

Kurzanleitung zum Jira Kundenportal

DTS

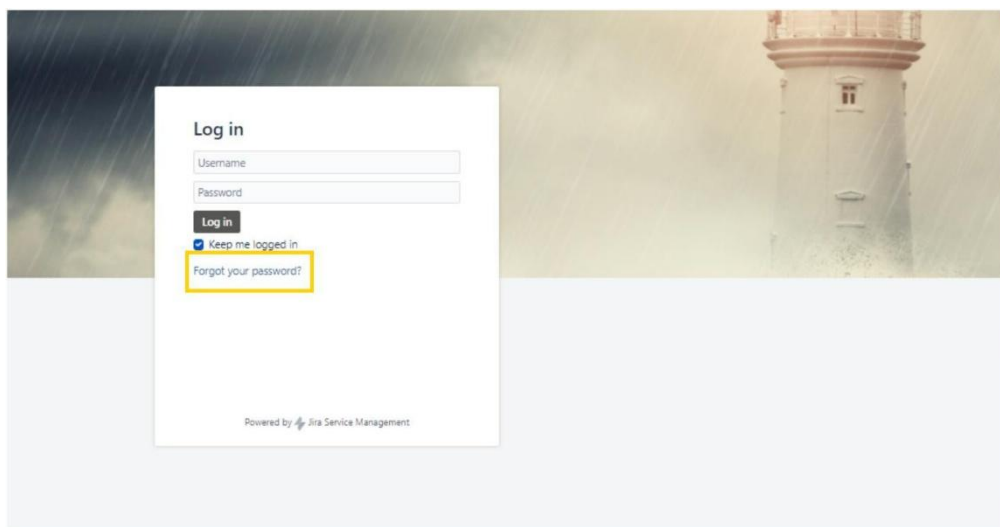


Anmeldung im Kundenportal

Über die URL <https://support.dts.de> erreichen Sie das Jira Service Management Kundenportal.

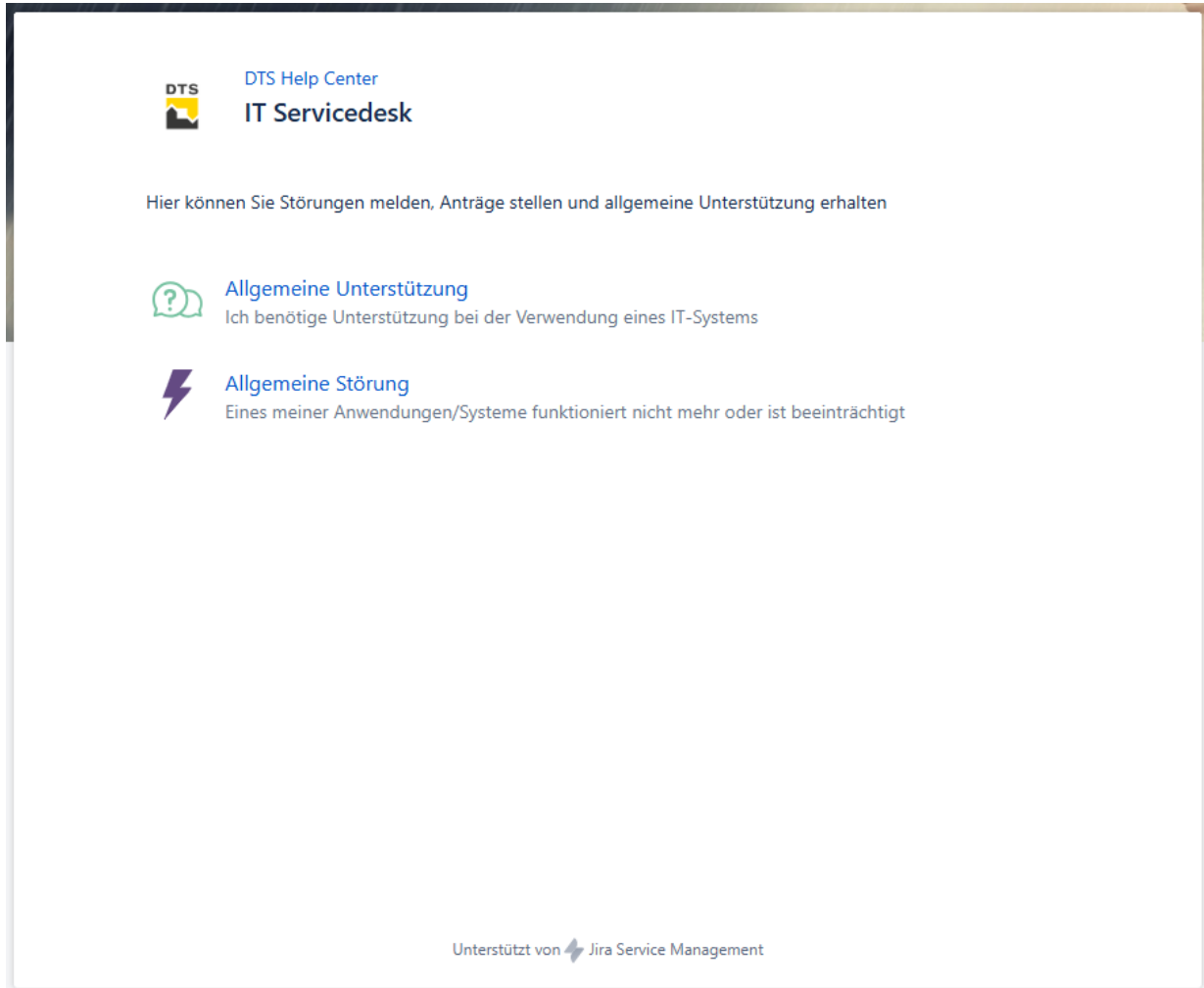
Der Username ist Ihre E-Mail-Adresse. Um Ihr Passwort zu erstellen, klicken Sie auf *Forget your password?* und führen den Prozess der Passwortvergabe aus, welchen Sie per E-Mail erhalten.

Anschließend können Sie sich jederzeit mit Ihrer E-Mail-Adresse und dem Passwort im Kundenportal einloggen.




Ein Ticket erstellen

Hier können Sie einen Vorgang des Typs *Allgemeine Unterstützung* oder eine *Allgemeine Störung* erstellen.



The screenshot shows the DTS Help Center IT Servicedesk interface. At the top left is the DTS logo. To its right, the text "DTS Help Center" is displayed in blue, with "IT Servicedesk" below it in a larger, bold black font. Below the header, a line of text reads: "Hier können Sie Störungen melden, Anträge stellen und allgemeine Unterstützung erhalten". There are two main options listed below:


- Allgemeine Unterstützung**: Represented by a green speech bubble icon with a question mark. The description below it is "Ich benötige Unterstützung bei der Verwendung eines IT-Systems".
- Allgemeine Störung**: Represented by a purple lightning bolt icon. The description below it is "Eines meiner Anwendungen/Systeme funktioniert nicht mehr oder ist beeinträchtigt".

At the bottom center of the interface, it says "Unterstützt von  Jira Service Management".

Ein Ticket erstellen: *allgemeine Unterstützung*

Eine Anfrage des Typs *allgemeine Unterstützung* stellt keine Service Unterbrechung dar.


In der Maske können Sie den Betreff und eine Zusammenfassung, sowie wenn benötigt einen Anhang angeben.

 [DTS Help Center](#) / [IT Servicedesk](#)

Allgemeine Unterstützung

Erforderliche Felder sind mit einem Sternchen markiert. *

Diese Anfrage stellen für: *

 Kundenuser ▼

Communication Language


German ▼

External Order Number

Wie können wir Sie unterstützen? *

Change - Neue Firewallregel erstellen


Genauere Beschreibung der Anfrage


Aa ▼ | **B** | *I* | ... | ☰ ▼ |  @ + ▼

Bitte den angefügten RfSC umsetzen.

Danke

Anhang (max. 20MB)


 Ziehen und Ablegen von Dateien, Einfügen von Screenshots oder Durchsuchen


RfSC009.docx - 12.8...

Erstellen [Abbrechen](#)


Ein Ticket erstellen: *allgemeine Störung*

Eine *allgemeine Störung* wird gemeldet, sobald eine Service Unterbrechung vorliegt. Hier ist es möglich zusätzlich zu einer allgemeinen Anfrage noch den Ausfallgrad zu definieren.

 **DTS Help Center / IT Servicedesk**
Allgemeine Störung

Erforderliche Felder sind mit einem Sternchen markiert. *

Diese Anfrage stellen für: *

 Kundenuser ▼



Communication Language

German ▼


Zusammenfassung *

Standort offline

Beschreiben Sie bitte die Störung ausführlich

Aa ▼ | **B** *I* ... |  ▼ |  @ + ▼

Anhang

 Ziehen und Ablegen von Dateien, Einfügen von Screenshots oder Durchsuchen

Auswirkung auf Service *

Dienst nicht verfügbar

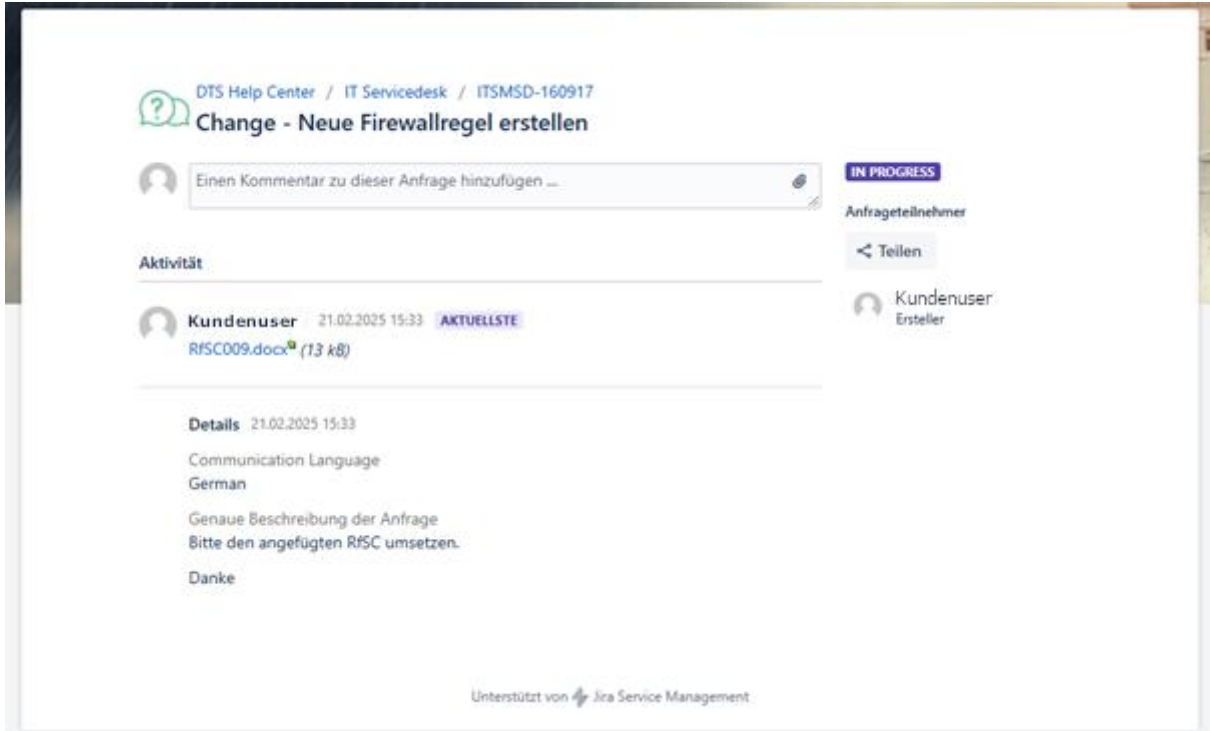
Dienst für Einzelne nicht verfügbar

Dienst eingeschränkt verfügbar

Erstellen [Abbrechen](#)

Ticketansicht:

Wurde ein Ticket erfolgreich eröffnet, lassen sich zu diesem weitere Details anzeigen. So können Sie sich die Ticketnummer anschauen, weitere Kommentare einfügen oder den Status ansehen. Dies wird in den nächsten Schritten weitergehend beschrieben.

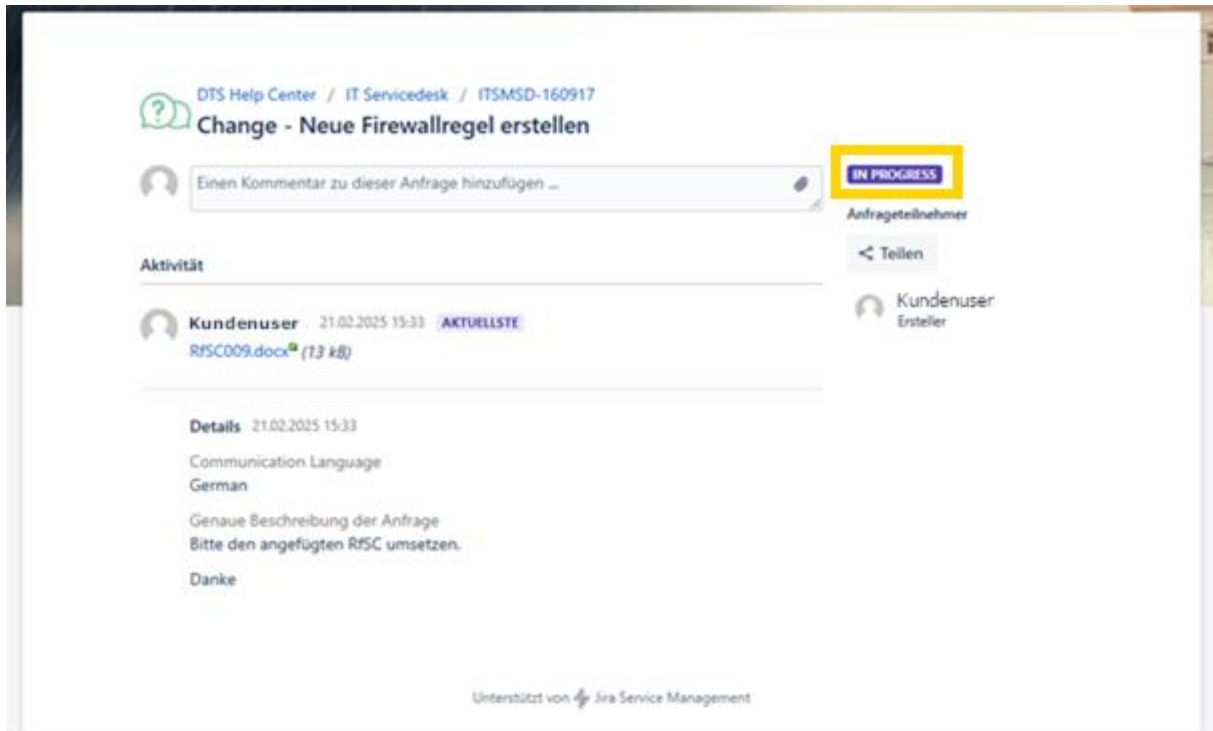


The screenshot shows a ticket interface with the following elements:

- Breadcrumbs:** DTS Help Center / IT Servicedesk / ITSM-160917
- Title:** Change - Neue Firewallregel erstellen
- Comment Input:** A text box with the placeholder "Einen Kommentar zu dieser Anfrage hinzufügen ...".
- Status:** IN PROGRESS (in a purple box)
- Requester:** Anfrageteilnehmer
- Share:** Teilen button
- Activity:** A section header for the activity log.
- Activity Item:** A comment from "Kundenuser" on 21.02.2025 15:33, marked as "AKTUELLESTE". The comment includes a file attachment "RISC009.docx" (13 kB).
- Details:** A section for ticket details, dated 21.02.2025 15:33.
 - Communication Language: German
 - Genauere Beschreibung der Anfrage: Bitte den angefügten RISC umsetzen.
 - Danke
- Footer:** Unterstützt von Jira Service Management

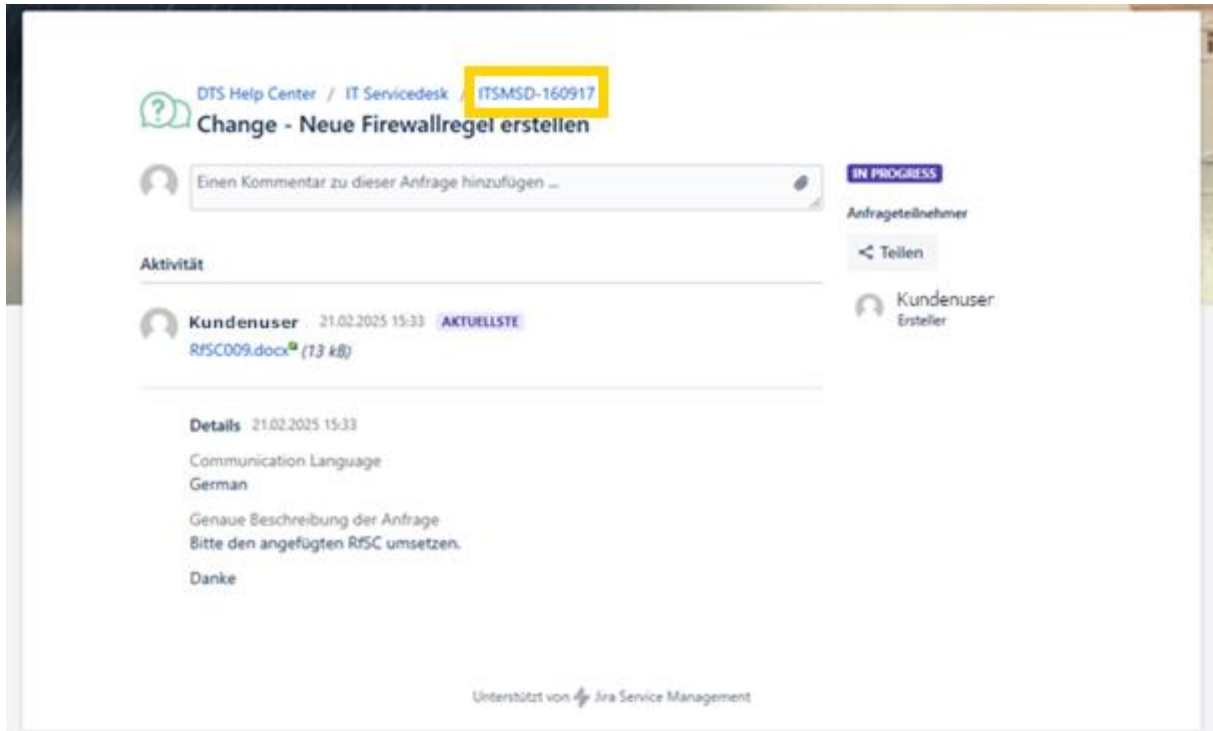
Aktueller Status des Tickets

Oben rechts können Sie den aktuellen Status des Tickets einsehen.



Die Ticketnummer einsehen

Oberhalb des Titels können Sie die Ticketnummer einsehen.



Einen Kommentar schreiben

In dem Textfeld besteht die Möglichkeit, dass Sie einen Kommentar zu verfassen. Dieser lässt sich formatieren, oder es lassen sich weitere Anhänge hinzufügen.

The screenshot displays a ticket page in the DTS Help Center. The breadcrumb trail is "DTS Help Center / IT Servicedesk / ITMSD-160917". The ticket title is "Change - Neue Firewallregel erstellen". The status is "IN PROGRESS". The ticket is assigned to "Anfrageteilnehmer". There is a "Teilen" button and the creator is listed as "Kundenuser Ersteller".

The main content area features a rich text editor with a toolbar containing icons for bold (B), italic (I), bulleted list, numbered list, link, unlink, code, and quote. The text area contains the comment "Nachtrag fehlender Informationen". Below the text area are buttons for "Hinzufügen" and "Abbrechen", and a file upload icon with the text "Ziehen und Ablegen von Dateien, Einfügen von Screenshots oder Durchsuchen".

The "Aktivität" section shows a log entry from "Kundenuser" on 21.02.2025 at 15:33, marked as "AKTUELLSTE". The entry includes a file attachment "RFSC009.docx" (13 kB). Below this, the "Details" section shows the communication language as "German" and the message content: "Genauere Beschreibung der Anfrage. Bitte den angefügten RFSC umsetzen. Danke".

Die Ticketbearbeitung einsehen.

Sobald ein Ticket aktualisiert wurde, erscheint dies in dem Aktivitätsfeld an erster Stelle.

Zudem sind Statusänderungen ersichtlich.

Aktivität



Bearbeiter

10.03.2025 09:00

AKTUELLSTE

Change umgesetzt.

Der Anfragestatus wurde zu **In Progress** geändert. 24.02.2025 03:05

Der Anfragestatus wurde zu **Wartend** geändert. 21.02.2025 16:12



Kundenuser

21.02.2025 15:33

[RfSC009.docx](#) (13 kB)


Details 21.02.2025 15:33

Communication Language
German

Genaue Beschreibung der Anfrage
Bitte den angefügten RfSC umsetzen.

Danke

Faculty

 Helpdesk

Meine Tickets

Über den Reiter rechts oben können Sie sich Ihre Tickets anzeigen lassen. Die angezeigte Zahl ist die Anzahl Ihrer offenen Tickets. Geschlossene Tickets können ebenfalls eingesehen werden.



Sie können Ihre Tickets hier nun filtern, nach etwas Bestimmten suchen, oder die Liste exportieren.

