

# Anleitung für die Erstellung von Support-Anfragen über das Service Management Tool

---

## 1. Einleitung

Ein Service Management Tool unterstützt eine Organisation bei der Steuerung und Standardisierung von Prozessen und ermöglicht dadurch die Auswert- und Überwachbarkeit aller Abläufe. Im Idealfall werden diese Abläufe durch direkte Einbindung aller Teilnehmer transparenter und lassen sich im Laufe der Zeit verbessern und optimieren.

Alle Anfragen müssen in Zukunft über das Service Desk Portal unter folgender Adresse eingegeben werden:

<https://cohemon.atlassian.net/servicedesk/customer/portals/5>



Auf dem Portal können die Anfragen in 3 Kategorien unterteilt werden:

- (1) Anfragen für den Fall, wenn auf coheMON nicht zugegriffen werden kann, wenn es Fragen/Probleme mit Anträgen auf Vertretung oder dem Hinzufügen von zusätzlichen Mitarbeitern gibt;
- (2) Supportanfragen bei technischen Problemen, oder wenn ein Eingriff auf Daten benötigt wird;
- (3) Informationsanfragen über die Umsetzung des EFRE-Programms.

Weiters können die Nutzer sich unter „Einloggen“ (4) registrieren und dann als erfasste Nutzer zusätzliche Funktionen des Portals nutzen.

## 2. Die verschiedenen Arten von Anfragen

### 🔑 Zugang zum System

Bei allen Fragen/Problemen mit Anträgen auf Vertretung oder dem Hinzufügen von zusätzlichen Mitarbeitern, wenn die spezifischen Zugangsrechte anzupassen sind oder es sonstige Probleme mit dem Zugang gibt, dann sollte eine Anfrage des Typs „Zugang zum System“ erstellt werden. Hier ist es wichtig, dass so viele Informationen wie möglich in der Anfrage enthalten sind, wie z.B. die Account-ID, die Art des verwendeten Accounts, ob es sich um ein Problem mit den Vertretungen handelt, usw.

### 🔧 Supportanfragen

Bei technischen Problemen, oder wenn ein Eingriff auf Daten benötigt wird, sollte eine Anfrage des Typs „Supportanfrage“ erstellt werden. Wichtig sind hier z.B. die Account-ID, die Art des verwendeten Accounts, den Projektcode, der Browsertyp und -version, die URL und ein Screenshot der Seite, auf der die Störung aufgetreten ist, Fehlercode, usw.

### 📄 Informationsanfragen

Für Informationen über die Umsetzung des EFRE-Programms, die Projekteinreichung, die Programmverwaltung, Änderungsanträge, Informations- und Kommunikationsmaßnahmen, sowie Informationen über die Abrechnung und die Zuschussfähigkeit von Ausgaben sollte eine Anfrage des Typs „Informationsanfrage“ erstellt werden.

## 3. Beispiel einer Supportanfrage

Unter (1) sollte jene E-Mail-Adresse angegeben werden, die für die Verwaltung der Anfrage verwendet werden soll; bei registrierten Nutzern ist dieses Feld bereits vorausgefüllt. Im Feld Zusammenfassung (2) sollte kurz und bündig das Problem beschrieben werden, während im Feld Beschreibung (3) zusätzliche Informationen angegeben werden können. Im Feld Projekt (4) sollte wann immer zutreffend der Projektcode (FESRxxxx) angegeben werden und im Feld URL (5) die Adresse der Seite in coheMON angegeben werden, auf die sich die Anfrage bezieht während unter den Anhängen (6) all jene zusätzlichen Unterlagen bzw Screenshots hinzugefügt werden sollen, die für die Einordnung der Anfrage und die Lösung eines Problems beitragen können. Schlussendlich kann die Anfrage übermittelt (7) werden.

## EFRE BZ Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für EFRE Bozen erstellen.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

**Supportanfrage**  
Ein technisches Problem melden oder einen Eingriff anfragen

Geben Sie so viele Details wie möglich an, z. B. Account-ID, Art des verwendeten Accounts, Browsertyp und -version, URL und Screenshot der Seite auf der die Störung aufgetreten ist, Fehlercode, usw.

E-Mail-Bestätigung an \*

(1)

Zusammenfassung \*

(2)

Beschreibung

(3)

Projekt

FESR (4)

FESRxxxx

URL

(5)

Anhang

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

(6)

(7)

Nach erfolgter Übermittlung wird folgende Information angezeigt: die Referenz der Anfrage (EFRE-xxxx) und die E-Mail-Adresse, an die die Bestätigung übermittelt worden ist.

Danke!

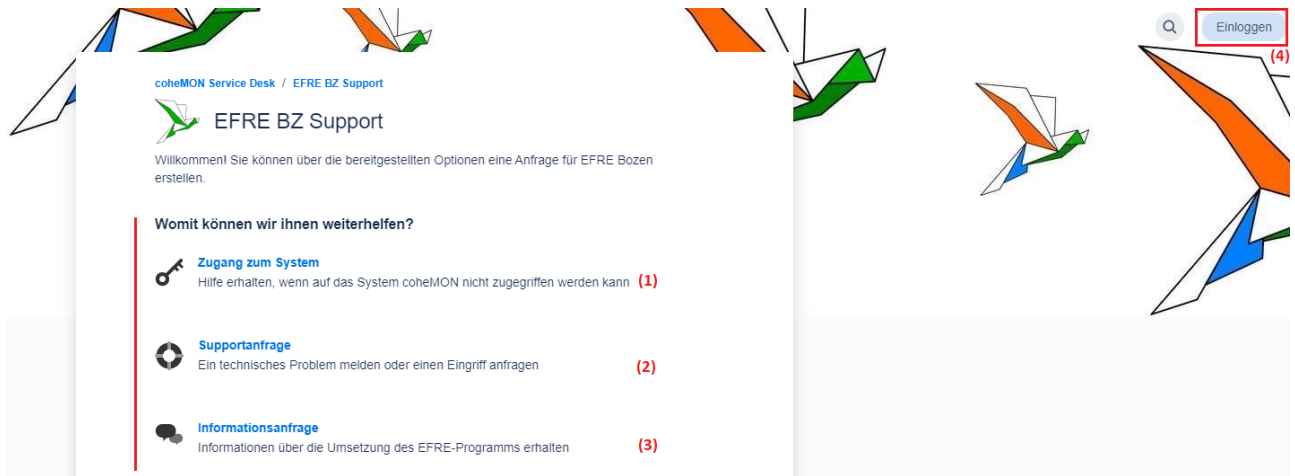
Ihre Referenz ist **EFRE-103**. Suchen Sie in **test@mail.me** nach einer Bestätigung und nach Updates.

[Zurück zum Hilfecenter](#)

An diese E-Mail-Adresse werden allfällige Nachfragen, sowie die Antwort/Lösung einer Anfrage übermittelt.

## 4. Registrierung

Jene Nutzer, die dies wünschen, können sich auf dem Portal registrieren und dadurch zusätzliche Informationen zu den eigenen Anfragen erhalten.



Dazu muss auf der Startseite des Portals „Einloggen“ (4) aufgerufen werden und dann Anmelden:

Im coheMON Service Desk einloggen

E-Mail

Weiter

Sie benötigen ein Konto? **Anmelden** ←

[Zum coheMON Service Desk gehen](#)

Auf der nächsten Seite im entsprechenden Feld (1) eine E-Mail-Adresse angeben und auf „Link senden“ klicken:

Anmelden

Melden Sie sich an, um EFRE BZ Support-Anfragen anzuzeigen oder zu kommentieren.

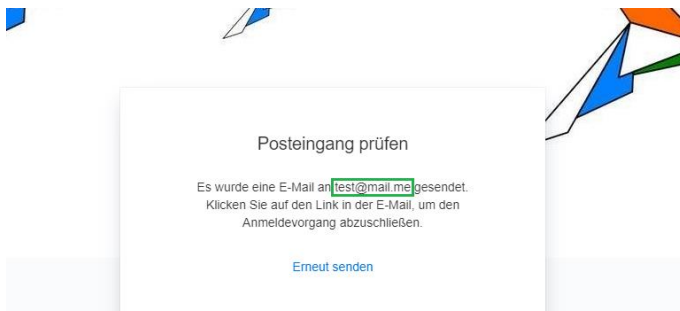
Aus Sicherheitsgründen wird ein privater Anmelde-link gesendet.

E-Mail-Adresse (1)

Link senden ←

Sie haben bereits ein Konto? [Einloggen](#)

Man erhält die Information an welche E-Mail-Adresse der Link versendet worden ist:



Im eigenen Postfach über den Link die Anmeldung abschließen; diese E-Mails werden von der Adresse [jira@cohemon.atlassian.net](mailto:jira@cohemon.atlassian.net) verschickt:

Schließen Sie die Anmeldung bei coheMON Service Desk ab

coheMON Service Desk <jira@cohemon.atlassian.net>  
to me ▾

12:37 PM (0 minutes ago)

Fast fertig!

Folgen Sie der Verknüpfung unten, um den Anmeldevorgang für coheMON Service Desk abzuschließen. Aus Sicherheitsgründen sollten Sie diese Verknüpfung mit niemandem teilen.

Registrieren



Mit den so erhaltenen Zugangsdaten können alle erstellten Anfragen eingesehen werden und der Bearbeitungsstand der offenen Anfragen in Echtzeit verfolgt werden; es können die Nachfragen eingesehen und auf diese direkt geantwortet werden.