

# Jira-Support-Portal des Informationszentrums

## Info- und Support-Theke im Service-Portal

Anfragen an die Bibliothek und Meldungen von IT-Problemen können auch über das Service-Portal der Info- und Support-Theke an das Info- und Support-Team übermittelt werden.

Dieses ist über

<https://jira.hft-stuttgart.de>

erreichbar.

In diesem Portal können Sie Fragen eingeben. Dabei werden Ihnen bereits bei der Eingabe mögliche Lösungsmöglichkeiten angeboten, welche sich aus dem Confluence-Hilfebereich des Informationszentrums speisen. Sollte keine Antwort für Ihre Frage oder Ihr Problem dabei sein, können Sie eine Support-Anfrage anlegen. Diese wird dann durch das Team der Info- und Support-Theke bearbeitet. Im Portal können Sie dabei jederzeit den Bearbeitungsstand Ihrer Support-Anfragen einsehen.

Parallel dazu führt das Senden einer Anfrage an

[ist@hft-stuttgart.de](mailto:ist@hft-stuttgart.de)

nun ebenfalls zur Erzeugung einer solchen Support-Anfrage. So kann auch bei Mail-Anfragen der Verlauf der Anfrage über das Portal eingesehen werden.

Im Portal gibt es außerdem die Möglichkeit zur Nutzung von weiteren Self-Service-Funktionen.

Aktuell befindet sich dort bereits der Confluence-Support sowie die Beantragung neuer Confluence-Bereiche. Das IZ wird in nächster Zeit eine Reihe weiterer Self-Service-Funktionen in das Portal integrieren, so dass Anfragen workflowgesteuert an den richtigen Stellen landen und schnell bearbeitet werden können. Das IZ hält Sie dazu auf dem Laufenden.

## Info and support desk in the service portal

Inquiries to the library and reports of IT problems can also be sent to the information and support team via the service portal of the information and support desk.

This can be reached via

<https://jira.hft-stuttgart.de>

In this portal you can enter questions. Possible solutions are offered to you as you enter the data, which are taken from the Confluence help area of the information center. If there is no answer to your question or problem, you can create a support request. This is then processed by the team at the information and support desk. You can view the processing status of your support requests at any time in the portal.

At the same time, sending a request to

[ist@hft-stuttgart.de](mailto:ist@hft-stuttgart.de)

now also generates such a support request. In the case of e-mail inquiries, the course of the inquiry can also be viewed via the portal.

The portal also offers the option of using other self-service functions.

Confluence support and the application for new Confluence areas are currently located there. In the near future, the IZ will integrate a number of other self-service functions into the portal, so that inquiries can be processed in the right place and processed quickly. The IZ will keep you up to date on this.