

How do I use the service desk (support)?

Inhalt:

- [An wen kann ich mich mit Fragen und Problemen wenden](#)¹
 - [Handbuch](#)²
- [Support](#)³
- [Chat](#)⁴
- [Supportanfrage über den Servicedesk](#)⁵
 - [Wer kann eine Supportanfrage an den Servicedesk stellen?](#)⁶
 - [Erster Einstieg](#)⁷
 - [Ich habe mein Passwort vergessen](#)⁸
- [Der Servicedesk](#)⁹
 - [Was soll man bei einer Anfrage angeben?](#)¹⁰
 - [Wo sehe ich die von mir erstellen Tickets?](#)¹¹
 - [Stellvertreterregelung](#)¹²
 - [Tickets zurückziehen oder löschen](#)¹³
 - [Schießen und Wiedereröffnen eines Tickets](#)¹⁴
 - [Was passiert mit meinem Ticket?](#)¹⁵
 - [Wie komme ich zum Servicedesk-Portal?](#)¹⁶
- [Sonstige Erreichbarkeit \(Telefon, Mail\)](#)¹⁷

Who can I contact with questions and problems?

Manual

The first recommendation is, of course, to search the **manual**.

The manual offers a search function (top right) that can be used to search for various keywords.

There are two ways to search for terms:

Entering the exact term

advanced search (with the use of wildcards: ? and * (not at the beginning of a word), a fuzzy search: add ~ to a word and Boolean operators: AND, OR, NOT (in capital letters), + or - before a word to force or exclude it).

NOTIZ

Note: If you are missing a topic in the manual and would like to point this out to us, please also use the support to pass this topic suggestion on to us.

Covering the needs of our customers is very important to us, so we are happy to receive such suggestions!

The manual is available for persons with the roles

- Admin
- Personal

in the menu tree under **Administration/Support/Manual**.

If you cannot find any answers in the manual, you can contact **Support** directly.

Support

How can support be contacted?

You have three options:

- Chat
- Support request via the service desk
- In exceptional cases: by telephone, e-mail

Chat

The chat is offered as quick help for each of the functions.

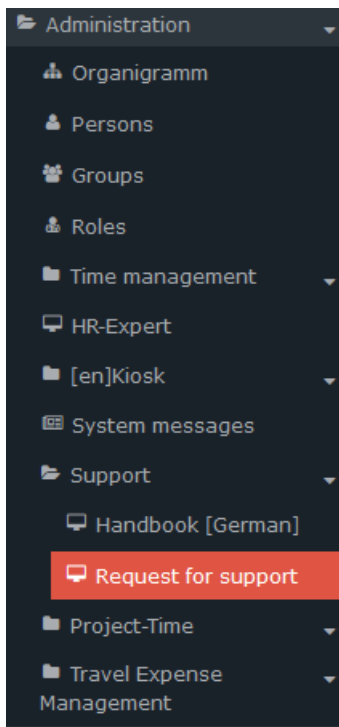
You can contact Personalwolke support by clicking on the chat window (bottom right of the page).

You will be answered as quickly as possible on working days.

Contacting support via Servicedesk

Who can submit support requests to the service desk?

Generally only administrators, as the action required for this is only granted in conjunction with admin authorizations. For this reason, the support request option can only be found in the menu tree for admins (Administration # Support # Support request).



First access

There are two ways to register with your data:

- Click on Register support request in the menu. The service desk page for creating a new account will open. All you need to do is enter the e-mail address you want to use to log in in the future. You will then receive an e-mail with the registration confirmation to this e-mail address and can log in immediately afterwards.

- Alternatively, please send an e-mail without text to support@personalwolke.at. (This e-mail can also be sent from an account other than the one saved in your master data in the personnel cloud). You will then receive an activation e-mail: Please click on this activation button!

NOTIZ

Note: The e-mail address used during registration or stated in the registration e-mail will be your user name in the Service Desk in future.

You are now at the **service desk portal**.

Now please enter your login data:

- Username: the e-mail address from which you sent the initial e-mail to Support is automatically entered here.
- Full name: please enter your name here
- Password: please enter the password of your choice.

NOTIZ

Note: for future logins you will need the user name (=the e-mail address used) and your password.

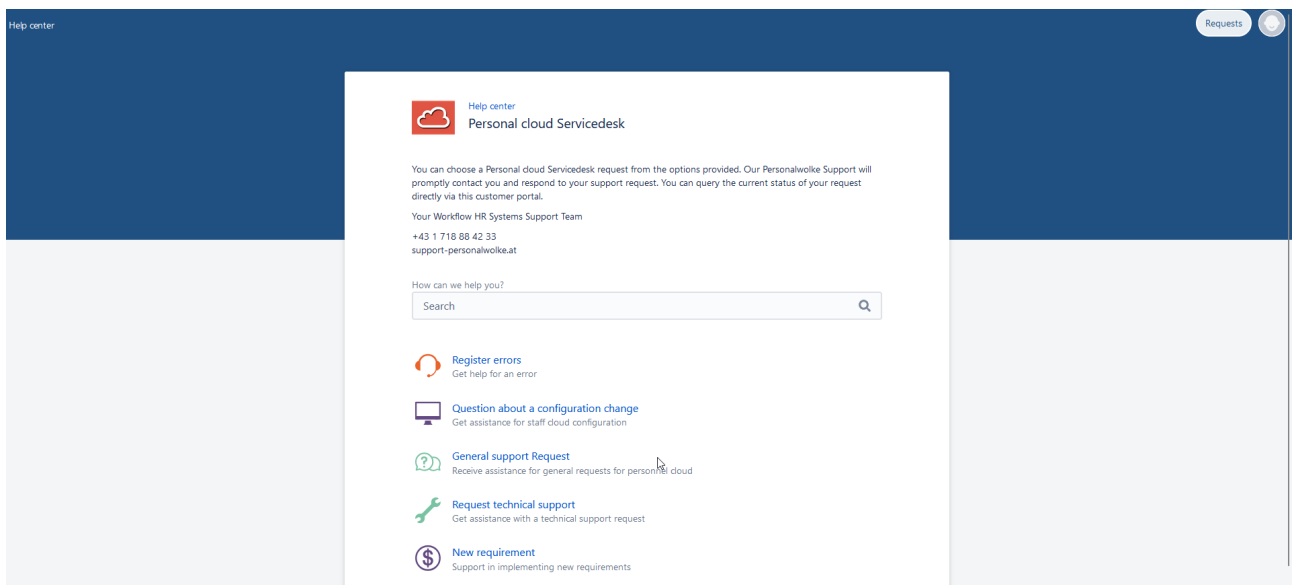
Click on “Save and continue”.

I have forgotten my password for the service desk!

To reset your password, simply click on “I have forgotten my password” on the login page of the Servicedesk portal.

You will then receive an e-mail with a reset link that will take you to the portal. Please click on this link and enter the password of your choice.

Servicedesk



In der nächsten Ansicht sehen Sie die Ansicht des Personalwolke Service-Desk

Sie können Anfragen in folgenden Kategorien stellen:

- **Fehler einmelden:** für Konkrete Fehlermeldungen
- **Frage zu Konfigurationsänderungen:** für geänderte oder zu ändernde Gestaltung von Funktionen

- **Allgemeine Support-Anfrage:** grundsätzliche Fragen nach Informationen zur Durchführung bestimmter Geschäftsfälle
- **Technische Support-Anfrage:** Anfrage zu Eingaben in bestimmten Aktionen und Prozessen
- **Neue Anforderung:** für die Erweiterung bestehender Funktionen oder das Hinzufügen neuer Funktionen

Mit Ihrer Anfrage wird ein Ticket erstellt, das, je nach Kategorie, die Sie gewählt haben, an Zuständige im Supportteam weitergeleitet wird.

NOTIZ

Da jedes Ticket aktiv in Empfang genommen wird, wird auch gegebenenfalls die Kategorie des Tickets korrigiert.

Es kann daher nicht passieren, dass ein von Ihnen erstelltes Ticket wegen der Wahl einer unpassenden Kategorie, nicht bearbeitet wird!

Rechts oben finden Sie die Möglichkeit, Ihre Profildaten in einem gewissen Umfang zu ändern, zum Beispiel, in dem Sie eine zusätzliche Authentifizierung beim Login (Zugriffstoken) hinzuzufügen.

Durch Anklicken von "**Hilfcenter**" (links oben) kommen Sie wieder zurück zum Personalwolke Servicedesk.

The screenshot displays a user profile page with the following elements:

- Header:** A blue bar with a 'Hilfcenter' icon and the user's name 'Renate Rennard'.
- Login:** 'Einloggen mit' followed by a redacted password field.
- Options:** A list of links: 'Optionen', 'Profil bearbeiten', 'Passwort ändern', and 'Persönliche Zugriffstokens'.
- Mein Profil:** A section containing:
 - Profilbild:** A redacted profile picture.
 - Name:** 'Renate Rennard'.
 - Benachrichtigungen senden an:** A redacted email address.
 - Einstellungen:**
 - Sprache:** 'Deutsch (Deutschland)'
 - Zeitzone:** '(GMT+01:00) Wien'

Was soll man bei der Anfrage angeben?

The screenshot shows a web form for creating a support request. At the top, it says 'Help Center / Personalwolke Service Desk' and 'Allgemeine Support Anfrage'. Below this is a sub-header 'Hilfe für allgemeine Anfragen zur Personalwolke erhalten'. The form has several sections: 'Kurzbeschreibung' with a text input containing 'Testticket'; 'Beschreibung' with a rich text editor containing 'Test'; 'Priorität (optional)' with a dropdown menu set to 'Minor'; 'Anhang (optional)' with a dashed box for file uploads; and 'Component/s' with a dropdown menu set to 'Administration'. At the bottom are 'Create' and 'Cancel' buttons, and a footer 'Powered by Jira Service Management'.

Grundsätzlich gilt: je mehr Informationen, desto weniger Rückfragen sind notwendig und desto schneller kann es zu einer Erledigung kommen.

- Beschreiben Sie bitte, in welcher Situation der Fehler auftritt
- Wer war der User, bei dem der Fehler auftrat?
- Auf welchem Medium trat der Fehler auf? (PC, MacBook, Tablet, Handy, Kiosk...)
- Trat der Fehler nur bei einem Gerät/User auf oder bei mehreren?
- Falls PC/Notebook: welcher Browser wurde verwendet
- Beschreibung des Ablaufs, bei dem der Fehler aufgetreten ist

- Kopie der Fehlermeldung (z.B. via Screenshot oder als Textdatei im Anhang)

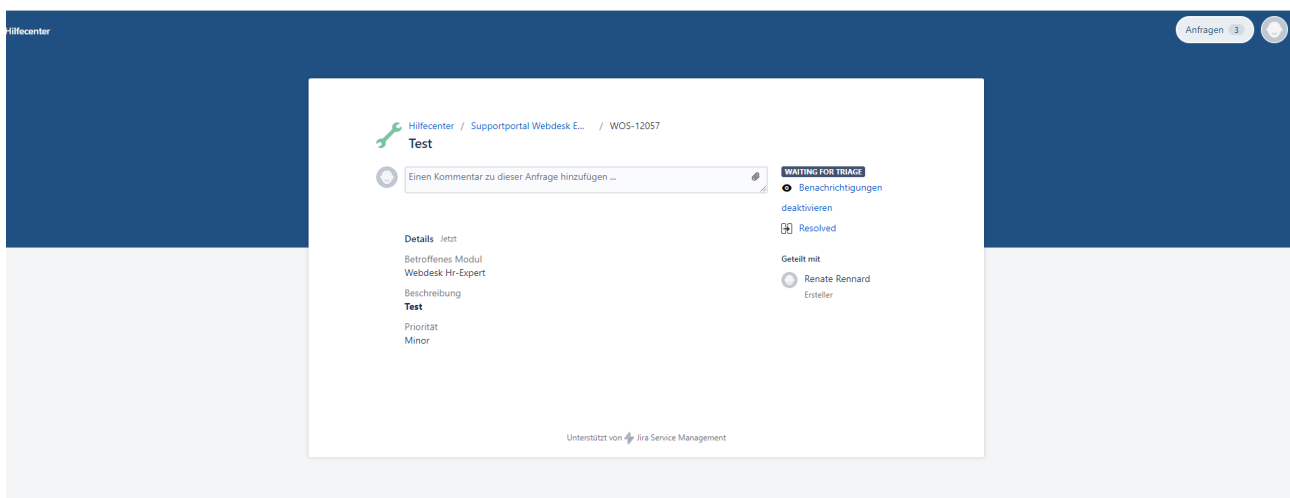
Beispiel für ein Ticket:

- Kurzfassung ("Überschrift"): Hochladen eines Mitarbeiterfotos im Stammsatz führt zu Fehlermeldung
- User: Martina Müller, Personalabteilung
- Medium: PC, Chrome
- Der Fehler trat auf, als Frau Müller bei unserem Kollegen, Istvan Aslan, ein Profilbild im jpg-Format über das Profil von Herrn Aslan im Bereich Stammdaten hochladen wollte.
- Das Laden dauerte länger und anschließend erschien die Fehlermeldung.
- Im Anhang schicke ich einen Bildschirmprint und die Fehlermeldung mit.
- Priorität: geringfügig
- Komponente: [Personalwolke] Time

Klicken Sie nach dem Ausfüllen der Maske auf "**Erstellen**".

Als Nächstes wird Ihnen eine **Zusammenfassung** des Tickets angezeigt. Die Markierung "Waiting for Triage" sagt aus, dass das Ticket noch auf seine Zuweisung zu einem Support-Mitglied wartet.

Sie haben hier auch die Möglichkeit, noch einen weiteren Kommentar zu diesem Ticket hinzuzufügen.



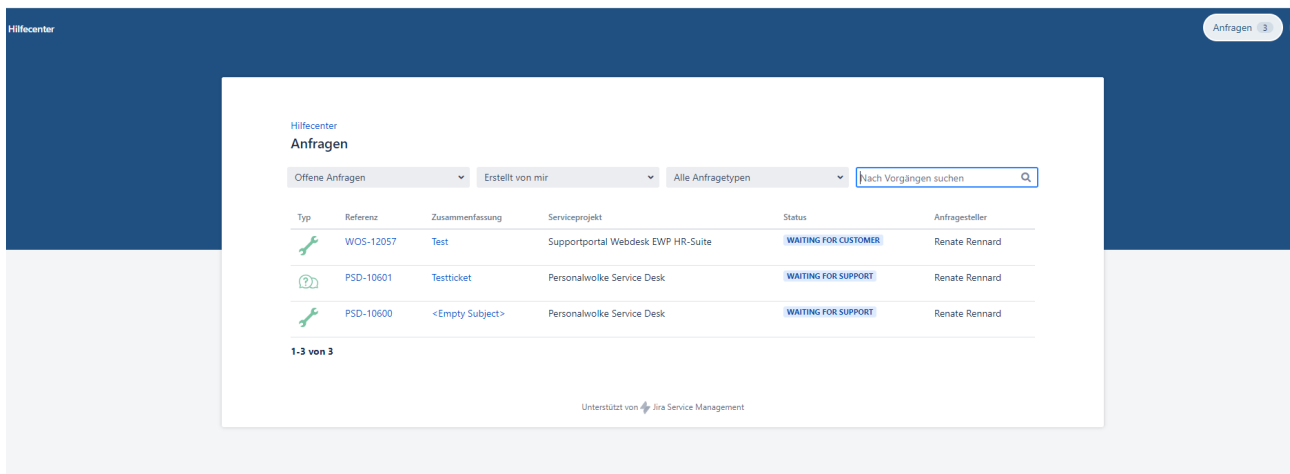
Wo sehe ich die von mir erstellten Tickets?

Im Servicedesk finden Sie Ihre Tickets durch Anklicken von "**Anfragen**" rechts oben, neben Ihrem Profil. Sollten Sie schon mehrere, noch aktive Tickets eingemeldet haben, so wird die Anzahl der Tickets daneben angezeigt.

Sie können nun zwischen "**Meine Anfragen**" und "**Alle Anfragen**" wählen.

Was unter "Alle Anfragen" zu verstehen ist, wird im Weiteren noch erklärt.

Auf der nun angezeigten Übersichtsliste finden Sie Ihre Tickets und haben auch die Möglichkeit, diese zu sortieren bzw. zu filtern und bestimmte Tickets zu suchen.



Der Status eines Tickets bezeichnet die Position, an der sich das Ticket im Prozess befindet. Bei neu erstellten Tickets ist der Status für kurze Zeit **"Waiting for Triage"**, d.h. die Zuweisung zu einem Mitglied des Supportteams ist noch ausständig.

"Waiting for Support" kennzeichnet zugewiesene Tickets, bei denen noch keine weiterführende Bearbeitung durch das Support-Mitglied erfolgt ist.

NOTIZ

Hat dieser noch Fragen, benötigt weitere Infos oder bietet einen Lösungsweg an, der mit Ihnen besprochen werden sollte, so wird der Status auf **"Waiting for Customer"** ("Warten auf Kundenreaktion") geändert.

Bitte öffnen Sie ein derartiges Ticket unbedingt!

Klicken Sie bitte das Ticket an und antworten Sie bitte auf die Nachricht des Supports. Je schneller Sie reagieren, desto schneller kann Ihr Ticket erledigt werden!

Muss ich daher regelmäßig in mein Servicedesk-Profil schauen?

Nein, das ist nicht notwendig.

Sie erhalten an die von Ihnen für den Servicedesk verwendete E-Mail-Adresse Nachrichten, sowohl als Bestätigung für die Ticketerstellung als auch bei Reaktionen des Supports.

Und wenn ich diese Benachrichtigungen nicht möchte?

Dann haben Sie die Möglichkeit, Sie bei jedem Ticket auszuschalten, in dem Sie in der Ansicht des Tickets auf "Benachrichtigung deaktivieren" klicken.

Auf gleichem Wege können Sie die Benachrichtigungen auch wieder aktivieren.

Wie kann ich bewirken, dass auch eine zweite Person, zum Beispiel mein Stellvertreter, wenn ich auf Urlaub bin, die Tickets sehen kann?

Wenn Sie eine Stellvertreter-Lösung benötigen, schreiben Sie bitte eine formlose E-Mail an support@personalwolke.at und geben Sie darin E-Mail-Adresse und Namen der Person, die auf die Tickets zugreifen kann, an.

Diese Person kann dann mit ihren eigenen Zugangsdaten, d.h. zunächst mit ihrer eigenen E-Mail-Adresse einsteigen und sieht die Tickets Ihrer Organisation.

Wo finde ich Tickets, die von einer anderen Person erstellt wurden?

Unter **Anfragen/Alle Anfragen**.

Hier werden alle Tickets, die von Angehörigen Ihres Unternehmens an den Servicedesk erstellt wurden, gelistet.

Tickets, die eine andere Person, als Sie selbst, erstellt hat, können Sie in der Spalte "Beliebiger Ersteller" unter "**Ich bin Teilnehmer**" abfragen.

Wie kann ich ein Ticket zurückziehen oder löschen?

Es kann passieren, dass ein Ticket nur versehentlich erstellt wurde oder man draufkommt, dass ein lokales Problem am PC oder andere, nicht durch die Personalwolke bedingte Umstände zu einer fehlerhaften Funktion geführt haben.

In diesem Fall stellen Sie Ihr Ticket bitte auf den Status "resolved" ("gelöst").

Öffnen Sie dazu das Ticket in der Übersicht

Klicken Sie auf "resolved" ("gelöst")

Tragen Sie bitte ins Kommentarfenster eine kurze Erklärung ein.

Damit ist das Ticket erledigt und wird vom Support nicht mehr bearbeitet.

Schließen und Wiedereröffnen eines Tickets:

Sollten Ihr Unternehmen den Webdesk verwenden, so besteht zusätzlich noch die Möglichkeit, **Tickets aktiv zu schließen** bzw. diese **wiederzueröffnen**, falls die vom Support durchgeführte Lösung nicht ausreichend umsetzbar ist.

Sie können dies tun, in dem Sie das Ticket öffnen und entweder "Schließen" oder "Wiedereröffnen" anklicken.

Was passiert mit meinem Ticket?

Unter <https://personalwolke.at/support/> finden Sie weitere Informationen, wie auch die Darstellung der Prozessschritte einer Ticketbearbeitung:



Wie komme ich zum Servicedesk-Portal?

Entweder über das **Personalwolke-Menü # Administration # Support # Supportanfrage**

oder über <https://personalwolke.at/support/>¹⁹ # Servicedesk

Wie komme ich zum Webdesk-Portal?

Klicken Sie am Servicedesk auf **Hilfecenter!** Dort haben Sie die Wahl zwischen dem Personalwolke-Servicedesk und dem Servicedesk für den Webdesk.

Der Bereich Ticketerstellung ist für beide Varianten ident.

Telefonische Erreichbarkeit und Erreichbarkeit via E-Mail

Ich kann den Servicedesk aus technischen Gründen im Moment nicht nutzen. Was kann ich tun?

Es ist notfalls auch möglich, das Supportteam telefonisch oder direkt per E-Mail zu erreichen.

Die Kontaktdaten finden Sie hier: <https://personalwolke.at/support/>

Stichwörter: Support, Hilfe, Service Desk, Helpdesk, Administration

1. <http://>
2. <https://personalwolke.at/support/>
3. <https://extranet.workflow.at/jira/servicedesk/customer/user/login?destination=user%2Frequests%3Fstatus%3Dopen%26reporter%3Dall&logout=true>
4. <https://personalwolke.at/support/>