



ITSC-Arbeitshilfe

– Extern –

Thema:

ITSC Service Suite (extern)

Das Urheberrecht hat die ITSC GmbH (im Folgenden ITSC). Ihr stehen ausschließlich sämtliche Verwertungsrechte zu. Jede Haftung wird ausgeschlossen.

Wir verwenden im Dokument soweit möglich eine geschlechtsneutrale Sprache. Wo dies aus Gründen des guten Leseflusses ausnahmsweise nicht erfolgt, sind bei der Verwendung des generischen Maskulinums stets alle Geschlechter gemeint.

Bearbeiter: Jens Nolden

Datum: 21.10.2024

Version: 3.2

Revision: 21.10.2025

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Autor	Änderungen
1.0	24.11.2022	Sandra Salomon	Dokument erstellt
2.0	02.06.2023	Peter Höllmer	Dokument überarbeitet
3.0	16.07.2024	Jens Nolden, Sandra Salomon, Andre Bischoff	Dokument überarbeitet
3.1	17.07.2024	Jens Nolden	Review-Rückmeldungen von Renate Wehrle eingearbeitet.
3.2	21.10.2024	Sandra Salomon	Dokument überarbeitet
3.3	21.10.2024	Jens Nolden	Review

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
1. Zugriff auf die ITSC Service Suite	6
1.1. Aufruf der ITSC Service Suite	6
1.2. Voraussetzung zur Anmeldung in der ITSC Service Suite.....	6
1.3. Anmeldung in der ITSC Service Suite	7
1.4. Kennwort vergessen.....	7
1.5. Sitzungsdauer in der ITSC Service Suite.....	8
2. Ansichten und Funktionen der Startseite (Landing Page).....	9
2.1. Aufbau und allgemeine Informationen.....	9
2.2. Anfragen stellen.....	9
2.3. Störung melden.....	11
2.4. Widget „Meine offenen Störungen“	12
2.5. Widget „Meine offenen Anfragen“	12
2.6. Widget „Meine Bestellungen“	13
2.7. Widget „Hilfe zur Selbsthilfe“	13
3. Ticket Management.....	15
3.1. Incident Ticket (Störungen und Anfragen).....	16
3.1.1. Anhänge hochladen	17
3.1.2. Wann melde ich eine Störung (Incident)	18
3.1.3. Wann nutze ich die Anfrage (Information Request)	18
3.2. Feld „Zusammenfassung“	18
3.3. Feld „Beschreibung“	18
3.4. Feld „Dringlichkeit“	19
3.5. Feld „Auswirkung“.....	19
3.6. Berechnung der Priorität.....	20
3.7. Erläuterung der Status in der ITSC Service Suite	20
3.8. Schaltfläche „Anfrage zurückziehen“	21
3.9. Wiedereröffnung eines Tickets - Schaltfläche „Incident reklamieren“	21
4. Shop.....	23
4.1. Allgemeiner Auftrag	23
4.1.1. Was ist ein Allgemeiner Auftrag?.....	24

4.2.	Auftrag (Service Request).....	26
4.2.1.	ITSC Service Suite Anwender-Account beantragen	26
4.2.2.	ITSC Service Suite Anwender-Account bearbeiten.....	28
4.2.3.	ITSC Service Suite Anwender-Account deaktivieren	32
5.	Kundenkommunikation	35
6.	Meine Services - Arbeitsplatz.....	37
7.	Tipps und Tricks.....	38
7.1.	Filtern – Suchen und Finden in der ITSC Service Suite.....	38
7.1.1.	Spalten sortieren.....	38
7.1.2.	Spalten ein- und ausblenden.....	38
7.2.	Download der Tickets aus den Ansichten	39
7.3.	Hilfetexte anzeigen lassen	39
7.4.	Favoriten.....	39
7.4.1.	Wie werden Favoriten in der ITSC Service Suite angelegt.....	39
7.4.2.	Änderung von Favoriten	41
7.4.3.	Teilen eines Favoriten	41
7.4.4.	Geteilten Favoriten nutzen.....	43
7.4.5.	Löschen eines Favoriten	43
7.5.	Weiterführende Schulungsbedarfe	44

Vorwort

Die ITSC Service Suite bringt neben mehr Transparenz weitere Vorteile rund um die Eröffnung, Bearbeitung und Nachverfolgung der jeweiligen Kundenanfragen mit sich.

Sollten Sie Änderungswünsche oder Verständnisfragen haben oder Schwierigkeiten in der Anwendung auftreten, wenden Sie sich unter dem Stichwort „ITSC Service Suite“ und einer kurzen Beschreibung Ihrer Anfrage an unseren Service Desk.

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!

Tel: [0511-27071-400](tel:0511-27071-400) - Mail: ServiceDesk@itsc.de

1. Zugriff auf die ITSC Service Suite

1.1. Aufruf der ITSC Service Suite

Zum Aufruf der ITSC Service Suite ist die Nutzung eines aktuellen Internetbrowsers erforderlich. Es wird empfohlen den Chrome-Browser zu nutzen und den folgenden Link als Favoriten hinzuzufügen, damit dieser dauerhaft zur Verfügung steht.

Der Link für den Aufruf der ITSC Service Suite lautet:

<https://itsm.itsc.de/>

Der Aufruf dieses Portals ist nur in einer gesicherten ITSC-Umgebung möglich. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an den Service Desk.

1.2. Voraussetzung zur Anmeldung in der ITSC Service Suite

In der ITSC Service Suite können sich nur berechtigte Personen anmelden. Wer zu den berechtigten Personen mit welchen Zugriffsrechten zählt, wird von der Kundenorganisation festgelegt. Zur Anmeldung muss ein Zugangskonto (Benutzername + Passwort) bei der ITSC GmbH beauftragt werden.

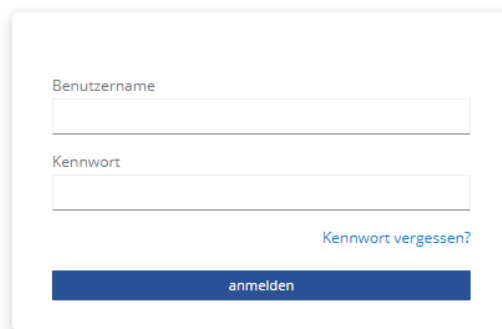
Die Beauftragung eines Anwenderkontos erfolgt ebenfalls in der ITSC Service Suite durch berechtigte Vertreter der Kunden. (Details hierzu siehe Kapitel 4.2.1)

1.3. Anmeldung in der ITSC Service Suite

Ist ein Zugangskonto angelegt, kann eine Anmeldung in der ITSC Service Suite erfolgen. Hierfür wird der unter 1.1. genannte Link über einen Internetbrowser aufgerufen.



ITSC Service Suite



The screenshot shows a login form with the following elements:

- A text input field labeled "Benutzername" (Username).
- A text input field labeled "Kennwort" (Password).
- A blue link labeled "Kennwort vergessen?" (Forgot password?) located below the password field.
- A blue button labeled "anmelden" (login) at the bottom of the form.

In den Feldern „Benutzername“ und „Passwort“ sind die entsprechenden Anmeldedaten einzutragen. Der Benutzername setzt sich standardmäßig aus Ihrer E-Mailadresse und dem Kürzel ihrer Organisation (das von der ITSC vergeben wurde) zusammen. Die Anmeldung erfolgt über die Bestätigung der Schaltfläche „Anmelden“.

1.4. Kennwort vergessen

Falls Sie Ihr Kennwort für die ITSC Service Suite vergessen haben, können Sie dies über die „Kennwort vergessen?“ Funktion auf der Anmeldeseite der ITSC Service Suite zurücksetzen.

Dazu klicken Sie auf „Kennwort vergessen?“, danach geben Sie Ihren Benutzernamen an und klicken auf „senden“.

Sie erhalten eine E-Mail mit dem Betreff „ITSC Service Suite – Kennwort zurücksetzen“, diese enthält einen Link, damit Sie Ihr Kennwort selbstständig zurücksetzen können.

Nun werden Sie aufgefordert sich ein neues Kennwort zu vergeben.

Das neue Kennwort muss mindestens 8 Zeichen, 1 Großbuchstaben, 1 Sonderzeichen und 1 Zahl enthalten. Die letzten 6 vergebenen Kennwörter können nicht verwendet werden.

Nach der Änderung des Kennwortes sind Sie direkt in der ITSC Service Suite angemeldet.

Sollte Ihnen Ihr Benutzername nicht bekannt sein, können Sie diesen bei unserem Service Desk erfragen.

Hinweis:

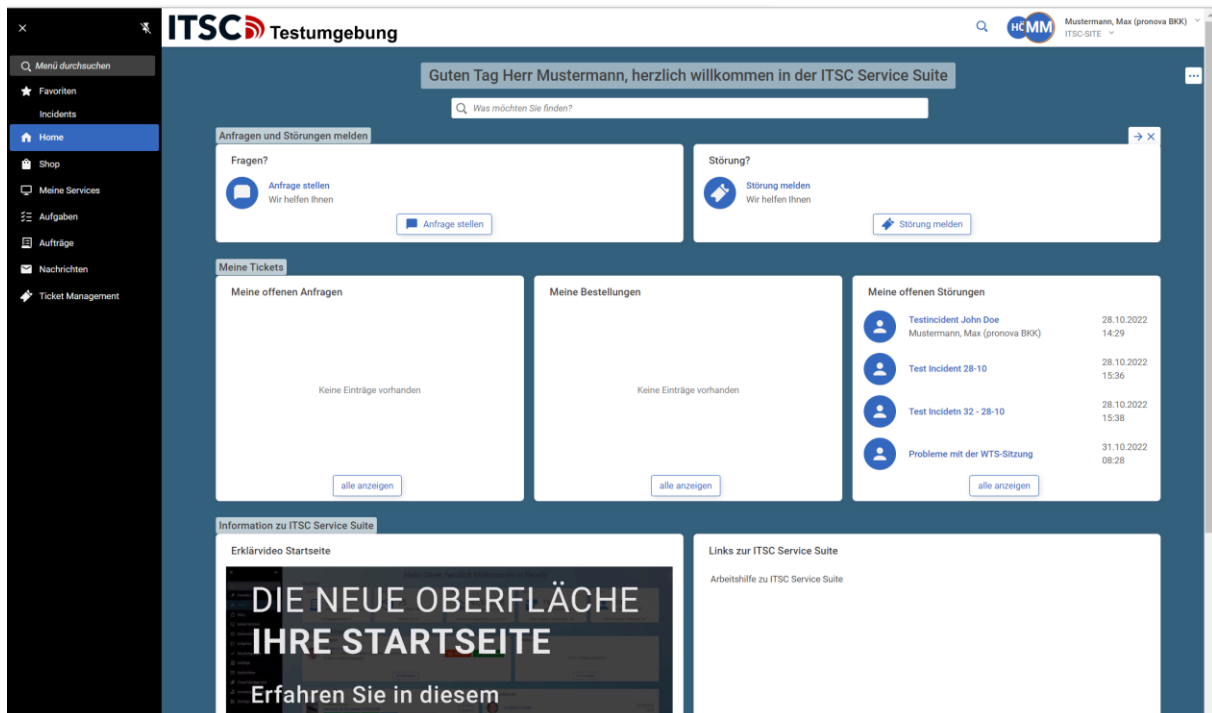
Das Kennwort für die ITSC Service Suite läuft nach 90 Tagen ab. Wenn dies bei Ihnen der Fall ist, werden Sie automatisch auf die Seite für die Kennwortänderung weitergeleitet und aufgefordert, ein neues Kennwort zu vergeben.

1.5. Sitzungsdauer in der ITSC Service Suite

Aktuell liegt die Sitzungsdauer in der ITSC Service Suite bei 60 Minuten. Danach ist eine Neuanmeldung notwendig.

2. Ansichten und Funktionen der Startseite (Landing Page)

Ein Blick auf die Startseite nach der Anmeldung:



2.1. Aufbau und allgemeine Informationen

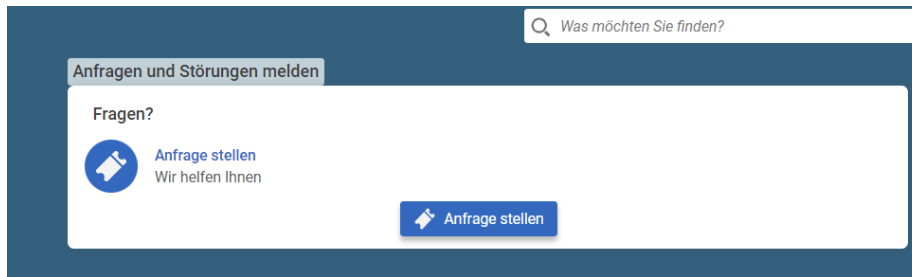
Die Startseite (Landing Page) der ITSC Service Suite unterteilt sich in eine Menüsäule am linken Bildschirmrand und verschiedene Widgets mit den wichtigsten Informationen zu gemeldeten Störungen, Anfragen, Bestellungen und Inhalten der Wissensdatenbank (Knowledge Base Artikel). Die angezeigten Widgets können selbständig ein- oder ausgeblendet werden.

Hierzu muss auf die drei Punkte rechts oben geklickt und die Option „Widgets hinzufügen“ ausgewählt werden.



2.2. Anfragen stellen

In der ITSC Service Suite können Sie Fragen direkt über die Schaltfläche „Anfrage stellen“ übermitteln. Hierbei sind Informationen und Nachfragen zu bestimmten Services z. B. BIT-MARCK 21c)ng gemeint. In dem Kapitel 3.1.3 erfahren Sie, wann Sie die Schaltfläche „Anfrage stellen“ nutzen sollten.




Bitte beschreiben Sie in der Erfassungsmaske Ihr Anliegen oder Ihre Frage und geben Sie einen Zieltermin an, bis wann die Anfrage bearbeitet sein soll. In dem Feld „Beschreibung“ können Sie ein Bild einfügen.

Hinweis: Das Zieldatum muss mindestens 3 Tage und 1 Stunde in der Zukunft liegen, dies kann durch den Bearbeiter des Tickets individuell nach Rücksprache mit Ihnen angepasst werden.

Legen Sie außerdem die Dringlichkeit und Auswirkung der Anfrage auf Ihre Organisation fest. Aus der Auswirkung und der Dringlichkeit wird die Priorität des Tickets berechnet (Details zu Auswirkung, Dringlichkeit und Priorität in den Kapiteln 3.4, 3.5 und 3.6).

Bei Bedarf können Anhänge hinzugefügt werden, siehe hierzu Kapitel 3.1.1.

 Anfrage stellen

Allgemein

Kontext MM Mustermann, Max (Extern) ×

Zusammenfassung*

Beschreibung*

Zieldatum des Auftrags

Zieldatum*

Informationen

Melder MM Mustermann, Max (Extern) Betroffener Anwender* MM Mustermann, Max (Extern)

Klassifizierung & Konfiguration

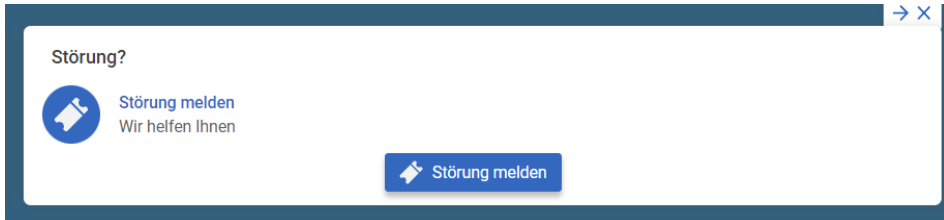
Dringlichkeit* Auswirkung*

Ticket-Anhänge

Dateien hier ablegen oder anklicken um hochzuladen

2.3. Störung melden

Mit dieser Schaltfläche auf der Landing Page können Störungen gemeldet werden. In dem Kapitel 3.1.2 erfahren Sie, wann Sie die Schaltfläche „Störung melden“ nutzen sollten.



Bitte geben Sie eine sprechende Zusammenfassung (Titel) für das Ticket ein und erläutern Sie in der Beschreibung den Sachverhalt der Störung. In dem Feld „Beschreibung“ können Sie ein Bild einfügen. Legen Sie außerdem die Dringlichkeit und Auswirkung der Störung auf Ihre Organisation fest. Aus der Auswirkung und der Dringlichkeit wird die Priorität des Tickets berechnet (Details zu Auswirkung, Dringlichkeit und Priorität in den Kapiteln 3.4, 3.5 und 3.6). Bei Bedarf können Anhänge hinzugefügt werden, siehe hierzu Kapitel 3.1.1.

⚡ Störung melden

Allgemein

Kontext MM Mustermann, Max (Extern) x x Q

Zusammenfassung*

Beschreibung*

Informationen

Melder MM Mustermann, Max (Extern) x Q

Betroffener Anwender* MM Mustermann, Max (Extern) v Q

Klassifizierung & Konfiguration

Dringlichkeit* v v

Auswirkung* v v

Ticket-Anhänge

⏏ Dateien hier ablegen oder anklicken um hochzuladen

Rechts neben der Erfassungsmaske befindet sich das Widget „Hilfestellungen“. In diesem Widget werden aktuelle Großstörungen und Lösungsvorschläge aufgelistet, die gegebenenfalls hilfreich sein können.

Hilfestellungen **15**

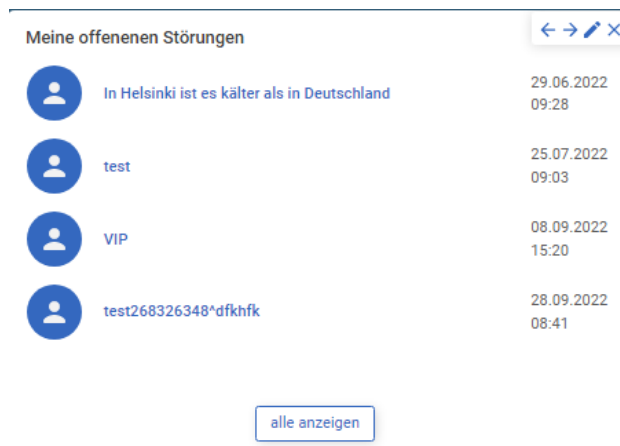
MASTER VPN Störung

Aktuell gibt es eine Störung der VPN Verbindung





2.4. Widget „Meine offenen Störungen“

In dem Widget „Meine offenen Störungen“, finden Sie alle Tickets in den Status „offen“, „in Bearbeitung“, „Warten auf Anwender“, „Warten auf Extern“ und „Abschluss“, die Sie selbst gemeldet haben oder bei denen Sie als betroffener Anwender hinterlegt sind.

Die Tickets im Status „Abschluss“ werden angezeigt, da Sie innerhalb von 14 Tagen die Möglichkeit haben das Ticket über die Schaltfläche „Incident reklamieren“ wiederzueröffnen. Details hierzu unter Kapitel 3.9.

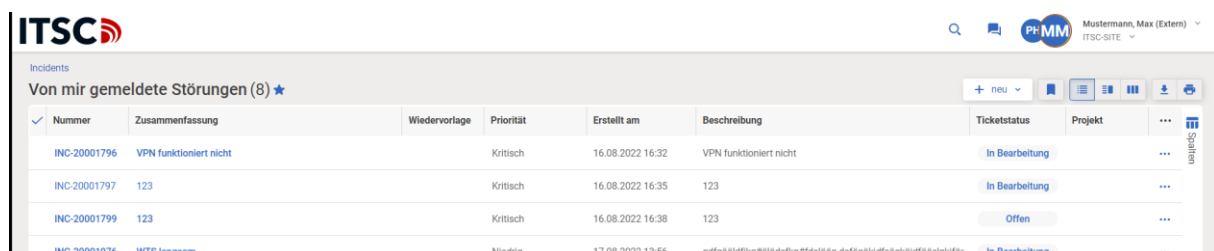


Meine offenen Störungen

	In Helsinki ist es kälter als in Deutschland	29.06.2022 09:28
	test	25.07.2022 09:03
	VIP	08.09.2022 15:20
	test268326348*dfkhfk	28.09.2022 08:41

alle anzeigen

Wenn Sie auf die Schaltfläche „alle anzeigen“ klicken, gelangen Sie in eine Listenansicht mit weiteren Informationen zu Ihren Störungstickets (Incidents).



ITSC

Incidents

Von mir gemeldete Störungen (8) ★

✓ Nummer	Zusammenfassung	Wiedervorlage	Priorität	Erstellt am	Beschreibung	Ticketstatus	Projekt	...
INC-20001796	VPN funktioniert nicht		Kritisch	16.08.2022 16:32	VPN funktioniert nicht	In Bearbeitung		...
INC-20001797	123		Kritisch	16.08.2022 16:35	123	In Bearbeitung		...
INC-20001799	123		Kritisch	16.08.2022 16:38	123	Offen		...
INC-20001976	WTS langsam		Niedrig	17.08.2022 13:56	gdfgöäldfjkg#älödsfjg#födsiöäg dsfägökjdföäslgkjföc	In Bearbeitung		...

2.5. Widget „Meine offenen Anfragen“

In dem Widget „Meine offenen Anfragen“ finden Sie alle Tickets in den Status „offen“, „in Bearbeitung“, „Warten auf Anwender“, „Warten auf Extern“ und „Abschluss“, die Sie selbst gemeldet haben oder bei denen Sie als betroffener Anwender hinterlegt sind.

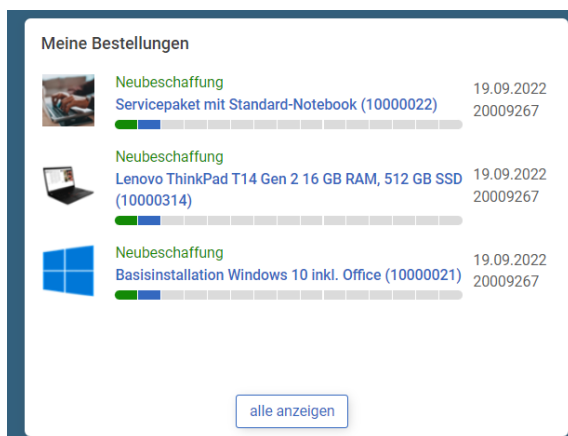
Die Tickets im Status „Abschluss“ werden angezeigt, da Sie innerhalb von 14 Tagen die Möglichkeit haben das Ticket über die Schaltfläche „Incident reklamieren“ wiederzueröffnen. Details hierzu unter Kapitel 3.9.

Die Listenansicht ist analog zu dem Widget „Meine offenen Störungen“ und zeigt alle Anfragen (Information Requests).



2.6. Widget „Meine Bestellungen“

Analog zu dem Widget „Meine gemeldeten Störungen“ werden im Widget „meine Bestellungen“ die aktuellen Bestellungen aufgelistet. Bestellungen und Aufträge erfolgen über den Shop. Details zu Bestellungen siehe Kapitel 4.



2.7. Widget „Hilfe zur Selbsthilfe“

In dem Widget „Hilfe zur Selbsthilfe“ werden aktuelle Einträge aus der Wissensdatenbank aufgelistet. Grundsätzlich enthält die Wissensdatenbank Workarounds und Lösungen zu bekannten Fehlern. Weiterhin finden Sie dort auch allgemeine Informationen und Anleitungen, wie zum Beispiel dieses Dokument:

Hilfe zur Selbsthilfe



Workaround für 21c Fehler 0815

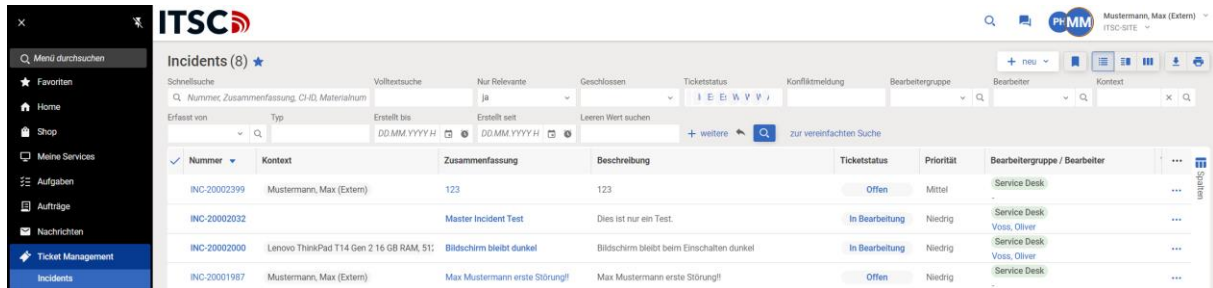
Hier wird erklärt, wie man den 21c Fehler 0815 selbst beheben kann

[alle anzeigen](#)

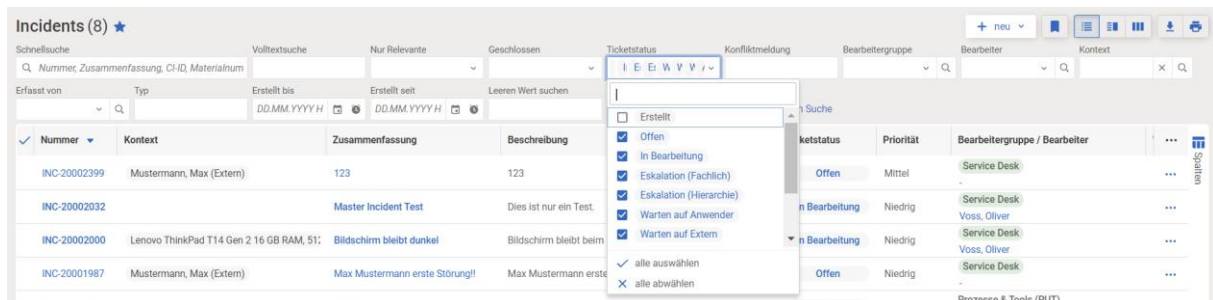
3. Ticket Management

In der ITSC Service Suite können Sie Ihre Tickets direkt einsehen. Hierzu muss in der Navigationsleiste „Ticket Management“ und danach die Schaltfläche „Incidents“ angeklickt werden. In der Listenansicht können Sie alle Ihre Störungen und Anfragen aufrufen.

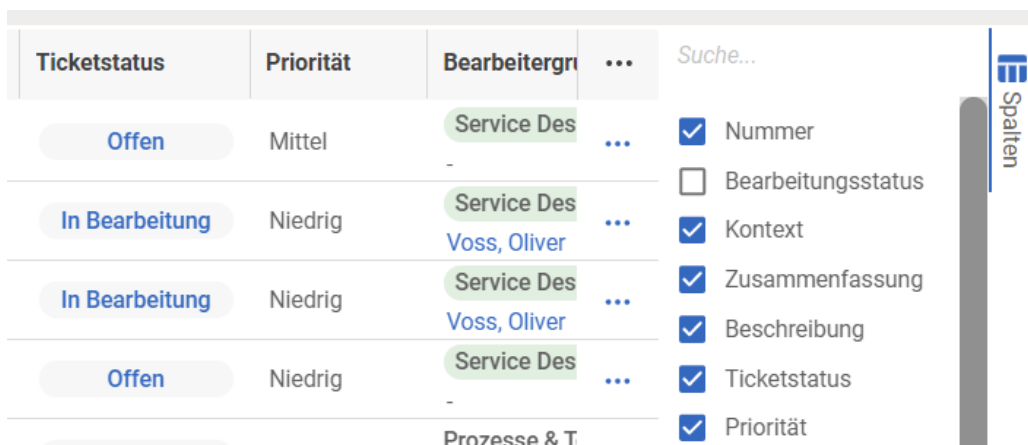
Erweiterte Anwender (Details dazu siehe Kapitel 4.2.1.1) können hier alle Störungen und Anfragen der Organisation sehen.



In der Listenansicht befinden sich alle Tickets bei denen Sie als Melder oder betroffener Anwender eingetragen sind. Bitte achten Sie darauf, dass der Filter so eingestellt ist, dass alle gewünschten Tickets angezeigt werden. Überprüfen Sie, dass alle Suchfelder leer sind und beim Status die gewünschten Status ausgewählt sind.



Die Listenansicht kann nach den eigenen Bedürfnissen angepasst werden. Klicken Sie hierzu auf das blaue Icon „Spalten“ rechts neben den drei Punkten und wählen Sie die Felder aus, die Sie gerne in der Listenansicht sehen möchten.

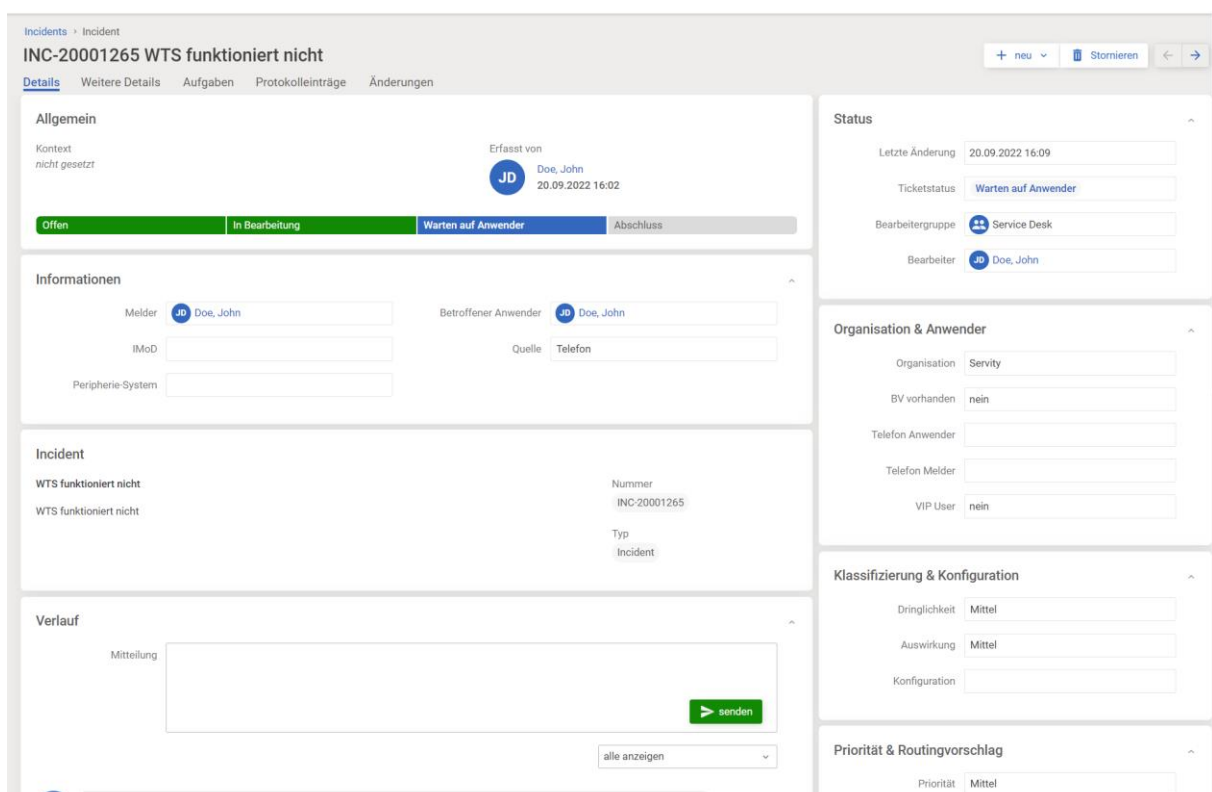


Die ITSC Service Suite ermöglicht mehrere Darstellungsformen. Neben einer Listenansicht stehen noch eine Detailansicht und eine Boardansicht (Kanban Board) zur Verfügung. Die Auswahl erfolgt rechts oben über die jeweiligen Icons.



3.1. Incident Ticket (Störungen und Anfragen)

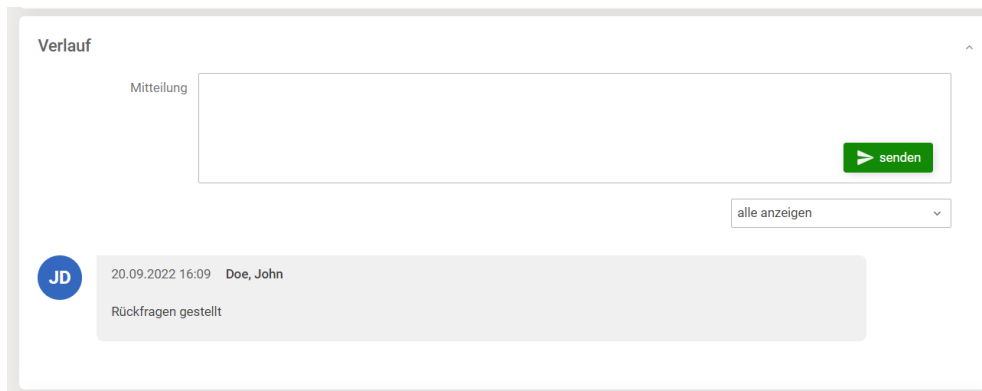
Sie können in der ITSC Service Suite alle Ihre Tickets aufrufen und einsehen. Klicken Sie hierfür auf das gewünschte Ticket.



The screenshot shows the incident ticket detail page for 'INC-20001265 WTS funktioniert nicht'. The page is divided into several sections:

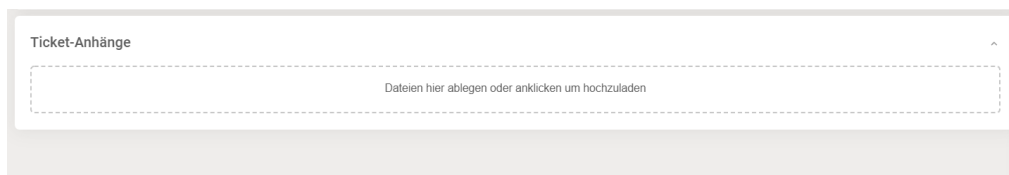
- Header:** Shows the user 'Mustermann, Max (Test BKK)' and the site 'ITSC-SITE'. Navigation icons for list, board, and print views are visible.
- Incident Overview:** Displays the title 'INC-20001265 WTS funktioniert nicht' and the status 'Warten auf Anwender'. The ticket is currently in the 'Warten auf Anwender' phase of a process that includes 'Offen', 'In Bearbeitung', 'Warten auf Anwender', and 'Abschluss'.
- Informationen:** Fields for 'Melder' (Doe, John), 'Betroffener Anwender' (Doe, John), 'IMoD', 'Quelle' (Telefon), and 'Peripherie-System' are shown.
- Incident Details:** Shows the title 'WTS funktioniert nicht', the number 'INC-20001265', and the type 'Incident'.
- Verlauf:** A section for adding comments, with a text area labeled 'Mitteilung' and a 'senden' button.
- Status & Details:** Shows the last change on '20.09.2022 16:09', the ticket status 'Warten auf Anwender', the group 'Service Desk', and the worker 'Doe, John'.
- Organisation & Anwender:** Fields for 'Organisation' (Servity), 'BV vorhanden' (nein), 'Telefon Anwender', 'Telefon Melder', and 'VIP User' (nein).
- Klassifizierung & Konfiguration:** Fields for 'Dringlichkeit' (Mittel), 'Auswirkung' (Mittel), and 'Konfiguration'.
- Priorität & Routingvorschlag:** Shows the priority as 'Mittel'.

Neben dem aktuellen Status können sie alle relevanten Informationen zum Ticket sehen und Kommentare im Verlauf hinzufügen. Gehen Sie hierzu in das Feld „Verlauf“, schreiben Sie Ihren Kommentar direkt in das Feld „Mitteilung“ und schicken Sie diesen mit der Schaltfläche „senden“ ab.

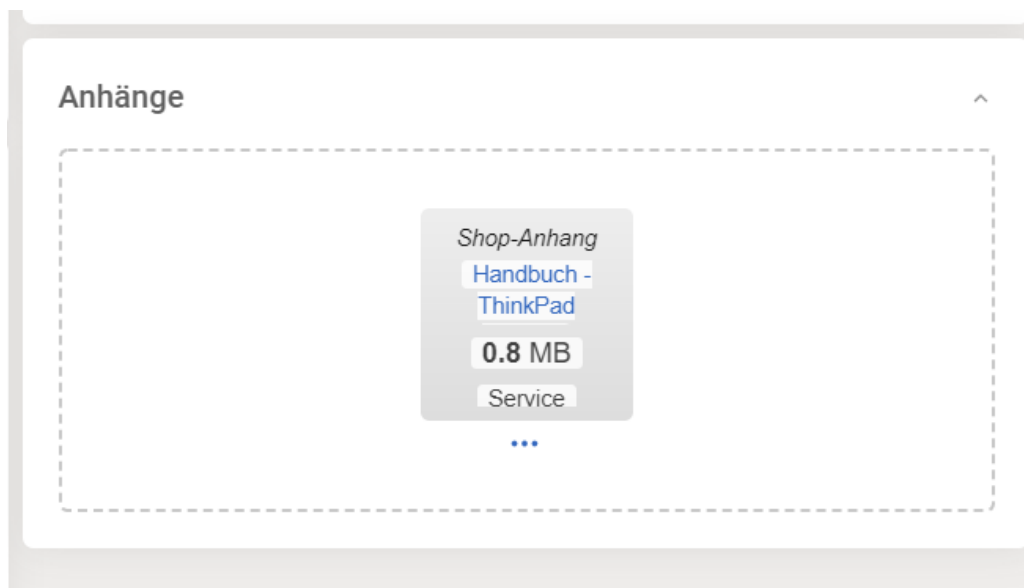


3.1.1. Anhänge hochladen

Über das Feld „Ticket-Anhänge“ können Anhänge in den gängigen Formaten (doc, pdf, xls, etc) hochgeladen werden. Ziehen Sie einfach die Datei auf das Feld oder fügen Sie sie über einen Klick und Auswahl über den Explorerpfad hinzu.



Nach dem erfolgreichen Hochladen der neuen Anlage wird diese als Icon angezeigt.



Zur Ansicht der Anlage muss diese heruntergeladen werden.

Wichtiger Hinweis: Die maximale Größe pro Anlage sind 14 MB.

3.1.2. Wann melde ich eine Störung (Incident)

Bitte verwenden Sie die Aktion „Störung melden“, wenn eine ungeplante Unterbrechung eines IT Service oder eine Qualitätsminderung eines IT Service vorliegt. Auch ein Ausfall einer Komponente ohne unmittelbare Auswirkungen auf einen Service ist ein Incident und sollte gemeldet werden.

Beispiele:

Incident
WTS-Umgebung steht nicht zur Verfügung
21c (Kern oder ng) kann nicht aufgerufen werden
Drucker oder Druckersysteme stehen nicht zur Verfügung

3.1.3. Wann nutze ich die Anfrage (Information Request)

Bitte verwenden Sie die Aktion „Anfrage stellen“ für alle Fragen zu Services, Produkten und Leistungen des ITSC.

Jedoch nicht, wenn es sich um einen allgemeinen Auftrag oder eine bestellbare Leistung (Service Requests) im Shop handelt.

Informationen zu Aufträgen finden Sie im Kapitel 4.2.

Beispiele:

Information Request
Allgemeine Informationen zu einem BITMARCK 21c ng-Release
Bearbeitungsanleitung zu bestimmten Funktionen
Fachberatung für BITMARCK 21c ng

3.2. Feld „Zusammenfassung“

Die Zusammenfassung ist eines der wichtigsten Felder in den Tickets. Die Zusammenfassung wird für eine kurze, aussagefähige Darstellung des Sachverhaltes genutzt und stellt den Titel des Ticktes dar. Je eindeutiger die Zusammenfassung formuliert ist, umso leichter fällt die Bearbeitung des Tickets.

3.3. Feld „Beschreibung“

In der Beschreibung ist mit möglichst vielen Details, die Frage oder der Sachverhalt zu schildern. Für die Analyse in der ITSC GmbH können z. B. folgende Angaben hilfreich sein:

- KV-Nummer des Versicherten
- Rechtskreis
- Startzeitpunkt und Name des gestarteten Batchs

- Name des Mitarbeiters, der den Batch gestartet hat
- Benennung des Druckers
- Zeiträume, die ggf. von dem Fehler/der Frage betroffen sind
- Beschreibung des Verlaufes einer Erfassung bis zum Fehler
- Beschreibung der bereits alternativ gewählten – erfolglosen – Möglichkeiten
- Beschreibung des zu erledigenden Auftrags
- Angabe von betroffenen Standorten
- Angabe der Menge der betroffenen Mitarbeiter
- Nennung von benötigten IP-Adressen und Systembezeichnungen (z. B. Servername)
- Screenshots

Der Vorteil einer detaillierten Beschreibung ist:

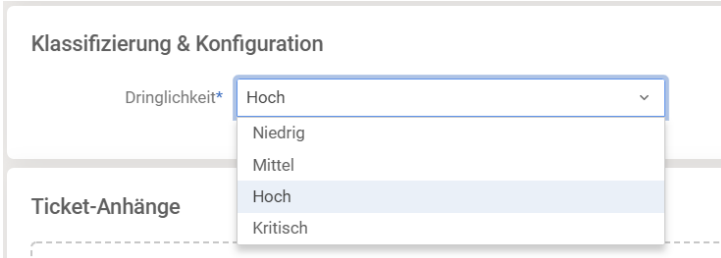
- Korrektes Routing in den lösenden Fachbereich
- Beschleunigtes Analyseverfahren
- Schnelleres Einbinden externer Partner
- Schnellere Lösungszeiten
- Vermeidung/Erkennung von sich wiederholenden Anfragen mehrerer Kunden

Tipp:

Je detaillierter die Beschreibung vorgenommen wird, desto schneller kann das Ticket in den korrekten Fachbereich weitergeleitet und bearbeitet werden. Ein Zeitaufwand, der sich lohnt!

3.4. Feld „Dringlichkeit“

Im Feld „Dringlichkeit“ wird die Dringlichkeit der Entstörung oder Bearbeitung beschrieben. Je näher der Termin der notwendigen Entstörung oder Erledigung der Anfrage liegt, desto höher ist die Dringlichkeit.



The screenshot shows a form titled 'Klassifizierung & Konfiguration'. Under the 'Dringlichkeit*' field, a dropdown menu is open, displaying the following options: Hoch, Niedrig, Mittel, Hoch, and Kritisch. The 'Hoch' option is currently selected. Below this, the 'Ticket-Anhänge' section is visible but empty.

3.5. Feld „Auswirkung“

Im Feld „Auswirkung“ wird die Auswirkung der Störung oder des Sachverhalts beschrieben. Je mehr Personen betroffen sind, desto höher ist die Auswirkung.

Auswirkung* Hoch ^

Niedrig

Mittel

Hoch

Kritisch

cken um hochzuladen ^

Auswirkung	Betroffen sind
Kritisch	Alle Mitarbeiter der Organisation
Hoch	Ein kompletter Standort oder eine komplette Abteilung
Mittel	Mehrere Anwender
Niedrig	Ein einzelner Anwender

3.6. Berechnung der Priorität

Die Berechnung der Priorität erfolgt aus Dringlichkeit und Auswirkung analog der zugrunde liegenden Matrix.

Priorität		Dringlichkeit			
		Kritisch	Hoch	Mittel	Niedrig
Auswirkung	Kritisch	Kritisch	Hoch	Hoch	Mittel
	Hoch	Hoch	Hoch	Mittel	Mittel
	Mittel	Hoch	Mittel	Mittel	Niedrig
	Niedrig	Mittel	Mittel	Niedrig	Niedrig

Die Auswirkung und Dringlichkeit eines Tickets wird durch einen ITSC Mitarbeitenden entsprechend dem vorliegenden Sachverhalt gegebenenfalls angepasst. Bei Änderungen der Priorität werden Sie darüber informiert.

Hinweis:

Die Priorität kann nach der Erstellung des Tickets durch den Kunden

- a) durch einen Kommentar im Verlauf des Tickets oder
- b) eine Mail bzw. einen Anruf beim Service Desk geändert werden.

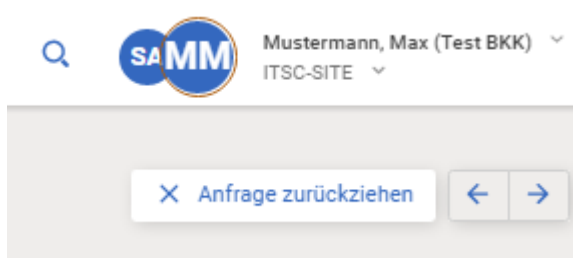
3.7. Erläuterung der Status in der ITSC Service Suite

Status	Erläuterung
Offen	Dieser Status wird angezeigt, wenn das Ticket ITSC-intern in eine Bearbeitergruppe geroutet wird und die Gruppe das Ticket noch nicht angenommen hat.

In Bearbeitung	Das Ticket befindet sich in der Bearbeitung.
Warten auf Anwender	Der Bearbeiter des Tickets wartet auf die Rückmeldung vom Melder bzw. Betroffenen Anwender.
Warten auf Externe	Der Bearbeiter des Tickets wartet auf die Rückmeldung vom externen Partner.
Abschluss	Das Ticket ist gelöst und kann innerhalb von 14 Tagen durch Sie über die Schaltfläche „Incident reklamieren“ wiedereröffnet werden. Details dazu in Kapitel 3.9
Geschlossen	Das Ticket ist geschlossen und kann nicht wiedereröffnet werden.

3.8. Schaltfläche „Anfrage zurückziehen“

Bei allen Tickets, die noch nicht den Status Abschluss oder Geschlossen haben, haben Sie die Möglichkeit die Anfrage zurückzuziehen. Dies ist über die Schaltfläche „Anfrage zurückziehen“ oben rechts am Ticket möglich.

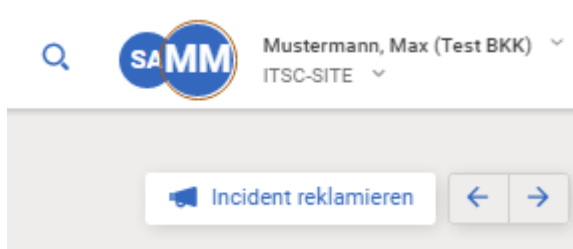


Wenn Sie auf die Schaltfläche klicken, erscheint ein neues Fenster in dem Sie bitte den Grund für das Zurückziehen nennen.

Der Bearbeiter des Tickets erhält daraufhin eine Nachricht und wird Ihr Ticket schließen.

3.9. Wiedereröffnung eines Tickets - Schaltfläche „Incident reklamieren“

Bei allen Tickets, die im Status „Abschluss“ stehen, haben Sie die Möglichkeit das Ticket zu reklamieren. Dies ist über die Schaltfläche „Incident reklamieren“ oben rechts am Ticket möglich.

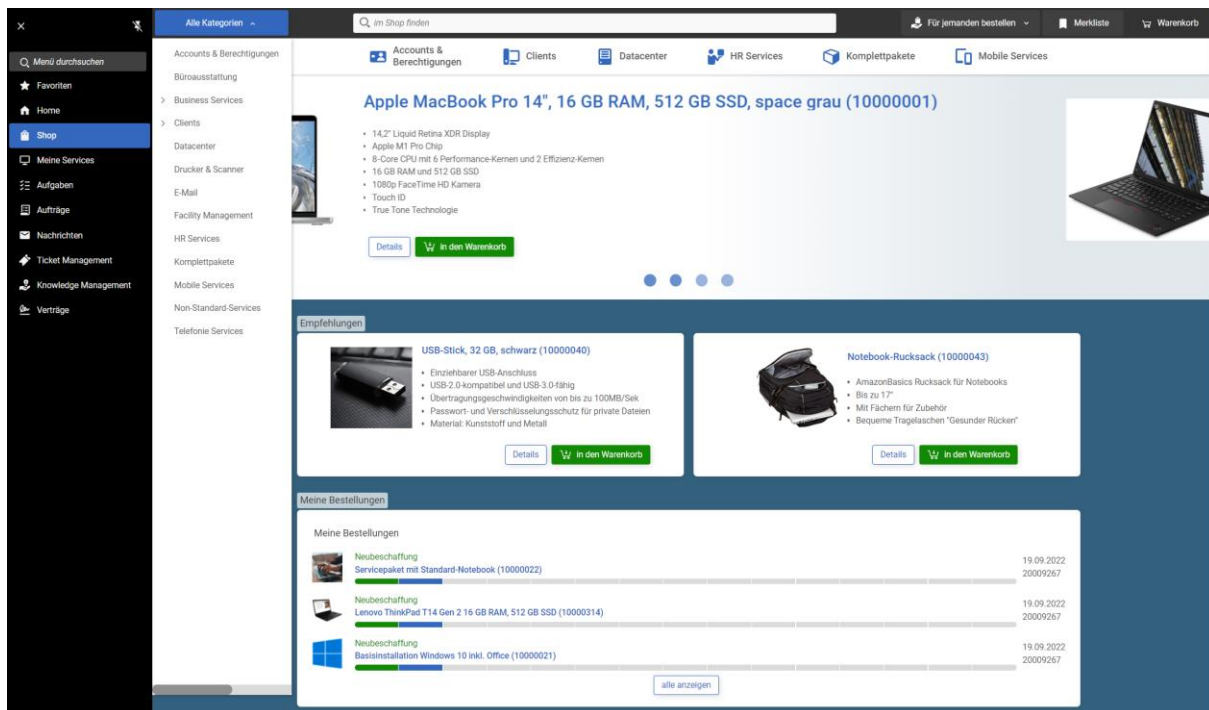


Wenn Sie auf die Schaltfläche klicken, erscheint ein neues Fenster in dem Sie bitte den Grund für die Reklamation nennen.

Das Ticket wird wiedereröffnet, die letzte Bearbeitergruppe erhält eine Nachricht und wird sich Ihrem Ticket erneut annehmen.

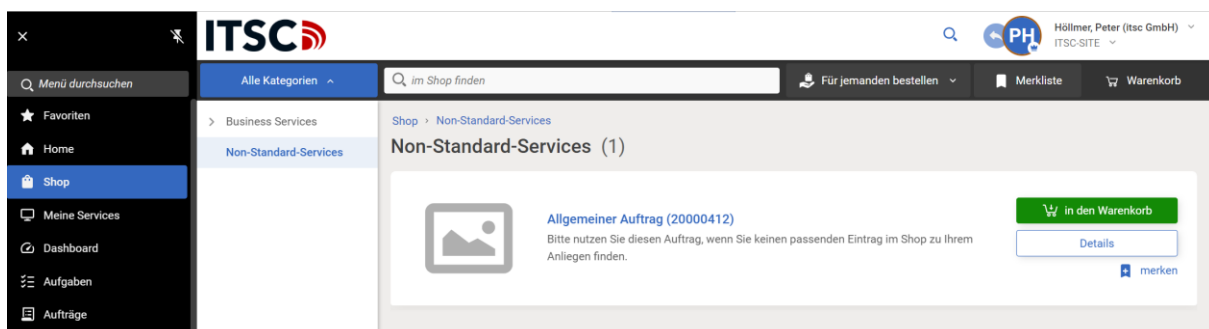
4. Shop

Im Shop können Sie, sofern sie hierzu berechtigt sind, Bestellungen zu Dienstleistungen der ITSC auslösen. Die Suche und Auswahl können sowohl über die Navigation unter „Alle Kategorien“, als auch über die Suche erfolgen.



4.1. Allgemeiner Auftrag


Bitte nutzen Sie den „Allgemeinen Auftrag“ für alle Aufträge an das ITSC, für die Sie keinen Eintrag im Shop finden. Der allgemeine Auftrag ist unter Non-Standard-Services zu finden. Zum Einleiten der Bestellung einfach die Schaltfläche „in den Warenkorb“ anklicken.



Danach können im Formular Informationen zum allgemeinen Auftrag erfasst werden. Bitte vergeben Sie in der Zusammenfassung einen sprechenden Titel und erläutern Sie detailliert Ihre Anforderung im Beschreibungsfeld. Geben Sie außerdem das gewünschte Zieldatum an.

Soweit bekannt, kann im Kontext der betroffene Business Service ausgewählt werden. Zur weiteren Beschreibung des Sachverhaltes können Anhänge hinzugefügt werden.

☰ Weitere Angaben □ ×



Allgemeiner Auftrag

Generischer Auftrag ^

Zusammenfassung*

Beschreibung*

Zieldatum* 📅 ⌚

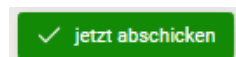
Kontext - Business Service Offering × 🔍

Auftragspositionsanhänge ^

Dateien hier ablegen oder anklicken um hochzuladen

✕ abbrechen
OK

Mit der Schaltfläche „OK“ wird der Auftrag in den Warenkorb gelegt und Sie werden direkt in den Warenkorb weitergeleitet. Hier können Sie Ihren Auftrag nochmals überprüfen und über die Schaltfläche



unten rechts direkt absenden.

4.1.1. Was ist ein Allgemeiner Auftrag?

Der „Allgemeine Auftrag“ ermöglicht Ihnen, dass Sie jederzeit Ihre Aufträge an das ITSC übermitteln können, auch wenn kein passender vordefinierter Auftrag im Shop vorhanden ist.

Unser Ziel ist es, dass alle angebotenen Leistungen/Services für unsere Kunden im Shop als vordefinierter Auftrag (Service Request) bestellbar sind. Da das Angebot im Shop über die Zeit aufgebaut wird, werden zu Beginn nur vereinzelt Aufträge verfügbar sein.

Beispiele:

Allgemeiner Auftrag
Anpassung von Services (hinzufügen, ändern, deaktivieren)
Anfragen zu Softwareupdates und Installationen

Einmalige fachliche Anfragen, mit intensiven Analyseaktivitäten oder Recherchetätigkeiten (Anwendungsberatung BITMARCK 21c ng)
Alle Aufträge, welche eine Angebotserstellung und spätere Abrechnung erfordern

4.2. Auftrag (Service Request)

Grundsätzlich sollen zukünftig vereinbarte Leistungen über den Shop in der ITSC Service Suite bestellt werden. Hierzu werden in den nächsten Monaten die vereinbarten Dienstleistungen im Shop abgebildet. Suchen Sie daher bitte zunächst immer im Shop nach der gewünschten Dienstleistung und bestellen Sie diese.

4.2.1. ITSC Service Suite Anwender-Account beantragen

Um Tickets und Aufträge beim ITSC erstellen zu können, benötigen die Mitarbeitenden Ihrer Organisation eine Berechtigung.

Diese Berechtigung kann von meldeberechtigten Mitarbeitenden im Shop beantragt werden. Wählen Sie im Shop den Auftrag „ITSC Service Suite Anwender-Account beantragen“ aus und drücken Sie die Schaltfläche „in den Warenkorb“.

Nun erscheint ein Bestellhinweis, den Sie bitte bestätigen, danach müssen in dem Formular die Informationen zum neuen Anwender erfasst werden.

ITSC Service Suite Anwerder-Account beantragen

Anwenderdaten

Vorname*

Nachname*

Geschlecht*

E-Mail Adresse*

Telefonnummer*

Mobilnummer

Organisationsdaten eines Anwenders

Externer Dienstleister

Vorgesetzter

Abteilung

Position

Berechtigungen eines Anwenders

Basiz* ja nein

Störung melden* ja nein

Aufträge erstellen* ja nein

Erweiterte Berechtigungen* ja nein

E-Mail bei kritischen Störungen* ja nein

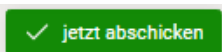
SMS bei kritischen Störungen* ja nein

E-Mail bei Wartungen* ja nein

SMS bei Notfallwartungen* ja nein

× abbrechen
OK

Mit der Schaltflächen „OK“ wird der Auftrag in den Warenkorb gelegt und Sie werden direkt in den Warenkorb weitergeleitet. Hier können Sie Ihren Auftrag nochmals überprüfen und über die Schaltfläche



unten rechts direkt absenden.

Der neue Anwender erhält sein Login und Passwort automatisiert per E-Mail.

4.2.1.1. Erläuterung der Berechtigungen der ITSC Service Suite Anwender-Accounts

Berechtigung	Erläuterung
Basis	Anwender kann sich in der ITSC Service Suite anmelden und Tickets und Aufträge einsehen bei denen er selbst Betroffener Anwender ist, kann jedoch keine Tickets oder Aufträge erstellen.
Störung melden	Anwender kann Tickets (Incidents und Information Requests) eröffnen und Tickets einsehen bei denen er als Melder oder Betroffener Anwender hinterlegt ist.
Aufträge erstellen	Anwender kann im Shop Aufträge (Service Requests und Allgemeine Aufträge) erstellen und eigene Aufträge einsehen.
Erweiterte Berechtigung	Anwender kann alle Tickets und Aufträge der Organisation einsehen und erstellen, Berechtigungen für Personen in der ITSC Service Suite über Aufträge im Shop verwalten.
E-Mail bei kritischen Störungen	Anwender erhält Informationen zu Major Incidents (Störungen mit Priorität Kritisch) per E-Mail.
SMS bei kritischen Störungen	Anwender erhält Informationen zu Major Incidents (Störungen mit Priorität Kritisch) per SMS, sofern eine Mobilnummer hinterlegt ist.
E-Mail bei Wartungen	Anwender erhält Informationen zu Wartungen (Change Tickets) per E-Mail. Hinweis: Aktuell nicht nutzbar, wird mit Change Kalender 2.0 eingeführt, geplante Fertigstellung in Q3 2024.
SMS bei Notfallwartungen	Anwender erhält Informationen zu Notfallwartungen (Emergency Change Tickets) per SMS, sofern eine Mobilnummer hinterlegt ist. Hinweis: Aktuell nicht nutzbar, wird mit Change Kalender 2.0 eingeführt, geplante Fertigstellung in Q3 2024.

4.2.2. ITSC Service Suite Anwender-Account bearbeiten

Meldeberechtigte Anwender können im Shop bestehende ITSC Service Suite Anwender-Accounts bearbeiten.

Wenn Sie Ihre eigenen Daten ändern möchten, wählen Sie im Shop den Auftrag „ITSC Service Suite Anwender-Account bearbeiten“ aus und drücken die Schaltfläche „in den Warenkorb“. Nun erscheint ein Bestellhinweis, den Sie bitte bestätigen, danach können Sie Ihre eigenen Daten überarbeiten.

ITSC Service Suite Anwender-Account bearbeiten

Anwenderdaten

Vorname*

Nachname*

Geschlecht*

E-Mail Adresse*

Telefonnummer*

Mobilnummer

Organisationsdaten eines Anwenders

Externer Dienstleister

Vorgesetzter

Abteilung

Position

Berechtigungen eines Anwenders

Basis* ja nein

Störung melden* ja nein

Aufträge erstellen* ja nein

Erweiterte Berechtigungen* ja nein

E-Mail bei kritischen Störungen* ja nein

SMS bei kritischen Störungen* ja nein

E-Mail bei Wartungen* ja nein

SMS bei Notfallwartungen* ja nein

Auftragspositionsanhänge

Dateien hier ablegen oder [anklicken](#) um hochzuladen

Mit der Schaltfläche „OK“ wird der Auftrag in den Warenkorb gelegt und Sie werden direkt in den Warenkorb weitergeleitet. Hier können Sie Ihren Auftrag nochmals überprüfen und über die Schaltfläche

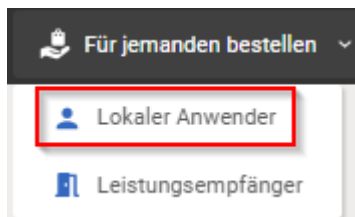
✓ jetzt abschicken

unten rechts direkt absenden.

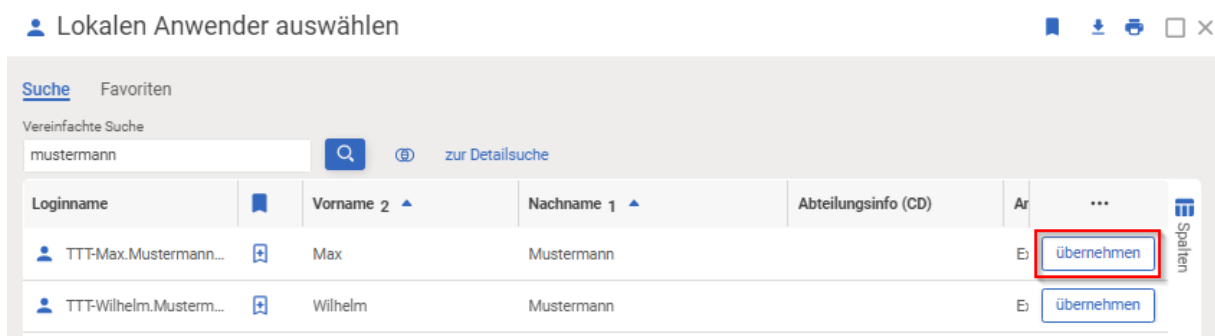
Hinweis:

Sobald die E-Mail-Adresse angepasst wird, wird ein neuer Login und ein neues Passwort generiert und automatisiert per E-Mail versandt.

Um die Daten von einem **anderen** ITSC Service Suite Anwender-Account zu bearbeiten, navigieren Sie in den Shop, wählen oben in der Leiste „Für jemanden bestellen“ und „Lokaler Anwender“ aus.



Danach können Sie den Anwender suchen, welchen Sie bearbeiten möchten und diesen mit „Übernehmen“ auswählen.



Oben in der Leiste vom Shop können Sie erkennen für welchen Anwender Sie im Shop gerade bestellen.



Wählen Sie im Shop den Auftrag „ITSC Service Suite Anwender-Account bearbeiten“ aus und drücken die Schaltfläche „in den Warenkorb“.

Nun erscheint ein Bestellhinweis, den Sie bitte bestätigen, danach können Sie die überarbeiten.

ITSC Service Suite Anwender-Account bearbeiten

Anwenderdaten

Vorname*

Nachname*

Geschlecht*

E-Mail Adresse*

Telefonnummer*

Mobilnummer

Organisationsdaten eines Anwenders

Externer Dienstleister

Vorgesetzter

Abteilung

Position

Berechtigungen eines Anwenders

Basiz* ja nein

Störung melden* ja nein

Aufträge erstellen* ja nein

Erweiterte Berechtigungen* ja nein

E-Mail bei kritischen Störungen* ja nein

SMS bei kritischen Störungen* ja nein

E-Mail bei Wartungen* ja nein

SMS bei Notfallwartungen* ja nein

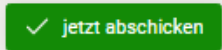
Auftragspositionsanhänge

Dateien hier ablegen oder [anklicken](#) um hochzuladen

✕ abbrechen
OK

Hier können zum Beispiel Nachname, E-Mail-Adresse, Vorgesetzter und auch die Berechtigungen (siehe Kapitel 4.2.1.1) angepasst werden

Mit der Schaltflächen „OK“ wird der Auftrag in den Warenkorb gelegt und Sie werden direkt in den Warenkorb weitergeleitet. Hier können Sie Ihren Auftrag nochmals überprüfen und über die Schaltfläche



unten rechts direkt absenden.

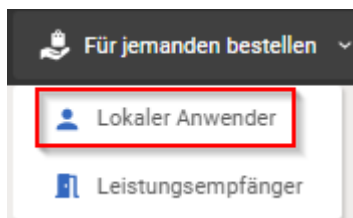
Hinweis:

Sobald die E-Mail-Adresse angepasst wird, wird ein neuer Login und ein neues Passwort generiert und automatisiert per E-Mail versandt.

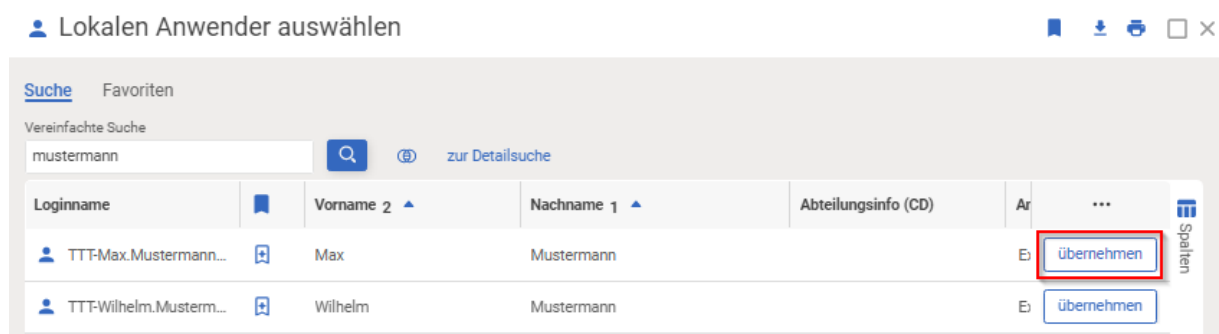
4.2.3. ITSC Service Suite Anwender-Account deaktivieren

Meldeberechtigte Anwender können im Shop bestehende ITSC Service Suite Anwender-Accounts deaktivieren.

Um die Daten von einem anderen ITSC Service Suite Anwender-Account zu deaktivieren, navigieren Sie in den Shop, wählen oben in der Leiste „Für jemanden bestellen“ und „Lokaler Anwender“ aus.



Danach können Sie den Anwender suchen, welchen Sie bearbeiten möchten und diesen mit „Übernehmen“ auswählen.



Oben in der Leiste vom Shop können Sie erkennen, für welchen Anwender Sie im Shop gerade bestellen.



Wählen Sie im Shop den Auftrag „ITSC Service Suite Anwender-Account bearbeiten“ aus und drücken die Schaltfläche „in den Warenkorb“.

Nun erscheint ein Bestellhinweis, den Sie bitte bestätigen, danach können Sie die überarbeiten.

Weitere Angaben □ ×

ITSC Service Suite Anwender-Account deaktivieren

Anwenderdaten ^

Vorname:

Nachname:

Geschlecht:

E-Mail Adresse:

Telefonnummer:

Mobilnummer:

Organisationsdaten eines Anwenders ^

Externer Dienstleister:

Vorgesetzter:

Abteilung:

Position:

Berechtigungen eines Anwenders ^

Basis:

Störung melden:

Aufträge erstellen:

Erweiterte Berechtigungen:

E-Mail bei kritischen Störungen:

SMS bei kritischen Störungen:

E-Mail bei Wartungen:

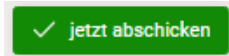
SMS bei Notfallwartungen:

Auftragspositionsanhänge ^

Dateien hier ablegen oder [anklicken](#) um hochzuladen

× abbrechen
OK

Mit der Schaltfläche „OK“ wird der Auftrag in den Warenkorb gelegt und Sie werden direkt in den Warenkorb weitergeleitet. Hier können Sie Ihren Auftrag nochmals überprüfen und über die Schaltfläche



unten rechts direkt absenden.

5. Kundenkommunikation

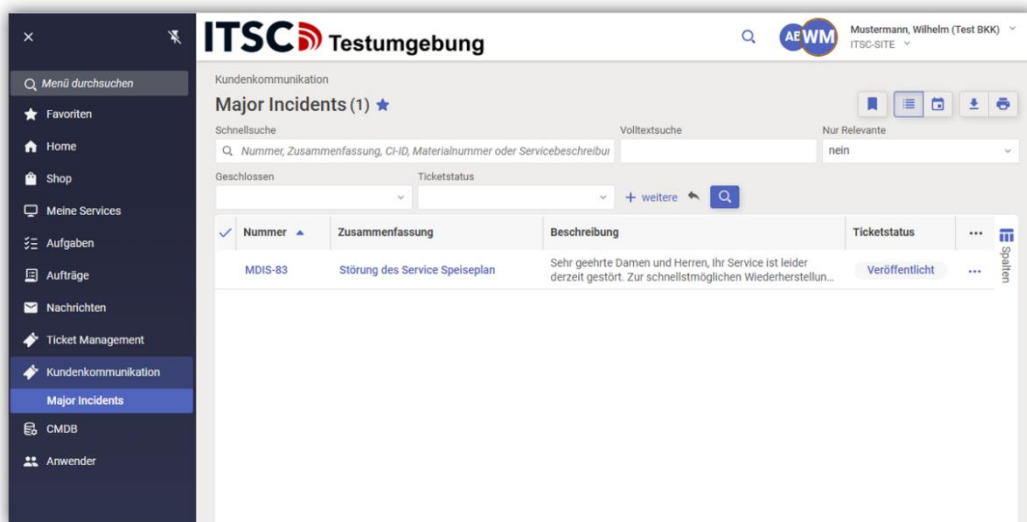
Die zentrale Kundenkommunikation zu kritischen Störungen erfolgt grundsätzlich per Mail und SMS (bei Beeinträchtigung der Mailkommunikation) an die gemeldeten Kontakte der Kunden. Die Kommunikation erfolgt mindestens nach Eröffnung und Abschluss der Störung.

Diese Kontakte können von den Kunden selbstständig innerhalb der ITSC Service Suite gepflegt werden. Dort stehen zur Anwenderverwaltung spezielle Aufträge im Shop zur Verfügung (siehe Kapitel 4.2 zur Beantragung, Bearbeitung und Deaktivierung von Anwender-Accounts). Die Benachrichtigungen zu Major Incidents können individuell pro Anwender-Account konfiguriert werden.

Zur Dokumentation der Kommunikation werden spezielle Tickets in der ITSC Service Suite genutzt. Betroffene Kunden haben Zugriff auf diese Kommunikations-Tickets und können darüber ebenfalls den Kommunikationsverlauf verfolgen. Dies ersetzt jedoch nicht die Dokumentation in den Incident Tickets.

Ansicht in der ITSC Service Suite:

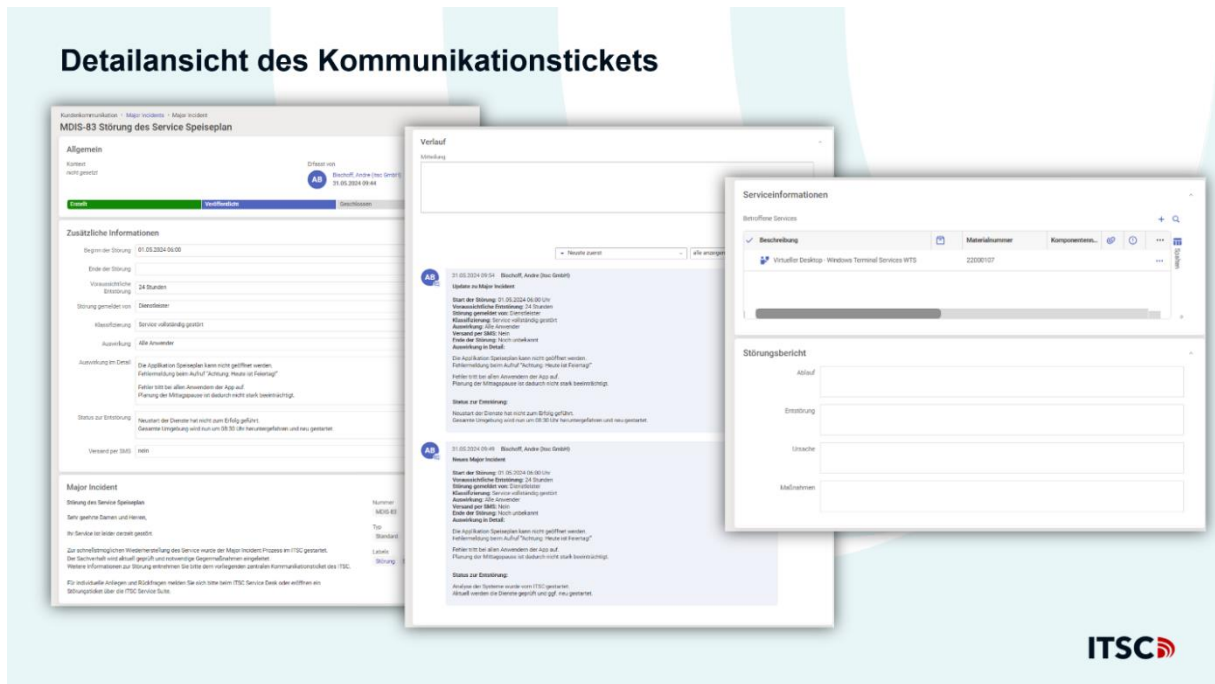
Neues Modul in der ITSC Service Suite



The screenshot shows the ITSC Service Suite interface. The top navigation bar includes the ITSC logo, the text 'Testumgebung', a search icon, and the user profile 'Muslermann, Wilhelm (Test BKK)'. The main content area is titled 'Kundenkommunikation' and 'Major Incidents (1)'. Below this, there is a search bar with the placeholder 'Nummer, Zusammenfassung, CH-ID, Materialnummer oder Servicebeschreibung' and a dropdown menu for 'Nur Relevante' set to 'nein'. A table of incident tickets is displayed with the following columns: 'Nummer', 'Zusammenfassung', 'Beschreibung', and 'Ticketstatus'. One ticket is visible with the number 'MDS-83' and the status 'Veröffentlicht'.

Nummer	Zusammenfassung	Beschreibung	Ticketstatus
MDS-83	Störung des Service Speiseplan	Sehr geehrte Damen und Herren, Ihr Service ist leider derzeit gestört. Zur schnellstmöglichen Wiederherstellun...	Veröffentlicht

Detailansicht des Kommunikationstickets



Störungsberichte zu Major Incidents

Im Zuge der Nachbereitung von kritischen Störungen führt das ITSC selbstständig eine Ursachenanalyse durch und plant ggf. notwendige weiterführende Maßnahmen. Die Ergebnisse werden in Form von Störungsberichten ebenfalls über das Kommunikationsticket des Major Incidents zur Verfügung gestellt und per Mail an die gemeldeten Kontakte versendet.

6. Meine Services - Arbeitsplatz

Unter "Meine Services" werden alle dem Anwender zugeordneten CIs (Configuration Items) angezeigt. Dies sind zum Beispiel Accounts, Hardware (Managed Workplace) und Zubehör, Softwarelizenzen usw. Klicken Sie auf Menüpunkt Arbeitsplatz, um sich Ihre zugeordneten CIs anzusehen.

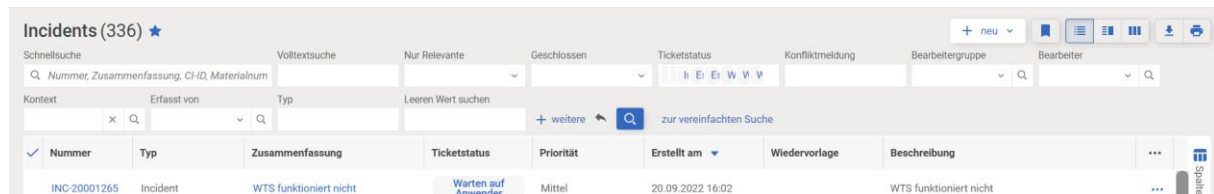
The screenshot shows the ITSC user interface for 'Mustermann, Max (Extern)'. The left sidebar contains navigation options like 'Home', 'Shop', 'Meine Services', 'Aufgaben', 'Nachrichten', 'Ticket Management', 'Knowledge Management', and 'Verträge'. The main content area is titled 'Meine Services' and displays a table of Configuration Items (CIs) for the user's workstation.

Beschreibung	CI-ID / Status	Zusatzinformationen	Auftrag	Aktionen
COMPUTER				
Lenovo ThinkPad T14 Gen 2 16 GB RAM, 512 GB SSD Itsc / Hannover / Hannover,1 / 1. OG Hauptstandort / ...	Neubeschaffung 20016678		Auftrag: 20009267	<ul style="list-style-type: none"> Störung melden Auftragsposition Katalogdetails CI-Aktionen
Basisinstallation Windows 10 inkl. Office	Neubeschaffung 20016679		Auftrag: 20009267	<ul style="list-style-type: none"> Störung melden ...
SERVITY-ACCOUNT				
Servity-Konto Max	20004328			<ul style="list-style-type: none"> Wiedervorlage Datum setzen Störung melden CI-Aktionen

7. Tipps und Tricks

7.1. Filtern – Suchen und Finden in der ITSC Service Suite

In den Listenansichten stehen Ihnen verschiedene Such- und Filteroptionen zur Verfügung.



Die Schnellsuche ermöglicht die Suche nach bestimmten Begriffen wie z.B. der Ticketnummer. Daneben befindet sich ein Feld für die Volltextsuche. Zusätzlich können verschiedene Such- und Anzeigekriterien für die Listenansicht ausgewählt werden.

Über „+ weitere“ können weitere Suchkriterien eingeblendet und die Suche nach Ihren Bedürfnissen angepasst werden.

Tipp:

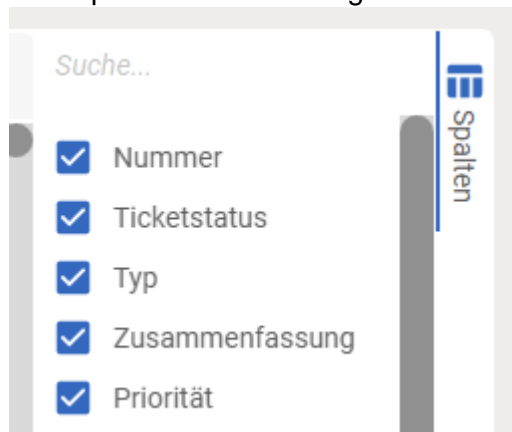
Über den die Tastenkombination STRG+Q öffnet sich ganz oben mittig ein Suchfeld, indem Sie zum Beispiel direkt nach Ticketnummer oder der Zusammenfassung des Tickets suchen können. Hier werden alle Tickets angezeigt, welche nicht länger als 4 Wochen den Status „Geschlossen“ haben.

7.1.1. Spalten sortieren

Spalten können mit Drag & Drop von Stelle an eine andere verschoben werden.

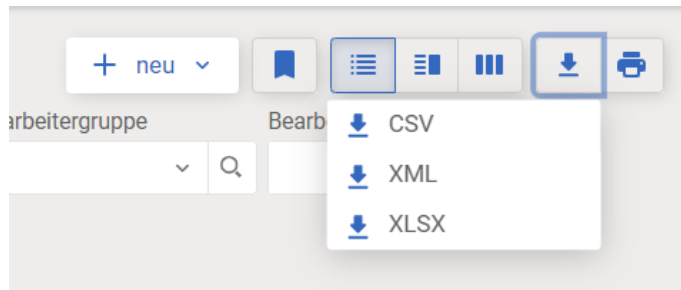
7.1.2. Spalten ein- und ausblenden

Auf der rechten Seite wird ein Button „Spalten“ angezeigt, wenn dieser angeklickt wird können sich Spalten ein- und ausgeblendet werden indem man den Haken setzt oder entfernt

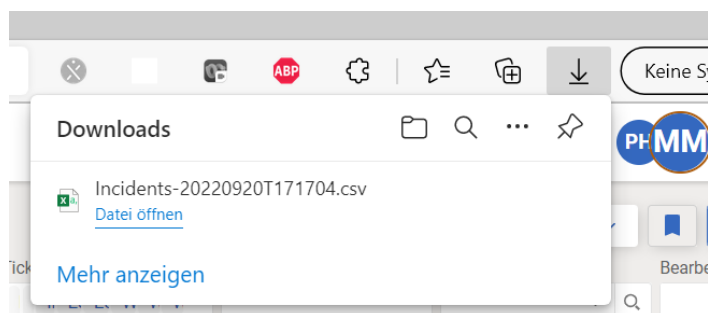


7.2. Download der Tickets aus den Ansichten

Die in den Ansichten angezeigten Tickets können auch als CSV-, XML- oder XLSX-Datei zur weiteren Verwendung exportiert werden. Klicken Sie hierzu auf das Pfeilsymbol oben rechts.



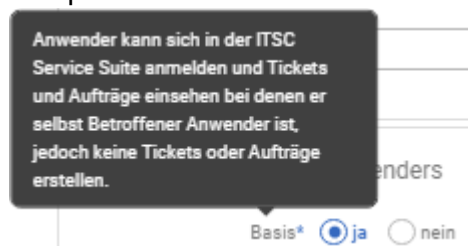
Nach Auswahl des gewünschten Datei-Formates kann die Datei geöffnet und gespeichert werden. Die Ablage der Datei kann individuell erfolgen.



7.3. Hilfetexte anzeigen lassen

An einigen Texten in der ITSC Service Suite sind Hilfetexte zur Erläuterung hinterlegt, dies erkennen Sie in dem Sie die Maus über den Text bewegen und dort ein „?“ erscheint. Sobald das „?“ erscheint, können Sie auf den Text klicken und es erscheint ein Fenster mit der Beschreibung des Feldes.

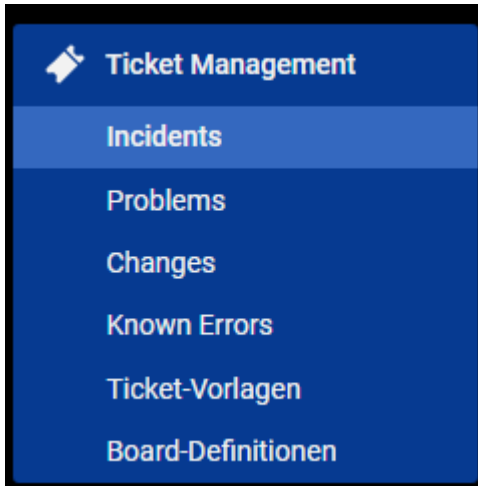
Beispiel:



7.4. Favoriten

7.4.1. Wie werden Favoriten in der ITSC Service Suite angelegt

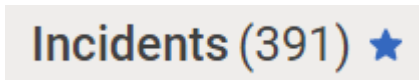
Auf der linken Seite auf „Ticket Management“ / „Incidents“ klicken



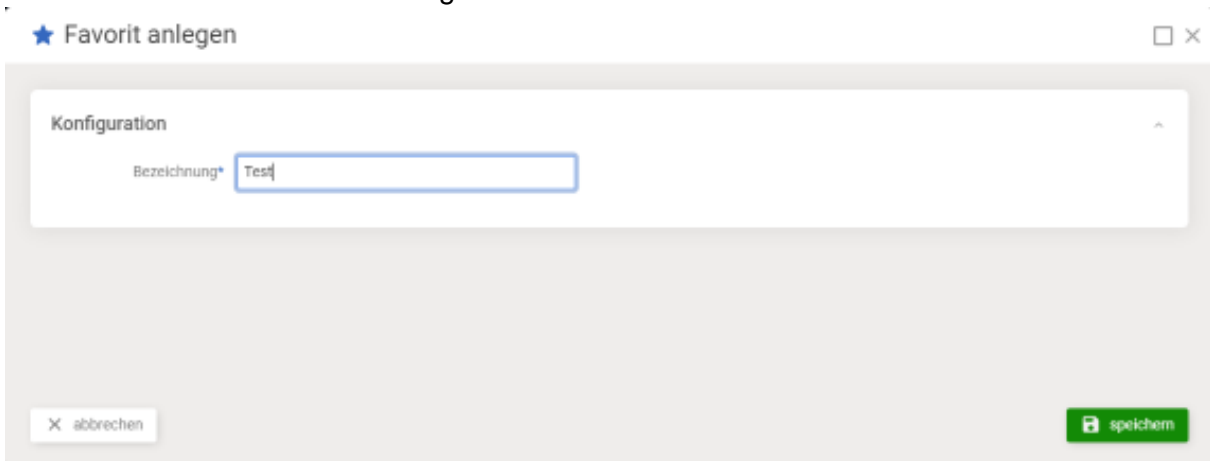
Die Listenansicht so einstellen, wie man sie benötigt (siehe Kapitel 7.1).

- Spalten ein- bzw. ausblenden
- Filter einstellen (z.B. Ticketstatus offen, wenn nur die Tickets angezeigt werden sollen, welche niemand in Bearbeitung hat)

Oben in der Leiste neben Incidents auf den Stern klicken.

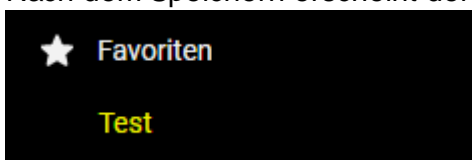


Dem Favoriten einen Namen vergeben



„Speichern“ klicken

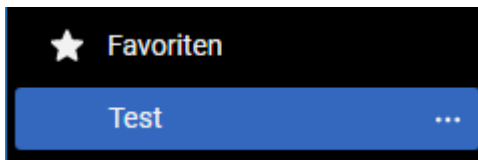
Nach dem Speichern erscheint der Favorit auf der linken Seite unter Favoriten:



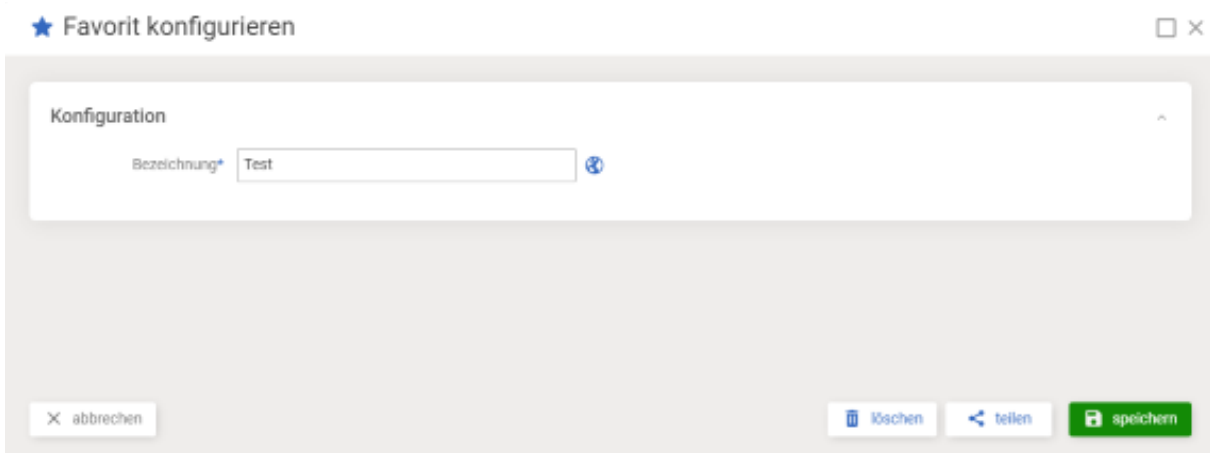
7.4.2. Änderung von Favoriten

7.4.2.1. Umbenennung eines Favoriten

Auf der linken Seite unter den „Favoriten“ auf die 3 Punkte neben dem entsprechenden Favoriten klicken.



Danach erscheint folgendes Fenster:



Bezeichnung ändern.
Auf „Speichern“ klicken.

7.4.2.2. Änderung an einem Favoriten speichern

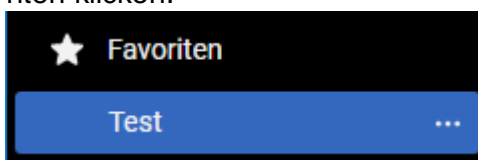
Damit die Änderungen an einem Favoriten gespeichert werden, muss der Favorit neu angelegt werden. Danach kann der alte Favorit gelöscht werden.

Hinweis:

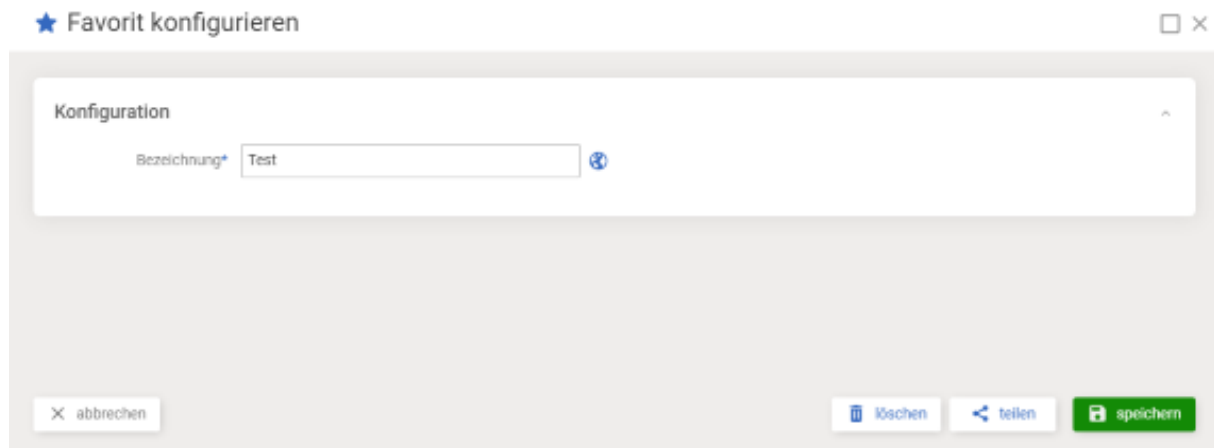
Das Speichern des Favoriten über die 3 Punkte daneben reicht nicht aus.

7.4.3. Teilen eines Favoriten

Auf der linken Seite unter den „Favoriten“ auf die 3 Punkte neben dem entsprechenden Favoriten klicken.

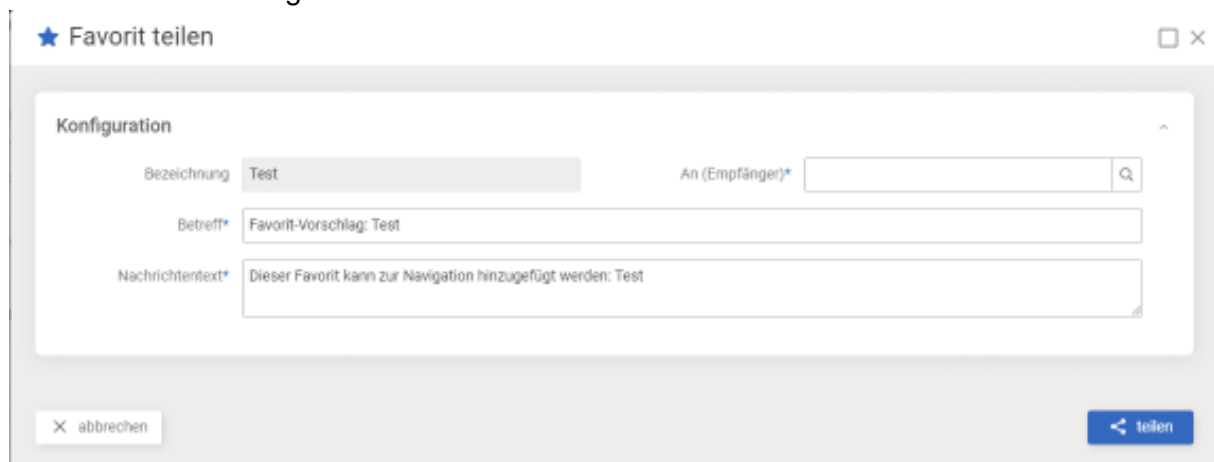


Danach erscheint folgendes Fenster:



Auf „teilen“ klicken.

Danach erscheint folgendes Fenster:



Hier kann der Betreff und der Nachrichtentext angepasst werden.

Unter Empfänger kann ein Anwender ausgewählt werden:



Auf „teilen“ klicken.

Der/die Empfänger des Favoriten erhält eine Mail über die Nachricht.

In der ITSC Service Suite wird die auf der linken Seite unter „Nachrichten“ / „Nachrichten Eingang“ angezeigt.

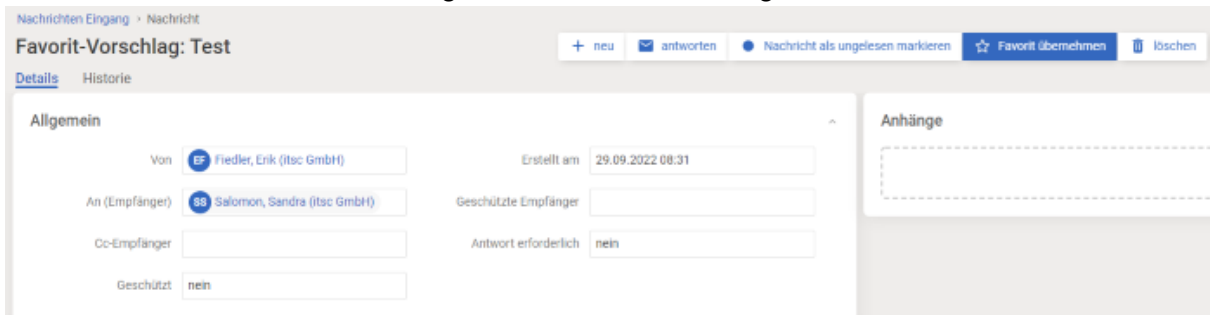


7.4.4. Geteilten Favoriten nutzen

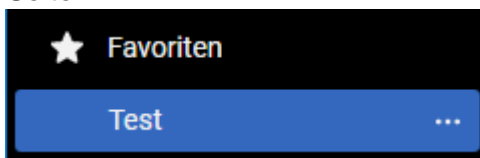
Auf der linken Seite unter „Nachrichten“ / „Nachrichten Eingang“ wird die Nachricht mit dem geteilten Favoriten angezeigt.



Nachdem man die „Nachricht“ angeklickt, sieht es wie folgt aus:

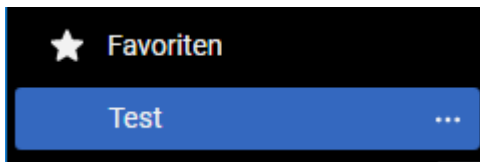


Nach klicken auf „Favorit übernehmen“ erscheint der Favorit unter „Favoriten“ auf der linken Seite.

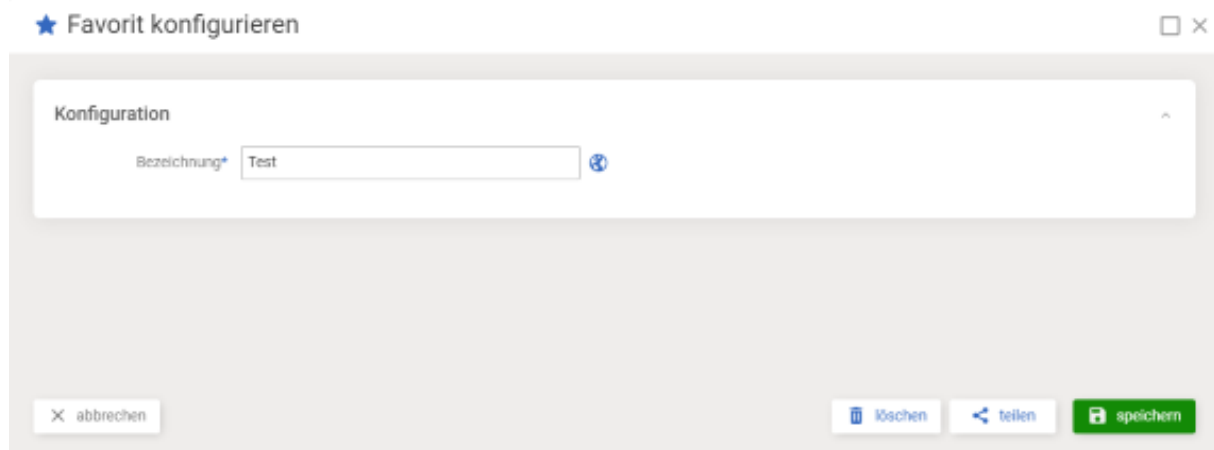


7.4.5. Löschen eines Favoriten

Auf der linken Seite unter den „Favoriten“ auf die 3 Punkte neben dem entsprechenden Favoriten klicken.



Danach erscheint folgendes Fenster:



Auf „löschen“ klicken.
Der Favorit ist gelöscht.

Hinweis:

Ein gelöschter Favorit kann nicht wiederhergestellt werden.

7.5. Adressierung weiterführender Schulungsbedarfe

Diese Arbeitshilfe ist sehr umfassend, gleichwohl hat sie auch gewisse Limitierungen. Falls also weiterführende Hilfen benötigt werden, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung! Am schnellsten geht das über ein entsprechendes Ticket in der ITSC Service Suite, wo Sie Ihre Knowhow-Bedarfe an uns adressieren.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg mit der ITSC Service Suite und hoffen, dass die Arbeitshilfe Sie dabei unterstützt.