

Dokumentation

JIRA

***Service Management –
das Ticketsystem bei
SEAL Systems***

***Einfach, sicher und
immer schnell informiert***

Inhalt

1 Einleitung	4
Ein Paket – der große Vorteil	4
Die Anwendung – leicht und unkompliziert	4
Die Organisation – nur die Tickets Ihrer Firma	4
Private Anfrage – nur für Sie bestimmt	4
Automatische E-Mail – immer über Änderungen informiert.....	4
2 Voraussetzungen	5
Internet und Web-Browser (mit Java-Skript-Ausführung erlaubt)	5
3 Los geht's! So funktioniert JSM!	6
Der persönliche JSM-Account (Ihr Benutzer)	6
JSM-Account vorhanden – alles bleibt beim Alten.....	6
Neuer JSM Account – wir kennen uns schon	6
Neuer JSM Account – wir lernen uns erst kennen	6
JSM-Anmeldung	6
Link zum JSM-Portal im Web-Browser eingeben	6
Anmeldung	7
Das Service & Support Center – Ihre persönliche Startseite.....	8
Support EU oder US? Das richtige Portal ist wichtig	8
Los geht's mit der Ticket-Erfassung	9
Der Ticket Typ – Womit können wir Ihnen weiterhelfen?	9
Extended Support – wenn's etwas mehr sein darf.....	9
Support – der schnelle Draht zur Hilfe	10
Change Request – eine Änderung ist im Spiel.....	10
Ticket anlegen	11
Summary – Worum geht es?	12
Description – Worum geht es genau?	12

Inhalt

Category – Muss es schnell gehen?.....	12
Component(s) – Welche Komponente(n) ist/sind betroffen?	12
Attachment – Daten, Bilder & Co	12
Teilen mit / das Schloss – Wer darf das Ticket sehen?	13
Senden – Ihr Ticket wird nun angelegt.....	13
Vorhandenes Ticket bearbeiten.....	13
Ticket öffnen.....	13
Kommentar zum Ticket hinzufügen	14
Alles erledigt – Ticket schließen.....	14
Escalate – Für den Notfall! Hier muss es jetzt schnell gehen!.....	15
Ticket erstellen und bearbeiten via E-Mail – einfach praktisch	15
Anfragen – Übersicht aller Anfragen (Tickets)	16
Der Avatar/Benutzer Button – ab zum Profil	17
Log Out – und tschüss.....	17
Profil – das sind meine Daten	17
4 Tipps und Tricks	18
Profil	18
Name, Sprache und Zeitzone ändern.....	18
Passwort.....	19
Konventionen für ein neues Passwort – nicht so einfach.....	19
Passwort ändern, aktuelles Passwort ist bekannt.....	19
Passwort vergessen.....	20
Automatische E-Mail-Benachrichtigungen	21
Lösung Teilen bei mehreren Ansprechpartnern.....	21
Bei jedem Ticket benachrichtigt werden.....	21
JSM-E-Mails kommen nicht an	22

1 Einleitung

JIRA Service Management (hier in Kurzform **JSM** genannt) ist das von SEAL Systems genutzte Ticketsystem. Jede Kundenanfrage wird als Ticket im JSM erfasst und bearbeitet. In dieser Dokumentation erklären wir Ihnen den Umgang und die wichtigsten Schritte aus Kundensicht.

Ein Paket – der große Vorteil

Der wesentliche Vorteil von JSM ist, dass alle Beteiligten jederzeit den aktuellen Status Ihrer Anfrage einsehen können. Alle Daten, Dateien, Informationen und letztendlich auch die Lösung Ihres Problems sind in einem Paket als Ticket zusammengefasst. Das Ticket wird nie gelöscht, sondern nur geschlossen („Closed“/„Resolved“). Deshalb ist es möglich, auch nach alten Fällen zu suchen, um gegebenenfalls eine Lösung nochmals anzuwenden.

Die Anwendung – leicht und unkompliziert

JSM ist leicht, unkompliziert und schnell in der Anwendung. Sie müssen sich um nichts mehr kümmern. Automatische Workflows unterstützen Sie in der Kommunikation und Steuerung Ihrer Anfragen und in der Zusammenarbeit mit SEAL Systems.

Die Organisation – nur die Tickets Ihrer Firma

Das Ticket wird für die individuelle Organisation („Firma“/„Company“) erstellt. So ist sichergestellt, dass Sie nur die Tickets einsehen und bearbeiten können, die mit einem JSM-Benutzer angelegt wurden, der Ihrer Organisation zugeordnet ist.

Private Anfrage – nur für Sie bestimmt

Das Ticket wird zwar für die individuelle Organisation („Firma“/„Company“) erstellt, aber über die Funktion „Teilen mit“ können Sie trotzdem ein Ticket hinterlegen, dass nur von Ihnen eingesehen und bearbeitet werden kann.

Automatische E-Mail – immer über Änderungen informiert

Bei neuen Kommentaren oder einem Statuswechsel werden automatisch E-Mails mit einem Link zu Ihrem Ticket ausgelöst. So sind Sie immer über den aktuellen Status informiert. An welche E-Mail-Adresse die Benachrichtigungen gesendet werden, bestimmen Sie über den JSM-Benutzer selbst.

2 Voraussetzungen

Internet und Web-Browser (mit Java-Skript-Ausführung erlaubt)

Das JSM-Portal wird über einen Web-Browser aufgerufen. Deshalb sind ein funktionierender Internet-Zugang und ein Web-Browser die Voraussetzungen. Den Web-Browser können Sie nach Belieben wählen, zum Beispiel Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome oder Safari.

Da JSM Java-basierend aufgebaut ist, muss die Ausführung von Java-Skripten im Web-Browser erlaubt sein. Dies ist jedoch normalerweise voreingestellt.

3 Los geht's! So funktioniert JSM!

Sind die Voraussetzungen erfüllt, können Sie JSM auch schon nutzen. In den nachfolgenden Abschnitten stellen wir Ihnen die einzelnen Funktionen und Schritte mit einem Muster-Benutzer vor:

E-Mail Kontakt Adresse

User1.FirmaABC@gmx.de

Der persönliche JSM-Account (Ihr Benutzer)

JSM-Account vorhanden – alles bleibt beim Alten

Sie kennen und nutzen die bisherige Jira-Software? Sehr schön, für Sie bleibt fast alles beim Alten! Bei der Einführung von JSM bei SEAL Systems wurden die bisher genutzten Jira-Software-Zugänge einschließlich der Anmeldedaten übernommen.

Neuer JSM Account – wir kennen uns schon

Ihre Firma (Organisation) ist bereits Kunde bei SEAL Systems und verfügt über mindestens einen Jira-Software-Zugang? Bestens! Schicken Sie einfach eine E-Mail (Die Absender-Adresse wird für den JSM-Benutzer verwendet) an support@sealsystems.de.

Neuer JSM Account – wir lernen uns erst kennen

Ihre Firma (Organisation) ist Neukunde? Dann erhalten Sie alle nötigen Informationen beim Abschluss des Wartungsvertrags.

JSM-Anmeldung

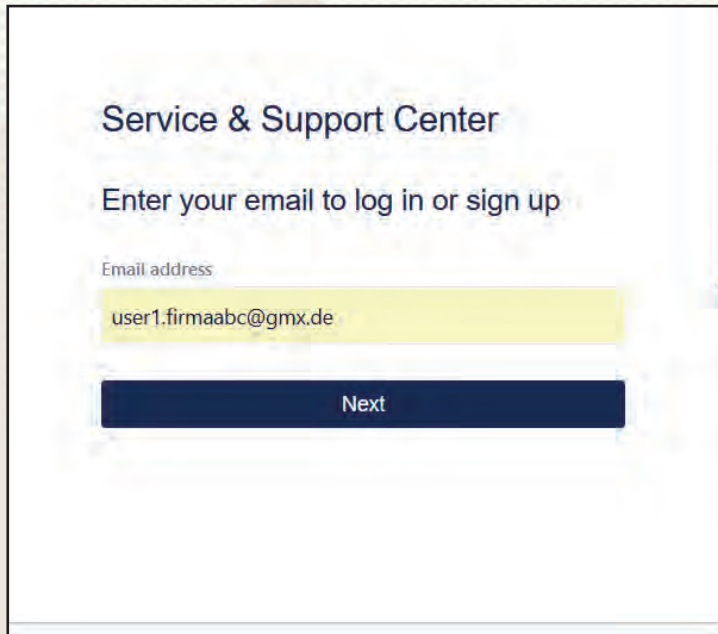
Link zum JSM-Portal im Web-Browser eingeben

Starten Sie einen Web-Browser und geben Sie den Link zur zentralen JSM-Startseite (Service & Support Center) ein:

<https://support.sealsystems.de/>

Anmeldung

Geben Sie im Bereich „Login“ Ihre persönlichen Anmeldedaten ein:



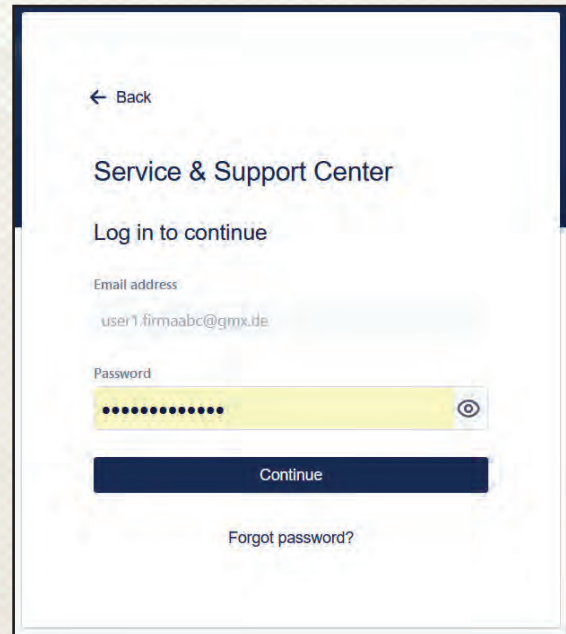
Service & Support Center

Enter your email to log in or sign up

Email address

user1.firmaabc@gmx.de

Next



← Back

Service & Support Center

Log in to continue

Email address

user1.firmaabc@gmx.de

Password

.....

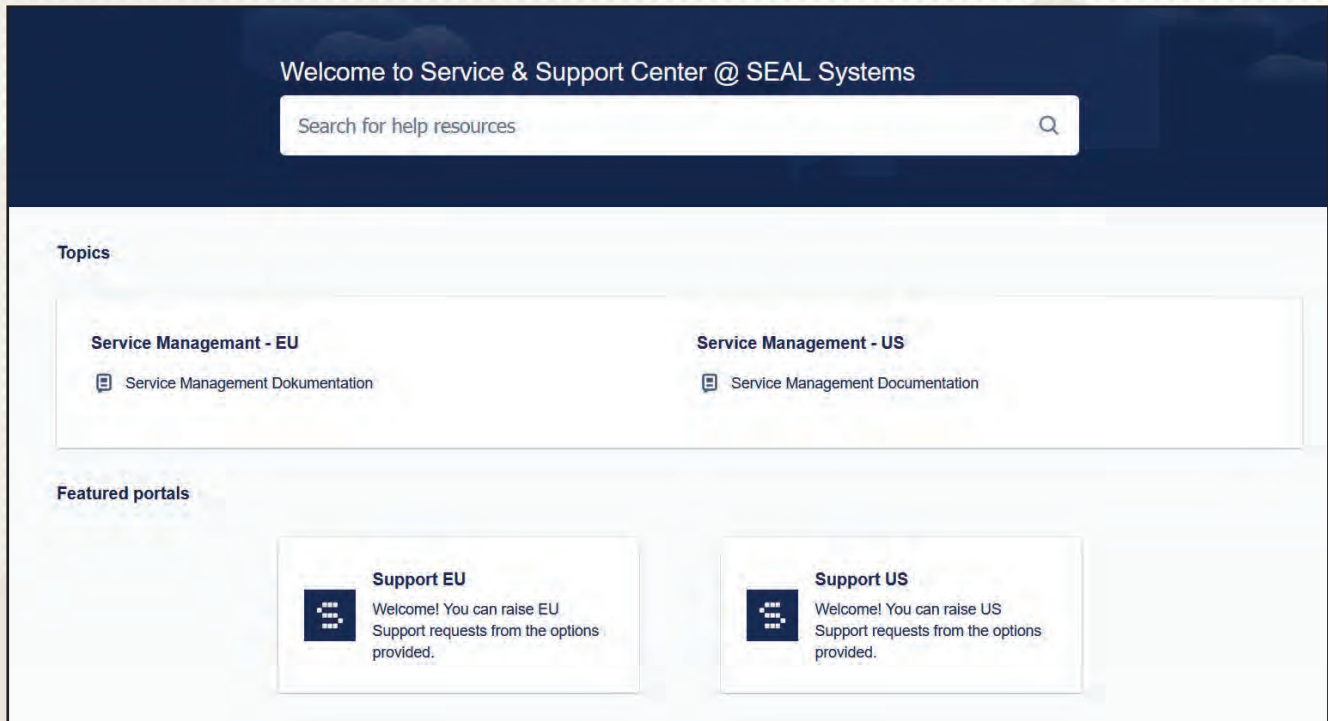
Continue

Forgot password?

Nach dem Klick auf „Continue“ werden Sie im zentralen JSM-Portal angemeldet.

Das Service & Support Center – Ihre persönliche Startseite

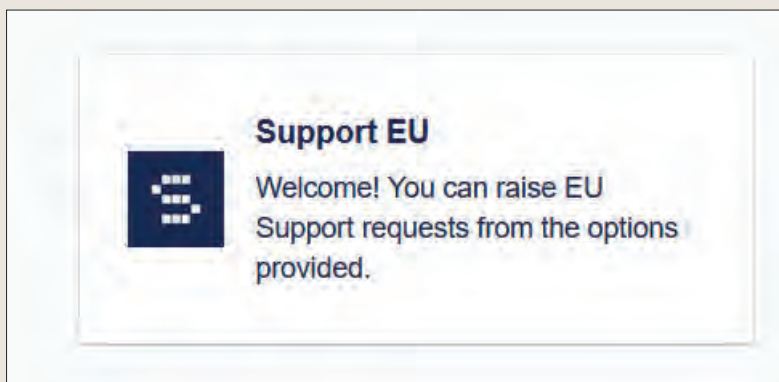
Nach dem Login landen Sie automatisch im Service & Support Center.



Support EU oder US? Das richtige Portal ist wichtig

Nicht nur rechtlich wichtig, sondern auch für den schnellen Draht zu den richtigen SEAL Experten ausschlaggebend. Wählen Sie hier das für Sie zuständige Support-Team mit Klick auf „Support EU“.

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass sowohl die Vertragsinformationen als auch die Installationsdokumentationen nur bei dem für Sie zuständigen SEAL-Support-Team (EU oder US) vorliegen.



Los geht's mit der Ticket-Erfassung

Der Ticket Typ – Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

Service & Support Center / Support EU

 **Support EU**

Welcome! You can raise EU Support requests from the options provided.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

-  **Extended Support**
Need help installing or configuring? Select this to request assistance.
For more information see our HowTo
For German manual see: Anleitung
-  **Support**
For more information see our HowTo
For German manual see: Anleitung
-  **Change Request**
For more information see our HowTo
For German manual see: Anleitung

Zugehörige Ressourcen

-  **Service Management Dokumentation**
Alle Informationen für die Nutzung des Kundenportals.

Support – der schnelle Draht zur Hilfe

Über „Support“ gelangen Sie direkt zur Ticketerfassung rund um alle Themen, die über den Wartungsvertrag abgedeckt sind.

Extended Support – wenn’s etwas mehr sein darf

Sie benötigen Hilfe oder Unterstützung für Themen, die nicht über den Wartungsvertrag abgedeckt sind? Dann steht Ihnen der „Extended Support“ zur Verfügung. Beispiele hierfür sind 1st-Level-Support, Unterstützung beim Einspielen von Packages oder Unterstützung bei der Stammdaten- und Konfigurationspflege.


Change Request – eine Änderung ist im Spiel

Sie benötigen ein Angebot über eine Neuanforderung? Sie möchten Ihr SEAL Portfolio erweitern oder haben eine neue Idee für eine Funktion? Erfassen Sie ein Change Request Ticket.

Ticket anlegen

Haben Sie die gewünschte Ticket-Kategorie gewählt erscheint der Dialog zur Erfassung des Tickets. Bis auf die optionalen Anhänge sind alle Felder Pflichtfelder. Aber nicht erschrecken, es sind ja nur vier.


Service & Support Center / Support EU



Support EU

Welcome! You can raise EU Support requests from the options provided.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?



Support

For more information see our How...

▼

For more information see our HowTo
 For German manual see: Anleitung

Summary*

Description*

Normaler Text ▼
B
I
...
A ▼

☰ ☰
🔗
@
😊
📄
<>
ℹ️
”
+ ▼

Category*

Category 3
⊗ ▼

Category 1: The software is not completely executable and/or data corruption occurs. This malfunction affects all users of the software.
 Reaction time: 2 hours; Processing time: Continuous with highest priority - 8h; Feedback: Continuous
 Mehr anzeigen ...


Component(s)*

Attachment

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Teilen mit*


Teilen mit Firma ABC EU
▼

Senden

Abbrechen

Summary – Worum geht es?

Dies ist die Betreffzeile mit kurzer Information worum es geht.

Description – Worum geht es genau?

Bitte erfassen Sie hier so detailliert wie möglich, worin Ihre Anfrage besteht. Nichts ist unwichtig, lieber zu viele Informationen als zu wenige.

Category – Muss es schnell gehen?

Die Kategorie beschreibt die Auswirkung der Sache auf Ihre Geschäftsprozesse. Hier geben Sie an, wie dringend Ihre Anfrage ist, das heißt, wie schwer die Auswirkung auf Ihre produktiven Geschäftsprozesse ist. Bitte nutzen Sie die Category 1 und Category 2 wirklich nur im Notfall, da hier bei SEAL Systems das Notfall-Management ausgelöst wird.

- **Category 1 „Nix mehr geht“**

Die Software ist nicht mehr nutzbar und/oder Daten sind korrupt. Alle Benutzer sind von diesem Fehler betroffen. Das produktive System steht still.

- **Category 2 “50 % + steht still“**

Einige für das Tagesgeschäft notwendigen Funktionen sind teilweise oder vollständig nicht nutzbar. Über 50 % der Benutzer sind von diesem Fehler betroffen. Das Tagesgeschäft ist stark beeinträchtigt.

- **Category 3 „Lästig ... aber wir wissen uns zu helfen“**

Eine oder mehrere Funktionen der Software sind nicht mehr nutzbar. Das Tagesgeschäft ist jedoch nicht signifikant beeinträchtigt. Die vom Fehler betroffenen Benutzer nutzen einen Workaround.

- **Category 4 „Wäre schön, wenn es geht“**

Unkritische Fehler, Fehler im Test- oder Qualitätssystem, Wünsche oder Anregungen, sowie Aktualisierungswünsche und Beratungsanfragen

Component(s) – Welche Komponente(n) ist/sind betroffen?

Wo liegt das Problem? Bitte wählen Sie mindestens eine Komponente aus. Die Auswahl wird durch Trefferlisten erleichtert.

Attachment – Daten, Bilder & Co

Geben Sie uns so viel Informationen und Daten wie möglich, hier ist der Sammeltopf als „Anhang“ (Protokolldateien, fehlerhafte Aufträge, Screenshots etc.)

Teilen mit / das Schloss – Wer darf das Ticket sehen?

Über diese Funktion können Sie das Ticket als „private Anfrage“ oder als „Anfrage mit der Organisation“ deklarieren. Bei der privaten Anfrage sehen nur Sie und SEAL Systems das Ticket, andere Benutzer Ihrer Firma sehen das Ticket nicht.

Senden – Ihr Ticket wird nun angelegt

Nach dem Klick auf „Senden“ wird das Ticket gespeichert und mit einer eindeutigen Nummer (Ticket-ID SPEU) versehen. Zeitgleich wird SEAL Systems über das Ticket informiert und die Bearbeitung beginnt.

Vorhandenes Ticket bearbeiten





Ticket öffnen

Klicken Sie hierzu in Ihrer Anfragen-Übersicht auf das gewünschte Ticket.

Service & Support Center ...

Anfragen

Anfrage enthält ... Status **Alle** Anfragetyp

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Serviceprojekt	Antragsteller
	SPEU-51231	easyPrima neuen PLOSSYS Server anbinden	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	User2.FirmaABC@gmx.de
	SPEU-51230	DDD Druck wird nicht ausgegeben	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	User1.FirmaABC@gmx.de
	SPEU-51232	Neuanforderung: Weiterer PLOSSYS Server	ERLEDIGT	Support EU	User2.FirmaABC@gmx.de
	SPEU-51229	Neue Druckertreiber werden benötigt	WAITING FOR CUSTOMER	Support EU	User1.FirmaABC@gmx.de

Das Ticket wird geöffnet

The screenshot shows a support ticket interface. At the top, it says 'Service & Support Center / Support EU / SPEU-51229'. The title of the ticket is 'Neue Druckertreiber werden benötigt'. Below the title, there is a message from 'User1.FirmaABC@gmx.de' stating 'hat diese Anfrage am Gestern 3:55 PM erstellt' with a 'Details anzeigen' link. The 'Aktivität' section shows a message from 'KR' at 'Gestern 4:03 PM' with the text 'Hallo User1, wir benötigen bitte weitere Informationen zu dem Drucker. Bitte teilen Sie die genaue Bezeichnung mit. Mit freundlichen Grüßen [Name] SEAL Systems Support'. Below this, an 'Automatische Antwort' from 'Gestern 4:03 PM' states 'Der Anfragestatus wurde zu Waiting For Customer geändert.'. On the right side, the 'Status' is 'WAITING FOR CUSTOMER'. Below the status, there are three options: 'Benachrichtigungen erhalten', 'Diesen Vorgang lösen', 'Escalate this issue', and 'Cancel request'. The 'Anfrageart' is 'Email'. Under 'Geteilt mit', it lists 'User1.FirmaABC@gmx.de' as the creator and 'Firma ABC EU'. At the bottom, there is a text input field for 'Kommentar hinzufügen'.

Kommentar zum Ticket hinzufügen

Über die Kommentarzeile können Sie einen Kommentar zu Ihrem Ticket hinzufügen. Bei jedem neuen Kommentar ändert sich der Status des Tickets automatisch zu „Waiting for Support“. Das bedeutet für Sie: SEAL Systems ist am Zug.

Alles erledigt – Ticket schließen

Auf der rechten Seite haben Sie zwei Optionen, um ein Ticket zu schließen:

- **Diesen Vorgang lösen**

Das eingespielte Package hat geholfen? Die vorgeschlagene Konfiguration hat gewirkt? Die Anfrage ist erledigt? Super! Mit „Diesen Vorgang lösen“ wird das Ticket geschlossen.

- **Cancel request**

Die Anfrage wurde versehentlich gestellt? Das Thema ist nicht mehr nachvollziehbar? Mit „Cancel request“ wird die Anfrage gestoppt und das Ticket geschlossen.

Escalate – Für den Notfall! Hier muss es jetzt schnell gehen!

Mit der Option „Escalate this issue“ können Sie das Ticket bei SEAL Systems eskalieren. Das heißt für den Support, dass hier nun schnell gehandelt werden muss, da das Problem bei Ihnen dringender wurde. Die Kategorie der Anfrage wird automatisch auf „Category 1“ gestellt und der Status auf „Waiting for support“ gesetzt.

Bitte überdenken Sie vorher, ob eine Eskalation wirklich der richtige Weg ist, denn in diesem Fall wird bei SEAL Systems das Notfall-Management ausgelöst! Vielleicht ist auch ein Kommentar ohne Eskalation ausreichend?

Ticket erstellen und bearbeiten via E-Mail – einfach praktisch

Sie können Tickets auch über E-Mails erstellen und bearbeiten und das ohne Passwort:

Um ein Ticket zu erstellen, genügt eine E-Mail (Betreff = Summary, Text = Description) an support@sealsystems.de .

Bitte achten Sie hier auf den Mailtext, dieser wird als „Description“ komplett übernommen. Lange Mailtexte und anhängende Mailverläufe erschweren die Bearbeitung und machen die Tickets unübersichtlich.

Sie werden im Laufe der Bearbeitung über den aktuellen Status per E-Mail informiert und können unter Berücksichtigung des Betreffs (Ticket-ID in der Rückmeldung) interagieren. Bitte achten Sie darauf, dass die Ticket-ID im Betreff erhalten bleibt! Andernfalls kann die E-Mail nicht dem Ticket zugeordnet werden.

Tipp: Über den Link in der E-Mail können Sie sich jederzeit im JSM-Portal anmelden und dort weiterarbeiten. Sie können je nach Belieben zwischen den beiden Wegen E-Mail und JSM-Portal wechseln.

Anfragen – Übersicht aller Anfragen (Tickets)

Links neben dem Avatar kommen Sie zur Übersichtsseite. Hier sehen Sie alle für Sie zur Verfügung stehenden Anfragen.



Service & Support Center

Anfragen

Anfrage enthält ... Status Anfragetyp

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Serviceprojekt	Antragsteller
	SPEU-51232	Neuanforderung: Weiterer PLOSSYS Server	ERLEDIGT	Support EU	User2.FirmaABC@gmx.de
	SPEU-51229	Neue Druckertreiber werden benötigt	WAITING FOR CUSTOMER	Support EU	User1.FirmaABC@gmx.de
	SPEU-51231	easyPrima neuen PLOSSYS Server anbinden	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	User2.FirmaABC@gmx.de
	SPEU-51230	DDD Druck wird nicht ausgegeben	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	User1.FirmaABC@gmx.de

Per Default zeigt der Filter die offenen Tickets an. Über die Filteroptionen können Sie die Trefferliste passend einschränken und über das Suchfenster eine Freitextsuche auslösen.

Tipp zur Freitextsuche: Im Suchfenster können Sie auch ein aus Jira übernommenes Ticket suchen. Geben Sie dazu einfach die Ticketnummer aus der Jira-Software ein zum Beispiel „SPEU-777“.

Der Avatar/Benutzer Button – ab zum Profil

Über den Avatar- oder Benutzer-Button können Sie Ihr Profil anpassen, ein neues Passwort vergeben oder sich vom JSM-Portal abmelden.

Log Out – und tschüss

Wenn Sie die Arbeit im JSM-Portal beendet haben, melden Sie sich über „Log Out“ ab. Falls Sie „nur“ den Web-Browser schließen, ohne sich vorher abzumelden, bleiben Sie im JSM-Portal angemeldet.

Profil – das sind meine Daten

Im Profil können Sie alle persönlichen Daten wie Passwort, Menüsprache oder Zeitzone anpassen. Nähere Informationen hierzu finden Sie unter Tipps & Tricks.

4 Tipps und Tricks


Profil

In Ihrem Profil verwalten Sie Ihre persönlichen Daten und Ihr Passwort.

Service & Support Center

Profil

i Es kann bis zu fünf Minuten dauern, bis Ihre Änderungen angezeigt werden. Wenn Sie sich mit Single-Sign-On einloggen, wird Ihr Name automatisch aktualisiert, sodass er dem Single-Sign-On-Provider entspricht.



Persönliche Daten

Name

E-Mail-Adresse

Passwort

Sprache und Zeitzone

Sprache*

Zeitzone*

Name, Sprache und Zeitzone ändern

Sie möchten das Menü in einer anderen Sprache angeboten haben? Oder Sie arbeiten in einer anderen Zeitzone? Kein Problem, gewünschte Änderungen vornehmen und speichern.

Passwort

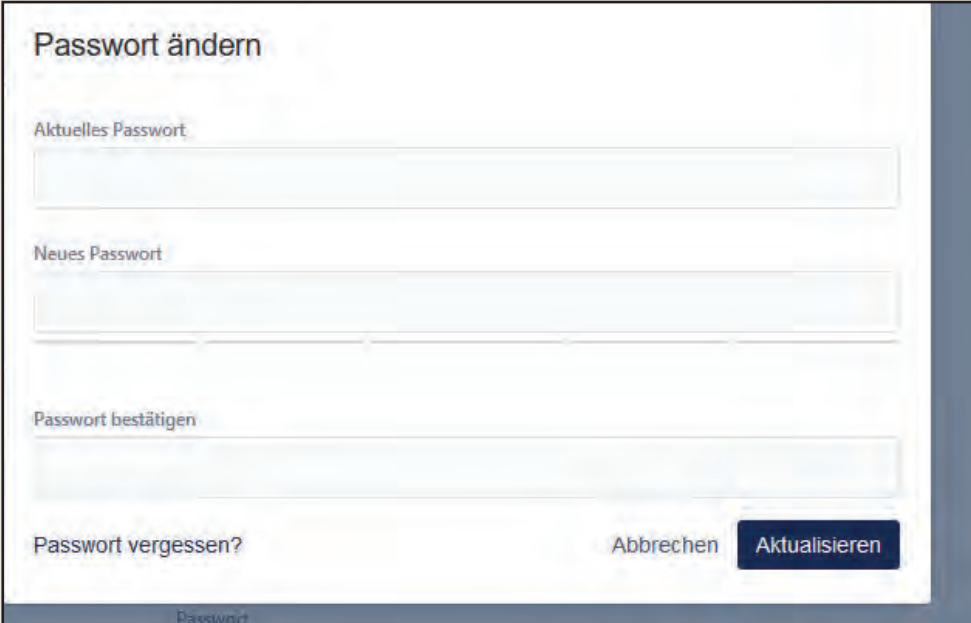
Konventionen für ein neues Passwort – nicht so einfach

Sicherheit wird im JSM großgeschrieben. Deshalb gelten folgende Konventionen für das Passwort:

- Mindestens 8 Stellen lang
- Drei aus den folgenden Zeichenvorgaben müssen enthalten sein:
 - Großbuchstabe
 - Kleinbuchstabe
 - Nummer
 - Sonderzeichen

Passwort ändern, aktuelles Passwort ist bekannt

Klicken Sie im Profil auf „Passwort ändern“. Im nachfolgenden Dialog können Sie das Passwort für die JSM-Anmeldung neu vergeben.



Passwort ändern

Aktuelles Passwort

Neues Passwort

Passwort bestätigen

Passwort vergessen? Abbrechen Aktualisieren

Mit Klick auf "Aktualisieren" wird das neue Passwort übernommen.

Passwort vergessen

Rufen Sie im Web-Browser das JSM-Portal auf. Nutzen Sie dann auf der Anmeldeseite die Option „Forgot your password?“ und Sie erhalten eine E-Mail mit Link zur Neuvergabe Ihres Passworts:

The image shows two side-by-side screenshots of a web application interface for password management.

Left Screenshot (Login Page):
- Header: "Service & Support Center"
- Sub-header: "Log in to continue"
- Form fields: "Email address" (containing "user1.firmaabc@gmx.de") and "Password" (with an eye icon for visibility toggle).
- Buttons: "Continue" (dark blue) and "Forgot password?" (white with red border).
- Navigation: "← Back" link at the top left.

Right Screenshot (Confirmation Page):
- Header: "Service & Support Center"
- Main heading: "Check your email to reset your password"
- Text: "We've sent a reset password link to user1.firmaabc@gmx.de"
- Button: "Resend reset password link" (light blue).
- Navigation: "← Back" link at the top left.

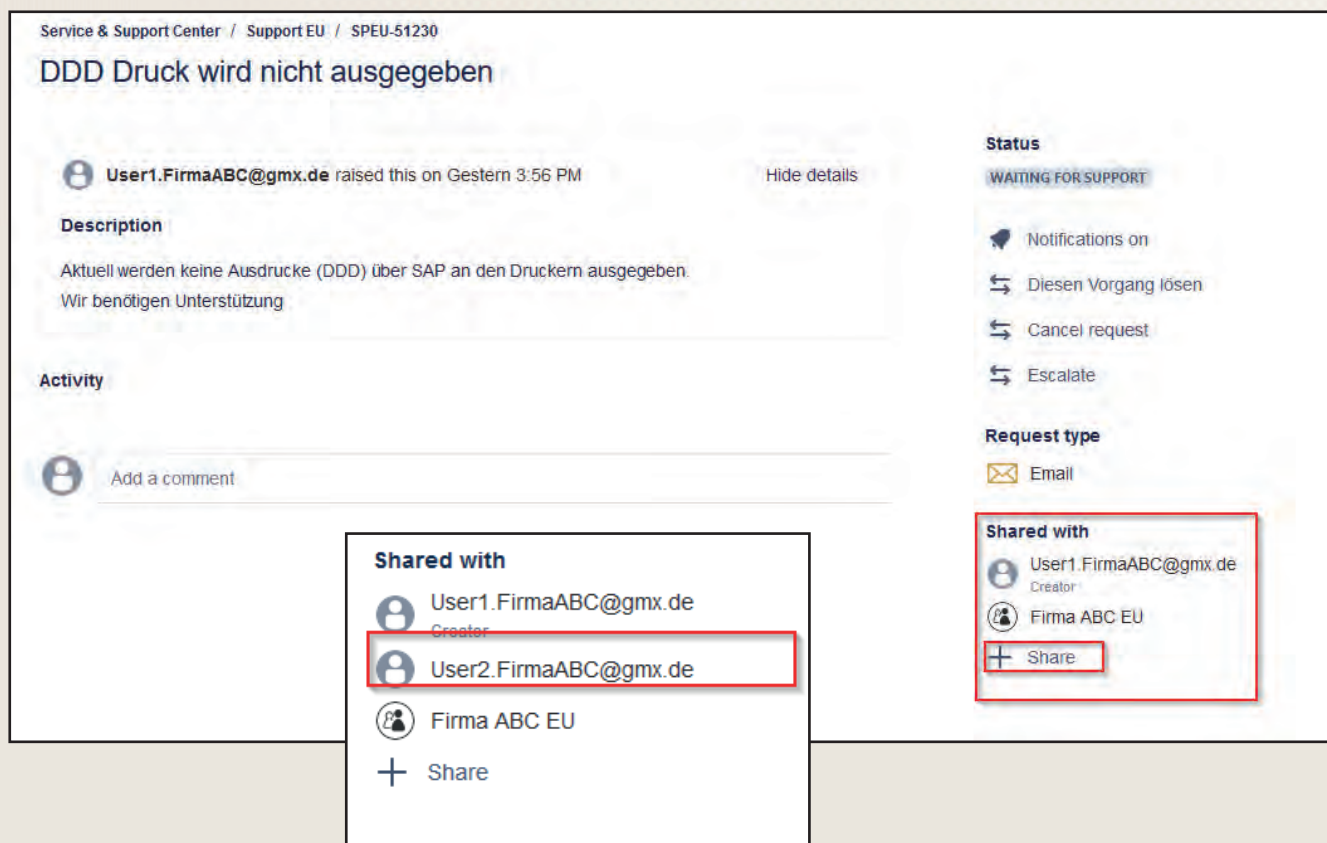
Automatische E-Mail-Benachrichtigungen

Lösung Teilen bei mehreren Ansprechpartnern

Im Standard sind alle Anfragen (Tickets) mit der Firma (Organisation) geteilt, ohne dass andere Mitarbeiter der Firma darüber Nachrichten erhalten. Im Vertretungsfall sind so alle Tickets zugänglich.

Sie können aber auch bei Bedarf im Ticket vorgeben, dass weitere Mitarbeiter auch E-Mail Benachrichtigungen aus JSM zu dem Ticket erhalten. Hierfür nutzen Sie bitte im Ticket auf der rechten Seite die Option „Shared with“:

Im Beispiel unten ist „User1.FirmaABC“ der Ersteller und teilt die Anfrage mit seiner Organisation „Firma ABC EU“, über die + Funktion wurde ein weiterer Mitarbeiter „User2.FirmaABC“ mit hinzugefügt:



The screenshot shows a JIRA ticket titled "DDD Druck wird nicht ausgegeben". The ticket was created by "User1.FirmaABC@gmx.de" on "Gestern 3:56 PM". The description states: "Aktuell werden keine Ausdrücke (DDD) über SAP an den Druckern ausgegeben. Wir benötigen Unterstützung".

On the right side, the "Status" is "WAITING FOR SUPPORT". Below it, there are options: "Notifications on", "Diesen Vorgang lösen", "Cancel request", and "Escalate". The "Request type" is "Email".

At the bottom right, the "Shared with" section is highlighted with a red box. It lists:

- User1.FirmaABC@gmx.de (Creator)
- Firma ABC EU
- + Share (highlighted with a red box)

A second "Shared with" box is shown below the main ticket view, also with a red box around the "User2.FirmaABC@gmx.de" entry, indicating that this user has been added to the sharing list.

Bei jedem Ticket benachrichtigt werden

Sprechen Sie Ihren SEAL Systems-Betreuer an, damit er Ihren Benutzer im Kunden-Stammsatz (Organisation) bei „Automatic Request Participants“ einträgt.

JSM-E-Mails kommen nicht an

Falls Sie keine JSM-E-Mails erhalten, prüfen Sie die Berechtigungen in Ihrem Postfach. Nachdem es sich um Automatik-E-Mails handelt, werden diese oft vom Spam-Filter abgewiesen. Lassen Sie dann die JSM-E-Mail-Adresse zu.

Noch Fragen?

Dann nichts wie ran an
JIRA Service Management!

<https://support.sealsystems.de/>

Schildern Sie uns Ihr Problem – Wir helfen Ihnen gerne weiter!



EUROPA | ASIEN | WELTWEIT

SEAL Systems AG
Lohmühlweg 4
91341 Röttenbach
GERMANY

Tel: +49 (9195) 926 0
E-Mail: info@sealsystems.de
Web: www.sealsystems.de

KANADA, NORD- & SÜDAMERIKA

SEAL Systems Inc.
7665 Town Square Lane, Suite 2058
Reno, NV 89523
USA

Tel: +1 602 324 9276
E-Mail: info@sealsystems.com
Web: www.sealsystems.com

FRANKREICH

SEAL Systems SARL
30, rue de la Varenne
94100 Saint Maur des Fosses
FRANCE

Tel: +33 1 43 97 69 66
E-Mail: info@sealsystems.fr
Web: www.sealsystems.fr