

**WO
MENSCH**

**BERATUNG
TRIFFT**

geno.HR Handbuch Kundenticketsystem

Stand: 30.10.2019

Inhalt

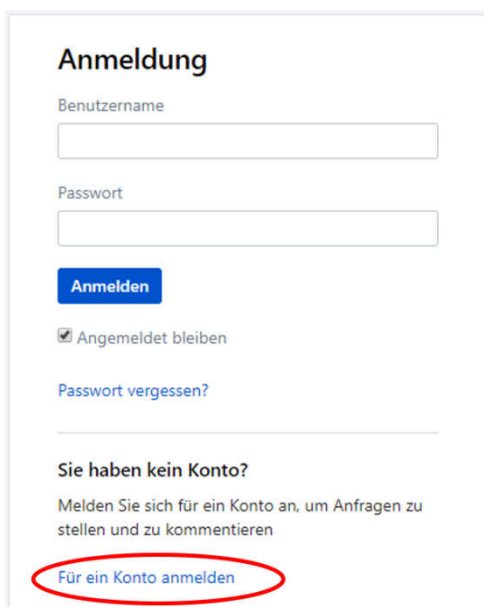
1. Anmeldung und Passwort rücksetzen	3
2. Anfragearten	4
2.1. Frage	4
2.2. Fehler	5
2.3. Vertrieb	5
2.4. Entwicklungswunsch	5
3. Sichtbarkeit Ihrer Tickets	6
3.1. Freigabe an alle Mitglieder Ihrer Organisation	6
3.2. Freigabe an einzelne Kollegen	7
3.3. Freigabe rückgängig machen	7
4. Tickets wiederfinden	8
4.1. Status	8
4.2. Teilnehmer	8
4.3. Tickettyp	9
5. Ticketablauf	9

1. Anmeldung und Passwort rücksetzen

Über den Link zu unserem Ticketsystem <https://jira.perbility.de/servicedesk/customer/portal/2> gelangen Sie zur Loginseite, wo Sie sich selbst zu unserem Ticketsystem anmelden können. In der Regel legen wir diese Zugänge gemeinsam mit Ihnen im Workshop an und fügen Sie ihrer Organisation hinzu. Dies hat den Vorteil, dass Sie Tickets mit Kollegen oder ihrer gesamten Organisation teilen können.

Bitte sprechen Sie sich in Ihrer Organisation ab und gewähren Sie nur Ansprechpartnern zu geno.HR einen Zugang zu unserem Ticketsystem die berechtigt sind, Änderungen am Produkt geno.HR zu veranlassen.

Wenn Sie nicht in Folge eines Workshops in die Organisation eingetragen sind, sollte ein Kollege uns ein Frageticket schreiben und uns mitteilen zu welcher Organisation Sie gehören, damit wir Sie hinzufügen können.



Anmeldung

Benutzername

Passwort

Anmelden

Angemeldet bleiben

[Passwort vergessen?](#)

Sie haben kein Konto?

Melden Sie sich für ein Konto an, um Anfragen zu stellen und zu kommentieren

[Für ein Konto anmelden](#)

Ihr Passwort können Sie im Menü rechts oben in Ihrem Profil ändern. Falls sich Ihre Mailadresse ändert, melden Sie sich gerne per Ticket an uns, unsere Administration kann diese anpassen, so dass Sie Ihren Account behalten können.

Achtung: Sollten Sie oder ein Kollege ihre Organisation verlassen, geben Sie unserem Kundenbetreuersteam bitte per Frageticket Bescheid. Wir können offene Tickets dann gegebenenfalls auf Kollegen oder Nachfolger umschlüsseln und ihren Account sperren. Wird der Account nicht gesperrt, kann dieser weiterhin genutzt werden!

2. Anfragearten

Mit dem geno.HR Support Ticketsystem erreichen Sie uns schnell und einfach unter <https://jira.perbility.de/servicedesk/customer/portal/2>. Sie können Ihre früheren Anfragen einsehen und nachverfolgen, wie der Stand Ihrer Anfragen bei uns ist. Sie können Ihre Anfragen mit Kollegen im Haus teilen und gemeinsam bearbeiten. Die unterschiedlichen Anfragearten helfen uns dabei, ihr Anliegen zielgerichtet zu bearbeiten.



Willkommen beim geno.HR-Personalmanagement Support



Frage

Sie haben eine inhaltliche oder technische Frage zu geno.HR-PM? Wir helfen Ihnen gerne.



Fehler

Sie erhalten eine Fehlermeldung? Bitte beschreiben Sie hier das Problem.



Entwicklungswunsch

Sie sehen etwas, das wir verbessern können? Wir freuen uns über Feedback!



Vertrieb

Sie sind interessiert an weiteren Modulen? Dann nehmen Sie hier Kontakt auf. Gerne stellen wir Ihnen die Module in einem Webinar vor.

Zu Ihren aktuellen Anfragen

Zu Ihren gemeldeten Fehlern

HOTLINE
0951-408331-04

2.1. Frage

Sie haben eine inhaltliche oder technische Frage zu geno.HR? Dann leiten Sie diese bitte per Frageticket an uns weiter. Unsere Kundenbetreuung gibt Ihnen zeitnah eine Rückmeldung zu Ihrem Anliegen.

2.2. Fehler

Sie erhalten eine Fehlermeldung? Dann schicken Sie bitte ein Fehlerticket an uns, damit wir das Problem direkt prüfen und Ihnen weiterhelfen können.

2.3. Vertrieb

Sie sind interessiert an weiteren Modulen? Gerne stellen wir Ihnen die Module in einem Webinar vor. Geben Sie uns einfach per Vertriebsticket Bescheid. Wir melden uns bei Ihnen, um einen Termin zu vereinbaren.

2.4. Entwicklungswunsch

Sie haben eine Idee, was wir verbessern oder weiterentwickeln können? Dann schicken Sie ein Entwicklungswunsch-Ticket an uns. Im Unterschied zum Frage- und Fehlerticket erhalten Sie hierauf keine unmittelbare Rückmeldung. Ihr Wunsch wird aber in jedem Fall von unserer Produktentwicklung geprüft. Ihre Erklärung, wofür Sie diese neue Entwicklung brauchen, hilft uns daher sehr bei der Priorisierung der Tickets. Nachdem wir viele Ideen und Vorschläge erhalten, sammeln wir diese Themen und prüfen Ihre Anforderungen auch mit anderen Kunden, um ein Produkt zu bauen, das für viele Kunden gut nutzbar ist. Falls Ihr Wunsch umgesetzt wird, werden Sie direkt im Ticket darüber informiert.

3. Sichtbarkeit Ihrer Tickets

Wenn mehrere Mitarbeiter Ihrer Organisation bei uns im Ticketsystem angemeldet sind, ordnen wir Sie in der Regel direkt nach dem Workshop einer Organisation zu. Damit haben Sie die Möglichkeit Ihre Tickets mit einzelnen oder allen Kollegen zu teilen. Wir empfehlen die Freigabe der Tickets an einzelne Personen, da sie dadurch besser überblicken können, wer Ihre Tickets sehen kann.

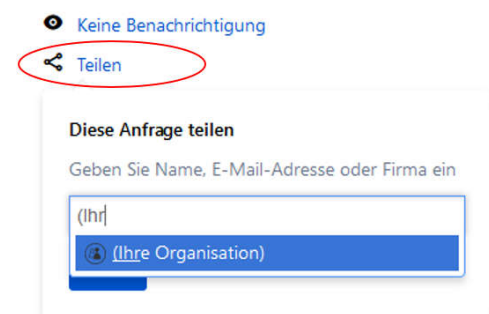
Achten Sie bei der Freigabe an Kollegen bitte darauf, dass diese die Berechtigung haben ggf. sensible Daten auch zu lesen. Personenbezogene Daten müssen unkenntlich gemacht werden.

3.1. Freigabe an alle Mitglieder Ihrer Organisation

Wenn Sie ein Ticket erstellen, ist dieses immer "privat" eingestellt. Nur Sie können das Ticket sehen. Wenn Sie ihr Ticket für alle Mitglieder ihrer Organisation sichtbar machen möchten, können Sie es ganz unten im Formular im Dropdown "Private Anfrage" auf "Mit (Ihre Organisation) teilen" stellen. Diese Einstellung nehmen Sie während des Erstellvorgangs vor.



In bestehenden Tickets können Sie über die Funktion „Teilen“ Ihrer Organisation ein Ticket freigeben. Fangen Sie einfach an, den Namen Ihrer Organisation in das Textfeld zu tippen und wählen Sie diese aus.



3.2. Freigabe an einzelne Kollegen

Nach Erstellen eines Tickets können Sie Tickets auch an einzelne Kollegen freigeben. Dazu öffnen Sie das Ticket und klicken rechts von der Beschreibung auf den Button „Teilen“. Sie können dann die Mailadressen der Kollegen eingeben und das Ticket freigeben.



Achtung: Aus Datenschutzgründen empfehlen wir die Freigabe an einzelne Kollegen. Falls Sie für einzelne Module andere Ansprechpartner im Haus haben, können Sie so besser steuern, wer Ihre Tickets sieht.

3.3. Freigabe rückgängig machen

Rechts neben dem Inhalt ihres Tickets wird angezeigt, wer Ihr Ticket einsehen kann. Dort können Sie Ihre Freigabe mit Klick auf „Entfernen“ auch widerrufen.



4. Tickets wiederfinden

Ihre offenen Tickets finden Sie am einfachsten, wenn Sie auf der Startseite einen der Buttons „Zu Ihren aktuellen Anfragen“ oder „Zu Ihren gemeldeten Fehlern“ klicken.

Zu Ihren aktuellen Anfragen


Zu Ihren gemeldeten Fehlern

Alle weiteren Tickets können Sie über die Dropdowns über der Ticketliste suchen.

geno.HR Personalmanagement Support

Anfragen

Offene Anfragen | Testkunde | Jegliche Anfragearten | Nach Vorgängen suchen

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Service desk	Status	Antragsteller	Erstellt
	TJ-15	Testticket	Test JSD	WARTEN AUF SUPPORT	JSD- TJ Testnutzer	18.07.19 16:06

4.1. Status

In der Regel zeigen wir hier ihre offenen Tickets an, sie können auch alle Tickets oder nur die geschlossenen Tickets hier auswählen.

Offene Anfragen

- Jeder Status
- Offene Anfragen
- Geschlossene Anfragen

4.2. Teilnehmer

Hier können sie auch nur die Tickets, die Sie erstellt haben oder alle Tickets, die Ihrer Organisation freigegeben wurden, auswählen.

4.3. Tickettyp

Hier können Sie entweder alle Tickettypen anzeigen lassen oder einzeln diejenigen Tickettypen auswählen, für die Sie auch Tickets erstellt haben. Das sind:

- Frage
- Vertrieb
- Fehler
- Entwicklungswunsch

5. Ticketablauf

Bis auf die Entwicklungswunsch-Tickets werden alle Ihre Anfragen innerhalb des nächsten Arbeitstages in unserem Kundenbetreuerteam bearbeitet und entweder intern an unsere Entwicklung weitergeleitet oder direkt von uns beantwortet. Falls wir Fragen an Sie haben, schreiben wir Ihnen eine Nachricht und stellen Ihr Ticket auf "Rückfrage", bis wir eine Antwort von Ihnen erhalten haben. Wenn Ihr Ticket bearbeitet ist, erhalten Sie von uns eine Nachricht und finden Ihr bearbeitetes Ticket bei den geschlossenen Tickets wieder.