

celix Service Management Lösung



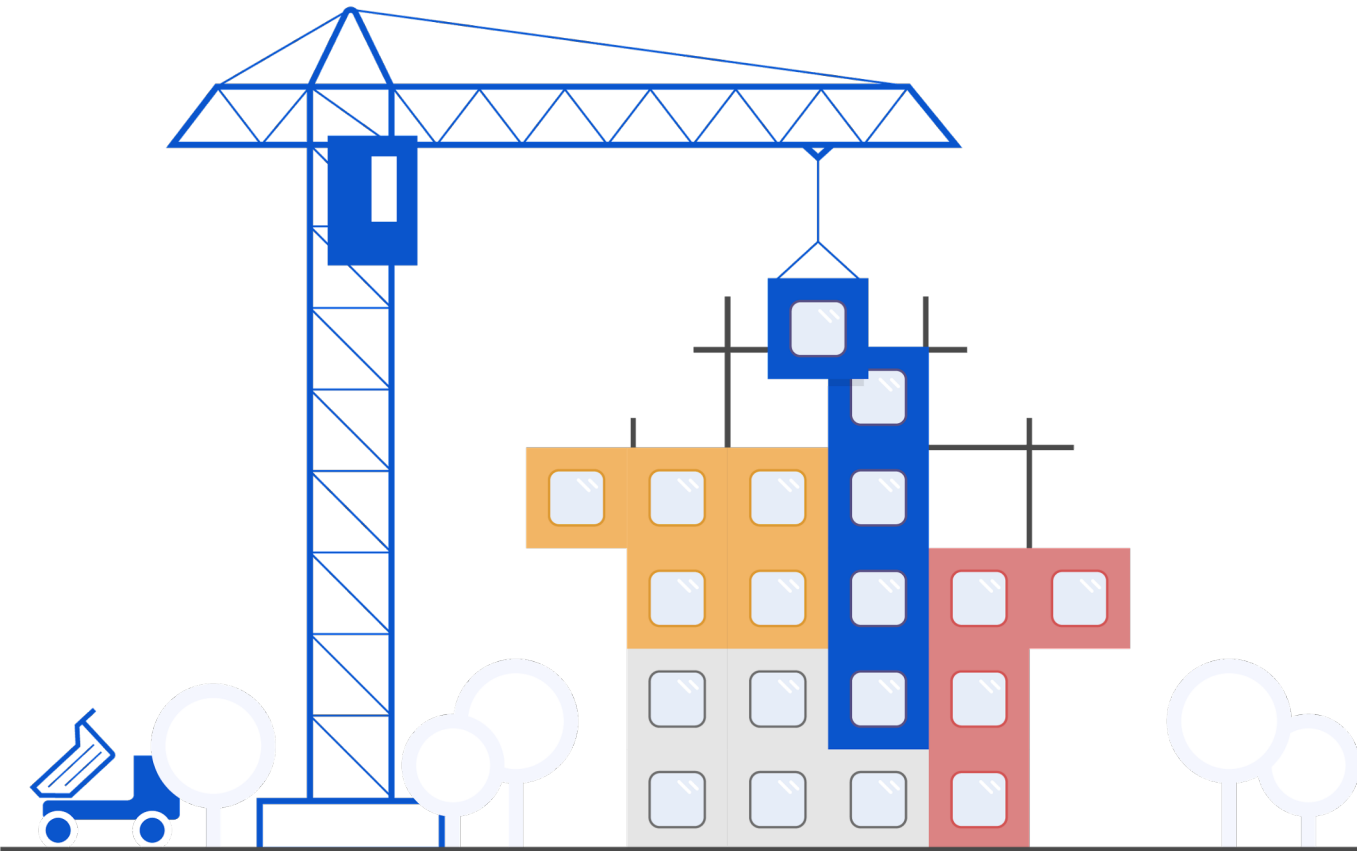
Gold
Solution Partner
ENTERPRISE







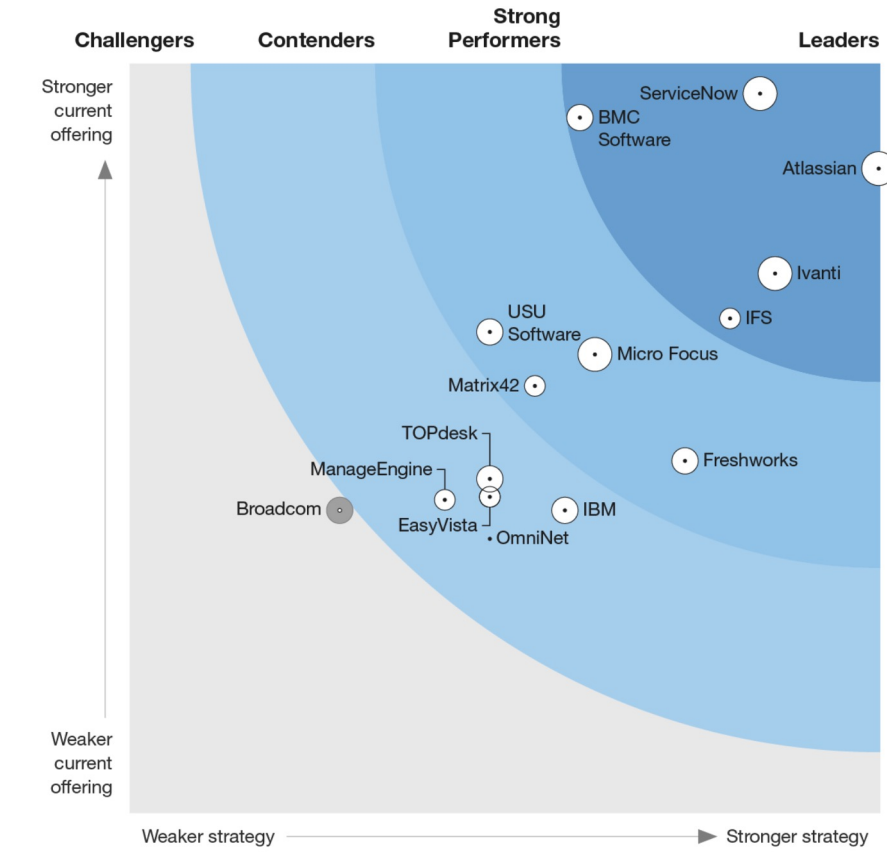
celix Service Management Lösung



BUILT ON ATlassian SERVICE MANAGEMENT

-  ⚡ Jira Service Management
-  ✖ Confluence
-  ▲ **ATLASSIAN** Marketplace
-  **celix** ✖ Best Practice Package

Atlassian führt in “The Forrester Wave™: Enterprise Service Management (ESM)”



- Jira Service Management wurde als “Leader” mit der stärksten Gesamtstrategie ausgezeichnet.
- Atlassian bietet ein umfassendes ESM für “agile-first-shops”

Unlock high-velocity teams



Liefere schnell Mehrwert

Ermöglicht dem Team eine schnelle Auslieferung ohne kostspielige und komplexe Legacy-Systeme



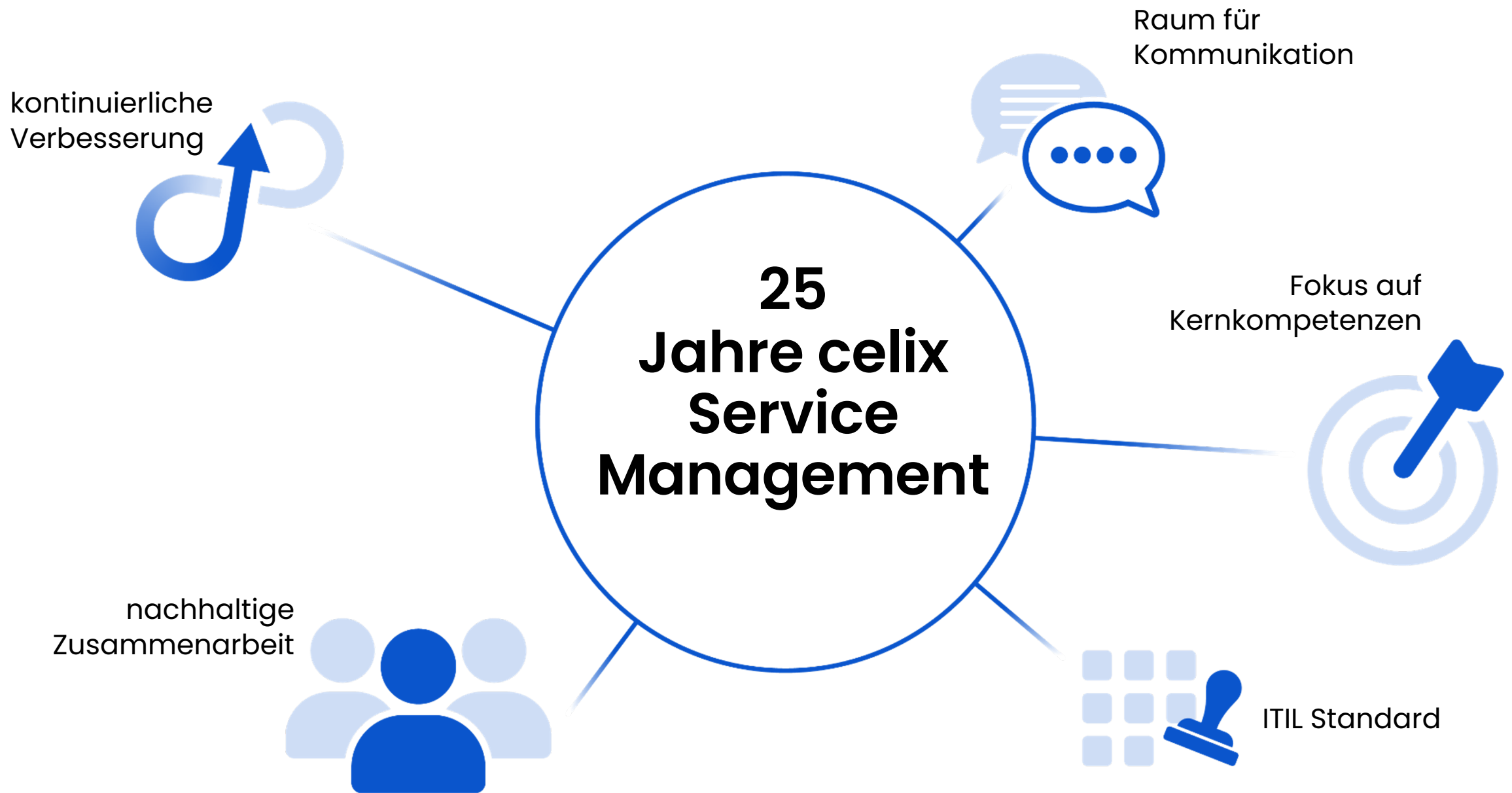
Schaffe Transparenz

Eine offene, kollaborative Plattform bringt große Transparenz.



Arbeite in ITSM agil

Beschleunigt die Arbeitsabläufe und unterstützt die Organisation durch ITIL 4



Willkommen bei Hilfe

Hilfe und Services finden



Welcome! You can raise a request for IT Service Desk DEMO using the options provided.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

**Serviceanfrage**

Generelle Probleme oder Fragen einmelden.

**Neues Benutzerkonto anfordern**

Neues Konto für ein Firmensystem beantragen.

**VPN Zugang beantragen**

Wird externer Zugriff auf das Firmennetz benötigt?

**System Problem melden**

Funktioniert ein Service nicht richtig?

**Neues Firmenhandy beantragen**

Neues Firmenhandy oder Ersatz anfordern

DEMO IT Service Desk

Welcome! You can raise a request for IT Service Desk DEMO using the options provided.

What can we help you with?



Serviceanfrage

Generelle Probleme oder Fragen einmelden.

Raise this request on behalf of*



Roman Braunstingl (r.braunstingl@celix.at)

Zusammenfassung*

DB Backup Anfrage

Sprechende und vollständige Zusammenfassung der Anfrage

Suggested articles



Knowledge Base
from DEMO IT Service Desk

Service*

Datenbanken

Die betroffene Anwendung, Anwendungsbereich oder IT-System.

Beschreibung

Normal text ▾ **B** *I* ... ▾ @ <> ” —

Vor unserer Umstellung am Freitag um 18:00 brauchen wir unbedingt ein Backup von
psql-01|

Vollständige Beschreibung der Anfrage mit allen dafür benötigten Informationen (z.B. ServicestellenNr, GeräteName, ...)

Anhang

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

DB Backup Anfrage

Roman Braunstingl raised this on Today 10:56 AM [Hide details](#)

Service

Datenbanken

Beschreibung

Vor unserer Umstellung am Freitag um 18:00 brauchen wir unbedingt ein Backup von psql-01

Activity**Status****WAITING FOR SUPPORT**

Notifications on

Lösen

Request type

Serviceanfrage

Shared with

Roman Braunstingl
Creator

Share

DEMO IT Service Desk

Welcome! You can raise a request for IT Service Desk DEMO using the options provided.

What can we help you with?



[VPN Zugang beantragen](#)

Wird externer Zugriff auf das Firmennetz benötigt?

Raise this request on behalf of*



Roman Braunstingl (r.braunstingl@celix.at)

Summary*

VPN Zugang für Home Office

Sprechende Zusammenfassung der Anfrage

Suggested articles



Knowledge Base

from DEMO IT Service Desk

Description*

Normal text ▾ B I ... A ▾ :≡ ≡≡ @ @ @ <> i ” —

Mein user ist noch nicht freigeschaltet

Vollständige Beschreibung der Anfrage mit allen dafür benötigten Informationen

Mitarbeiternummer

Show more...

Attachment

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

VPN Zugang für Home Office

 **Roman Braunstingl** raised this on Today 10:58 AM [Hide details](#)

Description

Mein user ist noch nicht freigeschaltet

Activity



Status

WAITING FOR SUPPORT

 Notifications on

 Lösen

Request type

 VPN Zugang beantragen

Shared with

 **Roman Braunstingl**
Creator

 Share

[Help Center](#) / [DEMO IT Service Desk](#)

DEMO IT Service Desk

Welcome! You can raise a request for IT Service Desk DEMO using the options provided.

What can we help you with?



[Neues Firmenhandy beantragen](#)

Neues Firmenhandy oder Ersatz anfordern



Raise this request on behalf of*



Roman Braunstingl (r.braunstingl@celix.at)



Zusammenfassung*

Sprechende Zusammenfassung der Anfrage

Hersteller*

Huawei



Telefon*

Huawei Nova 8i schwarz 249,-



Welches Gerät wird benötigt?

Beschreibung

Normal text ▾

B *I* ...

▾

@

<>

”

—

Vollständige Beschreibung der Anfrage mit allen dafür benötigten Informationen

Mindestlänge: 100 Zeichen



IT Service Desk DEMO

Serviceprojekt



Warteschlangen



Serviceanfragen



Vorfälle



Probleme



Änderungen



IT Service Desk DEMO
Serviceprojekt

Zurück zum Projekt

Alle Tickets

MARKIERT

My Services (1st Level)

TEAM-PRIORITÄT

My Services (2nd Level) 0

All open tickets 4

All my tickets 2

Open tasks 0

Projekte / IT Service Desk DEMO / Serviceanfragen

Open service requests

☐	Schlüssel	Zusammenfassung	Autor	Zugewiesene Person	Status	Erstellt	Time to resolution ↑
☐	ITSM-20	Neues Handy	Roman Braunstingl	RB Roman Braunstingl	WAITING FOR APPROVAL	28/Mai/22	Gestern 09:00 AM
☐	ITSM-21	Brauche neues Handy	Roman Braunstingl	Nicht zugewiesen	WAITING FOR APPROVAL	31/Mai/22	Heute 04:53 PM
☐	ITSM-22	DB Backup Anfrage	Roman Braunstingl	Nicht zugewiesen	WAITING FOR SUPPORT	01/Jun/22	Morgen 10:56 AM
☐	ITSM-23	VPN Zugang für Home Office	Roman Braunstingl	RB Roman Braunstingl	WAITING FOR SUPPORT	01/Jun/22	Morgen 10:58 AM

IT Service Desk DEMO
 Serviceprojekt

- Warteschlangen
- Serviceanfragen
- Vorfälle
- Probleme
- Änderungen

FUNKTIONEN

Kalender für Änderun...

- Dienste
- Warnungen
- Bereitschaft

WISSEN

- Wissensdatenbank
- Berichte

KANÄLE UND MITARBEITER

- Kanäle
- Kunden
- Team einladen

VERKNÜPFUNGEN

- Verknüpfung hinzufügen...

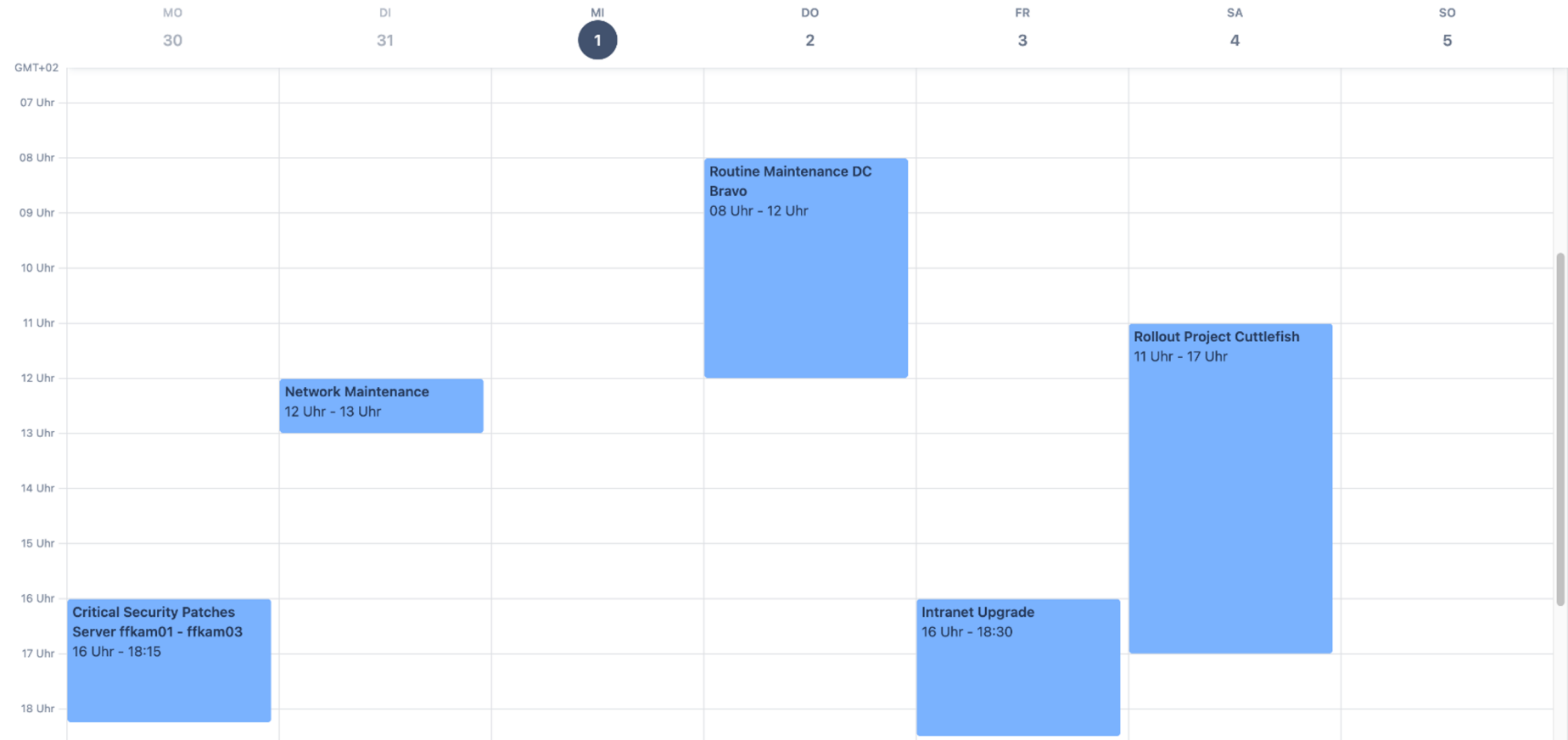
Projekte / IT Service Desk DEMO

Kalender mit Änderungen

Juni 2022 < > Heute

Filtern nach:
 Projekt: Alle ▾
 Service: Alle ▾
 Status: Alle ▾

Woche ▾



VPN Zugang für Home Office

[Create subtask](#) [Link issue](#) [v](#) [...](#)**RB** Roman Brauningl raised this request via Portal[Hide details](#)[View request in portal](#)

Description

Mein user ist noch nicht freigeschaltet

Aktives Team

[+ Add object](#)

Similar requests

[...](#) [v](#)

Activity

Show: [All](#) [Comments](#) [History](#) [Work log](#)Newest first [↓](#)**AJ** Automation for Jira updated the Organisationseinheit 15 seconds ago [HISTORY](#)
None → Development**AJ** Automation for Jira updated the Kunde 17 seconds ago [HISTORY](#)
None → Roman Brauningl**AJ** Automation for Jira updated the Service 17 seconds ago [HISTORY](#)
None → Netzwerk**RB** Roman Brauningl created the Issue 20 seconds ago [HISTORY](#)Request Type [v](#) VPN Zugang beantragenPriority [=](#) Medium

Labels None

Knowledge base [v](#) 1 related article

Request participants None

Organizations None

Kunde [^](#)[v](#) **Roman Brauningl** [v](#)Organisationseinheit [^](#)[v](#) **Development** [v](#)Service [^](#)[v](#) **Netzwerk** [v](#)Automation [v](#) Rule executionsMore fields [^](#)

Urgency None

Impact None

Pending reason None

Product categorization None

Jira

Ihre Aufgaben

Projekte

Filter

Dashboards

Personen

Insight

Apps

Erstellen

Q

Suchen

1

?

RB

IT Service Desk DEMO

Zurück

ITSM-23

Zurück

Serviceanfrage

MARKIERT

Unassigned

TEAM-PRIORITY

Open service

My service r

Warte

Feedb

ITSM Service Request Workflow

+

-

```
graph TD; Start(( )) --> WaitingSupport[WAITING FOR SUPPORT]; WaitingSupport --> WaitingLocal[WAITING FOR LOCAL CONTACT]; WaitingSupport --> WaitingExternal[WAITING FOR EXTERNAL]; WaitingSupport --> WaitingCustomer[WAITING FOR CUSTOMER]; WaitingSupport --> Scheduled[SCHEDULED]; WaitingLocal --> WaitingSupport; WaitingExternal --> WaitingSupport; WaitingCustomer --> WaitingSupport; Scheduled --> Resolved[RESOLVED]; Resolved --> Closed[CLOSED]; WaitingSupport --> Resolved; Resolved --> Closed; Closed --> Closed; Alle[Alle] --> Resolved; Alle --> Closed;
```

Halten Sie Ihre Maus über Objekte, um Übergangsnamen anzuzeigen.

Schließen

RB

Roman Braunstingl hat einen Kommentar hinzugefügt vor 3 Stunden

KOMMENTARE

Organisationseinheit

IT Assets
Keine Beschreibung

Objekte suchen Übersicht Diagramm Objektschema

Objekttypen suchen

- Service (8)
 - Meta Info
 - Kostenstelle (10)
 - Service Criticality (5)
 - Service Time (3)
 - Team (5)
 - Lieferant (2)
 - Betriebssystem (5)
 - Datenbank (6)
 - Hersteller (16)
 - Produkt
 - Telefon (30)
 - Bildschirm (6)
 - Software (9)
 - Peripherie (18)
 - Client
 - Tablet (5)
 - Notebook (6)
 - Desktop PC (19)
 - Org Structure
 - Organisationseinheit (6)
 - Person
 - Mitarbeiter (11)
 - Kunde (60)
 - Asset (11)
 - Server (6)

- Service
Keine Beschreibung
- IQL eingeben (fügt implizit die aktuelle Objekttyp-ID hinzu)
- Name
- CRM
 - Datenbanken
 - ERP
 - IDM
 - Intranet
 - Netzwerk
 - Servers, VMs, & Containers
 - Storage

IT Assets / Service / IA-68

CRM

Bearbeiten Kommentieren Mehr Objektdiagramm

Details

Name CRM

Kritikalität Prio 4

Verfügbarkeit Bürozeiten

Service Manager Lili Sommer

Abhängig von Netzwerk IDM

Infrastruktur smkal01

1st Level Support Betrieb

Aktivität

Kommentare Verlauf

Erstellt	Typ	Akteur	Attribut	Alter Wert	Neuer Wert
22/Oct/21 2:34 PM	Referenz ändern	Roman Braunstingl	Abhängig von	IDM	IDM, Netzwerk
20/Oct/21 4:51 PM	Referenz hinzugefügt	Roman Braunstingl	1st Level Support		Betrieb
20/Oct/21 4:39 PM	Referenz hinzugefügt	Roman Braunstingl	Infrastruktur		smkal01
20/Oct/21 4:34 PM	Referenz hinzugefügt	Roman Braunstingl	Abhängig von		IDM

Daten

Created 20/Oct/21 3:47 PM

Updated 22/Oct/21 2:34 PM

Eingehende Referenzen

Kein/e referenziertes/n Objekt/e gefunden

Anhänge

Dateien zum Anhängen ablegen
Die maximal zulässige Dateigröße für das Hochladen beträgt 20.0 MB.

Dateien anhängen

Keine Anhänge vorhanden

Verbundene Jira-Vorgänge

Filter:Nicht erledigt

Keine zugehörigen Vorgänge für den angegebenen Filter gefunden!

Knowledge Base

 Herzlich Willkommen in der Wissensdatenbank der IT!

Abwicklung von IT-Anfragen



Unsere IT-Serviceline ist Ihr zentraler Kontakt für alle IT-Anfragen und hier erreichbar:

Tel: +43/ 123 456-0000

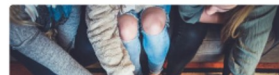
Mail: itsm@celix-test.atlassian.net oder

[Self Service Portal](#)

Folgende Daten sind für uns wichtig, um Ihre Anfrage ohne Verzögerung beantworten zu können:

- Name
- Kontaktdaten
- Name der Anwendung (bei der unterstützt werden soll bzw. die angefordert wird)
- Betriebssystem (mit Versionierung - bspw. Win 10, macOS Mojave, etc.)
- Detaillierte Problembeschreibung mit Screenshots

Angebotene IT-Services



Customer Relationship Management (CRM)



EMPOWERING YOUR TEAM

Wir sind gerne für Sie da!

www.celix.at | +43 1 50 36 111 | office@celix.at