



# **ARZ**

## **Allgemeines Rechenzentrum GmbH**

**öffentlich**

ANLEITUNG ZUM ERSTELLEN  
EINES REQUESTS IM NEUEN  
SERVICEPORTAL

Supportqualität / TO200 Customer Support Services

21.04.2017

# 1 REQUEST AUSWÄHLEN

Sie können eine Störung, eine generelle Anfrage oder einen generellen Auftrag bei uns einmelden. Für die Einmeldung einer Störung müssen Sie einen Service angeben. Bei einer generellen Anfrage oder einem Auftrag ist die Angabe eines Service nicht verpflichtend. Bitte erfassen Sie dennoch einen Service, falls Ihnen dieser bekannt ist.



The screenshot shows the top navigation bar of the ARZ website. On the left is the ARZ logo. To its right are navigation links: 'Katalog' (highlighted in red), 'News-Feed', 'Meine Aktivität' with a dropdown arrow, and 'Meine Inhalte'. Below the navigation bar is a search area with a dropdown menu labeled 'Kategorien durch...' and a search input field containing the text 'Katalog durchsuchen'.

Das Wichtigste zuerst....



The screenshot displays three service request options, each with a small ARZ logo icon and a brief description:

- INC1 - Störung melden**: Störungsmeldung
- GANF - Generelle Anfrage**: Erstellen Sie eine Anfrage allgemeiner Natur, die nichts mit einer Störung oder einem Auftrag zu tun hat. Typisch sind Fragen zur
- GAUF - Genereller Auftrag**: Erstellen Sie einen Auftrag, für den es keinen eigenen Service Request gibt. Darunter fällt alles, das eine Tätigkeit im ARZ auslöst, nicht

## 2 REQUEST BEFÜLLEN UND ABSENDEN

Erstellen Sie einen Request (Störung, Anfrage, Auftrag) in dem Sie den gewünschten Request auswählen.

Anforderung
Teilen | ✕

### INC1 - Störung melden

Störungsmeldung

Erfassen Sie die Störung und stellen Sie die Umstände möglichst präzise dar.

Anforderung für: Markus Steyerer [ändern](#)

E-Mail: [markus.steyerer@arz.at](mailto:markus.steyerer@arz.at) [Bearbeiten](#)

Telefon: [+435040091173](tel:+435040091173)

---

#### Anforderungsdetails

**Kurzbeschreibung \***  
Beschreiben Sie die Störung in kurzen Worten

**Anmerkungen**  
Ausführliche Beschreibung der Störung

**Serviceauswahl**

Standardauswahl für Service

Service über erweiterte Suchfunktion auswählen

**Service \***  
Bitte wählen Sie einen Service aus.

Bitte befüllen Sie die notwendigen Felder:

- Kurzbeschreibung
- Anmerkungen (Detailbeschreibung)
- Serviceauswahl

## 2.1 Serviceauswahl

Sie können einen Service über 3 unterschiedliche Varianten auswählen.

- 1) Standardauswahl für Service
  - a. Hier können Sie aus einer alphabetisch sortierten Liste einen Service wählen
- 2) Service über erweiterte Suchfunktion auswählen
  - a. Service über Volltextsuche

Über die Volltextsuche können Sie einen Service suchen. Geben Sie mindestens 3 bekannte Buchstaben aus der Servicebezeichnung an und ergänzen diese mit „%“

### Filter \*

Geben Sie einige Zeichen des Service-Namens an um die Auswahl im Feld "Service" einzuschränken. Sie müssen zumindest ein Zeichen eingeben. Möchten Sie alle Services angezeigt bekommen, so geben Sie ein %-Zeichen ein

### Service (F) \*

Bitte wählen Sie einen Service aus.

Electronic Banking

- b. Service über Sparte

Hier können Sie einen Service über die Spartenzugehörigkeit auswählen

### Sparte \*

Bitte wählen Sie eine Sparte aus.

### Service (S) \*

Bitte wählen Sie einen Service aus.

AWS-ARZ Webservices

CeBrA Cloud Support Services

CeBrA Remote-Zugang

CeBrA2Go

## 2.2 Priorisierung

Über die Dringlichkeit und Auswirkung können Sie die Priorisierung Ihrer Störung steuern. Das Feld „Ihre Auswahl bedeutet:“ unterstützt Sie in der entsprechenden Auswahl.

Hinweis: Bitte versuchen Sie eine möglichst realistische Auswahl zu treffen. Nur so können wir die priorisierten Störungen bedarfsgerecht behandeln.

**Auswirkung \***  
Wählen Sie jenen Punkt aus, der die Auswirkung der Störung am besten beschreibt.

Moderat/Begrenzt

Ihre Auswahl bedeutet:

Einzelne Funktionalitäten sind in ihrer Nutzbarkeit stark eingeschränkt  
Die Performance ist spürbar beeinträchtigt  
Eine moderate Anzahl von Nutzern ist betroffen (10%-25%)

## 2.3 Zuständige Supportstelle

Nach Auswahl eines Services, wird Ihnen die zuständige Supportstelle angezeigt.

**Zuständige Supportstelle**

SP - arctis

Unsere Supportstellen finden Sie auch auf unserer Homepage unter [www.arz.at/support](http://www.arz.at/support)

## 2.4 Anhang erstellen

Über den Button „Dieser Anforderung eine Datei anhängen“ können Sie dem Request Anhänge beifügen.

Dieser Anforderung eine Datei anhängen

Für große Anlagen (2 MB und mehr) kann das Hochladen länger dauern

## 2.5 Anforderung senden

Anforderung senden

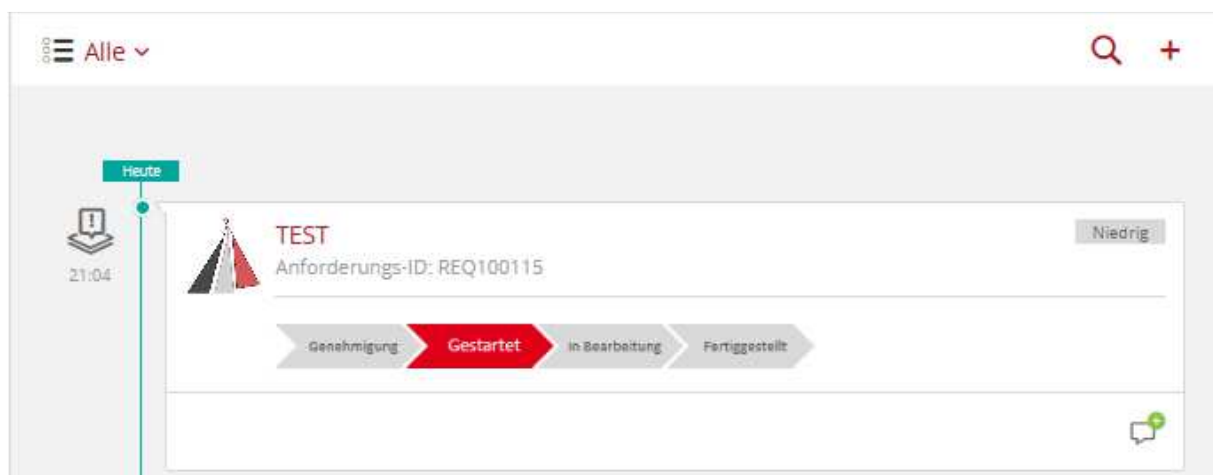
Über den Button können Sie dem Request übermitteln

### 3 REQUEST ÜBERWACHEN UND BEARBEITEN

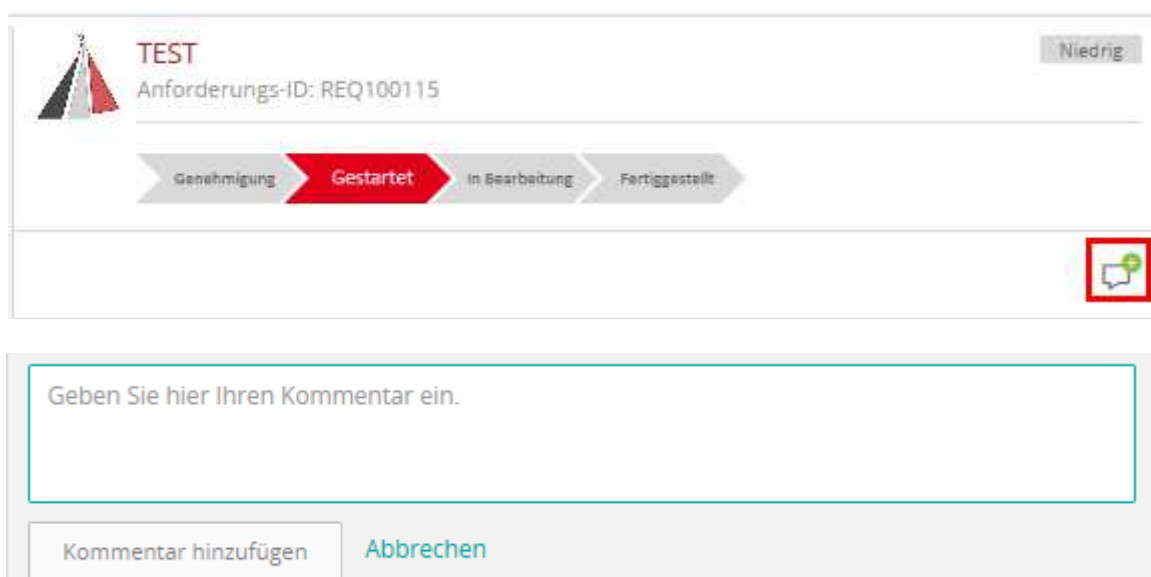
Über den Menüpunkt „Meine Aktivitäten“ können Sie Ihre Requests aufrufen.



Alle Aktivitäten (inkl. aller Requests) werden Ihnen angezeigt




Über das Chatsymbol können Sie zum Request Kommentare zum Request erfassen



Wenn Sie auf den Request klicken, werden Ihnen die Details zur Anforderung angezeigt.

Anforderungsdetails
✕



**TEST**


Anforderungs-ID: REQ100115

Status: Gestartet

Niedrig

21.04.2017

Angefordert für:



Markus Steyerer

[markus.steyerer@arz.at](mailto:markus.steyerer@arz.at) | [+435040091173](tel:+435040091173)

Beschreibung:

Störungsmeldung

---

Anforderungsdetails >

Status: Gestartet, Gesendet: 21. April 2017 — 21:04...

Kommentare und Anlagen hinzufügen
>

Erneut anfordern

Anforderung abbrechen