

LEITFADEN ZUR VERWENDUNG DES SERVICE DESK „COHEMON ESF“

Übersicht

1.	Das Service Management System „CoheMon ESF“	2
2.	Service Desk CoheMon ESF: Zugangsmodalitäten	3
3.	Wie stellt man eine Support-Anfrage?	8
4.	Verfolgung des Bearbeitungsstatus der Anfrage	12

1. Das Service Management System „CoheMon ESF“

Ein Service Management System (SMS) ist ein Instrument, das eine Organisation bei der Steuerung und Standardisierung von Prozessen unterstützt. Dadurch können diese Prozesse transparenter gestaltet und ein wirksamerer und besser koordinierter Dienst angeboten werden.

Das SMS „CoheMon ESF“ ist das vom Europäischen Sozialfonds der Autonomen Provinz Bozen bereitgestellte Instrument zur Verwaltung der Anträge auf Hilfestellung und Auskünfte der Begünstigten von ESF-Projekten.

Es umfasst zwei miteinander verbundene Komponenten:

- Das Online-Portal „Service Desk CoheMon ESF“ für die Begünstigten
- Das interne Portal für die Beamten des ESF-Amts für die Verwaltung der Anträge.

Dieses Dokument erläutert die Zugangsmodalitäten und die Verwendung des Online-Portals „Service Desk CoheMon ESF“, welches die Abteilung Europa den Begünstigten der vom Europäischen Sozialfonds der Autonomen Provinz Bozen finanzierten Projekte zur Verfügung stellt.

Gemäß dem **Rundschreiben 2022-002** müssen die Begünstigten mit ESF-Projekten ihre Service-Anfragen (Hilfestellung und Auskünfte) über das oben genannte Portal stellen.

2. Service Desk CoheMon ESF: Zugangsmodalitäten

Der Zugang zum Portal „Service Desk CoheMon ESF“ erfolgt über den Link

<https://cohemon.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/7>



Die Sprache des Portals hängt von der für den Browser eingestellten Sprache ab.

Das Portal ist in Englisch, Italienisch und Deutsch verfügbar.

Das System ermöglicht zwei Arten der Anwendung des Service Desk CoheMon ESF:

1. einmalige Anwendung (ohne Registrierung)
2. Anwendung nach Registrierung

Im Falle einer einmaligen Anwendung wird der Begünstigte bei der Eingabe einer Anfrage über den FSE-ESF Supportdienst vom Online-Portal dazu aufgefordert, unbedingt die eigene E-Mail-Adresse anzugeben: Alle nachfolgenden Mitteilungen werden an diese Adresse gesendet.

Im Falle einer Anwendung nach Registrierung hingegen ermöglicht das Portal dem Begünstigten einen Dienst zur Verwaltung aller an den FSE-ESF Supportdienst gesendeten Anträge, mit der Möglichkeit, diese direkt online einzusehen und zu archivieren.

Die Registrierung erfolgt über die Schaltfläche „Anmelden“:



coheMON Service Desk / FSE-ESF Support



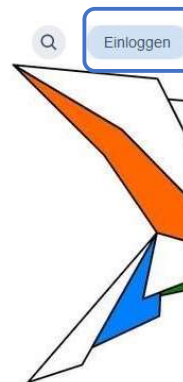
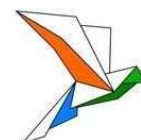
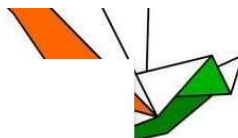
FSE-ESF Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für FSE-ESF Support erstellen.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?



Melden Sie Ihren Bedarf



Einloggen

Im coheMON Service Desk einloggen

E-Mail

Weiter

Sie benötigen ein Konto? [Anmelden](#)

[Zum coheMON Service Desk gehen](#)

Bei der ersten Anwendung werden Sie vom Online-Portal dazu aufgefordert, jene E-Mail-Adresse einzugeben, die Sie für den Service Desk CoheMon ESF verwenden möchten. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche „Link senden“:

Anmelden

Melden Sie sich an, um FSE-ESF Support-Anfragen anzuzeigen oder zu kommentieren.

Aus Sicherheitsgründen wird ein privater Anmeldelink gesendet.

E-Mail-Adresse

Link senden

Sie haben bereits ein Konto? [Einloggen](#)

Das System bittet Sie Ihren E-Mail-Posteingang zu überprüfen:

Posteingang prüfen

Es wurde eine E-Mail an gesendet.

Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um den
Anmeldevorgang abzuschließen.

[Erneut senden](#)

In Ihrem E-Mail-Posteingang sollten Sie folgende E-Mail vorfinden:

Schließen Sie die Anmeldung bei coheMON Service Desk ab



coheMON Service Desk <jira@cohemon.atlassian.net>
12:49

A:

Fast fertig!

Folgen Sie der Verknüpfung unten, um den Anmeldevorgang für coheMON Service Desk abzuschließen. Aus Sicherheitsgründen sollten Sie diese Verknüpfung mit niemandem teilen.

[Registrieren](#)

Bereitgestellt von Jira Service Management

Wenn Sie auf die Schaltfläche „Registrieren“ klicken, werden Sie auf eine Seite weitergeleitet, wo Sie Ihre Kontakt- und Identifikationsdaten (Vor- und Nachname) eingeben und ein Passwort festlegen müssen.

Registrieren

E-Mail-Adresse

Vollständiger Name

Passwort auswählen

Durch Klicken auf *Registrieren* stimmen Sie der
[Datenschutzrichtlinie](#) und diesem [Hinweis und](#)
[Haftungsausschluss](#) zu.

[Registrieren](#)

Registrierten Nutzern wird Folgendes zur Verfügung gestellt:

- ein Bereich des Portals, in dem die registrierten Nutzer alle an den FSE-ESF Supportdienst gesendeten Anfragen samt aktuellen Bearbeitungsstatus einsehen sowie die erhaltenen Antworten verfolgen können;
- ein Bereich, in dem die registrierten Nutzer ihr Benutzerprofil individuell gestalten können.



Im Bereich der gesendeten Anfragen wird folgende Detailansicht angezeigt:

Anfragen

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Serviceprojekt	Antragsteller
	FSE-251	Prova richiesta guida	WAITING FOR SUPPORT	FSE-ESF Support	Luca Storti
	FSE-249	Prova richiesta per guida	WAITING FOR SUPPORT	FSE-ESF Support	Luca Storti
	FSE-243	Prova cambio reporter	OPEN	FSE-ESF Support	Luca Storti
	FSE-241	Prova contenuto notifica	WAITING FOR SUPPORT	FSE-ESF Support	Luca Storti
	FSE-227	Prova blocchi creazione change	OPEN	FSE-ESF Support	Luca Storti
	FSE-220	Prova creazione change	WAITING FOR APPROVAL	FSE-ESF Support	Luca Storti

Um die Details einer Anfrage einzusehen, klicken Sie entweder auf die eindeutige Identifikationsnummer (FSE-nnn) oder auf den Link für die Beschreibung (d.h. den Betreff) der Anfrage.

Die Detailansicht der Anfrage hat folgende Struktur:

Prova cambio reporter

 Luca Storti hat diese Anfrage am Gestern 5:07 PM erstellt [Details ausblenden](#)

Beschreibung
 Prova cambio reporter

Bereich
 Gestione

Aktivität
 Kommentar hinzufügen

Status
 OPEN

 Benachrichtigungen erhalten

Anfrageart
 Development request

Geteilt mit
 Luca Storti
 Teilen

Mithilfe der Schaltfläche „Teilen“ kann die Anfrage mit anderen Personen geteilt werden, indem die E-Mail-Adresse der jeweiligen Person eingegeben wird.

Ein Begünstigter könnte also ein eigenes, eindeutiges Profil mittels Registrierung erstellen, auf das alle seine Mitarbeiter Zugriff haben, um so eine strukturierte und organisierte Übersicht über alle in seinem Namen an den FSE-ESF Supportdienst gerichteten Anträge zu haben.

3. Wie stellt man eine Support-Anfrage?

Die Eingabe und Übermittlung einer Anfrage an den FSE-ESF Supportdienst erfolgt über den Link „Melden Sie Ihren Bedarf“:

coheMON Service Desk / FSE-ESF Support



FSE-ESF Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für FSE-ESF Support erstellen.

Womit können wir ihnen weiterhelfen?



Melden Sie Ihren Bedarf

Eine Anfrage besteht aus den folgenden Feldern:

- Betreff (Pflichtfeld)
- Beschreibung der Anfrage (Pflichtfeld)
- Art der Anfrage (Pflichtfeld)
- Kontext der Anfrage (Pflichtfeld)
- Projekt-Kodex / Öffentlicher Aufruf
- URL
- Anhang

Nachdem Sie den Link „Melden Sie Ihren Bedarf“ betätigt haben, wird Ihnen folgende Seite angezeigt:

Betreff*

Beschreibung der Anfrage*

Normaler Text ▾ **B** *I* ... **A** ▾    @  <>  ” —

Art der Anfrage*

- ☐ Auskünfte und Hilfestellung / Informazioni e supporto
- ☐ Technisches Problem / Problema tecnico
- ☐ Kontaktanfrage oder Terminanfrage / Richiesta di contatto o incontro

Kontext der Anfrage*

- ☐ Akkreditierung: Vorgehensweise, Erfüllung der Pflichten und Informationssystem /
Accreditamento: procedure, adempimenti e sistema informativo
- ☐ Aufrufe, Operationelles Programm und Informationssystem für die Finanzierungsanträge /
Avvisi, Programma operativo e sistema informativo per le domande di finanziamento
- ☐ Verwaltung der Projekte: Vorgehensweise, Erfüllung der Pflichten und Informationssystem
/ Gestione dei progetti: procedure, adempimenti e sistema informativo
- ☐ Abrechnung der Ausgaben: Vorgehensweise, Erfüllung der Pflichten und
- ☐ Informationssystem / Rendicontazione delle spese: procedure, adempimenti e sistema
informativo
- ☐ Registrierung und Benutzerprofile in CoheMon ESF / Registrazione e profili utenti in
CoheMon FSE
- ☐ Zahlungen / Pagamenti
- ☐ Bürgschaften / Fideiussioni
- ☐ Register / Registri didattici
- ☐ Antrag auf Kontaktaufnahme mit der Verwaltungsbehörde / Richiesta di contatto con
l'Autorità di Gestione
- ☐ Anderes / Altro

Projekt-Kodex / Öffentlicher Aufruf

URL

Anhang

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Senden

Abbrechen

Der **Betreff** der Anfrage muss in knapper, aber klarer Weise formuliert werden.

Die **Beschreibung** der Anfrage muss alle Informationen enthalten, die der FSE-ESF Supportdienst benötigt, um den Antrag zu verstehen und um eine präzise und vollständige Antwort zu geben.

Es gibt drei **Arten** von Anfragen:

- *Auskünfte und Hilfestellung*
Anfrage um Erläuterungen, Informationen, Hilfestellung oder Dokumentation (Register sowie Bürgschaften)
- *Technisches Problem*
Meldung eines technischen Problems, einer Blockierung oder eines Ausfalls des informationstechnischen Systems CoheMon ESF
- *Kontaktanfrage oder Terminanfrage*
Anfrage an den FSE-ESF Supportdienst um telefonischen Rückruf oder Anfrage um ein Treffen mit den Beamten des ESF-Amts

Durch Auswahl eines **Kontexts** der Anfrage wird der Antrag automatisch an jenen internen Dienst des ESF-Amts weitergeleitet, der direkt für den jeweiligen Sachbereich oder die jeweilige Projektphase zuständig ist (Bereich Verwaltung, Akkreditierung, Bereich Programmierung, Bereich Kontrollen und Abrechnung, Sekretariat, Dienst Informationssystem, Bereich Buchhaltung und Zahlungen).

Falls die Anfrage ein bestimmtes ESF-finanziertes Projekt betrifft, muss unbedingt der entsprechende Projektkodex (ESFnnnnn, ohne Leerzeichen und ohne Symbole oder diakritische Zeichen) im Betreff des Antrags und/oder im entsprechenden Feld für den **Projekt-Kodex / Öffentlicher Aufruf** angegeben werden.

Falls eine Anfrage einen bestimmten öffentlichen Aufruf betrifft, muss unbedingt ein erläuternder Hinweis auf diese Ausschreibung (z. B. „Berufliche Weiterbildung 20/21“, „Schulabbruch 21/22“ oder „Soziale Innovation 21/22“ usw.) in das entsprechende Feld **Projekt-Kodex / Öffentlicher Aufruf** eingetragen werden.

Auf diese Weise kann der FSE-ESF Supportdienst die Anfrage besser beantworten.

Im Falle einer Meldung eines Ausfalls des informationstechnischen Systems CoheMon ESF kann in das **URL**-Feld der Link zum CoheMon ESF-Portal kopiert werden.

Wurden alle Pflichtfelder der Anfrage ausgefüllt, wird die Anfrage mithilfe der Schaltfläche „Senden“ an den FSE-ESF Supportdienst übermittelt:

Senden

Abbrechen

4. Verfolgung des Bearbeitungsstatus der Anfrage

Sobald eine Anfrage übermittelt wurde, wird das System

- der Anfrage einen eindeutigen Identifikationsnummer FSE-nnn zuweisen.

Referenz:

FSE-249

- die Anfrage im Online-Portal im Bereich „Anfragen“ registrieren. In diesem Bereich befinden sich - nur für registrierte Nutzer - alle erstellten Anfragen.

65 Anfragen

- eine E-Mail zur Benachrichtigung über den Erhalt von Seiten des SMS ESF senden.

FSE-256 Prova richiesta guida

 Traduci messaggio in: Italiano | Non tradurre mai da: Tedesco



FSE-ESF Support <jira@cohemon.atlassian.net>
A: Storti, Luca



mar 31/05/2022 14:30

Antworten Sie oberhalb dieser Linie.

Ihre Anfrage wurde entgegengenommen.

Bitte behalten Sie den Betreff dieser E-Mail bei weiterer Kontaktaufnahme sowie Informationsaustausch unverändert bei, Danke.

La Sua richiesta è stata presa in carico.

Si prega di mantenere invariato l'oggetto di questa e-mail per ulteriori contatti e scambi di informazioni, grazie.

Prova richiesta guida

Anfrage betrachten · Benachrichtigungen dieser Anfrage abstellen

Dies wird geteilt mit Luca Storti.

Bereitgestellt von Jira Service Management

Diese E-Mail erhält außerdem:

- einen Link zur Einsicht der Anfrage im Online-Portal
- einen Link zur Deaktivierung von E-Mail-Benachrichtigungen für die betreffende Anfrage. Die Deaktivierung von Benachrichtigungen kann auch im Online-Portal in der Detailansicht der Anfrage vorgenommen werden:



Benachrichtigungen erhalten



Keine Benachrichtigungen erhalten

Die Antworten des FSE-ESF Supportdienst:

- werden mittels E-Mail übermittelt und enthalten immer die eindeutige Identifikationsnummer der Anfrage FSE-nnn,
- werden - nur für registrierte Nutzer - immer im Online-Portal registriert.

Die späteren Interaktionen mit dem FSE-ESF Supportdienst bezüglich der jeweiligen spezifischen Anfragen müssen folgendermaßen erfolgen:

- über Beantwortung der E-Mail, welche die eindeutige Identifikationsnummer der Anfrage enthält, oder
- über das Online-Portal, indem das Feld „Kommentar hinzufügen“ verwendet wird.

Aktivität



Kommentar hinzufügen

Das Online-Portal zeigt auch den Bearbeitungsstatus einer Anfrage durch den FSE-ESF Supportdienst an:

Aktivität



Automatische Antwort 23/Mai/22 12:04 PM

Der Anfragestatus wurde zu IN PROGRESS geändert.



Automatische Antwort 23/Mai/22 12:06 PM

Der Anfragestatus wurde zu WAITING FOR FEEDBACK geändert.



Automatische Antwort Mittwoch 11:10 AM

Der Anfragestatus wurde zu Feedback received geändert.



Automatische Antwort Mittwoch 11:11 AM

Der Anfragestatus wurde zu IN PROGRESS geändert.



Automatische Antwort Mittwoch 4:26 PM

Der Anfragestatus wurde zu COORDINATION geändert.



Kommentar hinzufügen

Die für den Begünstigten relevanten Bearbeitungsstatus sind folgende:

- Waiting for support = Warten auf Übernahme
- In progress = in Bearbeitung
- Waiting for feedback = der FSE-ESF Supportdienst hat einen informationstechnischen Ausfall gelöst und wartet auf ein Feedback der Person, die das Problem mitgeteilt hat
- Waiting for customer = der FSE-ESF Supportdienst hat dem Antragsteller eine Anfrage um Information und Erläuterung gesendet und wartet nun auf eine Antwort, um mit der Bearbeitung fortfahren zu können
- Done = die Anfrage wurde bearbeitet und/oder gelöst

Sobald eine Anfrage den Bearbeitungsstatus „Done“ erhält, ist der Kommunikations- und Informationsaustausch zwischen Antragsteller und FSE-ESF Supportdienst bezüglich dieser Anfrage endgültig abgeschlossen. Falls der Antragsteller weitere Informationen oder Hilfestellungen benötigt, muss er eine neue Anfrage stellen.