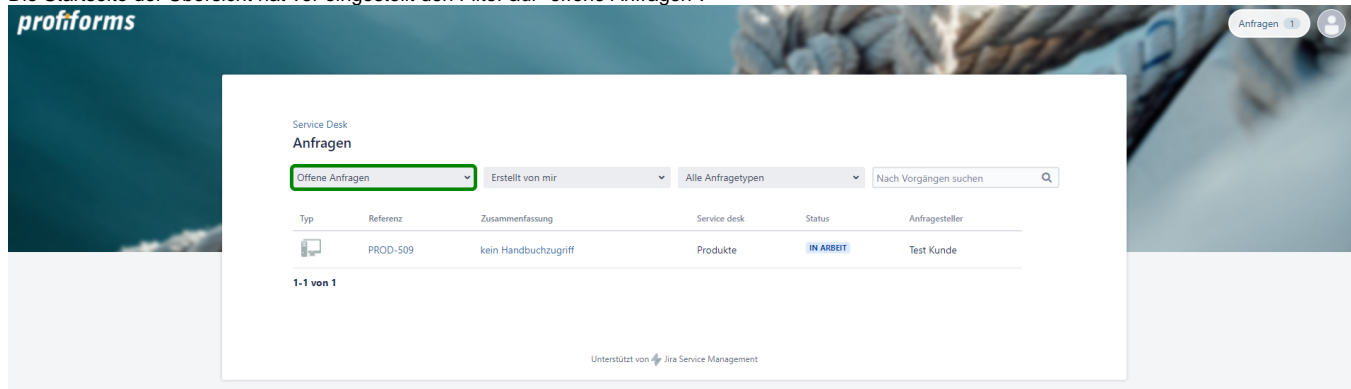


i Wenn Sie einer Organisation zugeordnet sind, sehen Sie wie im Beispiel "profiforms" den Namen der Organisation. Wenn Sie die Organisation anklicken sehen Sie dort auch die Anfragen Ihrer Kollegen/innen.

Nach dem Klick auf "Anfragen" öffnet sich eine Seitenübersicht, in welcher Sie Ihre Anfragen einsehen können:



Die Startseite der Übersicht hat vor eingestellt den Filter auf "offene Anfragen":





Sie können sich auch andere Anfragen mit einem anderen Status ansehen. Klicken Sie darauf auf "Offene Anfragen" und wählen eine andere Option aus.

Sie können detaillierte Informationen über eine Anfrage erhalten, wenn Sie sie öffnen:

Service Desk
Anfragen

Offene Anfragen | Erstellt von mir | Alle Anfragetypen | Nach Vorgängen suchen

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Service desk	Status	Anfragesteller
	PROD-509	kein Handbuchzugriff	Produkte	IN ARBEIT	Test Kunde

1-1 von 1

Unterstützt von Jira Service Management

In der Detailansicht sehen Sie folgende Informationen:

Service Desk / Produkte / PROD-509
kein Handbuchzugriff **IN ARBEIT**

Einen Kommentar zu dieser Anfrage hinzufügen ...

Keine Benachrichtigung

Geteilt mit Test Kunde Ersteller

2 → **Aktivität**
Der Anfragestatus wurde zu **In Arbeit** geändert. Vor 1 Minute [AKTUELLE](#)

1 → **Details** Gestern 13:54

- Firma* profiforms gmbh
- Produkt* Spooler
- Umgebung* Windows
- Beschreibung* kein Zugriff auf das Spooler Handbuch
- Priorität Mittel (Antwort innerhalb von zwei Tagen)

Unterstützt von Jira Service Management

Sie sehen hier:

1) Details

Dies sind Ihre eingegebenen Daten bei der Erstellung der Anfrage.

2) Aktivitäten

Dies sind die Aktivitäten Ihrer Anfrage. In diesem Beispiel wurde der Anfragestatus auf "In Arbeit" geändert. D.h. Ihre Anfrage befindet sich durch den profiforms-Support in Bearbeitung.

Sie können Ihrer Anfrage einen Kommentar und einen Anhang hinzufügen:

The screenshot displays the 'profiforms' service desk interface. At the top, the breadcrumb navigation shows 'Service Desk / Produkte / PROD-509'. The ticket title is 'kein Handbuchzugriff' with a status badge 'IN ARBEIT'. A text input field for adding a comment is highlighted with a green border, containing the placeholder text 'Einen Kommentar zu dieser Anfrage hinzufügen ...'. To the right of the input field is a toggle switch for 'Keine Benachrichtigung'. Below the input field, the 'Aktivität' section shows a log entry: 'Der Anfragestatus wurde zu **In Arbeit** geändert. Vor 1 Minute' with a link to 'AKTUELLE LISTE'. The 'Details' section lists the following information: 'Gestern 13:54', 'Firma*' 'profiforms gmbh', 'Produkt*' 'Spooler', 'Umgebung*' 'Windows', 'Beschreibung*' 'kein Zugriff auf das Spooler Handbuch', 'Priorität' 'Mittel (Antwort innerhalb von zwei Tagen)'. At the bottom, it says 'Unterstützt von Jira Service Management'. The background of the interface features the 'profiforms' logo and a blurred image of a computer keyboard.

Bearbeitet der profiforms-Support Ihre Anfrage weiter, in dem er bspw. den Status verändert oder der Anfrage einen Kommentar hinzufügt, bekommen Sie über diese Fortschritte eine E-Mail.

Zusätzlich können Sie den Fortschritt Ihrer Anfrage online in der Detailansicht einsehen.

Sie haben jetzt die Möglichkeit Ihre Konto-Einstellungen anzupassen. Diese Einstellung ist optional.