



Ticketsystem für Lieferanten

Informationsunterlage zum Supplier Requests Service Management

Corporate Quality Management | 07.08.2024



Wichtiger Hinweis



In diesem Dokument werden fortlaufend Änderungen vorgenommen. Beim Ausdruck oder bei lokaler Speicherung des Dokuments ist die Aktualität nicht sichergestellt. Sie finden die aktuellen Informationen auf der Krones Homepage unter diesem Link (https://www.krones.com/media/downloads/Jira_Information_fuer_Krones_Lieferanten.pdf) oder direkt auf dem Supplier Requests Service Management-Portal (siehe rote Umrandung des Auszuges).

Information über Dokumentenbereitstellung

Zwischen der Bereitstellung der Krones Einkaufsbelege und der zugehörigen notwendigen technischen Unterlagen (Zeichnungen, Stücklisten, STEP-Dateien, DXF-Dateien) kann ein Zeitversatz von bis zu 6 Stunden auftreten. Erst nach Ablauf der 6 Stunden, bitte ich Sie, bei fehlenden zuvor aufgelisteten Unterlagen ein Ticket unter der Kategorie "Fehlende technische Unterlagen" zu erstellen.

Ticketmanagement-System / Supplier Requests Service Management

Supplier Requests Service Management

Bitte nutzen Sie dieses Portal für **technische Lieferantenrückfragen**, für Rückfragen zu **technischen Änderungen**, für die **Übermittlung Ihrer Materialzeugnisse an Krones**, für das **Anfordern von Krones Normen und Prüfprotokollen** sowie für den **Support zum eProcurement / SUS-Themen-Portal**.

Bei Rückfragen zu **kaufmännischen Themen** wenden Sie sich bitte an die auf dem Formular hinterlegte Person im Einkauf.

02.08.2024: Unter diesem Link finden Sie unsere aktualisierte Anwenderdokumentation.

Hinweis aus aktuellem Anlass: Dateien im Step-Format erhalten Sie im regulären Krones Bestellprozess durch proaktiven Download im SUS-Lieferantenportal. Sie werden **nicht** mit den restlichen Bestellinformationen per E-Mail zugestellt. Prüfen Sie bitte deshalb zunächst das Lieferantenportal auf Vorliegen der benötigten Datei, bevor Sie hier ein Ticket an uns adressieren.

Informieren Sie sich [hier](#) zur Klärung von SAP Ariba spezifischen Fragen oder wenden sich an den SAP-Support.

🚩 Kontaktieren Sie uns zu

Technische Lieferantenrückfragen

Fehlende technische Unterlagen, Rückfragen zu technischen Unterlagen, Rückfragen zu technischen Änderungen, Sonderfreigabe von Spezifikationsabweichungen, Rückfragen

Agenda



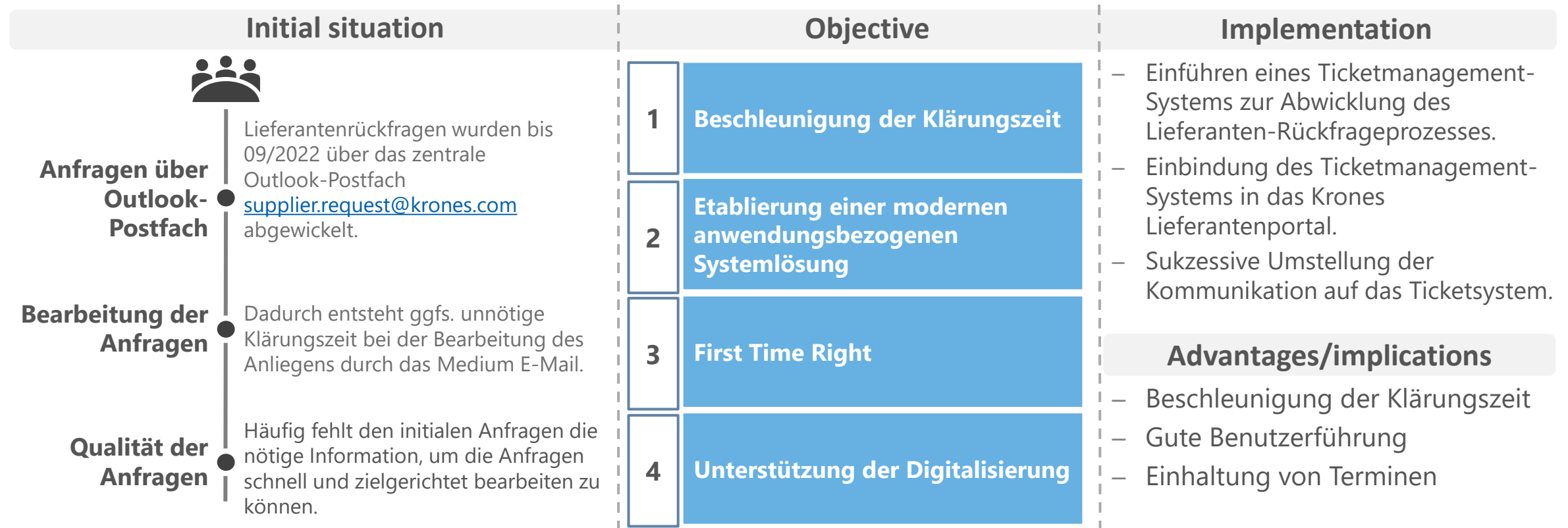
- 01** Überblick: Ausgangslage, Zielsetzung

- 02** Was ist ein Ticketsystem?

- 03** Übersicht des Supplier Requests Service Management für Lieferantenanfragen bei Krones

- 04** Fazit und Ausblick

Zusammenfassung



Geführte Abfrage der Informationen durch das Ticketsystem beschleunigt die Klärungsdauern.

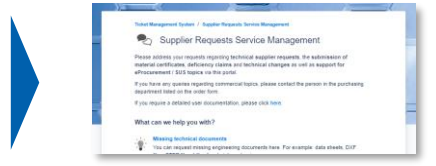
1 Initialer Zugriff auf das System

Für die initiale Registrierung senden Sie eine E-Mail mit der gewünschten anzubindenden E-Mailadresse an:
srsm-jira.registration@krones.com

Nach Erhalt des **personalisierten** Einladungslinks, bitte mit Namen und Passwort im System registrieren.

2 Zugriff auf das Portal

Zugriff auf das Portal:
krones.atlassian.net/servicedesk



3 Portalübersicht

- Technische Lieferantenrückfragen**
- Technischen Änderungen
 - Rückfragen zu Dokumenten und Ausschreibungen / Anfragen
 - Sonderfreigaben zu Spezifikationsabweichungen
- Anfordern und Einreichen von Zertifikaten, Normen, Prüfprotokollen und Lieferantenbewertungen**
- Übermittlung von Materialzeugnisse an Krones
 - Anfordern von Krones Normen und Prüfprotokollen
 - Rückfragen zur Lieferantenbewertung
- Support**
- Support zum eProcurement / SUS-Themen-Portal
 - Support zu generellen Fragen zur Anwendung des Systems
 - Anbindung und Entfernen von weiteren Accounts

4 Ticketerstellung

Auswahl der passenden Anfragekategorie

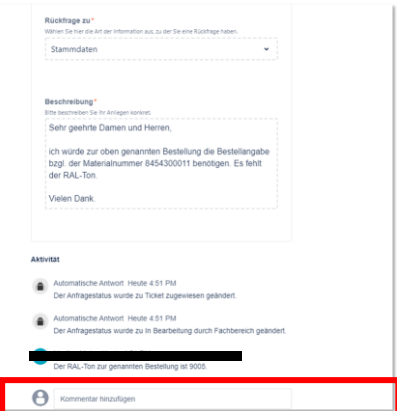


Ausfüllen der nötigen Informationen im Ticket

Senden

5 Kommentarfunktion

Das Kommentarfeld kann für Rückfragen und für die Beantwortung der Anfrage genutzt werden.



6 Übersicht über die aufgegebenen Tickets

Mit Klick auf „Anfragen“ – „Alle“ öffnet sich eine Übersicht aller erstellten Tickets.



7 Best Practice Tipps

Vertreterregelung: Um eine kontinuierliche Kommunikation auch bei Abwesenheiten sicherzustellen, können Sie Tickets jederzeit durch die „Teilen-Funktion“ anderen Personen zur Verfügung stellen.

Benachrichtigungen aktivieren / deaktivieren: Benachrichtigungen bezüglich der Tickets können jederzeit im Ticket über „Benachrichtigungen erhalten“ deaktiviert oder aktiviert werden.

Spracheinstellungen: Unter ihrem jeweiligen Profil können Sie Einstellungen bezüglich der Sprache einstellen.

Was ist ein Ticketsystem? - Ein Überblick¹



Definition: Ein Ticketsystem ist eine Art von Software um Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen (Tickets) zu handhaben.²

- In einem Ticketsystem sind vorgefertigte standardisierte Dokumente / Formulare definiert, welche als „Ticket“ bezeichnet werden.
- Die Ticket erstellende Person muss die im Ticket enthaltenen Felder mit den vollständigen Informationen ausfüllen.
- Je Anfragetyp wird ein dediziertes Statusschema definiert, um den automatisierten Verlauf und die Zuteilung an die Ticket bearbeitende Person der Anfragen zu steuern.
- Nachdem das Ticket erstellt wurde, kann die Ticket bearbeitende Person mit der Bearbeitung und Beantwortung der Anfrage beginnen.
- Nach jeder Interaktion zwischen Ticket bearbeitende Person und Ticket erstellende Person werden je nach Situation die beiden Parteien benachrichtigt.
- Sollte der Lieferant zwischenzeitliche Fragen haben, kann er über die Kommentarfunktion im Ticket mit der verantwortlichen Person direkt kommunizieren.
- Bei relevanten Änderungen am Ticket (bspw. Anlage, Statusänderung, neuer Kommentar etc.) werden Beteiligte per E-Mail informiert.







Ein Ticketsystem dokumentiert die vollständige Kommunikation zwischen der Ticket erstellenden Person und der Ticket bearbeitenden Person einer Anfrage.

¹Quelle: [Link](#), ²Quelle: [Link](#)



Vorteile und Nachteile des Ticketmanagement-Systems¹



Vorteile

-  – **Eindeutige Kommunikation** durch die automatisierte direkte Weiterleitung an die Ticket bearbeitende Person
-  – Die Tickets ermöglichen **vollständige Daten** bezüglich der Anfrage/Bestellung
-  – **Reduzierung des bürokratischen Aufwands** durch Vermeidung von Rückfragen per E-Mail
-  – **Einheitliches Kommunikationssystem** für die verschiedenen Anfragekategorien
-  – **Echtzeit-Übersicht:** Alle Informationen, die für die Ticket erstellende Person relevant sind, sind in Echtzeit abrufbar
-  – **Reduzierung der Wartedauer:** Sofortige E-Mailbenachrichtigung bei Rückantwort der Ticket bearbeitenden Person

Nachteile

-  – **Dateigröße** des Uploads für Anhänge **ist ggfs. begrenzt** (analog E-Mail)
-  – **Ggfs. Kosten** für die Einarbeitung der anwendenden Person

Der Hauptvorteil des Ticketmanagement-Systems ist, dass bereits bei der Übermittlung vollständige Daten eines Tickets vorliegen.

¹Quelle: [Link](#)



Wie wird das „Ticketmanagement-System“ erreicht?

Web-Adresse im Bestellformular

KRONES AG
Böhmerwaldstr. 5
93073 Neutraubling
Deutschland / Germany

Bestellnummer/Datum
4511872348 /

Pos. Material-Nr
Bestellmenge

**Link zum Portal:
krones.atlassian.net/servicedesk**

10 St... : 04 475,00 EUR 4.750,00 EUR

Bei Rückfragen zu Einkaufsbelegen nutzen Sie bitte unser Portal:
krones.atlassian.net/servicedesk

Auftrag zu Kontrakt 1000275584 Position 10 (noch offene
Zielmenge : 46 ST)
Auftragsbestätigungsnummer A230949
*** Text geändert ***

Gesamtnettowert ohne Mwst 4.750,00 EUR

Integration im Lieferantenportal



Home

eSupplier

eProcurement

Supplier Requests Service Management

Willkommen: Frau Kontrakt 1

Web-Link über Ticket

SRSR-74 Fehlende Bestellangabe Bestellung



Supplier Requests Service Management <jira@krones.atlassian.net>
An

Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser zu öffnen.

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Anfrage in dem Supplier Requests Service Management Portal weitergeleitet. Sobald eine Antwort vorliegt, werden Sie per E-Mail informiert.

Mit freundlichen Grüßen

Krones AG

[Anfrage betrachten](#)

[Benachrichtigungen dieser Anfrage abstellen](#)

**Ticketmanagement-System kann über drei Absprungmöglichkeiten erreicht werden:
Im Bestellformular, Lieferantenportal und im Ticket.**

Übersicht der Anfragetypen (1/3)



Übergeordnete Kategorie	Art der Anfrage / Anfragetypen	Konkreter Anlass der Anfrage	Verantwortliche Person bei Krones
Technische Lieferantenrückfragen	Rückfragen zu technischen Änderungen	Rückfragen zu krones-seitigen Änderungen zu Einkaufsbelegen	Je Anfragetyp wird das Ticket direkt an die verantwortliche Person bei Krones weitergeleitet.
Technische Lieferantenrückfragen	Fehlende technische Unterlagen: Fehlende Konstruktionsunterlagen, wie beispielsweise fehlende Datenblätter, DXF-Dateien, STEP-Dateien, Zeichnungen, Stücklisten	Stückliste fehlt	
		Datenblatt fehlt	
		DXF-Datei fehlt	
		STEP-Datei fehlt	
		Zeichnung fehlt	
Technische Lieferantenrückfragen	Rückfragen zu technischen Unterlagen: Rückfrage zu Stammdaten, Stücklisten, Zeichnungen, Datenblättern, DXF-Dateien, STEP-Dateien	Rückfrage zu Stammdaten im Materialstamm	
		Rückfrage zur Stückliste	
		Rückfrage zur Zeichnung	
		Rückfrage zum Datenblatt	
		Rückfrage zur DXF-Datei	
Technische Lieferantenrückfragen	Sonderfreigabe von Spezifikationsabweichungen	Antrag auf Sonderfreigabe bzgl. alternativer Fertigungsverfahren, Einsatz von Alternativwerkstoffen, Abweichungen, etc.	
Technische Lieferantenrückfragen	Rückfragen zu Ausschreibungen / Anfragen	Rückfragen oder fehlende Dokumente zu Krones Ausschreibungen	

Bisher sind 13 Anfragetypen im Portal angelegt. Diese sind flexibel erweiterbar.

Übersicht der Anfragetypen (2/3)



Übergeordnete Kategorie	Art der Anfrage / Anfragetypen	Konkreter Anlass der Anfrage	Verantwortliche Person bei Krones
Anfordern und Einreichen von Zertifikaten, Normen, Prüfprotokollen und Lieferantenbewertungen	Krones Normen	Anfordern einer Krones Norm	Je Anfragetyp wird das Ticket direkt an die verantwortliche Person bei Krones weitergeleitet.
Anfordern und Einreichen von Zertifikaten, Normen, Prüfprotokollen und Lieferantenbewertungen	Materialzeugnis einreichen	Versand eines Materialzeugnisses an die Krones AG	
Anfordern und Einreichen von Zertifikaten, Normen, Prüfprotokollen und Lieferantenbewertungen	Prüfprotokoll anfordern	Anfordern eines Prüfprotokolls	
Anfordern und Einreichen von Zertifikaten, Normen, Prüfprotokollen und Lieferantenbewertungen	Rückfrage zur Lieferantenbewertung	Anfordern einer Auskunft über die aktuelle Lieferantenbewertung	

Diese 13 unterschiedliche Anfragetypen im Ticketmanagement-System decken das Anliegen des Lieferanten weitestgehend ab.

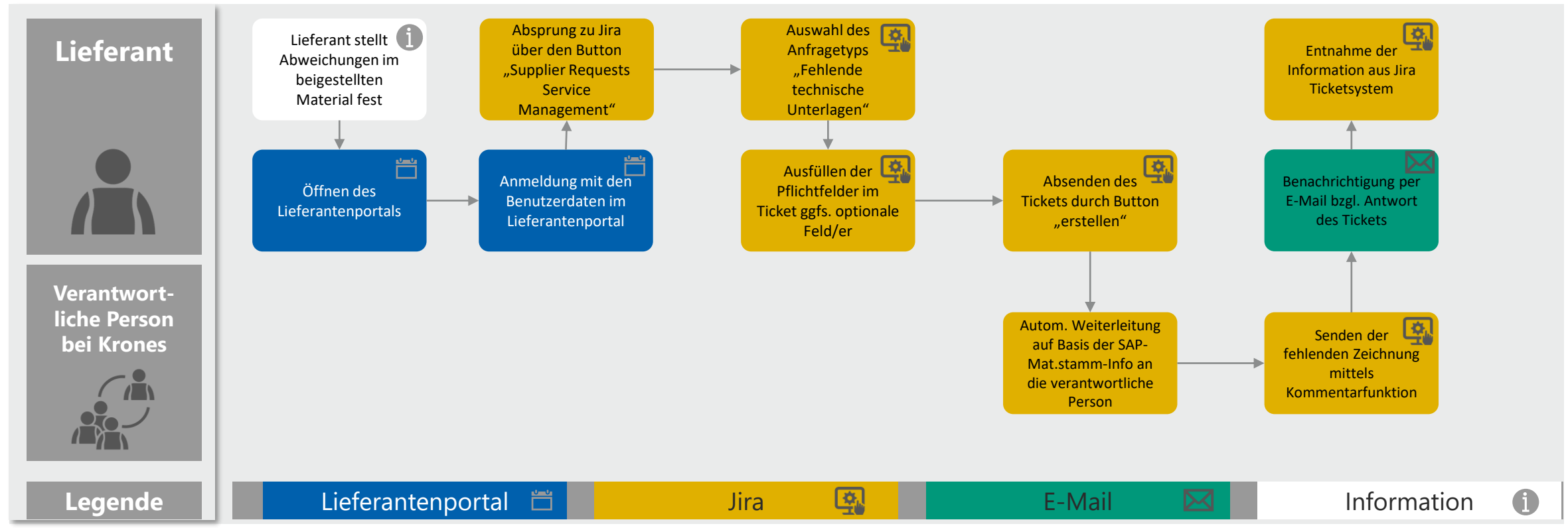
Übersicht der Anfragetypen (3/3)



Übergeordnete Kategorie	Art der Anfrage / Anfragetypen	Konkreter Anlass der Anfrage	Verantwortliche Person bei Krones
Support	Support zu eProcurement / SUS-Themen	Support zum eProcurement / SUS-Themen - Portal	Je Anfragetyp wird das Ticket direkt an die verantwortliche Person bei Krones weitergeleitet.
Support	Support bei der Anwendung des Ticketsystems	Support bei der Anwendung des Ticketsystems	
Support	Account hinzufügen	Hinzufügen eines weiteren Accounts zur Ticketerstellung	
Support	Account entfernen	Entfernen eines Accounts im Ticketsystem	

Diese 13 unterschiedliche Anfragetypen im Ticketmanagement-System decken das Anliegen des Lieferanten weitestgehend ab.

Beispiel: Anfragetyp „Fehlende technische Unterlagen“¹ - Weiterleitung



In Form eines Use-Cases wird der Prozess von der Ticketerstellung bis zum Abschluss des Tickets dargestellt.

Einladung in das Supplier Requests Service Management-Portal



Sehr geehrte Damen und Herren,

willkommen im Krones Ticketmanagement-System für **Lieferantenrückfragen zu Krones Einkaufsbelegen** (bspw.: Angebotsanfragen, Bestellungen, Mengenkontrakte etc.) sowie die **Übermittlung Ihrer Materialzeugnisse** an uns.

Zur effizienten Gestaltung unseres Lieferantenrückfrageprozesses wird das E-Mail-Postfach supplier_request@krones.com durch das sog. Supplier Requests Service Management-Portal ersetzt.

Bitte nutzen Sie ab sofort für Ihre Rückfragen zu Krones Einkaufsbelegen ausschließlich dieses intuitive Ticketsystem. Falls Sie Support zur Anwendung des Portals benötigen, nutzen Sie bitte das Support Ticketmanagement-Portal direkt auf der Startseite.

Eine Anwenderdokumentation finden Sie unter diesem [Link](#). Sollten Sie uns aufgrund einer fehlgeschlagenen Registrierung im Rückfrageportal anderweitig kontaktieren müssen, wenden Sie sich bitte an stefanie.schiessl@krones.com oder martina.maier@krones.com.

Bitte klicken Sie auf diesen [Einladungslink / invitation link](#), um sich zu registrieren.

Mit freundlichen Grüßen

Supplier Requests Service Management

1

Durch Klick auf den personalisierten Einladungslink öffnet sich das Ticketmanagement-System.

2

Bitte geben Sie in der Anmeldemaske Ihren vollständigen Namen ein und wählen Sie ein Passwort.

3

Mit Klick auf „Speichern und fortfahren“ gelangen Sie direkt auf die Startseite des Ticketmanagement-Systems.

Nach drei einfachen Schritten sind Sie im Ticketmanagement-System registriert. So können Sie Rückfragen an Krones über das Supplier Requests Service Management-Portal stellen.



Links zum Ticketmanagement-System

<https://krones.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

<https://krones.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/2>

Benutzeroberfläche des Ticketmanagement-Systems.

Prozess Ticketmanagement-System



Ticket-Erstellung

Über das [Ticketmanagement-System](#) können Anfragen bezüglich folgender Kategorien erstellt werden:

- Fehlende technische Unterlagen
- Rückfragen zu technischen Unterlagen
- Rückfragen zu technischen Änderungen
- Sonderfreigabe von Spezifikationsabweichungen
- Rückfragen zu Ausschreibungen / Anfragen
- Materialzeugnis einreichen
- Krones Normen
- Prüfprotokoll anfordern
- Rückfrage zur Lieferantenbewertung
- Support eProcurement / SUS-Themen
- Support bei Anwendung des Ticketsystems
- Accounts hinzufügen / entfernen

Bearbeitung bei Krones

Während der Bearbeitung informiert das Ticketmanagement-System über die erzielten Fortschritte der Anfrage. Zudem kann der aktuelle Status und die bearbeitende Person des Tickets angezeigt werden.

Bearbeitung abgeschlossen

Die direkte Kommunikation zwischen Lieferanten und der Ticket bearbeitenden Person erfolgt über das Kommentarfeld. Eine Benachrichtigung über die abgeschlossene Bearbeitung erfolgt per E-Mail.

Der Prozess für Lieferantenrückfragen zwischen dem Lieferanten und der Ticket bearbeitenden Person bei Krones erfolgt ausschließlich über das Ticketmanagement-System.

Ticket-Erstellung (1/4)



1 Auswahl des Supplier Requests Service Management-Portals.

2 Auswahl einer passenden Portalgruppe auf Basis des vorliegenden Anliegens.

Die Ticket-Erstellung erfolgt im Ticketmanagement-System über die Auswahl des Supplier Requests Service Management-Portals.

Ticket-Erstellung (2/4)



Information über Dokumentenbereitstellung

Zwischen der Bereitstellung der Krones Einkaufsbelege und der zugehörigen notwendigen technischen Unterlagen (Zeichnungen, Stücklisten, STEP-Dateien, DXF-Dateien) kann ein Zeitversatz von bis zu 6 Stunden auftreten. Erst nach Ablauf der 6 Stunden, bitte ich Sie, bei fehlenden zuvor aufgelisteten Unterlagen ein Ticket unter der Kategorie "Fehlende technische Unterlagen" zu erstellen.

Ticketmanagement-System / Supplier Requests Service Management

Supplier Requests Service Management

Bitte nutzen Sie dieses Portal für **technische Lieferantenrückfragen**, für Rückfragen zu **technischen Änderungen**, für die **Übermittlung Ihrer Materialzeugnisse an Krones**, für das **Anfordern von Krones Normen und Prüfprotokollen** sowie für den **Support zum eProcurement / SUS-Themen-Portal**.

Bei Rückfragen zu **kaufmännischen Themen** wenden Sie sich bitte an die auf dem Formular hinterlegte Person im Einkauf.

02.08.2024: Unter diesem Link finden Sie unsere aktualisierte Anwenderdokumentation.

Hinweis aus aktuellem Anlass: Dateien im Step-Format erhalten Sie im regulärem Krones Bestellprozess durch proaktiven Download im SUS-Lieferantenportal. Sie werden **nicht** mit den restlichen Bestellinformationen per E-Mail zugestellt. Prüfen Sie bitte deshalb zunächst das Lieferantenportal auf Vorliegen der benötigten Datei, bevor Sie hier ein Ticket an uns adressieren.

Informieren Sie sich [hier](#) zur Klärung von SAP Ariba spezifischen Fragen oder wenden sich an den SAP-Support.

Kontaktieren Sie uns zu

Technische Lieferantenrückfragen

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

- Fehlende technische Unterlagen**
Hier können Sie fehlende Konstruktionsunterlagen anfordern. Beispielsweise Fehlende Datenblätter, DXF-Dateien, STEP-Dateien, Zeichnungen. Verwenden Sie diesen Anfragetyp bitte ausschließlich, wenn Ihnen technische Unterlagen fehlen. Für Rückfragen verwenden Sie bitte den entsprechenden Anfragetyp.
- Rückfragen zu technischen Unterlagen**
Benutzen Sie bitte diese Anfrage, wenn Sie eine Rückfrage zu Stammdaten, Stücklisten, Zeichnungen, Datenblättern, DXF-Dateien oder haben.
- Rückfragen zu technischen Änderungen**
Sollten Sie Rückfragen zu Krones-seitigen Änderungen zu Einkaufsbelegen haben, nutzen Sie bitte diese Anfrage.

— [Kategorieübersicht des Ticketmanagementsystems](#)

3
Beispiel: Auswahl des Anfragetyps „Fehlende technische Unterlagen“

Vorgegebene Anfrage-Kategorien sichern eine korrekte Adressierung des Anliegens an die verantwortliche Person in der Krones Organisation.

Ticket-Erstellung (3/4)



Ticketmanagement-System / Supplier Requests Service Management

Supplier Requests Service Management

Bitte nutzen Sie dieses Portal für technische Lieferantenrückfragen, für die Übermittlung Ihrer Materialzeugnisse an Krones und technischen Änderungen sowie für den Support zum eProcurement / SUS-Themen-Portal.

Bei Rückfragen zu kaufmännischen Themen wenden Sie sich bitte an die auf dem Bestellformular hinterlegte Person im Einkauf.

05.01.2023: Unter diesem [Link](#) finden Sie unsere aktualisierte Anwenderdokumentation inklusive eines neuen One Pagers auf Seite 4.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

Rückfragen zu technischen Unterlagen
Benutzen Sie bitte diese Anfrage, wenn Sie eine Rückfrage zu Stammdaten,...

Anhang

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Falls Sie uns zu Ihrer Anfrage ein Dokument zur Verfügung stellen wollen, können Sie dieses hier anhängen.

Language*

German
 English

Kreditorennummer*

Bitte geben Sie hier Ihre Krones-Kreditorennummer an.

4 Falls gewünscht kann ein Anhang hinzugefügt werden.

5 Ausfüllen des Tickets mit den nötigen Informationen.

Einkaufsbelegposition*

Tragen Sie bitte die betroffene Einkaufsbelegposition ein.

00010

Krones - Materialnummer*

Tragen Sie bitte die Materialnummer der betroffenen Position ein.

8454300011

Rückfrage zu*

Wählen Sie hier die Art der Information aus, zu der Sie eine Rückfrage haben.

Stammdaten

Beschreibung*

Bitte beschreiben Sie ihr Anliegen konkret.

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich würde zur oben genannten Bestellung die Bestellangabe bzgl. der Materialnummer 8454300011 benötigen. Es fehlt der RAL-Ton.

Senden Abbrechen

Alle Pflichtfelder sind mit einem roten Stern versehen.

6 Nach dem Ausfüllen der Angaben ist der Senden-Button zu betätigen. Danach wird das Ticket automatisch an die verantwortliche Person in der Krones Organisation versendet.

Pflichtfelder stellen sicher, dass alle für die Bearbeitung der Rückfragen bei Krones relevanten Informationen vorliegen.

Ticket-Erstellung (4/4)




Ticket Erstellung

Bearbeitung bei Krones

Jedes Ticket erhält eine individuelle Nummer.

7

SRSM-74 Fehlende Bestellangabe Bestellung Nr. 4510127925

 Supplier Requests Service Management <jira@krones.atlassian.net>
An [REDACTED]

 Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Anfrage in dem Supplier Requests Service Management Portal. Die Anfrage wird direkt an die verantwortliche Person in der Krones Organisation weitergeleitet. Sobald eine Antwort vorliegt, werden Sie per E-Mail informiert.

Mit freundlichen Grüßen

Krones AG

[Anfrage betrachten](#) · [Benachrichtigungen dieser Anfrage abstellen](#)

E-Mail-Benachrichtigung bei erfolgreicher Ticket-Erstellung.

Prozess Ticketmanagement-System



Ticket-Erstellung

Über das [Ticketmanagement-System](#) können Anfragen bezüglich folgender Kategorien erstellt werden:

- Fehlende technische Unterlagen
- Rückfragen zu technischen Unterlagen
- Rückfragen zu technischen Änderungen
- Sonderfreigabe von Spezifikationsabweichungen
- Rückfragen zu Ausschreibungen / Anfragen
- Materialzeugnis einreichen
- Krones Normen
- Prüfprotokoll anfordern
- Rückfrage zur Lieferantenbewertung
- Support eProcurement / SUS-Themen
- Support bei Anwendung des Ticketsystems
- Accounts hinzufügen / entfernen

Bearbeitung bei Krones

Während der Bearbeitung informiert das Ticketmanagement-System über die erzielten Fortschritte der Anfrage. Zudem kann der aktuelle Status und die bearbeitende Person des Tickets angezeigt werden.

Bearbeitung abgeschlossen

Die direkte Kommunikation zwischen Lieferanten und der Ticket bearbeitenden Person erfolgt über das Kommentarfeld. Eine Benachrichtigung über die abgeschlossene Bearbeitung erfolgt per E-Mail.

Der Prozess für Lieferantenrückfragen zwischen dem Lieferanten und der Ticket bearbeitenden Person bei Krones erfolgt ausschließlich über das Ticketmanagement-System.



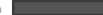
Bearbeitung bei Krones (1/4): E-Mail-Benachrichtigungen über Ticketfortschritts




Ticket-Erstellung


Bearbeitung bei Krones

SRSM-74 Fehlende Bestellangabe Bestellung Nr. 4510127925

  <jira@krones.atlassian.net>
An 

 Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.

Sehr geehrte Damen und Herren,



diese ist eine automatisch generierte E-Mail.
 hat einen Kommentar in dem Ticket SRSM-74 ergänzt:
Der RAL-Ton zur genannten Bestellung ist 9005.


Mit freundlichen Grüßen

Krones AG

[Anfrage betrachten](#) · [Benachrichtigungen dieser Anfrage abstellen](#)

SRSM-74 Fehlende Bestellangabe Bestellung Nr. 4510127925

 Supplier Requests Service Management <jira@krones.atlassian.net>
An 

 Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.

Sehr geehrte Damen und Herren,

diese ist eine automatisch generierte E-Mail. Die Bearbeitung des Tickets SRSM-74 ist abgeschlossen.
Für weitere Rückfragen benutzen Sie bitte die Kommentarfunktion im Ticket.

Mit freundlichen Grüßen

Krones AG

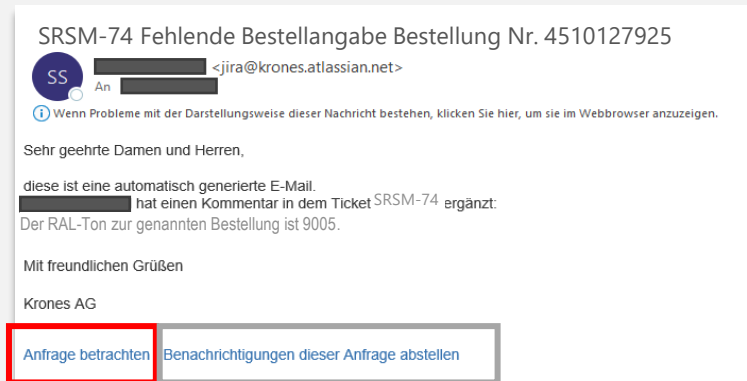
[Anfrage betrachten](#) · [Benachrichtigungen dieser Anfrage abstellen](#)

Während der Bearbeitung der Anfrage, informiert das Ticketmanagement-System über den aktuellen Bearbeitungsstand.

Bearbeitung bei Krones (2/4): Gegenüberstellung der Ticket-Einsichtsmöglichkeiten

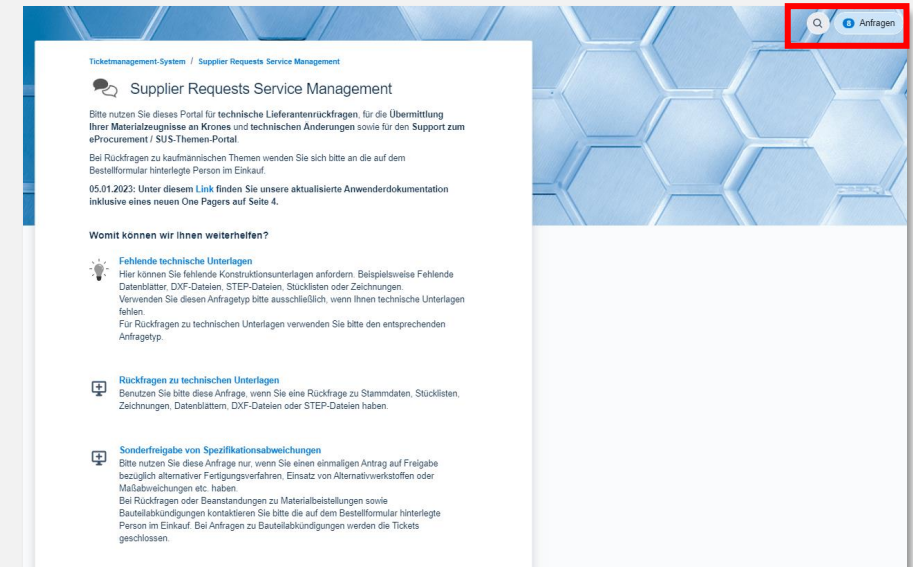


Ansicht des Bearbeitungsstandes über die E-Mail-Benachrichtigung



Benachrichtigungen per E-Mail können deaktiviert werden.

Ansicht des Bearbeitungsstandes über das Supplier Requests Service Management-Portal



Der aktuelle Bearbeitungsstand kann entweder über die E-Mail-Benachrichtigung oder über das Supplier Requests Service Management-Portal angezeigt werden.

Bearbeitung bei Krones (3/4): Ticketübersicht



Mit Klick auf „Anfragen“ – „Alle“ öffnet sich eine Übersicht aller erstellten Tickets.

1

Ticketmanagement-System / Supplier Requests Service Management

Supplier Requests Service Management

Bitte nutzen Sie dieses Portal für technische Lieferantenrückfragen, für die Übermittlung Ihrer Materialzeugnisse an Krones und technischen Änderungen sowie für den Support zum eProcurement / SUS-Themen-Portal.

Bei Rückfragen zu kaufmännischen Themen wenden Sie sich bitte an die auf dem Bestellformular hinterlegte Person im Einkauf.

05.01.2023: Unter diesem Link finden Sie unsere aktualisierte Anwenderdokumentation inklusive eines neuen One Pagers auf Seite 4.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

- Fehlende technische Unterlagen**
Hier können Sie fehlende Konstruktionsunterlagen anfordern. Beispielsweise Fehlende Datenblätter, DXF-Dateien, STEP-Dateien, Stücklisten oder Zeichnungen. Verwenden Sie diesen Anfragetyp bitte ausschließlich, wenn Ihnen technische Unterlagen fehlen.
Für Rückfragen zu technischen Unterlagen verwenden Sie bitte den entsprechenden Anfragetyp.
- Rückfragen zu technischen Unterlagen**
Benutzen Sie bitte diese Anfrage, wenn Sie eine Rückfrage zu Stammdaten, Stücklisten, Zeichnungen, Datenblättern, DXF-Dateien oder STEP-Dateien haben.
- Sonderfreigabe von Spezifikationsabweichungen**
Bitte nutzen Sie diese Anfrage nur, wenn Sie einen einmaligen Antrag auf Freigabe bezüglich alternativer Fertigungsverfahren, Einsatz von Alternativwerkstoffen oder Maßabweichungen etc. haben.
Bei Rückfragen oder Beanstandungen zu Materialbestellungen sowie Bauteilabkündigungen kontaktieren Sie bitte die auf dem Bestellformular hinterlegte Person im Einkauf. Bei Anfragen zu Bauteilabkündigungen werden die Tickets geschlossen.

Krones Ticketmanagement-System

Anfragen

Anfrage enthält ... **Status:** Offene Anfragen **Erstellt von mir** **Anfragetyp**

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Antragsteller	Erstellt am	Zugewiesene Person
	SRSM-151	Test	Lieferant	31/Mai/22	--
	SRSM-150	Test			
	SRSM-133	Bestellung 4510141902 d AG			

2

Mit Klick auf die Zusammenfassung oder die Referenz öffnet sich das Ticket.

Ansicht des Bearbeitungsstandes über das Supplier Requests Service Management-Portal.

Bearbeitung bei Krones (4/4): Kommunikationsverlauf



3
In dem Ticket befindet sich ein Aktivitätenprotokoll, welches über sämtliche Bearbeitungsschritte informiert.

The screenshot shows a ticket interface with two main sections. The top section is a form for a 'Rückfrage zu' (Return question) with a dropdown menu set to 'Stammdaten' and a text area containing a message in German. The bottom section is an 'Aktivität' (Activity) log with three entries: two automatic system responses and one manual response. A red box highlights the activity log and the 'Kommentar hinzufügen' (Add comment) input field below it.

Rückfrage zu *
Wählen Sie hier die Art der Information aus, zu der Sie eine Rückfrage haben.

Stammdaten

Beschreibung *
Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen konkret.

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich würde zur oben genannten Bestellung die Bestellangabe bzgl. der Materialnummer 8454300011 benötigen. Es fehlt der RAL-Ton.

Vielen Dank.

Aktivität

- Automatische Antwort Heute 4:51 PM
Der Anfragestatus wurde zu Ticket zugewiesen geändert.
- Automatische Antwort Heute 4:51 PM
Der Anfragestatus wurde zu In Bearbeitung durch Fachbereich geändert.
- MM [Name] Heute 4:51 PM
Der RAL-Ton zur genannten Bestellung ist 9005.

Kommentar hinzufügen

4
Das Kommentarfeld kann für Rückfragen und für die Beantwortung der Anfrage genutzt werden.

Ansicht des Tickets nach Einstieg über die E-Mail-Benachrichtigung oder Auswahl eines Tickets in der Gesamtübersicht des Supplier Requests Service Management-Portals.

Prozess Ticketmanagement-System



Ticket-Erstellung

Über das [Ticketmanagement-System](#) können Anfragen bezüglich folgender Kategorien erstellt werden:

- Fehlende technische Unterlagen
- Rückfragen zu technischen Unterlagen
- Rückfragen zu technischen Änderungen
- Sonderfreigabe von Spezifikationsabweichungen
- Rückfragen zu Ausschreibungen / Anfragen
- Materialzeugnis einreichen
- Krones Normen
- Prüfprotokoll anfordern
- Rückfrage zur Lieferantenbewertung
- Support eProcurement / SUS-Themen
- Support bei Anwendung des Ticketsystems
- Accounts hinzufügen / entfernen

Bearbeitung bei Krones

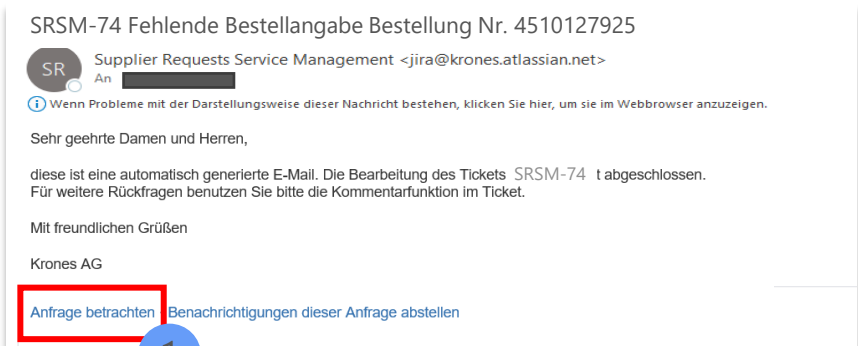
Während der Bearbeitung informiert das Ticketmanagement-System über die erzielten Fortschritte der Anfrage. Zudem kann der aktuelle Status und die bearbeitende Person des Tickets angezeigt werden.

Bearbeitung abgeschlossen

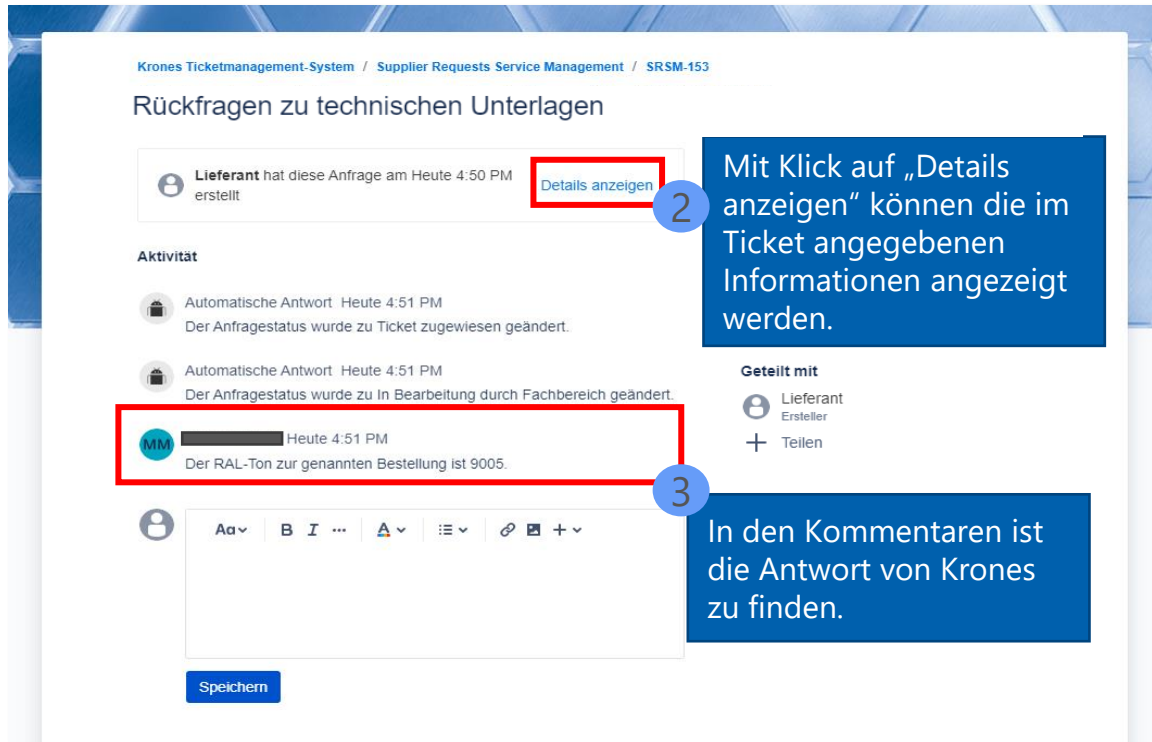
Die direkte Kommunikation zwischen Lieferanten und der Ticket bearbeitenden Person erfolgt über das Kommentarfeld. Eine Benachrichtigung über die abgeschlossene Bearbeitung erfolgt per E-Mail.

Der Prozess für Lieferantenrückfragen zwischen dem Lieferanten und der Ticket bearbeitenden Person bei Krones erfolgt ausschließlich über das Ticketmanagement-System.

Bearbeitung abgeschlossen (1/2)



1 Mit Klick auf „Anfrage betrachten“ öffnet sich das Ticket.



2 Mit Klick auf „Details anzeigen“ können die im Ticket angegebenen Informationen angezeigt werden.

3 In den Kommentaren ist die Antwort von Krones zu finden.

Das Ticket kann direkt über die E-Mail-Benachrichtigung geöffnet werden.

Bearbeitung abgeschlossen (2/2)



Kronos Ticketmanagement-System / Supplier Requests Service Management / SRSM-153

Rückfragen zu technischen Unterlagen

Lieferant hat diese Anfrage am Heute 4:50 PM erstellt [Details anzeigen](#)

Status
IN BEARBEITUNG DURCH FACHB...

Benachrichtigungen erhalten

Anfrageart
 Rückfragen zu technischen Unterlagen

Geteilt mit
 Lieferant Ersteller
 Teilen

Aktivität

- Automatische Antwort Heute 4:51 PM
Der Anfragestatus wurde zu Ticket zugewiesen geändert.
- Automatische Antwort Heute 4:51 PM
Der Anfragestatus wurde zu In Bearbeitung durch Fachbereich geändert.
- heute 4:51 PM
Der RAL-Ton zur genannten Bestellung ist 9005.

Aa **B** *I* ... **A**

Speichern

4 Bei weiteren Rückfragen kann in dem Kommentarfeld eine individuelle Frage formuliert werden. Mit Klick auf „Speichern“ wird das Ticket erneut an die verantwortliche Person in der Krones Organisation weitergeleitet.

Das Kommentarfeld kann für Rückfragen und für die Beantwortung genutzt werden. So wird die direkte Kommunikation zwischen Lieferanten und der Ticket bearbeitenden Person sichergestellt.

Support zur Anwendung des Ticketmanagement-Systems (1/3)



Information über Dokumentenbereitstellung

Zwischen der Bereitstellung der Krones Einkaufsbelege und der zugehörigen notwendigen technischen Unterlagen (Zeichnungen, Stücklisten, STEP-Dateien, DXF-Dateien) kann ein Zeitversatz von bis zu 6 Stunden auftreten. Erst nach Ablauf der 6 Stunden, bitte ich Sie, bei fehlenden zuvor aufgelisteten Unterlagen ein Ticket unter der Kategorie "Fehlende technische Unterlagen" zu erstellen.

Ticketmanagement-System / Supplier Requests Service Management

Supplier Requests Service Management

Bitte nutzen Sie dieses Portal für **technische Lieferantenrückfragen**, für Rückfragen zu **technischen Änderungen**, für die **Übermittlung Ihrer Materialzeugnisse an Krones**, für das **Anfordern von Krones Normen und Prüfprotokollen** sowie für den **Support zum eProcurement / SUS-Themen-Portal**.

Bei Rückfragen zu **kaufmännischen Themen** wenden Sie sich bitte an die auf dem Formular hinterlegte Person im Einkauf.

02.08.2024: Unter diesem Link finden Sie unsere aktualisierte Anwenderdokumentation.

Hinweis aus aktuellem Anlass: Dateien im Step-Format erhalten Sie im regulärem Krones Bestellprozess durch proaktiven Download im SUS-Lieferantenportal. Sie werden **nicht** mit den restlichen Bestellinformationen per E-Mail zugestellt. Prüfen Sie bitte deshalb zunächst das Lieferantenportal auf Vorliegen der benötigten Datei, bevor Sie hier ein Ticket an uns adressieren.

Informieren Sie sich [hier](#) zur Klärung von SAP Ariba spezifischen Fragen oder wenden sich an den SAP-Support.

Kontaktieren Sie uns zu

- Technische Lieferantenrückfragen**
 Fehlende technische Unterlagen, Rückfragen zu technischen Unterlagen, Rückfragen zu technischen Änderungen, Sonderfreigabe von Spezifikationsabweichungen, Rückfragen zu Ausschreibungen / Anfragen
- Anfordern und Einreichen von Zertifikaten, Normen, Prüfprotokollen und Lieferantenbewertungen**
 Materialzeugnis einreichen, Krones Normen, Prüfprotokoll anfordern, Rückfrage zur Lieferantenbewertung
- Support**
 Support zu eProcurement / SUS-Themen, Support bei der Anwendung des Ticketsystems, Account hinzufügen, Account entfernen

1

Auswahl der Portalgruppe „Support“.

Information über Dokumentenbereitstellung

Zwischen der Bereitstellung der Krones Einkaufsbelege und der zugehörigen notwendigen technischen Unterlagen (Zeichnungen, Stücklisten, STEP-Dateien, DXF-Dateien) kann ein Zeitversatz von bis zu 6 Stunden auftreten. Erst nach Ablauf der 6 Stunden, bitte ich Sie, bei fehlenden zuvor aufgelisteten Unterlagen ein Ticket unter der Kategorie "Fehlende technische Unterlagen" zu erstellen.

Ticketmanagement-System / Supplier Requests Service Management

Supplier Requests Service Management

Bitte nutzen Sie dieses Portal für **technische Lieferantenrückfragen**, für Rückfragen zu **technischen Änderungen**, für die **Übermittlung Ihrer Materialzeugnisse an Krones**, für das **Anfordern von Krones Normen und Prüfprotokollen** sowie für den **Support zum eProcurement / SUS-Themen-Portal**.

Bei Rückfragen zu **kaufmännischen Themen** wenden Sie sich bitte an die auf dem Formular hinterlegte Person im Einkauf.

02.08.2024: Unter diesem Link finden Sie unsere aktualisierte Anwenderdokumentation.

Hinweis aus aktuellem Anlass: Dateien im Step-Format erhalten Sie im regulärem Krones Bestellprozess durch proaktiven Download im SUS-Lieferantenportal. Sie werden **nicht** mit den restlichen Bestellinformationen per E-Mail zugestellt. Prüfen Sie bitte deshalb zunächst das Lieferantenportal auf Vorliegen der benötigten Datei, bevor Sie hier ein Ticket an uns adressieren.

Informieren Sie sich [hier](#) zur Klärung von SAP Ariba spezifischen Fragen oder wenden sich an den SAP-Support.

Kontaktieren Sie uns zu

Support

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

- Support zu eProcurement / SUS-Themen**
 Bitte nutzen Sie diese Anfrage, wenn Sie Support zu eProcurement / SUS-Themen benötigen.
- Support bei der Anwendung des Ticketsystems**
 Sollten Sie Support bei der Anwendung des Supplier Requests Service Management benötigen, nutzen Sie bitte diese Anfrage.
- Account hinzufügen**
 Sollten Sie weitere Accounts an das Supplier Requests Service Management anbinden wollen, nutzen Sie bitte diese Anfrage.
- Account entfernen**
 Sollten Sie Accounts vom Supplier Requests Service Management entfernen wollen, nutzen Sie bitte diese Anfrage.

2

Auswahl der Anfragekategorie „Support bei der Anwendung des Ticketsystems“, wenn Sie Unterstützung bei der Anwendung des Ticketmanagement-Systems benötigen.

Das Kommentarfeld kann für Rückfragen und für die Beantwortung genutzt werden. So wird die direkte Kommunikation zwischen Lieferanten und der Ticket bearbeitenden Person sichergestellt.

Support zur Anwendung des Ticketmanagement-Systems (2/3)



Ticketmanagement-System / Supplier Requests Service Management

Supplier Requests Service Management

Bitte nutzen Sie dieses Portal für **technische Lieferantenrückfragen**, für Rückfragen zu **technischen Änderungen**, für die Übermittlung Ihrer **Materialzeugnisse an Krones**, für das **Anfordern von Krones Normen und Prüfprotokollen** sowie für den **Support zum eProcurement / SUS-Themen-Portal**.
Bei Rückfragen zu **kaufmännischen Themen** wenden Sie sich bitte an die auf dem Formular hinterlegte Person im Einkauf.
02.08.2024: Unter diesem Link finden Sie unsere aktualisierte Anwenderdokumentation.

Hinweis aus aktuellem Anlass: Dateien im Step-Format erhalten Sie im regulären Krones Bestellprozess durch proaktiven Download im SUS-Lieferantenportal. Sie werden **nicht** mit den restlichen Bestellinformationen per E-Mail zugestellt. Prüfen Sie bitte deshalb zunächst das Lieferantenportal auf Vorliegen der benötigten Datei, bevor Sie hier ein Ticket an uns adressieren.

Informieren Sie sich [hier](#) zur Klärung von SAP Ariba spezifischen Fragen oder wenden sich an den SAP-Support.

Contact us about
Support

What can we help you with?
[Support bei der Anwendung des Ticketsystems](#)
Sollten Sie Support bei der Anwendung des Supplier Requests Service Management benötigen, nutzen Sie bitte diese Anfrage.

Aufgabe erstellen im Auftrag von *

Betreff *

Bitte tragen Sie hier einen konkreten Betreff ein.

Beschreibung *

Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen konkret.

Anhang
Drag and drop files, paste screenshots, or browse
Browse

Wenn Sie uns zu Ihrer Anfrage ein Dokument zur Verfügung stellen wollen, können Sie dieses hier anhängen.

Send Cancel

Nach dem Ausfüllen der Angaben ist der Senden-Button zu betätigen. Danach wird das Ticket automatisch an die verantwortliche Person in der Krones Organisation versendet.

Ausfüllen des Tickets mit den nötigen Informationen. Falls gewünscht kann ein Anhang hinzugefügt werden.

Die Antwort auf Ihr Anliegen finden Sie analog zu dem Supplier Requests Service Management-Portal in den Kommentaren des Tickets.

Support zur Anwendung des Ticketmanagement-Systems (3/3)



Information über Dokumentenbereitstellung
Zwischen der Bereitstellung der Krones Einkaufsbelege und der zugehörigen notwendigen technischen Unterlagen (Zeichnungen, Stücklisten, STEP-Dateien, DXF-Dateien) kann ein Zeitversatz von bis zu 6 Stunden auftreten. Erst nach Ablauf der 6 Stunden, bitte ich Sie, bei fehlenden zuvor aufgelisteten Unterlagen ein Ticket unter der Kategorie "Fehlende technische Unterlagen" zu erstellen.

Ticketmanagement-System / Supplier Requests Service Management

Supplier Requests Service Management

Bitte nutzen Sie dieses Portal für **technische Lieferantenrückfragen**, für Rückfragen zu **technischen Änderungen**, für die **Übermittlung Ihrer Materialzeugnisse an Krones**, für das **Anfordern von Krones Normen und Prüfprotokollen** sowie für den **Support zum eProcurement / SUS-Themen-Portal**.

Bei Rückfragen zu **kaufmännischen Themen** wenden Sie sich bitte an die auf dem Formular hinterlegte Person im Einkauf.

02.08.2024: Unter diesem Link finden Sie unsere aktualisierte Anwenderdokumentation.

Hinweis aus aktuellem Anlass: Dateien im Step-Format erhalten Sie im regulärem Krones Bestellprozess durch proaktiven Download im SUS-Lieferantenportal. Sie werden **nicht** mit den restlichen Bestellinformationen per E-Mail zugestellt. Prüfen Sie bitte deshalb zunächst das Lieferantenportal auf Vorliegen der benötigten Datei, bevor Sie hier ein Ticket an uns adressieren.

Informieren Sie sich [hier](#) zur Klärung von SAP Arriba spezifischen Fragen oder wenden sich an den SAP-Support.

Kontaktieren Sie uns zu

Support

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

- Support zu eProcurement / SUS-Themen**
Bitte nutzen Sie diese Anfrage, wenn Sie Support zu eProcurement / SUS-Themen benötigen.
- Support bei der Anwendung des Ticketsystems**
Sollten Sie Support bei der Anwendung des Supplier Requests Service Managements benötigen, nutzen Sie bitte diese Anfrage.
- Account hinzufügen**
Sollten Sie weitere Accounts an das Supplier Requests Service Management anbinden wollen, nutzen Sie bitte diese Anfrage.
- Account entfernen**
Sollten Sie Accounts vom Supplier Requests Service Management entfernen wollen, nutzen Sie bitte diese Anfrage.

Falls Sie weitere Accounts Ihres Unternehmens hinzufügen möchten, wählen Sie bitte diesen Anfragetyp aus.

5

Falls Sie Accounts Ihres Unternehmens entfernen möchten, wählen Sie bitte diesen Anfragetyp aus.

6

Ticketmanagement-System / Support Ticketmanagement

Support Ticketmanagement

Bitte nutzen Sie dieses Portal, sollten Sie Support zur Anwendung des **Ticketmanagement-System** benötigen.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

Account hinzufügen
Sollten Sie weitere Accounts an das Ticketmanagement-System anbinden...

E-Mailadresse *

Bitte tragen Sie hier die E-Mailadresse des gewünschten anzubindenden Accounts ein.

Senden Abbrechen

7

Tragen Sie hier bitte die E-Mailadresse des gewünschten anzubindenden Accounts. Die eingetragene E-Mailadresse erhält zeitnahe einen personalisierten Einladungslink per E-Mail zugesendet.

Über den Anfragetyp „Account hinzufügen“ bzw. „Account entfernen“ können Accounts an das Ticketmanagement-System angebunden bzw. gelöscht werden.

Persönliche Einstellungen



The screenshot shows the user profile page in the KRONES Ticketmanagement-System. The page is titled "Profil" and contains the following sections:

- Informational message:** "Es kann bis zu fünf Minuten dauern, bis Ihre Änderungen angezeigt werden." (Numbered 1)
- Persönliche Daten:** Includes fields for Name and E-Mail-Adresse (testpersonnummer2@gmail.com). A button "Ihr Konto verwalten" is present.
- Sprache und Zeitzone:** Shows "Sprache" set to "Deutsch (Deutschland) [Standard]" and "Zeitzone" set to "(GMT+01:00) Berlin". A button "Kontoeinstellungen bearbeiten" is highlighted with a red box and numbered 3.

On the right side, a user menu is visible with the following items:

- Search icon (Q)
- Anfragen (8)
- User profile icon (Numbered 1)
- KONTO dropdown menu:
 - Profil (Numbered 2)
 - Ausloggen

A callout box titled "Konto-Einstellungen" is shown, containing:

- Header: "Konto-Einstellungen"
- Text: "Kontrolleinstellungen für Ihr Konto."
- Section: "Sprache und Region"
- Text: "Änderungen an Sprache und Zeitzone gelten für ganz Confluence, Jira und das Verzeichnis. Aktualisieren Sie die Sprache und Zeitzone anderer Produkte in Ihren Produkteinstellungen."
- Form: "Sprache" dropdown menu with "Deutsch" selected (Numbered 4)
- Form: "Zeitzone" dropdown menu with "Ihre Zeitzone" selected

Im Profil können Einstellungen bezüglich persönlicher Daten, Sprache und der Zeitzone vorgenommen werden.

Benachrichtigungen eines Tickets aktivieren / deaktivieren



The screenshot displays a ticket management interface for a 'Supplier Requests Service Management' ticket (SRS-900). The ticket title is 'Rückfragen zu technischen Unterlagen'. The status is 'IN BEARBEITUNG DURCH FACHBE...'. The notification section shows two options: 'Benachrichtigungen erhalten' (highlighted with a red box and a blue circle '1') and 'Keine Benachrichtigungen erhalten...' (highlighted with a red box and a blue circle '2'). A blue arrow points from the first option to the second. A blue callout box explains that clicking 'Keine Benachrichtigung erhalten' allows users to reactivate their communications. Another blue callout box explains that clicking 'Benachrichtigung erhalten' deactivates the communications.

Ticketmanagement-System / Supplier Requests Service Management / SRS-900

Rückfragen zu technischen Unterlagen

Lieferant hat diese Anfrage am Heute 10:36 AM erstellt [Details ausblenden](#)

Viewing Form

Rückfragen zu technischen Unterlagen / Requests regarding technical documents

Language*

German
 English

Status

IN BEARBEITUNG DURCH FACHBE...

Benachrichtigungen erhalten

Keine Benachrichtigungen erhal...

Anfrageart

Rückfragen zu technischen Unterlagen

Geteilt mit

Lieferant Ersteller
 Teilen

Mit Klick auf „Keine Benachrichtigung erhalten“ können Sie Ihre Mitteilungen wieder aktivieren.

1

2

In dem Ticket befindet sich eine Status Übersicht. Hier können Sie sehen, ob Sie für dieses Ticket „Benachrichtigungen erhalten“ oder „keine Benachrichtigungen erhalten“.

Mit Klick auf „Benachrichtigung erhalten“ deaktivieren Sie die Mitteilungen bezüglich Ihrer Anfrage.

Benachrichtigungen bezüglich Ihres Tickets können jederzeit deaktiviert oder aktiviert werden.

Einrichten einer Vertreterregelung



Ticketmanagement-System / Supplier Requests Service Management / SRSM-900

Rückfragen zu technischen Unterlagen

Lieferant hat diese Anfrage am Heute 10:36 AM erstellt [Details ausblenden](#)

Viewing Form

Rückfragen zu technischen Unterlagen /
Requests regarding technical documents

Language*

German
 English

Status
IN BEARBEITUNG DURCH FACHBE...

Benachrichtigungen erhalten

Anfrageart
Rückfragen zu technischen
Unterlagen

Geteilt mit
Lieferant
Ersteller

+ Teilen



Bitte beachten Sie, dass die hinzugefügte Person ebenfalls über einen kostenlosen Jira Account verfügen muss.

Bitte tragen Sie in dem Feld die E-Mail-Adresse der gewünschten Person ein.

Mit Klick auf „Hinzufügen“ erhält die genannte Person Zugriff auf das Ticket und wird, genau wie die Ticket erstellende Person, über alle Vorgänge in dem Ticket informiert.

1
Mit Klick auf „Teilen“ öffnet sich ein weiteres Fenster.

2

Geteilt mit
Lieferant
Ersteller

Geben Sie Name, E-Mail-Adresse oder...

Hinzufügen Abbrechen

Um eine kontinuierliche Kommunikation auch bei Abwesenheiten sicherzustellen, können Sie das Ticket jederzeit durch die „Teilen-Funktion“ anderen Personen zur Verfügung stellen.

Fazit



- Ticketmanagement-System löst die zentrale E-Mail-Adresse „supplier.request@krones.com“ ab.
- Feedback der Lieferanten wird ggfs. in das Supplier Requests Service Management-Portal eingearbeitet.
- Sollten Sie Fragen haben oder Support benötigen, eröffnen Sie bitte ein Ticket im Portal [„Support Ticketmanagement“](#).

SOLUTIONS BEYOND TOMORROW

Corporate Quality Management | 01.08.2024

