

Anfragen im Service Desk einreichen

Dieses Dokument enthält Anleitungen in Deutsch und Englisch. Für die englische Anleitung scrolle bitte nach unten.

Submit requests to the Service Desk

This document contains instructions in English and German. For the English instructions, please scroll down.

Bitte beachte, dass dich unser Team künftig bei telefonischen oder Anfragen via E-Mail darum bitten wird, ein Ticket im Service Desk zu eröffnen.

Please note that, in the future, our team will ask you to open a ticket in the Service Desk when you call or email us.

Deutsch	3	
1 Service Desk aufrufen und einloggen	3	
1.1 Zugang erstellen		3
1.2 Login		3
2 Service Desk Oberfläche	4	
3 Typen von Service Desk Anfragen	5	
4 Anfragen richtig dokumentieren	6	
4.1 Service Requests / Supportanfragen		6
4.2 Fehlverhalten der yawave App (oder deiner Schnittstelle, deiner Website, etc.)		6
5 Anfragen-Übersicht und Status	8	
5.1 Übersicht		8
5.2 Status		9
5.3 Detailansicht eines Tickets und mit Service Desk Team kommunizieren		10
English	11	
1 Open and login to the Service Desk	11	
1.1 Create Account		11
1.2 Login		11
2 Service Desk Usage	12	
3 Service Desk Request Types	13	
4 Document requests correctly	14	
4.1 Service / Support requests		14
4.2 Report issues / problems / incidents		14
5 Request overview and status	16	
5.1 Overview		16
5.2 Status		17
5.3 Detailed view of a ticket and communicate with service desk team		18

Deutsch

1 Service Desk aufrufen und einloggen

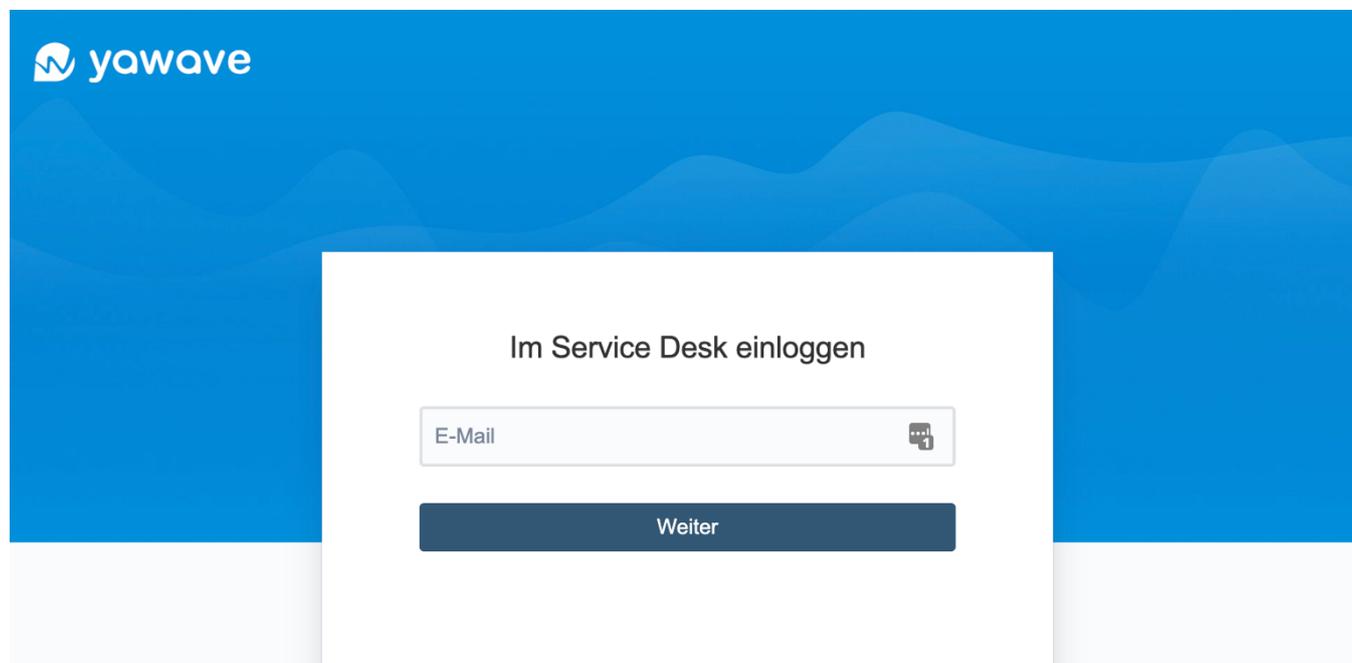
1.1 Zugang erstellen

Unseren Service Desk erreichst du unter <https://www.yawave.com/servicedesk/> Unser Team wird dir in den nächsten Tagen ein Konto einrichten. Du wirst von unserem Tool eine E-Mail mit Anweisungen zur Registrierung erhalten.

- Wenn du keine E-Mail bekommst innerhalb einer Woche, prüfe bitte dein Spam Postfach. Falls auch da keine E-Mail eingegangen ist, melde dich bitte bei deiner / deinem yawave Ansprechpartner:in.
- Dein Konto gehört zu dir. Innerhalb deiner Organisation erhalten alle Personen, welche mit yawave arbeiten, einen Zugang. Sollte ein weiterer Zugang benötigt werden, melde dich bitte bei deiner / deinem yawave Ansprechpartner:in.

1.2 Login

Sobald du dein Konto fertig erstellt hast und den Link oben aufrufst, wird diese Seite angezeigt:

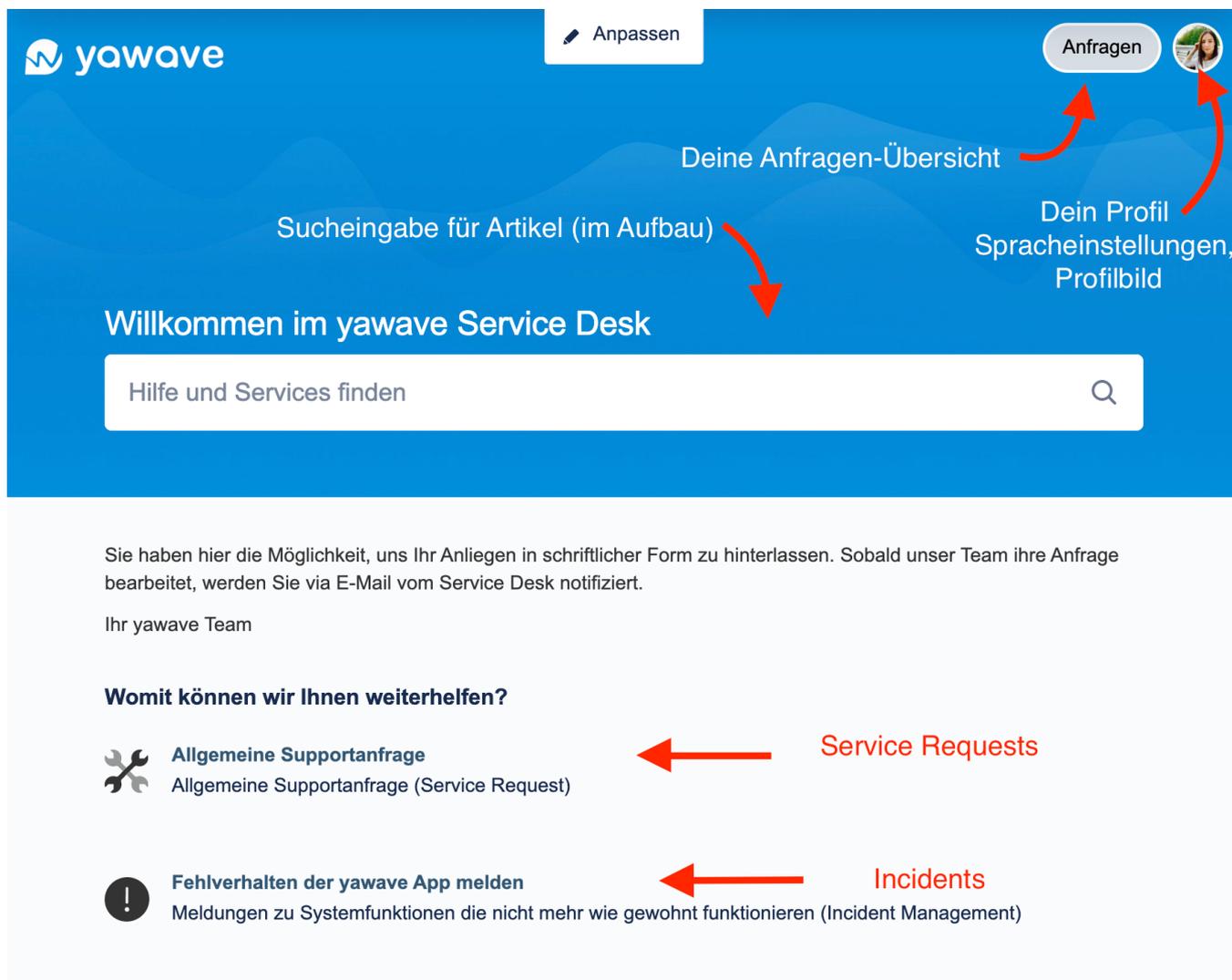


The screenshot shows the yawave login interface. At the top left is the yawave logo. The main heading is "Im Service Desk einloggen". Below this is a text input field labeled "E-Mail" with a speech bubble icon on the right. Underneath the input field is a dark blue button with the text "Weiter".

Gib deine E-Mail Adresse und dein Passwort ein, danach bist du eingeloggt.

2 Service Desk Oberfläche

Sobald du dich im Service Desk eingeloggt hast, Siehst du folgende Oberfläche:



The screenshot shows the yawave Service Desk interface. At the top left is the yawave logo. In the top right, there is an 'Anpassen' button and a user profile icon labeled 'Anfragen'. Below the logo is a search bar with the placeholder text 'Sucheingabe für Artikel (im Aufbau)'. The main heading reads 'Willkommen im yawave Service Desk'. Below this is another search bar with the placeholder text 'Hilfe und Services finden'. The main content area contains a message from the yawave Team and a section titled 'Womit können wir Ihnen weiterhelfen?'. This section has two items: 'Allgemeine Supportanfrage' (Service Requests) and 'Fehlverhalten der yawave App melden' (Incidents). Red arrows point from the text labels in the table below to these specific elements in the screenshot.

Anfragen	Oben rechts öffnest du die Liste / Übersicht aller Anfragen, die du bei uns eingereicht hast. Weiter unten findest du mehr Informationen dazu.
Profil	Klicke auf dein Profil Icon, um deine präferierte Sprache anzupassen, dein Konto anzupassen oder dich auszuloggen.
Sucheingabe	Die Sucheingabe durchsucht ein Verzeichnis von Hilfsartikeln. Dieses wird noch eine Weile im Aufbau sein. Wir verweisen auf die User Dokumentation .
Allg. Supportanfrage	Hier kannst du so genannte Service Requests einreichen.
Fehlverhalten melden	Hier meldest du uns, wenn etwas mit einer Lösung, die von yawave bereitgestellt wird (yawave App, Website, Schnittstelle) nicht funktioniert.

3 Typen von Service Desk Anfragen

Im Service Desk unterscheiden wir zwischen allgemeinen Support Anfragen (Service Requests) und Fehlverhalten der yawave App oder deiner Lösung (Incidents).

Beispiele von Supportanfragen

- Fragen zu, bzw. Unterstützung bei der Anwendung von yawave;
- Anpassungen von Vorlagen, Inhalten wie Logos oder Texten;
- Aufträge zur Löschung von Datensätzen;
- Und jegliche weitere Service Requests

Beispiele von möglichem Fehlverhalten (Incidents)

- Software ist nicht verfügbar;
- Software ist sehr langsam;
- Software zeigt einen Fehler an;
- Inhalte können nicht gespeichert werden;
- Newsletter wurde nicht gesendet

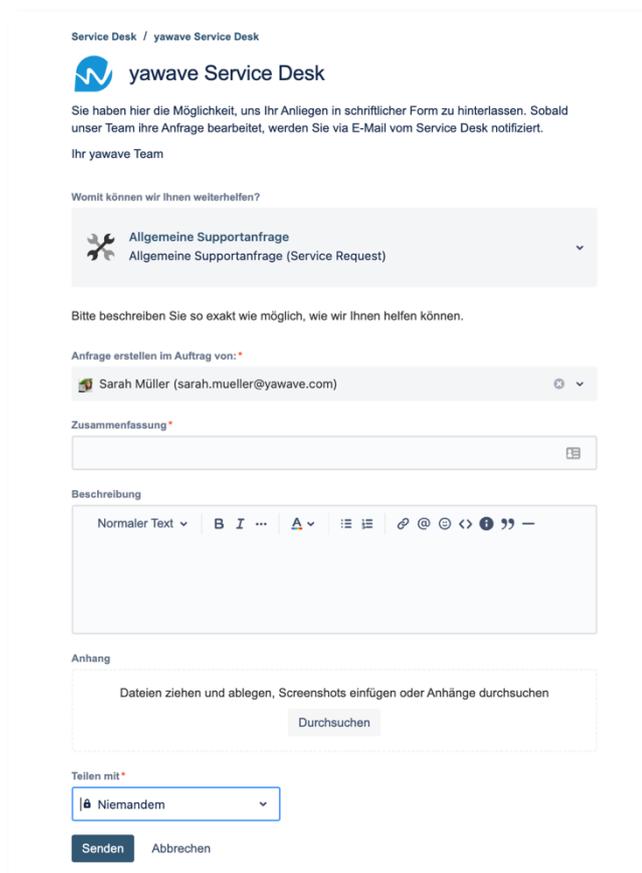
Mach dir keine Sorgen, wenn du versehentlich den falschen Typ beim Einreichen gewählt hast. Unser Team wird nach einer Prüfung deines Anliegens die Zuordnung allenfalls korrigieren.

Service Desk Anfragen sind kostenpflichtige Dienstleistungen, die dem Unternehmen nach Erledigung nach Aufwand verrechnet werden. Die Ausnahme liegt bei Garantieleistungen sowie bei Fehlverhalten der yawave App, also Verhalten, welches vom erwarteten Zustand abweicht. Sprich dich allenfalls mit den Verantwortlichen in deinem Team ab, bevor du eine Anfrage einreichst.

4 Anfragen richtig dokumentieren

4.1 Service Requests / Supportanfragen

Um einen Service Request einzureichen, klickst du auf «allgemeine Supportanfrage» auf der Startseite des Service Desks. Danach öffnet sich eine Maske, wo du verschiedene Felder siehst.



The screenshot shows the 'yawave Service Desk' interface. At the top, it says 'Service Desk / yawave Service Desk'. Below that is the yawave logo and the text 'Sie haben hier die Möglichkeit, uns Ihr Anliegen in schriftlicher Form zu hinterlassen. Sobald unser Team ihre Anfrage bearbeitet, werden Sie via E-Mail vom Service Desk notifiziert. Ihr yawave Team'. A dropdown menu is set to 'Allgemeine Supportanfrage (Service Request)'. Below this is a text area for the description, a 'Zusammenfassung' field, and an 'Anhang' section with a 'Durchsuchen' button. At the bottom, there is a 'Teilen mit' dropdown menu set to 'Niemandem' and 'Senden' and 'Abbrechen' buttons.

Deine Erfassung startet im Feld «Zusammenfassung». Schreibe dort einen vielaussagenden Titel hinein. Z.B. «User braucht andere Nutzerrechte»

In der Beschreibung beschreibst du dein Anliegen so ausführlich wie möglich.

Überlege dir bei deiner Beschreibung, welche Informationen wir brauchen, um dein Anliegen zu bearbeiten.

Folgende Informationen sind immer hilfreich:

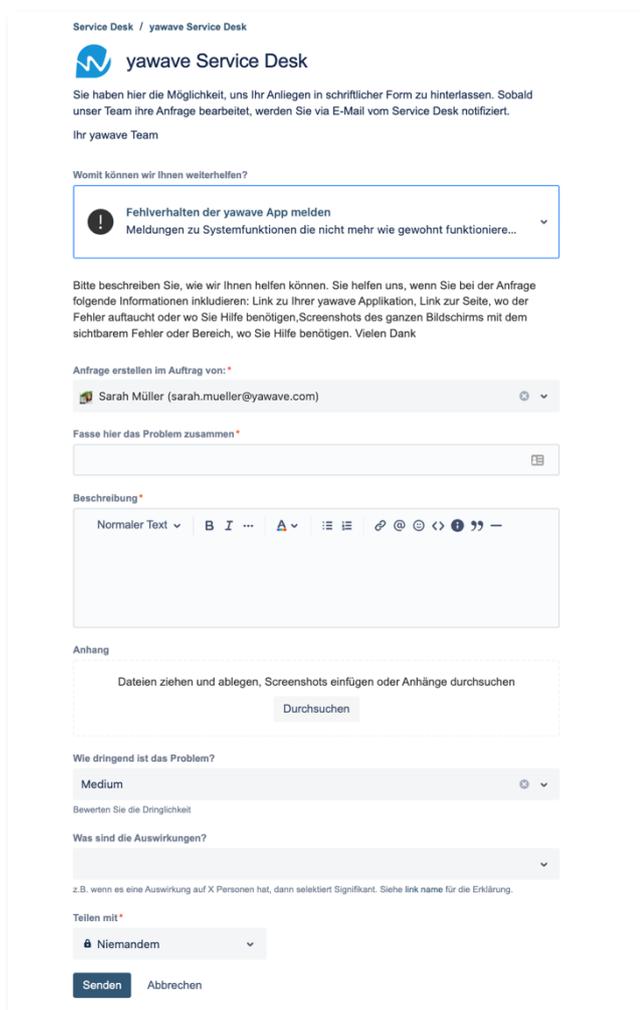
- Link zur betroffenen Seite
- Screenshots (können mit Ctrl C und Ctrl V in die Beschreibung eingefügt werden)
- Bei Kontakten / User Name und E-Mail Adresse

Ganz unten findest du ein Drop Down «Teilen mit». Dort kannst du deine Organisation auswählen. Wir empfehlen immer, die Anfragen innerhalb der Organisation zu teilen, damit im Falle deiner Abwesenheit auch andere den Status der Anfrage prüfen können.

4.2 Fehlverhalten der yawave App (oder deiner Schnittstelle, deiner Website, etc.)

Fehlverhalten bedeutet, dass die Applikation / Lösung nicht so funktioniert, wie sie sollte. Es erscheint ein Fehler beim Speichern und du kannst nicht speichern. Oder du hast eine Kategorie entfernt, aber immer, wenn du speicherst, erscheint sie wieder, du kannst sie nicht entfernen..

Beachte, dass für manche Anliegen, wie z.B. die Darstellung von yawave-Inhalten auf der Website, deine Agentur zuständig ist. Wenn du ein solches Anliegen bei uns einreichst, übergeben wir den Fall deiner Agentur und schliessen das Ticket bei uns.



The screenshot shows the 'yawave Service Desk' ticket creation interface. It includes a header with the yawave logo and 'yawave Service Desk'. Below the header, there is a section for 'Womit können wir Ihnen weiterhelfen?' with a dropdown menu. The main form area contains a 'Beschreibung*' field with a rich text editor toolbar. Below the description is an 'Anhang' section for uploading files. At the bottom, there are fields for 'Wie dringend ist das Problem?' (set to 'Medium'), 'Bewerten Sie die Dringlichkeit', 'Was sind die Auswirkungen?', and 'Teilen mit*' (set to 'Niemandem'). The form ends with 'Senden' and 'Abbrechen' buttons.

Deine Erfassung startet im Feld «Zusammenfassung». Schreibe dort einen vielaussagenden Titel hinein. Z.B. «neue Publikationen werden nicht mehr auf der Website dargestellt».

Bei der Beschreibung von Problemen im Feld «Beschreibung» helfen uns vor allem folgende Informationen:

- Link zur betroffenen Seite in yawave oder auf der Website oder eine andere Angabe, wo exakt der Fehler nachgestellt werden kann;
- Screenshots (können mit Ctrl C und Ctrl V in die Beschreibung eingefügt oder als Anhang mitgeschickt werden)
- Seit wann das Problem auftritt
- Wie wir es nachstellen können (Schritt für Schritt: Was muss unser Team machen, damit sie den Fehler reproduzieren können?)

Überlege dir bei deiner Beschreibung, welche Informationen wir brauchen, um den Fehler nachzustellen.

Du wirst ausserdem gefragt, wie dringend das Problem ist. Ein Blocker behindert den Betrieb wesentlich. Beispiel: Die Website ist nicht erreichbar. Diese Dringlichkeitsstufe ist selten in Anwendung. Eine Anfrage, die auch mal eine Woche liegen bleiben darf, hat die Stufe «low».

Unser Team wird dein Anliegen allenfalls neu priorisieren und die Dringlichkeitsstufe korrigieren.

Ganz unten findest du ein Drop Down «Teilen mit». Dort kannst du deine Organisation auswählen. Wir empfehlen immer, die Anfragen innerhalb der Organisation zu teilen, damit im Falle deiner Abwesenheit auch andere den Status der Anfrage prüfen können.

Fehlfunktionen der App bedeutet, dass die App nicht funktioniert, wie von yawave vorgesehen. Dies schliesst aus, dass die Applikation nicht so funktioniert, wie *erwünscht* (wenn also ein Ablauf nicht so programmiert ist, wie man sich das vorstellt, oder wenn ein Feature nicht alles abdeckt, was man sich wünscht). Ersteres ist ein Fehler, zweiteres ein sogenannter *Change*, eine (Neu-)Anforderung oder ein Entwicklungsauftrag. Diese werden nicht über den Service Desk eingereicht, sondern über deinen Ansprechpartner bei yawave oder bei deinem zuständigen Ansprechpartner bei der Agentur. Wenn du eine solche Anfrage dennoch über den Service Desk einreichst, wird dich unser Team telefonisch kontaktieren, damit wir dein Anliegen besprechen und klären können, ob wir dies weiterverfolgen sollen.

5 Anfragen-Übersicht und Status

5.1 Übersicht

Wenn du auf den Button «Anfragen» oben rechts klickst, öffnet sich das Menü mit den Optionen



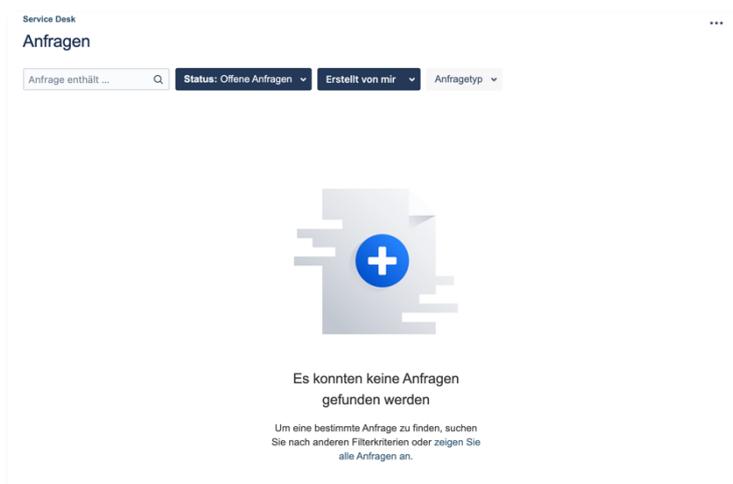
Erstellt von mir

Firma (alle Anfragen, die von Personen innerhalb deiner Firma eingereicht wurden)

Alle

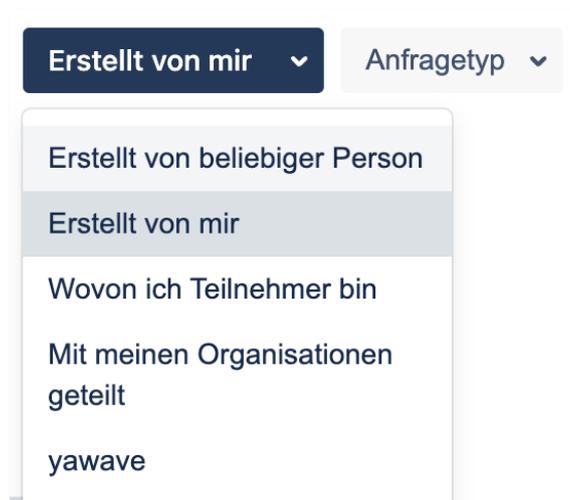
Diese 3 Optionen stellen Filter dar. Wenn du auf eine der Optionen klickst, gelangst du immer auf dieselbe Seite, es sind einfach andere Ergebnisse vorgefiltert. Z.B. «Erstellt von mir» hat einen Filter gesetzt, der so aussieht wie rechts abgebildet.

Es werden nur offene Anfragen angezeigt, die von dir persönlich eingereicht wurden.

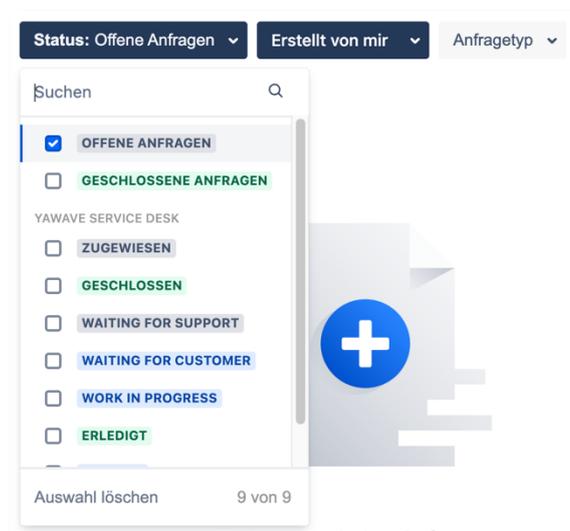


Wenn du den Filter änderst, z.B. auf «erstellt von beliebiger Person» oder «wovon ich Teilnehmer bin», siehst du die Anfragen, die mir dir innerhalb deines Unternehmens geteilt wurden.

Es werden keine Anfragen von fremden Unternehmen angezeigt.



Du kannst auch alte, bzw. geschlossene Anfragen wieder einsehen. Ändere dazu den Filter auf «geschlossene Anfragen» im Filter links daneben.



5.2 Status

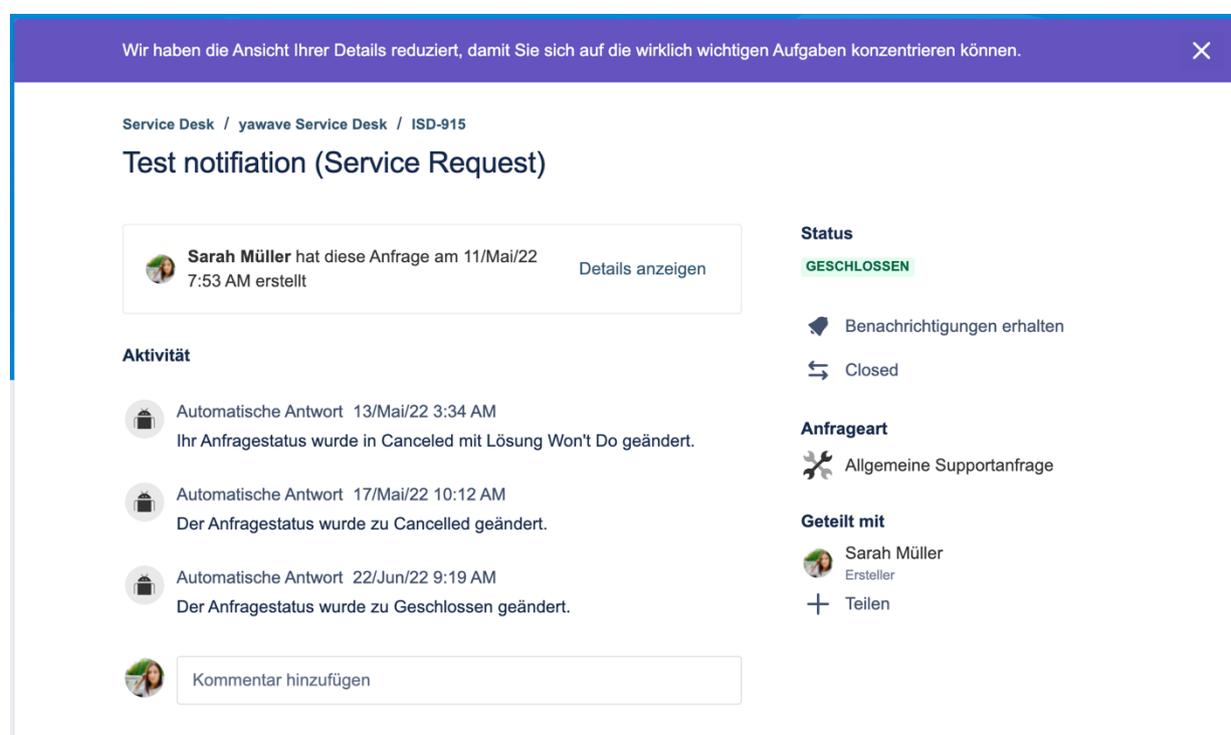
Die Status die du in der Übersicht oder deinen Tasks siehst, bedeuten folgendes:

Status	Bedeutung
Waiting for Support	Die Anfrage wurde von dir eingereicht. Sie wartet nur darauf, dass der Support sie liest und sie bearbeitet.
Zugewiesen	Deine Anfrage wurde von uns gelesen und einer Person oder einem Partner zur Erledigung zugewiesen.
Waiting for customer	Wir haben dir eine Frage in den Kommentaren gestellt und warten auf Antwort. ODER Wir haben dir eine Änderung zur Überprüfung zugewiesen und erwarten von dir ein Testing Feedback und den Bescheid, ob der Task damit erledigt ist.

On Hold	Wenn du einen Kommentar im Ticket hinterlegst, wird das Ticket automatisch auf «On Hold» gestellt, bis es ein Mitarbeiter von unserem Team wieder bearbeitet.
Work in Progress	Die Anfrage ist aktuell in Bearbeitung.
Erledigt	Die Anfrage ist erledigt. Das Ticket wird demnächst geschlossen.
Geschlossen	Das Ticket wurde geschlossen.

5.3 Detailansicht eines Tickets und mit Service Desk Team kommunizieren

Wenn du in der Übersicht auf eine Ticket Nummer klickst, öffnet sich die Detailansicht des Tickets. Dort kannst du jederzeit Kommentare hinterlassen, unser Team wird dann über deinen Kommentar informiert.



The screenshot shows a ticket detail page with a purple header bar containing a notification: "Wir haben die Ansicht Ihrer Details reduziert, damit Sie sich auf die wirklich wichtigen Aufgaben konzentrieren können." Below the header, the breadcrumb "Service Desk / yawave Service Desk / ISD-915" is visible. The main title is "Test notification (Service Request)".

Activity:

- Sarah Müller hat diese Anfrage am 11/Mai/22 7:53 AM erstellt
- Automatische Antwort 13/Mai/22 3:34 AM: Ihr Anfragestatus wurde in Canceled mit Lösung Won't Do geändert.
- Automatische Antwort 17/Mai/22 10:12 AM: Der Anfragestatus wurde zu Cancelled geändert.
- Automatische Antwort 22/Jun/22 9:19 AM: Der Anfragestatus wurde zu Geschlossen geändert.

Right-hand sidebar:

- Status:** GESCHLOSSEN
- Benachrichtigungen erhalten
- Closed
- Anfrageart:** Allgemeine Supportanfrage
- Geteilt mit:** Sarah Müller (Ersteller), Teilen

At the bottom, there is a "Kommentar hinzufügen" input field.

Rechts siehst du jeweils den Status (hier im Screenshot «Geschlossen»). Du kannst direkt darunter auch Benachrichtigungen für das Ticket abonnieren – was wir dir empfehlen.

Wenn sich ein Ticket erledigt hat – vielleicht war es falscher Alarm – kannst du das Ticket ohne Kommentar einfach mit «Closed» selbst schliessen.

Bitte kommuniziere zu offenen Anfragen immer über den Service Desk, bzw. über diese Oberfläche und die E-Mails, die vom System generiert werden, mit uns.

English

1 Open and login to the Service Desk

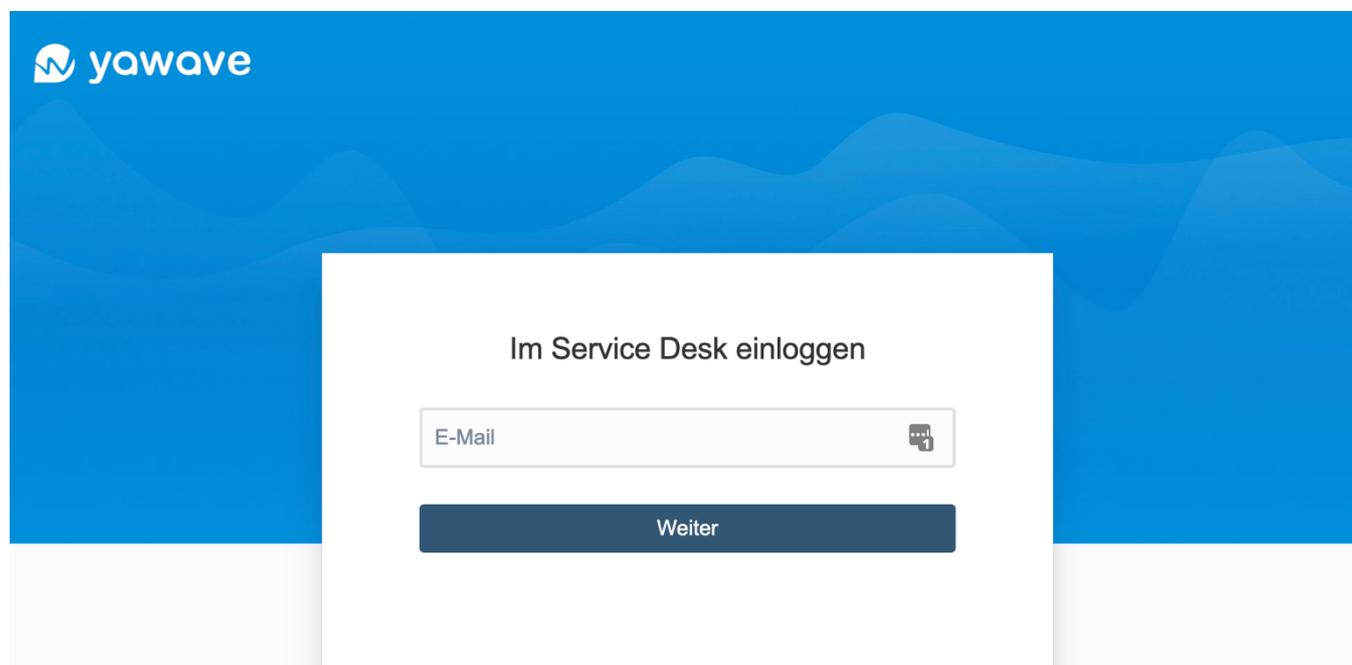
1.1 Create Account

You will find our service desk at <https://www.yawave.com/servicedesk/>. Our team will create an account for you in the next few days. You will receive an email from our tool with instructions on how to register.

- If you do not receive an email within a week, please check your spam inbox. If you still haven't received an email, please contact your responsible yawave consultant.
- Your account belongs to you. Within your organization all persons working with yawave will get an account. If you need another account, please contact your responsible yawave consultant.

1.2 Login

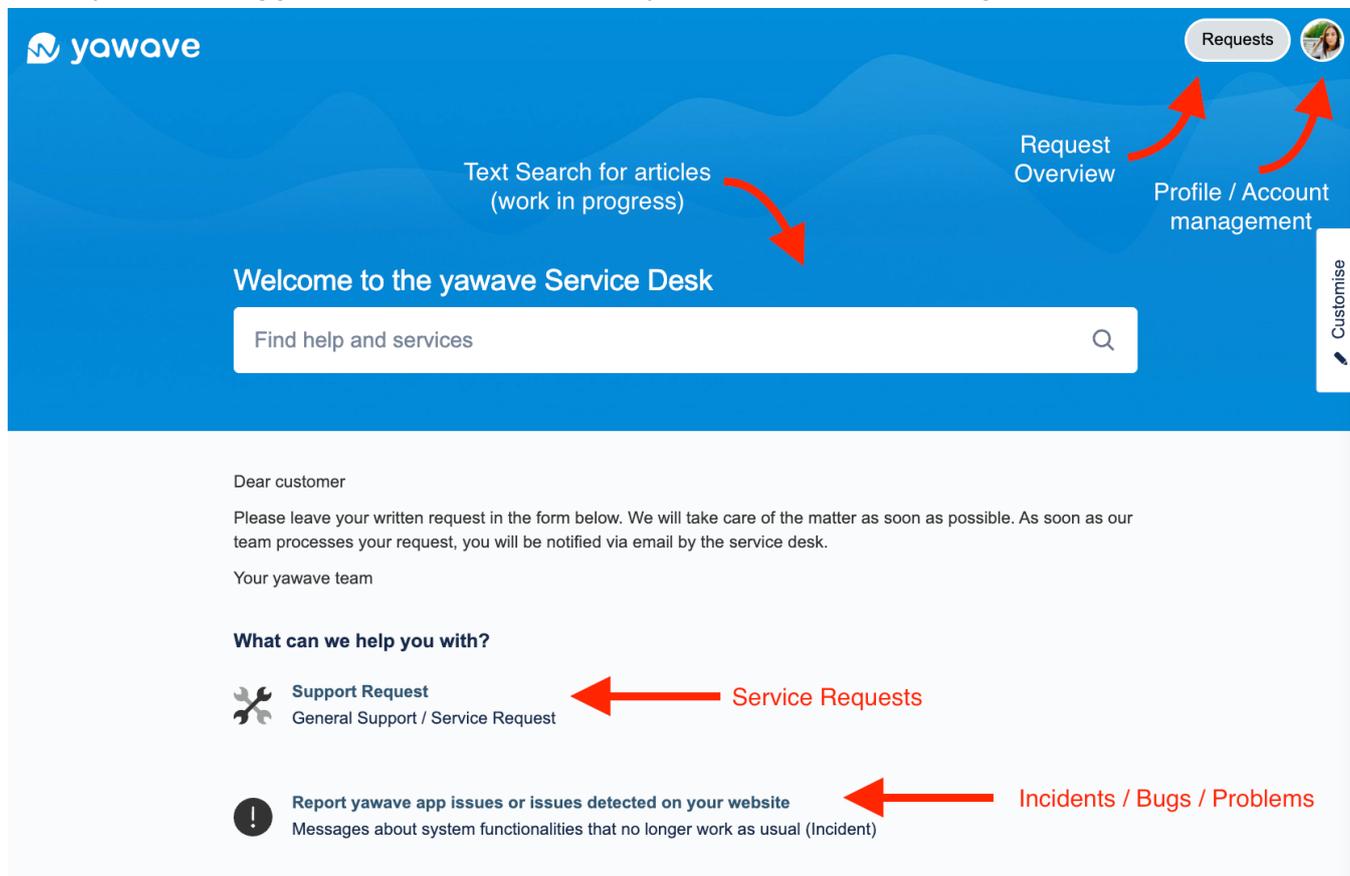
Once you have finished creating your account, open the link mentioned above. You will see this page:



Enter your email and password to login.

2 Service Desk Usage

Once you have logged into the Service Desk, you will see the following interface:



Requests	At the top right you can open the list / overview of all requests that you have submitted to us. You will find more information about this section below.
Profile	Click on your profile icon to change your preferred language, customize your account or log out.
Text Search	The search input searches a directory of auxiliary articles. This will be under construction for a while. We refer to the user documentation.
Support request	Here you may submit so-called service requests.
Report issues	Here you may report us if something does not work with a solution provided by yawave (yawave app, website, interface).

3 Service Desk Request Types

In the Service Desk, we distinguish between general support requests (Service Requests) and malfunctions of the yawave app or your solution (Incidents).

Examples of support requests

- Questions about, or support with the use of yawave;
- Adaptations of templates, contents like logos or texts;
- Requests for deletion of data records;
- And any other service requests

Examples of possible wrong behavior (incidents)

- Software is not available;
- Software is very slow;
- Software displays an error;
- Content cannot be saved;
- Newsletter was not sent

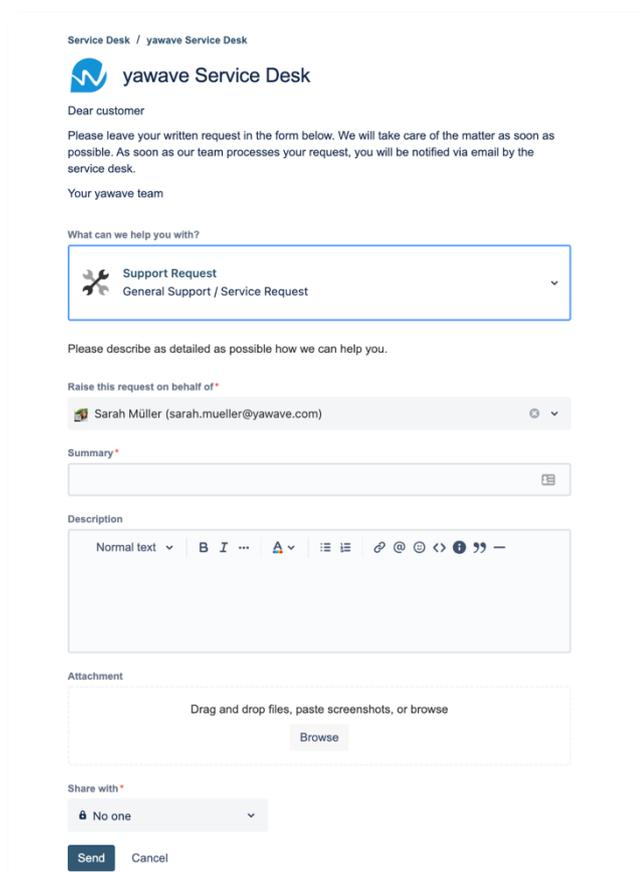
Don't worry if you accidentally choose the wrong type when submitting. Our team will correct the assignment if necessary after reviewing your request.

Service desk requests are chargeable services, which are charged to the company after completion according to time and effort. The exception to this is warranty service and misbehavior of the yawave app, i.e. behavior that deviates from the expected state. If necessary, consult with the responsible persons in your team before submitting a request.

4 Document requests correctly

4.1 Service / Support requests

To submit a service request, click on "General support request" on the start page of the service desk. After that, a screen opens where you can see different fields.



The screenshot shows the 'yawave Service Desk' interface. It includes a greeting 'Dear customer', a request form with a dropdown menu set to 'Support Request', a 'Summary' field, a rich text editor for the 'Description', an 'Attachment' section with a 'Browse' button, and a 'Share with' dropdown menu set to 'No one'. There are 'Send' and 'Cancel' buttons at the bottom.

Your entry starts in the "Summary" field. Write a meaningful title there. E.g. "User needs other user rights".

In the description you describe your request as detailed as possible.

In your description, consider what information we will need to reproduce and correctly address your request.

The following information is always helpful:

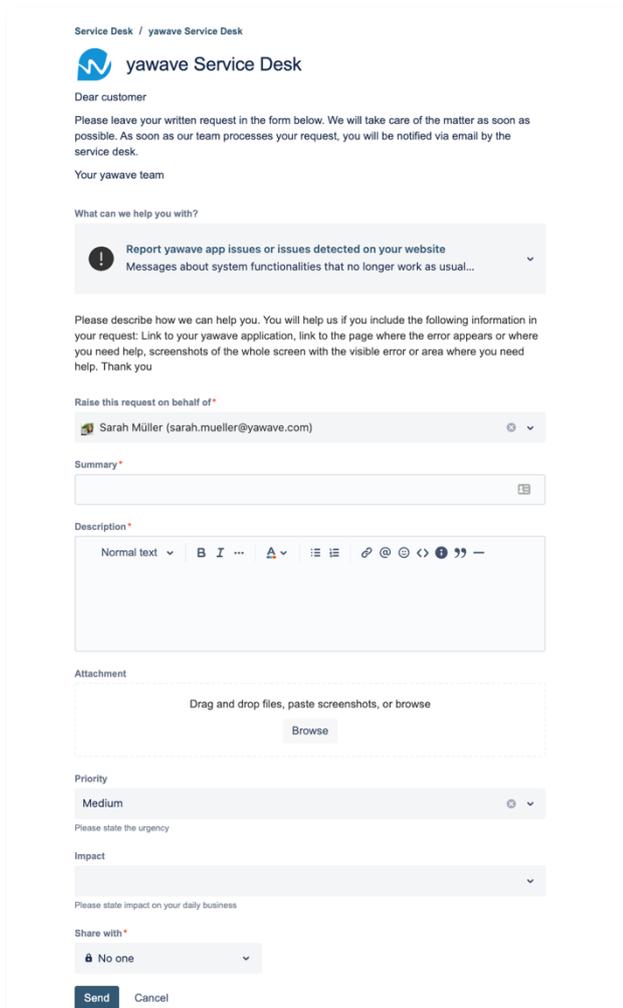
- Link to the affected page
- Screenshots (can be inserted into the description with Ctrl C and Ctrl V)
- For contacts / user name and e-mail address

At the bottom you will find a drop down "Share with". There you can select your organization. We always recommend to share the requests within the organization so that in case of your absence others can also check the status of the request.

4.2 Report issues / problems / incidents

Fehlverhalten bedeutet, dass die Applikation / Lösung nicht so funktioniert, wie sie sollte. Es erscheint ein Fehler beim Speichern und du kannst nicht speichern. Oder du hast eine Kategorie entfernt, aber immer, wenn du speicherst, erscheint sie wieder, du kannst sie nicht entfernen.

Failure means that the application / solution is not working as it should. An error appears when you save, and you can't save. Or you have removed a category, but whenever you save, it appears again, you can't remove it



The screenshot shows the 'yawave Service Desk' form. It includes a header with the yawave logo and 'Dear customer' message. A dropdown menu is open for 'What can we help you with?' with the selected option 'Report yawave app issues or issues detected on your website'. Below this is a 'Summary' field, a rich text editor for the 'Description', an 'Attachment' section with a 'Browse' button, a 'Priority' dropdown set to 'Medium', an 'Impact' dropdown, and a 'Share with' dropdown set to 'No one'. At the bottom are 'Send' and 'Cancel' buttons.

Your entry starts in the "Summary" field. Write a descriptive title there. E.g. "New publications are no longer displayed on the website".

When describing problems in the "Description" field, the following information will help us:

- Link to the affected page in yawave or on the website or another indication where exactly the error can be reproduced;
- Screenshots (can be inserted into the description with Ctrl C and Ctrl V or sent as attachment);
- Since when the problem occurs
- How we can reproduce it (step by step: what does our team need to do to reproduce the bug?)

In your description, think about what information we will need to reproduce the error.

You will also be asked how urgent the problem is. A blocker significantly hinders your work. Example: The website is not accessible. This urgency level is rarely used. A request that can be left for a week has the level "low".

If necessary, our team will reprioritize your request and correct the urgency level. .

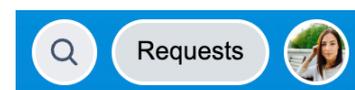
At the bottom you will find a drop down "Share with". There you can select your organization. We always recommend to share the requests within the organization so that in case of your absence others can also check the status of the request.

App malfunction means that the app does not work **as intended by yawave**. This excludes that the app does not work **as desired** (i.e. if a flow is not programmed as you imagine it, or if a feature does not cover everything you want it to). The former is a bug, the latter a so-called change, a (new) request or a development order. These are not submitted via the service desk, but via your contact person at yawave or your responsible contact person at the agency. If you still submit such a request via the service desk, our team will contact you by phone so that we can discuss your request and clarify whether we should follow up on it.

5 Request overview and status

5.1 Overview

If you click on the "Requests" button in the upper right corner, the menu with the options will be opened



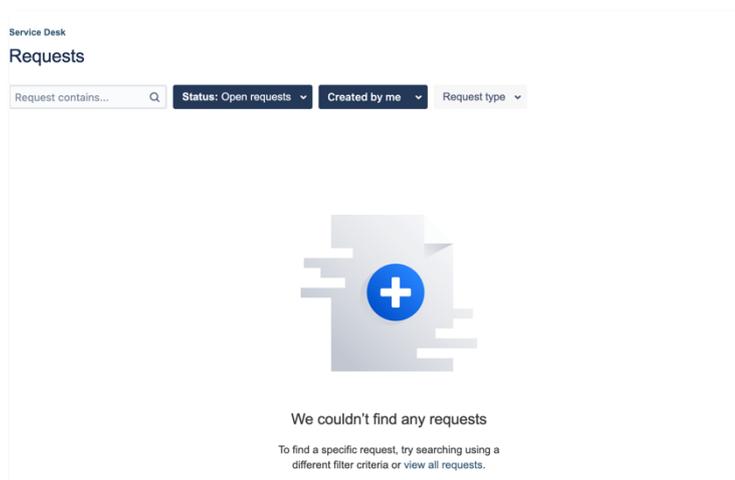
Created by me

Company (all requests submitted by people within your company)

All

These 3 options are filters. If you click on one of the options, you will always get to the same page, it's just pre-filtered other results. E.g. "Created by me" has set a filter that looks like the one shown on the right.

Only open requests submitted by you personally are displayed.

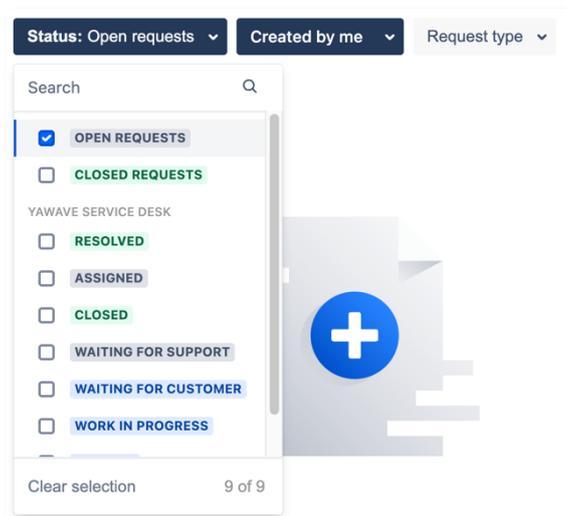


If you change the filter, e.g. to "created by anyone" or "where I am a participant", you will see the requests shared with you within your company.

No requests from other companies will be displayed.



You can also view old or closed requests again. Change the filter to "closed requests" in the filter on the left.



5.2 Status

The statuses you see in the overview or your tasks mean the following:

Status	Description
Waiting for Support	The request was submitted by you. It is just waiting for support to read and process it.
Assigned	Your request has been read by us and assigned to a person or partner for completion.
Waiting for customer	We asked you a question in the comments and are waiting for an answer. OR We've assigned you a change to review and are waiting for you to provide testing feedback and let us know if it completes the task.
On Hold	If you leave a comment in the ticket, the ticket will automatically be put on hold until someone from our team deals with it again.

Work in Progress	Your request is in progress.
Done	Your request is done. The ticket will be closed soon.
Closed	The ticket was closed.

5.3 Detailed view of a ticket and communicate with service desk team

If you click on a ticket number in the overview, the detailed view of the ticket opens. There you can leave comments at any time, our team will be informed about your comment.

We've collapsed your details view to help you focus on the work that matters most. ✕

[Service Desk](#) / [yawave Service Desk](#) / [ISD-915](#)

Test notification (Service Request)

Sarah Müller raised this on 11/May/22 7:53 AM Show details

Activity

- Automatic response 13/May/22 3:34 AM

Your request status has changed to Canceled with resolution Won't Do.
- Automatic response 17/May/22 10:12 AM

Your request status has changed to Cancelled.
- Automatic response 22/Jun/22 9:19 AM

Your request status has changed to Closed.

Status

CLOSED

Notifications on

Closed

Request type

Support Request

Shared with

Sarah Müller
Creator

Share

On the right you can see the status (here in the screenshot "Closed"). You can also subscribe to notifications for the ticket directly below - which we recommend.

If a ticket has been closed - maybe it was a false alarm - you can simply close the ticket yourself with "Closed" without comment.

Please always communicate with us about open requests via the Service Desk, or via this interface and the emails generated by the system.