Interreg VI – A Italia - Österreich
Kooperationsprogramm

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

Interreg Italia–Österreich
Co-funded by the European Union
Europa noch näher

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 3
2. Die verschiedenen Arten von Anfragen 4
3. Beispiel einer Supportanfrage 5
4. Registrierung 6

Dokument	Anleitung für die Erstellung von Support-Anfragen über das Service Management Tool
Version	V.1
Datum	13.02.2023
Kooperationsprogramm	CCI-N. 2021TC16RFCB044 Genehmigung der Europäischen Kommission mit Durchführungsbeschluss C(2022) 4260 vom 16.06.2022

Impressum
Veröffentlichung der Verwaltungsbehörde:
Autonome Provinz Bozen – Südtirol
Abteilung Europa
Gemeinsames Sekretariat
Gerbergasse 69 – 39100 Bozen
T.: +39 0471 41 31 10
gs-sc@provinz.bz.it
www.interreg.net
© Autonome Provinz Bozen –
Vervielfältigung mit Quellenangabe gestattet.
Für etwaige Aktualisierungen:
www.interreg.net

1. Einleitung

Ein Service Management Tool unterstützt eine Organisation bei der Steuerung und Standarisierung 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 Interreg-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 Interreg-Programms, die Projekteinreichung, die Programmverwaltung, Änderungsanträge, Informations- und Kommunikationsmaßnahmen, sowie Informationen über die Abrechnung von Ausgaben sollte eine Anfrage des Typs „Informationsanfrage“ erstellt werden.

3. Beispiel einer Supportanfrage

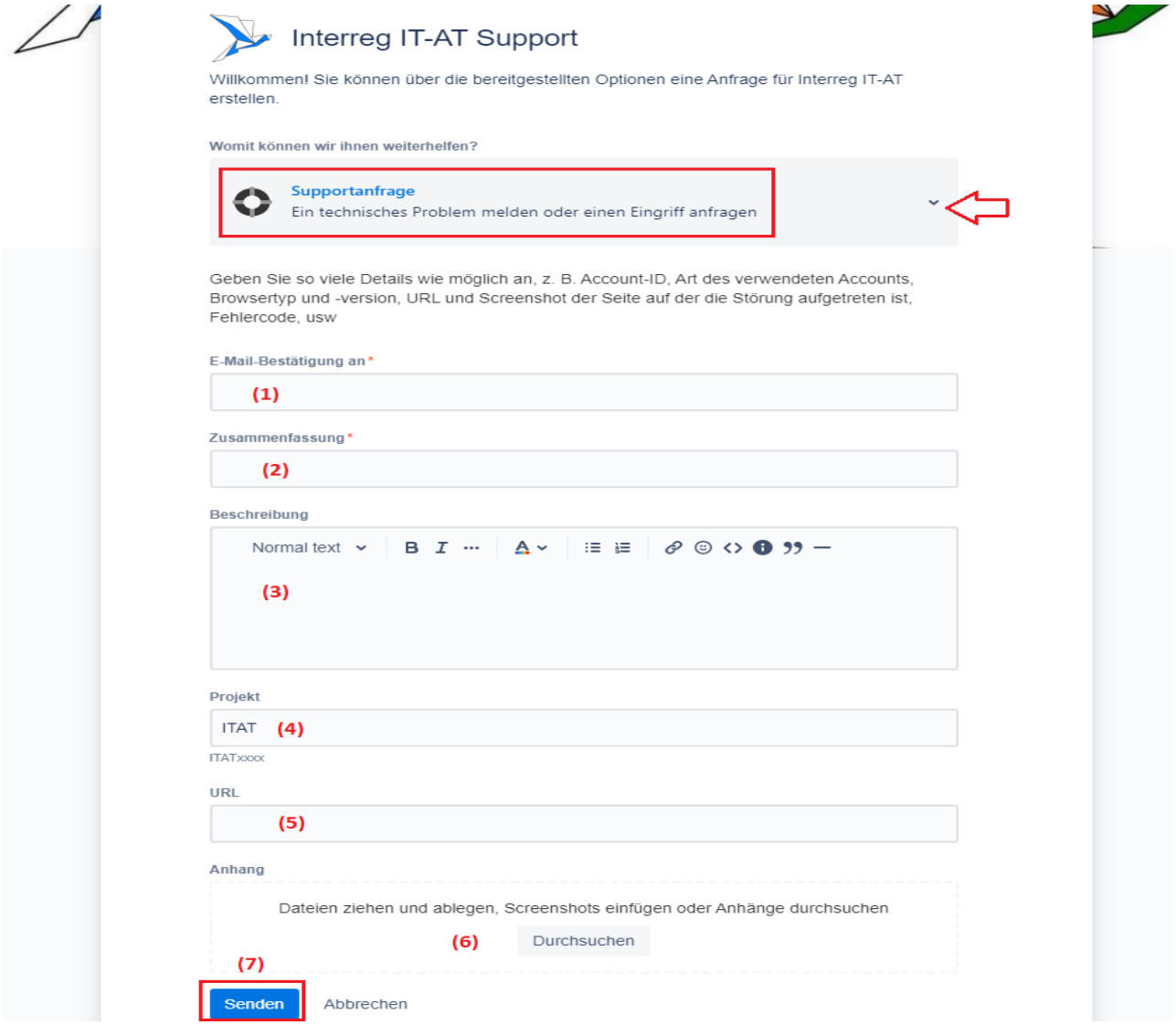
Unter **(1)** sollte jene E-Mail-Adresse angegeben werden, die für die Verwaltung der Anfrage verwendet werden soll; bei registrierten Nutzern ist dieses Feld bereits vorausgefüllt.

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 (ITATxxxx) 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.



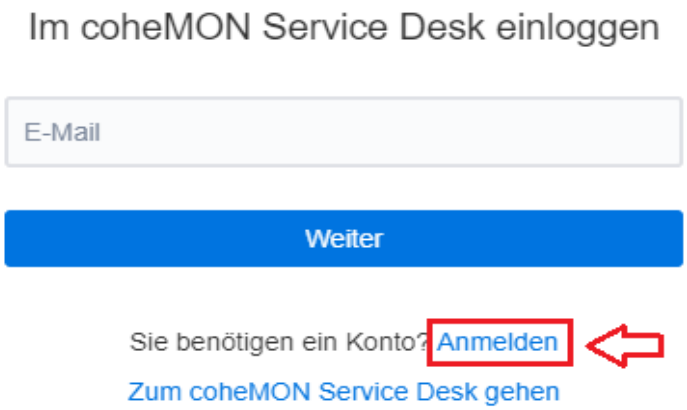
Nach erfolgter Übermittlung wird folgende Information angezeigt: die Referenz der Anfrage (ITAT-xxxx) und die E-Mail-Adresse, an die die Bestätigung übermittelt worden ist.

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

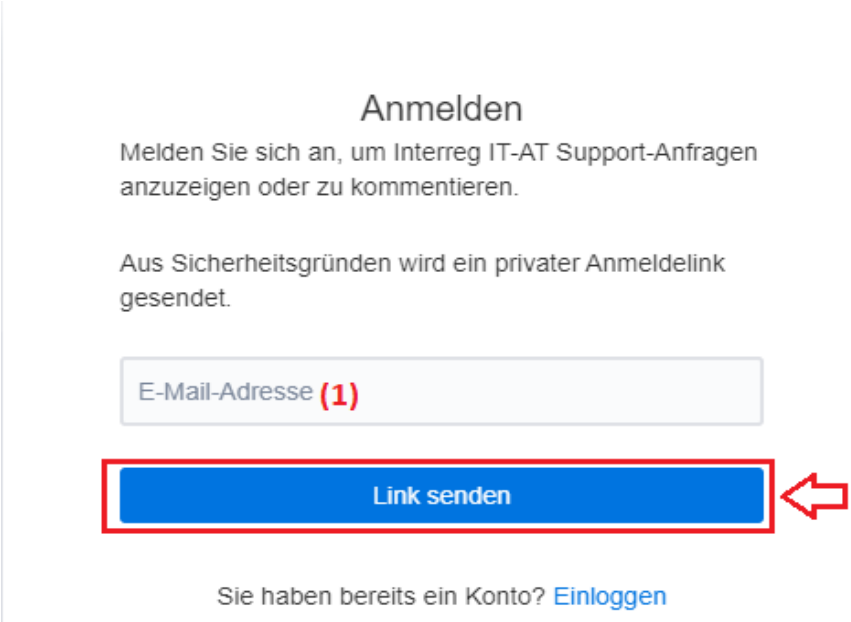
4. Registrierung

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:

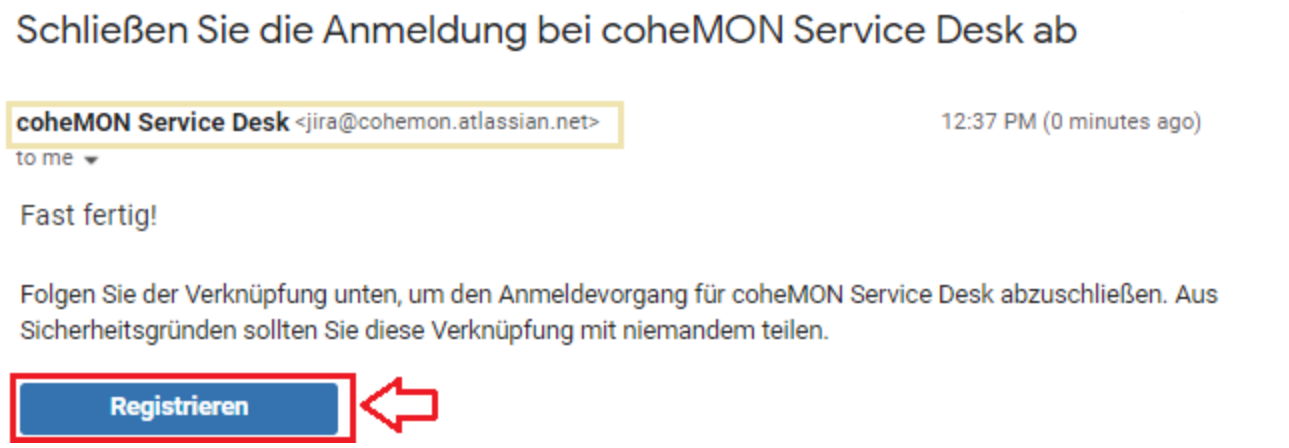


Auf der nächsten Seite im entsprechenden Feld (1) eine E-Mail-Adresse angeben und auf „Link senden“ klicken:



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 mjira@cohemon.atlassian.net verschickt:



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.