

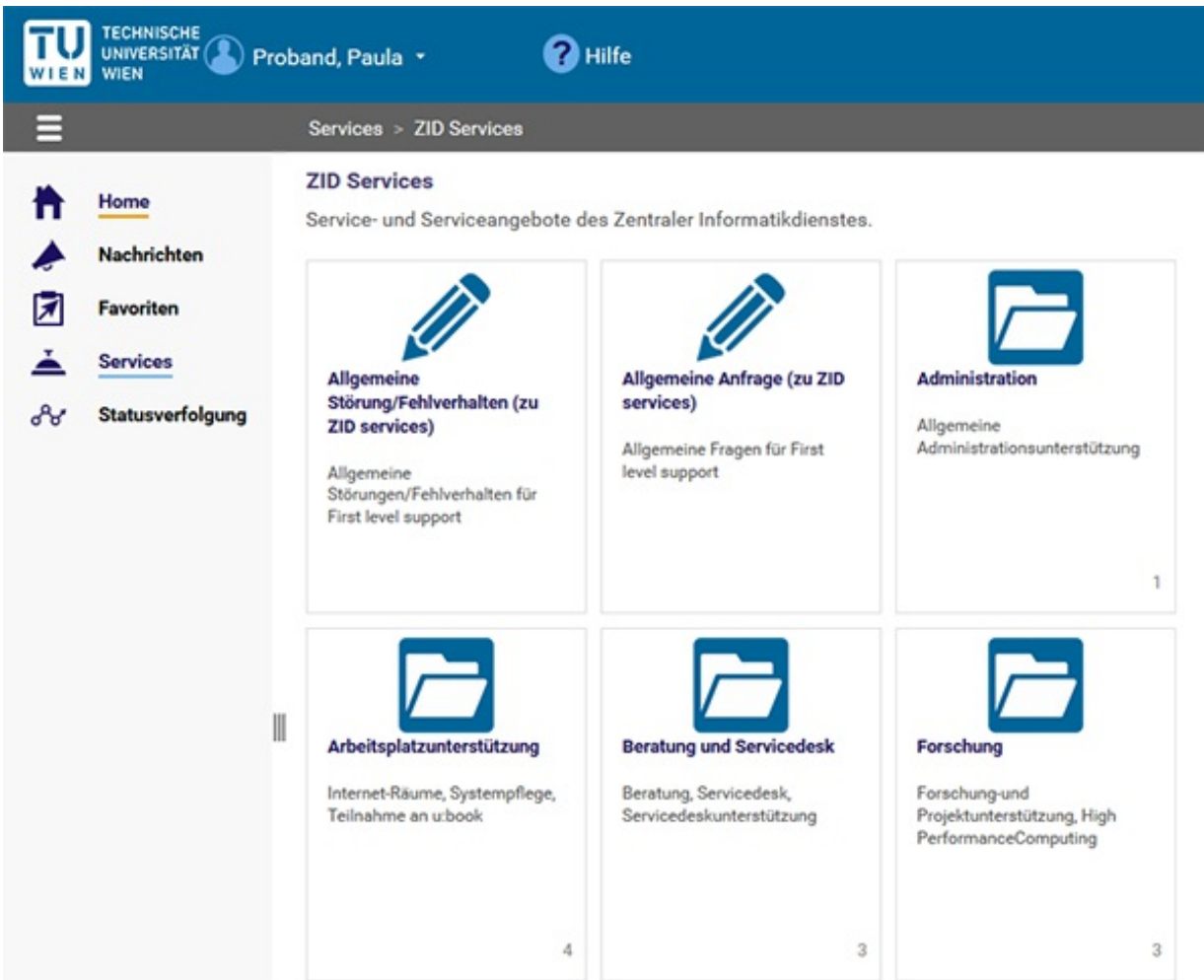
Ticketsystem-Online-Portal

Über das [Ticketsystem-Online-Portal](#), das Webinterface zu unserem Ticketsystem, können Sie als TU-Mitarbeiter zu unserem kompletten Service-Angebot Anfragen stellen, Störungen/Fehlverhalten melden und den Status der Ticketbearbeitung verfolgen.

Die Benutzung des Portals ist sehr intuitiv.

Authentifizierung: mittels Benutzername/Passwort des upTUdate-Accounts (vgl. [Eigene Accounts](#))

Screenshot Ticketsystem-Online-Portal




The screenshot shows the 'ZID Services' page. The top navigation bar includes the TU WIEN logo, the user name 'Proband, Paula', and a 'Hilfe' button. Below the navigation bar, there is a sidebar with menu items: Home, Nachrichten, Favoriten, Services, and Statusverfolgung. The main content area is titled 'ZID Services' and contains six service cards, each with an icon and a description:

- Allgemeine Störung/Fehlverhalten (zu ZID services)**: Allgemeine Störungen/Fehlverhalten für First level support
- Allgemeine Anfrage (zu ZID services)**: Allgemeine Fragen für First level support
- Administration**: Allgemeine Administrationsunterstützung
- Arbeitsplatzunterstützung**: Internet-Räume, Systempflege, Teilnahme an u.book
- Beratung und Servicedesk**: Beratung, Servicedesk, Servicedeskunterstützung
- Forschung**: Forschung-und Projektunterstützung, High PerformanceComputing

In Ihrem Homebereich finden Sie eine Übersicht über Ihre eigenen Tickets.

Über den Menüpunkt "Services" finden Sie zu unserem kompletten Service-Angebot, unterteilt in Servicegruppen und

Untergruppen (gekennzeichnet durch ).

Zu allen Services wird Ihnen jedenfalls die Möglichkeit einer allgemeinen Informationsanfrage oder zur Meldung einer Störung bzw. eines Fehlverhaltens angeboten. In vielen Fällen können Sie aber auch mittels Auswahl eines speziellen Angebots bereits klar Ihr Anliegen kategorisieren und ermöglichen damit eine kürzere Bearbeitungsdauer.

Mit der Auswahl Ihres Service-Angebots (per Klick auf ) öffnet sich ein Formular, wo Sie Ihre Anfrage eingeben

https://www.it.tuwien.ac.at/hilfe/ticketsystem_online_portal/?filename=Ticketsystem-Online-Portal.pdf

können. Detaillierte Angaben sind natürlich stets einer zügigen Lösung dienlich. Anhänge können Sie selbstverständlich mit dem Formular mitschicken.

Nach dem Absenden erhalten Sie automatisch ein E-Mail, dass Ihre Anfrage aufgenommen wurde. Innerhalb von 2 Arbeitstagen werden Sie von einem Mitarbeiter kontaktiert, der Ihre Anfrage zur Bearbeitung übernommen hat.

Die Kommunikation erfolgt per E-Mail.
