

## Dokumentation

*JIRA*

*Service Management –  
das Ticketsystem der  
SEAL Systems AG*

*Einfach, sicher und  
immer schnell informiert*

# *Inhaltsverzeichnis*

<b>1 Einleitung</b>	<b>4</b>
Ein Paket – der große Vorteil	4
Die Anwendung – leicht und unkompliziert	4
Die Organisation – Einsicht nur in die Tickets der Firma	4
Private Anfrage – nur für Sie bestimmt	4
Automatische E-Mail – immer über Änderungen informiert	4
<b>2 Voraussetzungen</b>	<b>5</b>
Internet und Browser	5
<b>3 Los geht's! So funktioniert JSM</b>	<b>5</b>
JSM Account – alles bleibt beim Alten	5
Neuer JSM Account – wir kennen uns schon	5
Neuer JSM Account – wir lernen uns erst kennen	6
JSM Anmeldung	6
Link zum JSM-Portal im Web-Browser eingeben	6
Anmeldung	6
Das Service & Support Center – Ihre persönliche Startseite	7
Support – der schnelle Draht zur Hilfe	8
Extended Support – wenn's etwas mehr sein darf	8
Anfragen – Übersicht aller Anfragen (Tickets)	8
Der Avatar/Benutzer Button – ab zum Profil	8
Log Out – und tschüss	8
Profil – das sind meine Daten	8
Support & Extended Support – Ein Ticket anlegen	10
Summary – Worum geht es?	12
Description – Worum geht es genau?	12
Category – Muss es schnell gehen?	12
Component(s) – Welche Komponente(n) ist/sind betroffen	12
Attachment – Daten, Bilder & Co	13
Das Schloss – Wer darf das Ticket sehen?	13



## *Inhaltsverzeichnis*

Create – Ticket wird gespeichert und ab zu SEAL	13
Ein Ticket bearbeiten	13
Ticket öffnen	14
Comment – Ein neuer Kommentar/Antwort zu dem Ticket	14
Alles erledigt – Ticket schließen	14
Escalate – Für den Notfall! Hier muss es jetzt schnell gehen!	14
Ticket via E-Mail Funktion – einfach praktisch	16
<b>Tipps und Tricks</b>	<b>17</b>
Profil	17
Name, Sprache und Zeitzone ändern	17
Passwort	18
Konventionen für ein neues Passwort – nicht so einfach	18
Passwort vergessen	19
Automatische E-Mail-Benachrichtigungen	20
Lösung Teilen bei mehreren Ansprechpartnern	20
Benachrichtigungen abonnieren	21
Bei jedem Ticket benachrichtigt werden	21
JSM-E-Mails kommen nicht an	21

# 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 – Einsicht nur in die Tickets der Firma

Das Ticket wird für die individuelle Organisation („Customer Token“/„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 („Customer Token“/„Company“) erstellt, aber über die Funktion „Private Anfrage“ 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 Browser

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 Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome oder Safari.

Nachdem 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

Max.Mustermann@muster-firma.de

### JSM Account – 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 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](mailto:support@sealsystems.de).

### Neuer JSM Account – wir lernen uns erst kennen

Ihre Firma ist Neukunde? Sie erhalten alle nötigen Informationen bei Abschluss eines Wartungsvertrags.

## JSM Anmeldung

Link zum JSM-Portal im Web-Browser eingeben

Starten Sie einen Browser und geben Sie den Link zum JSM ein:

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

### Anmeldung

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

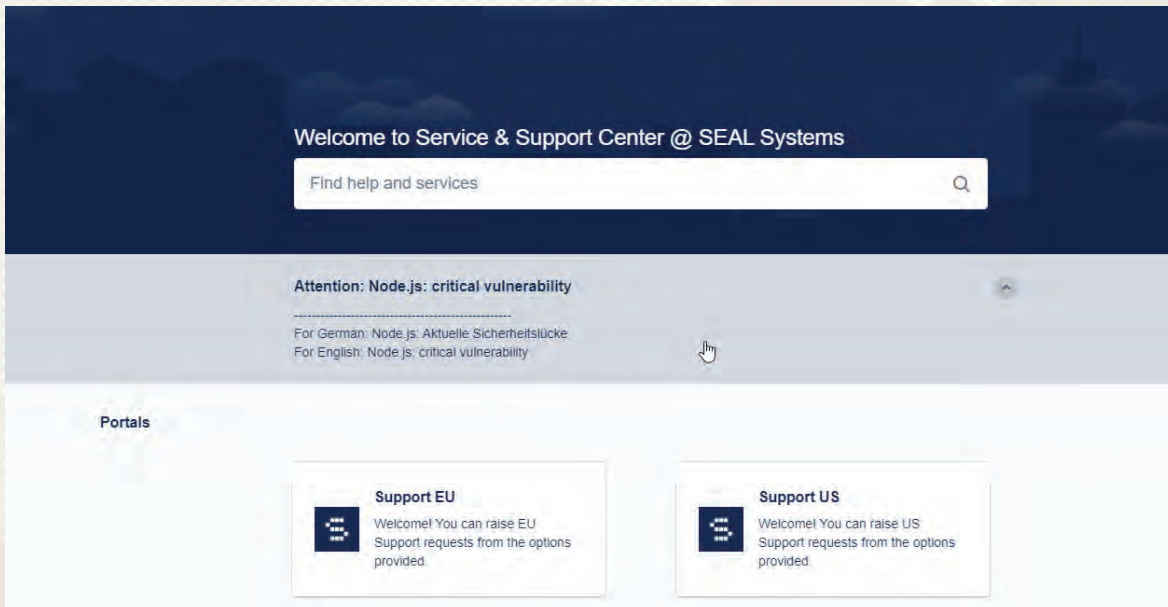
The image displays two sequential screenshots of the JSM (Jira Service Management) login interface. The left screenshot shows the initial login page titled 'Service & Support Center' with the instruction 'Enter your email to log in or sign up'. It features an 'Email address' input field and a 'Next' button. Below the form, it states 'Powered by Jira Service Management'. The right screenshot shows the subsequent 'Log in to continue' page, which includes a 'Back' link, an 'Email address' field, a 'Password' field with a visibility toggle, a 'Continue' button, and a 'Forgot password?' link.

- Username
  - E-Mail-Adresse
- Password
  - persönliches Passwort

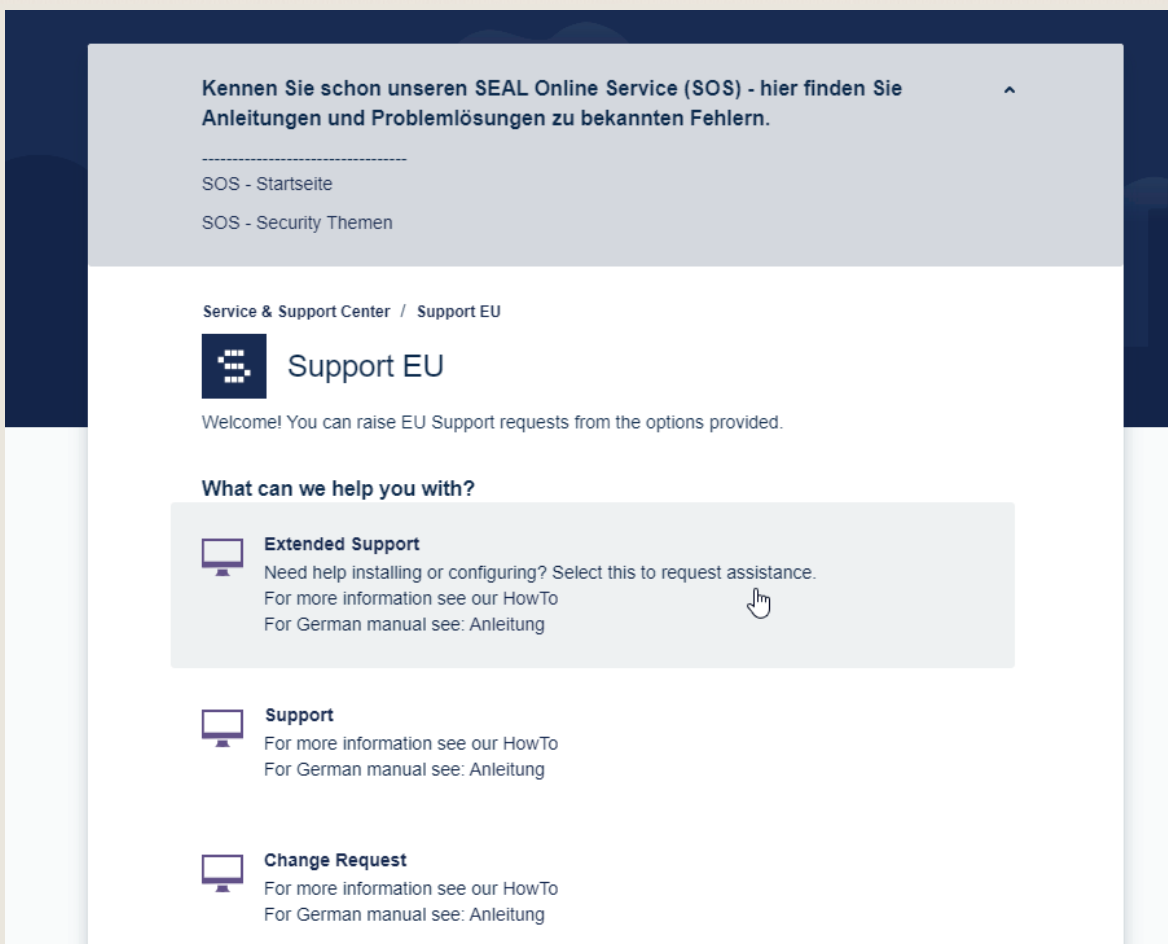
Nach dem Klick auf „Log In“ werden Sie im JSM-Portal angemeldet.

## Das Service & Support Center – Ihre persönliche Startseite

Nach dem Login landen Sie automatisch auf dem Service & Support Center, hier können Sie eine neue Anfrage erstellen:



Klicken Sie auf „Support EU“.





### **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? Oder haben Sie Neuansforderungen? Dann steht Ihnen der „Extended Support“ zur Verfügung.

### **Anfragen– Übersicht aller Anfragen (Tickets)**

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

Über die Filteroptionen können Sie die Trefferliste passend einschränken (Punkt 1 bis 3) und über das Suchfenster (Punkt 4) 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“.



Service & Support Center

## Requests

Request contains...   **Status: Open requests** **Seal Systems** Request type

Type	Reference	Summary	Status	Service project	Requester
	SPEU-45191	Einige Komponenten sind nicht installiert.	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Müller
	SPEU-35775	Das System ist nicht bootfähig.	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Müller
	SPEU-35926	Das System ist nicht bootfähig.	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Müller
	SPEU-36288	Das System ist nicht bootfähig.	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Müller
	SPEU-36876	Das System ist nicht bootfähig.	WAITING FOR CUSTOMER	Support EU	Frank Müller
	SPEU-36943	Das System ist nicht bootfähig.	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Müller
	SPEU-37121	Das System ist nicht bootfähig.	WAITING FOR CUSTOMER	Support EU	Frank Müller
	SPEU-39470	Das System ist nicht bootfähig.	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Müller

### 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.

### Support & Extended Support – Ein Ticket anlegen

Um ein Ticket anzulegen, nutzen Sie das Service & Support Center. Hier kommen Sie über die Bereiche „Support“ und „Extended Support“ direkt zum Dialog, in dem Sie das Ticket erfassen können.

**Support**

Die Anfrage ist über den Wartungsvertrag abgedeckt.

**Extended Support**

Die Anfrage ist nicht über den Wartungsvertrag abgedeckt. Beispiele hierfür sind 1st-Level-Support, Unterstützung beim Einspielen von Packages, Unterstützung bei der Stammdaten- und Konfigurationspflege, neue Wünsche, Anregungen und neue Anforderungen.

Anschließend erscheint der Dialog zur Erfassung des Tickets. Bis auf die optionalen Anhänge sind alle Felder Pflichtfelder. Aber nicht erschrecken, es sind ja nur vier.

Kennen Sie schon unseren SEAL Online Service (SOS) - hier finden Sie Anleitungen und Problemlösungen zu bekannten Fehlern.

SOS - Startseite  
SOS - Security Themen

Service & Support Center / Support EU

**Support EU**

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

What can we help you with?

Support  
For more information see our How...

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

Summary \*

1

Description \*

2

Category \*

3

Category 1: This software is not completely executable and/or data corruption occurs. This malfunction affects all users of the software.  
Show more...

Component(s) \*

4

Attachment:

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Browse

Share with \*

5

Share with Seal Systems

6

Send Cancel

- 1 Der Betreff    2 Die Beschreibung der Anfrage    3 Die Kategorie der Anfrage  
4 Welche Komponenten werden genutzt?    5 „Private Anfrage“ oder Teilen mit der Firma?  
(Voreingestellt ist Teilen)    6 Nach dem Klick auf „Create“ wird das Ticket angelegt



### **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, d. h. 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?**

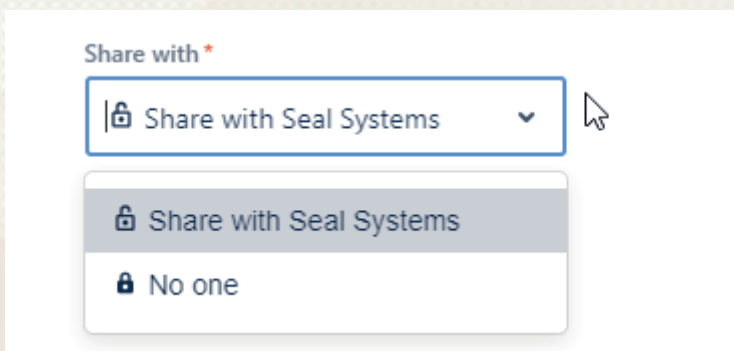
Wo liegt das Problem? Bitte wählen Sie mindestens eine Komponente aus. Die Auswahl wird durch Trefferlisten erleichtert.

### 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.)

### 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.



### Create – Ticket wird gespeichert und ab zu SEAL

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

### Ein Ticket bearbeiten

Sie können ein Ticket jederzeit bearbeiten. Dies ist zum Beispiel notwendig, wenn Sie noch weitere Informationen erfassen möchten oder wenn das Ticket den Status „Waiting for customer“ bekommt und nun Sie am Zuge sind.

Alle Statusänderungen sowie Kommentare werden Ihnen per E-Mail kommuniziert. Sie bleiben stets auf dem aktuellen Stand.

## Ticket öffnen

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

Service & Support Center

### Requests

Request contains...  **Status: Open requests** **Seal Systems** Request type

Type	Reference	Summary	Status	Service project	Requester
	SPEU-45191	SEAL - Organisationschart 2020 - Computer Support	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Meier
	SPEU-35775	SEAL - 2020-01-01: Prozessplan - Checkliste	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Meier
	SPEU-35926	SEAL - 2020-01-01: Prozessplan - Checkliste	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Meier
	SPEU-36288	SEAL - 2020-01-01: Prozessplan - Checkliste	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Meier
	SPEU-36876	SEAL - 2020-01-01: Prozessplan - Checkliste	WAITING FOR CUSTOMER	Support EU	Frank Meier
	SPEU-36943	SEAL - 2020-01-01: Prozessplan - Checkliste	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Meier
	SPEU-37121	SEAL - 2020-01-01: Prozessplan - Checkliste	WAITING FOR CUSTOMER	Support EU	Frank Meier
	SPEU-39470	SEAL - 2020-01-01: Prozessplan - Checkliste	WAITING FOR SUPPORT	Support EU	Frank Meier

Das Ticket wird geöffnet



## Originalauswahl DDC funktioniert nicht

M. Miller raised this on 08/Aug/22 11:05 AM [Hide details](#)

**Description**

Beim Kunden habe ich die Einrichtung der Originalauswahl wie in der Dokum beschrieben durchgeführt.

Leider ist das Ergebnis nicht wie erwartet. Anstelle eines Ausgabeauftrags mit 2 selektierten PDFs werden zwei Ausgabeaufträge mit jeweils einem PDF erstellt.

Erwartet wird ein Ausgabeauftrag mit zwei selektiertem Originalen

**Category**

Category 2

**Status**

WAITING FOR SUPPORT

Notifications off

Resolve this issue

Cancel request

Escalate

**Request type**

Support

**Shared with**

M. Miller  
Creator

Seal Systems

+ Share

### Activity

M. Miller 15/Aug/22 9:27 AM

Mail an den Kunden

Hallo zusammen,

im Anhang finden Sie einen neuen Transport, welcher das Problem mit der Originalauswahl lösen sollte.

**Wichtig:**

- Die Implementierung der Funktionalität wird durch ein Enhancement realisiert.
- Die getrennte Verarbeitung von Originaldateien mit demselben Namen wird nicht unterstützt.

Bitte den Transport importieren und anschl. die Originalauswahl testen.

Bei Fragen oder Problemen stehe ich gerne zur Verfügung

### Comment – Ein neuer Kommentar/Antwort zu dem Ticket

Über die Kommentarzeile oben schreiben Sie einen Kommentar zu Ihrem Ticket. 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:

- **Resolve this issue:**

Das eingespielte Package hat geholfen? Die vorgeschlagene Konfiguration hat gewirkt? Die Anfrage ist erledigt? Super! Mit „Dieses Problem beheben“ 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“ 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 via E-Mail Funktion – 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](mailto:support@sealsystems.de). 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.



# Tipps und Tricks

## Profil

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

### Name, Sprache und Zeitzone ändern

Sie möchten das Menü in einer anderen Sprache angeboten haben? Oder Sie arbeiten in einer anderen Zeitzone? Kein Problem: „Edit your profile“:

Service & Support Center

### Profile

1 Your changes may take up to five minutes to appear. If you log in with single sign-on, your name will be automatically updated to match the single sign-on provider.

**Personal details**

Name  
[Text field] 1

Email  
[Text field]

Password  
Change password 2

**Language and time zone**

Language \*  
English (United States) 3

Time zone \*  
Europe (GMT+01:00) Berlin 4

Save

- 1 Anzeigename
- 2 Passwort ändern
- 3 Menüsprache im JSM
- 4 „Ihre“ Zeitzone



## Passwort

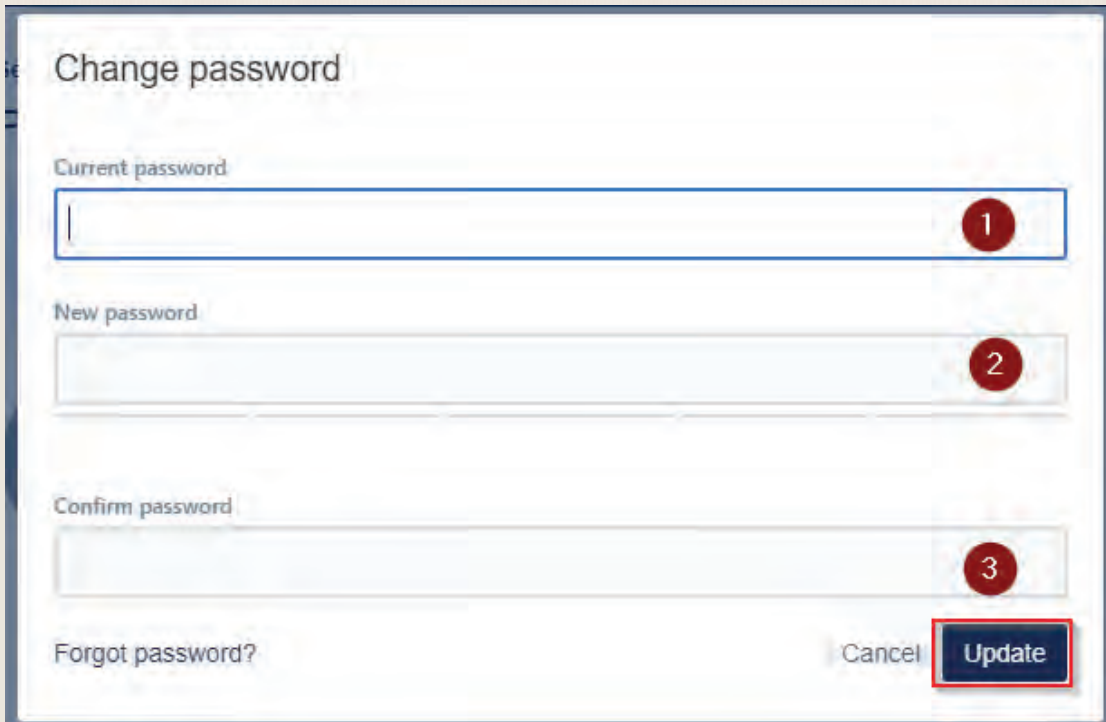
Konventionen für ein neues Passwort – nicht so einfach

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

- Minimum 8 Stellen lang
- Es muss 3 aus diesen 4 Zeichenvorgaben enthalten:
  - Großbuchstabe
  - Kleinbuchstabe
  - Nummer
  - Sonderzeichen

### Passwort ändern, aktuelles Passwort ist bekannt

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



Change password

Current password

New password

Confirm password

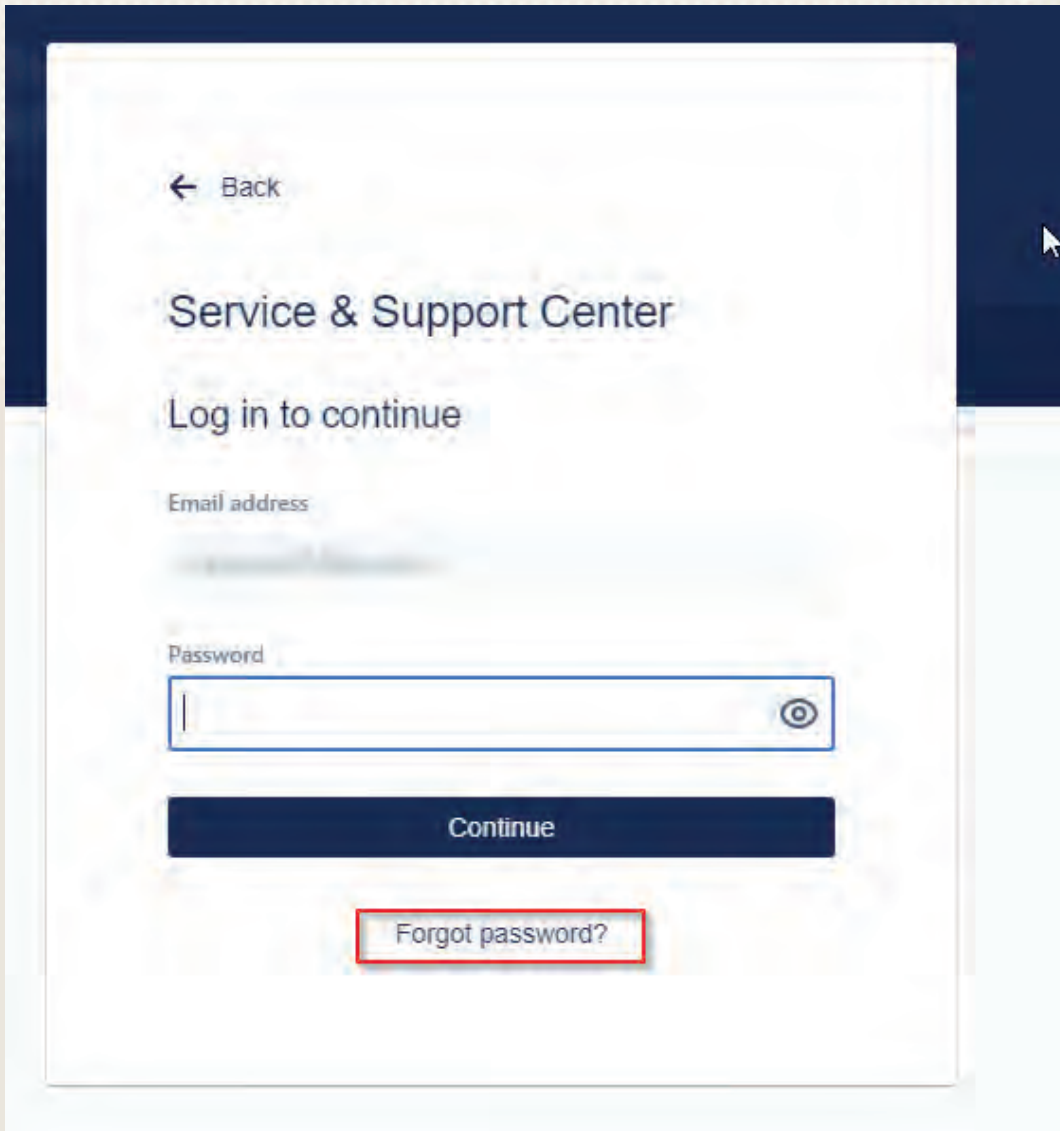
Forgot password?

Cancel Update

Mit Update 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?“



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Service & Support Center' login page. At the top left, there is a 'Back' link with a left-pointing arrow. The main heading is 'Service & Support Center'. Below it, the text 'Log in to continue' is displayed. There are two input fields: 'Email address' and 'Password'. The 'Password' field has a blue border and a toggle icon (an eye) on the right side. Below the input fields is a dark blue button labeled 'Continue'. At the bottom of the form, there is a red rectangular button labeled 'Forgot password?'.

Mit Klick auf „Continue“ erhalten Sie dann eine E-Mail mit Link zur Neuvergabe Ihres Passwortes.

## Automatische E-Mail-Benachrichtigungen

### Lösung Teilen bei mehreren Ansprechpartnern

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

Sie können das bei einer Anfrage auf der rechten Seite ändern und über „Diese Anfrage teilen“ einen Mitarbeiter Ihrer Firma hinzufügen. Dieser bekommt dann auch Benachrichtigungen.

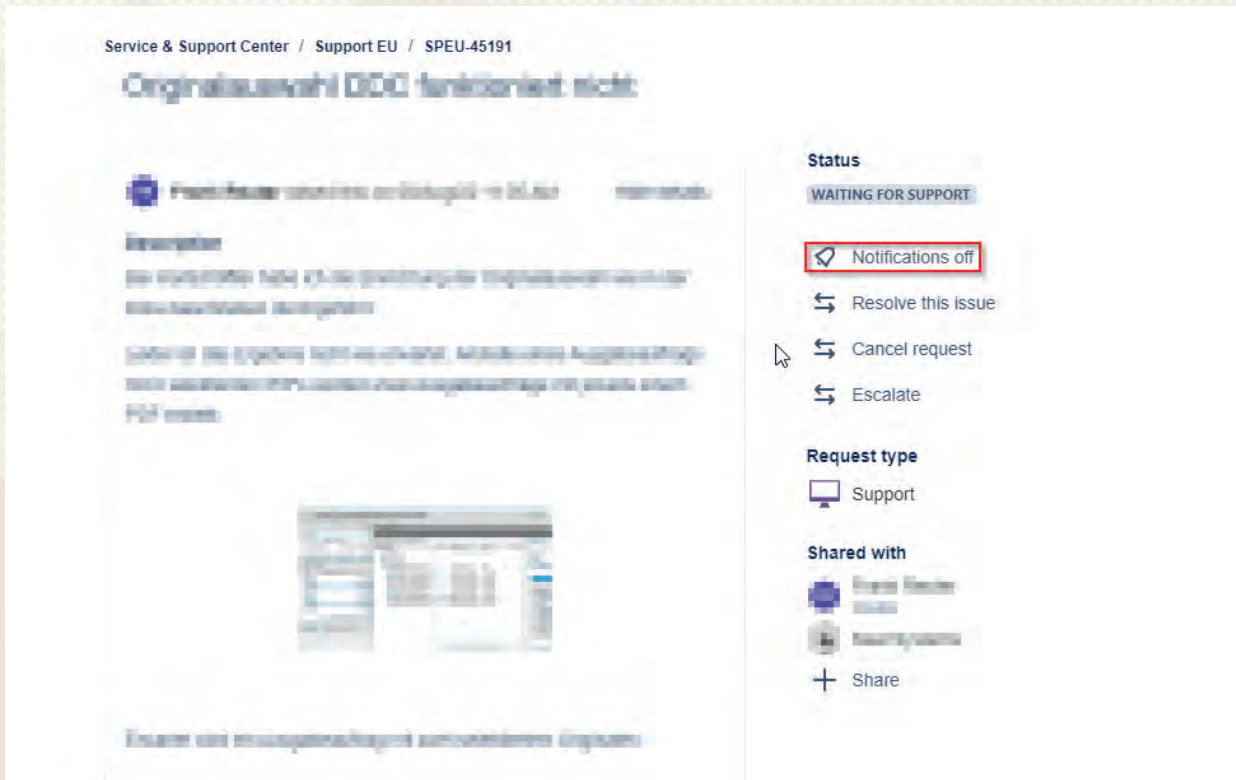
Im Beispiel unten ist „Max Mustermann“ der Ersteller und teilt die Anfrage mit „Ralf Beispiel“:

The screenshot shows a JIRA Service Desk ticket interface. At the top, the breadcrumb navigation reads "Service & Support Center / Support EU / SPEU-45191". The ticket title is "Originalauswahl DCC funktioniert nicht". Below the title, there is a description field containing text about a software issue. A small screenshot of a software interface is visible within the description. On the right side of the ticket, there is a sidebar with several sections: "Status" (WAITING FOR SUPPORT), "Request type" (Support), and "Shared with" (listing users like Ralf Beispiel and Max Mustermann). At the bottom of the "Shared with" section, there is a red-bordered button with a plus icon and the text "Share".



## Benachrichtigungen abonnieren

Jeder Mitarbeiter Ihrer Firma kann Benachrichtigungen zu einer Anfrage abonnieren, indem er in die Anfrage geht und via „Benachrichtigungen erhalten“ die Benachrichtigungen einschaltet.



## Bei jedem Ticket benachrichtigt werden

Sprechen Sie Ihren SEAL Systems-Betreuer an, damit er Ihren Benutzer im Kunden-Stammsatz (Customer Record) 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](mailto:info@sealsystems.de)  
Web: [www.sealsystems.de](http://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](mailto:info@sealsystems.com)  
Web: [www.sealsystems.com](http://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](mailto:info@sealsystems.fr)  
Web: [www.sealsystems.fr](http://www.sealsystems.fr)