

Anleitung OBT Ticketportal

| | |
|-------------------------------|--------------------|
| Ersteller | OBT |
| Verteiler | Kunden |
| Version Erstelldatum | V 1.2 07.02.2018 |



Änderungsverzeichnis

| Version. | Datum | Änderung | Autor | Status |
|----------|------------|-----------------------|-------|---------------|
| 0.1 | 04.07.2017 | Entwurf | CAM | In Arbeit |
| 1.0 | 23.08.2017 | Anpassungen | CAM | abgeschlossen |
| 1.1 | 29.08.2017 | Anpassungen | CAM | abgeschlossen |
| 1.2 | 06.02.2018 | Erweiterung Bewertung | CAM | abgeschlossen |

Dokumenteninformationen

| Ersteller | Dokumentenname | Abgabedatum | Verteiler |
|-----------|--------------------------------------|-------------|------------|
| CAM | Anleitung OBT Ticketportal V1.1.docx | 29.08.2017 | OBT Kunden |

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Zweck | 3 |
| 2 | Registrierung OBT Ticketportal | 3 |
| 3 | Einstieg ins OBT Ticketportal | 4 |
| 4 | Tickets eröffnen via Self Service Portal (SSP) | 4 |
| 4.1 | Startseite OBT Ticketportal | 5 |
| 4.2 | Ticket eröffnen | 6 |
| 4.3 | Ticketübersicht | 8 |
| 4.4 | Ticket bearbeiten | 8 |
| 4.5 | Ticket bewerten (Feedback geben) | 9 |

1 Zweck

Dieses Dokument liefert grundlegende Informationen zur Registrierung und zur Bedienung des OB T Ticketportals.

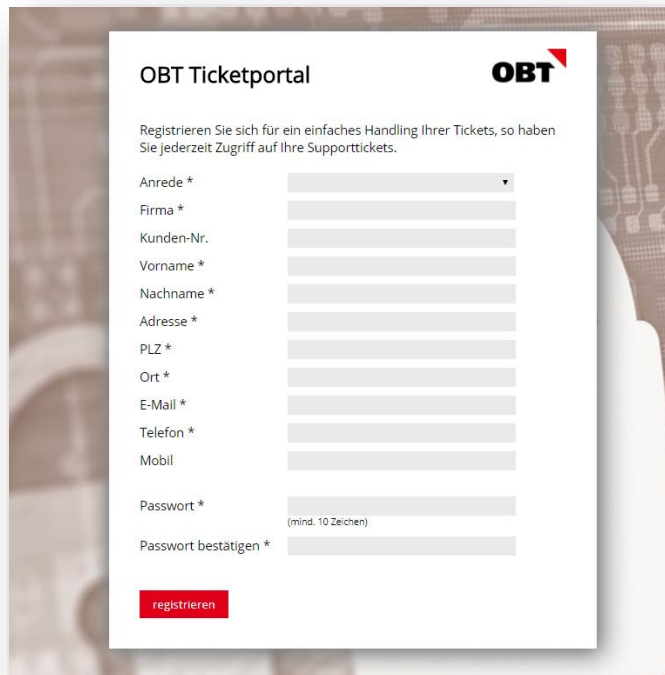
2 Registrierung OB T Ticketportal



OB T Cloud

Beachten Sie bitte, dass die User der OB T Swiss Cloud (Shared RZ) bereits automatisch erfasst sind und sich nicht mehr registrieren müssen. Der Zugriff auf das Ticketportal erfolgt direkt via <https://ticket.obt.ch/>. Einloggen mittels Windows-Benutzername und Kennwort.

Mit dem Link <https://ticketreg.obt.ch> gelangen Sie auf die OB T Registrationsseite, um sich in einem ersten Schritt zu registrieren.



OB T Ticketportal

Registrieren Sie sich für ein einfaches Handling Ihrer Tickets, so haben Sie jederzeit Zugriff auf Ihre Supporttickets.

Anrede *

Firma *

Kunden-Nr.

Vorname *

Nachname *

Adresse *

PLZ *

Ort *

E-Mail *

Telefon *

Mobil

Passwort * (mind. 10 Zeichen)

Passwort bestätigen *

- ➔ Bitte füllen Sie die Felder (* Pflichtfelder) aus und klicken Sie anschliessend auf «registrieren».
- ➔ Nach erfolgreichem Einreichen der Registration erscheint eine Bestätigung.



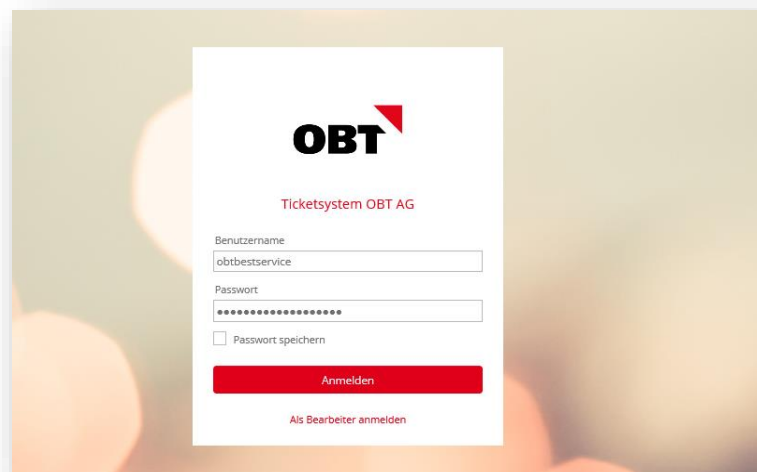
- Jeder Antrag wird von OBT aus Sicherheitsgründen auf Berechtigung geprüft. Nach der Prüfung erhalten Sie die nötigen Angaben per E-Mail, um sich ins OBT Ticketportal einloggen zu können.

3 Einstieg ins OBT Ticketportal

- Direkt via: <https://ticket.obt.ch/>

4 Tickets eröffnen via Self Service Portal (SSP)

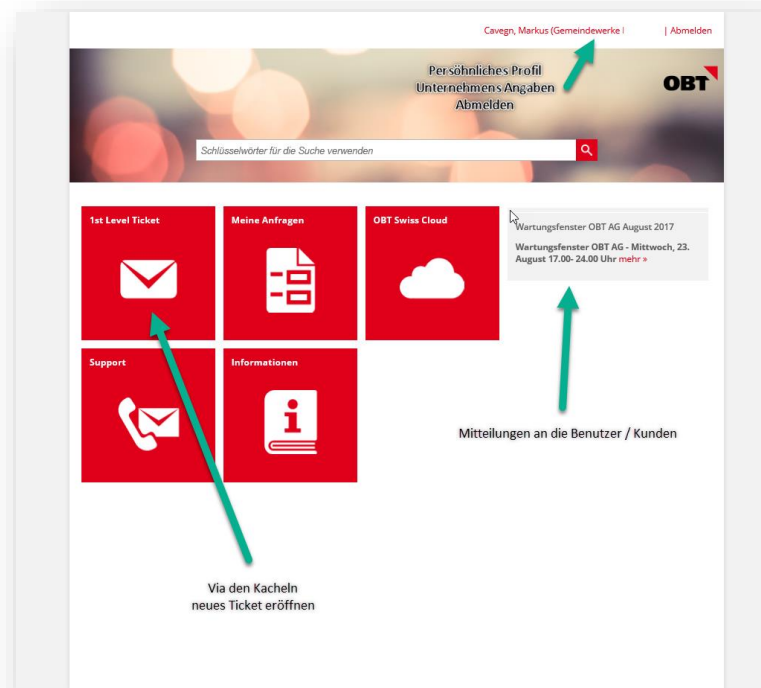
- Login mit Benutzername (entspricht der E-Mail-Adresse) und dem Passwort, welches bei der Registration persönlich definiert wurde.



OBT  Cloud

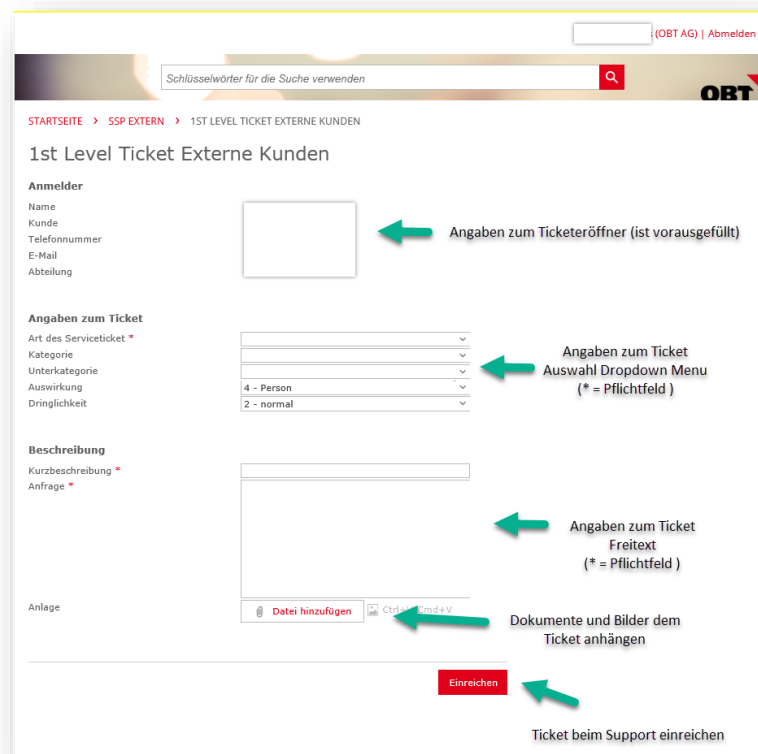
Für OBT Swiss Cloud Kunden: Einloggen mit dem Windows-Benutzernamen und Passwort.

4.1 Startseite OBT Ticketportal



4.2 Ticket eröffnen

➔ Auf der Übersichtsseite «1st Level Ticket» wählen



The screenshot shows the '1st Level Ticket Externe Kunden' form. It is divided into several sections:

- Anmelder:** Fields for Name, Kunde, Telefonnummer, E-Mail, and Abteilung. A green arrow points to the 'Name' field with the text 'Angaben zum Ticketeröffner (ist vorausgefüllt)'.
- Angaben zum Ticket:** Fields for Art des Serviceticket, Kategorie, Unterkategorie, Auswirkung, and Dringlichkeit. A green arrow points to the 'Kategorie' dropdown menu with the text 'Angaben zum Ticket Auswahl Dropdown Menu (* = Pflichtfeld)'.
- Beschreibung:** Fields for Kurzbeschreibung and Anfrage. A green arrow points to the 'Anfrage' text area with the text 'Angaben zum Ticket Freitext (* = Pflichtfeld)'.
- Anlage:** A section for attaching files, with a 'Datei hinzufügen' button and a 'Datei öffnen' button. A green arrow points to the 'Datei hinzufügen' button with the text 'Dokumente und Bilder dem Ticket anhängen'.
- Einreichen:** A red 'Einreichen' button at the bottom right. A green arrow points to it with the text 'Ticket beim Support einreichen'.

4.2.1 Angaben zum Ticket

- Art des Servicetickets → Worum handelt es sich?
 - Störung
 - Auftrag
 - Frage
 - Antrag
 - Info

- Kategorie → Was ist betroffen?
 - Hardware
 - Netzwerk/Datenkommunikation
 - OB T Swiss Cloud
 - Software
 - Software Abacus
 - Software nest / is-e

- Unterkategorie → Verfeinerung der Kategorie
 - Je präziser Sie uns diese Unterkategorie definieren, desto effizienter können wir die Tickets unserem Servicedesk zuteilen.

- **Auswirkung**
 - Person → Eine Person ist betroffen.
 - Gruppe → Mehrere Personen sind betroffen.
 - Niederlassung → Eine Niederlassung eines Unternehmens ist betroffen.
 - Organisation → Mehrere Niederlassungen / ganzes Unternehmen ist betroffen.

- **Dringlichkeit**
 - Hoch → Bei grosser Auswirkung der Störung (z.B. Systemausfall, kein Netzwerk).
 - Normal → Arbeiten ist generell möglich, es treten aber Fehler mit begrenzter Auswirkung auf.
 - Niedrig → Fehler mit geringer Auswirkung oder Dringlichkeit.

- **Kurzbeschreibung** → Überschrift (Betreff) der Störung bzw. des Auftrags. Diese Information erscheint auf allen Auswertungen und Dokumenten als Titel.

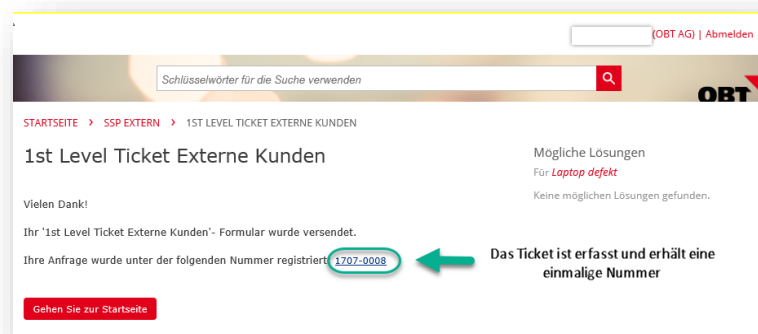
- **Anfrage** → Möglichst genaue Beschreibung des Umstands und vollständige Fehlermeldung.

- **Datei hinzufügen** → Je klarer und aussagekräftiger Ihr Ticket dokumentiert ist, desto schneller können wir Ihnen helfen.



4.2.2 Bestätigung mit Ticketnummer

➔ Nach dem Einreichen wird eine Meldung mit der Ticketnummer angezeigt.

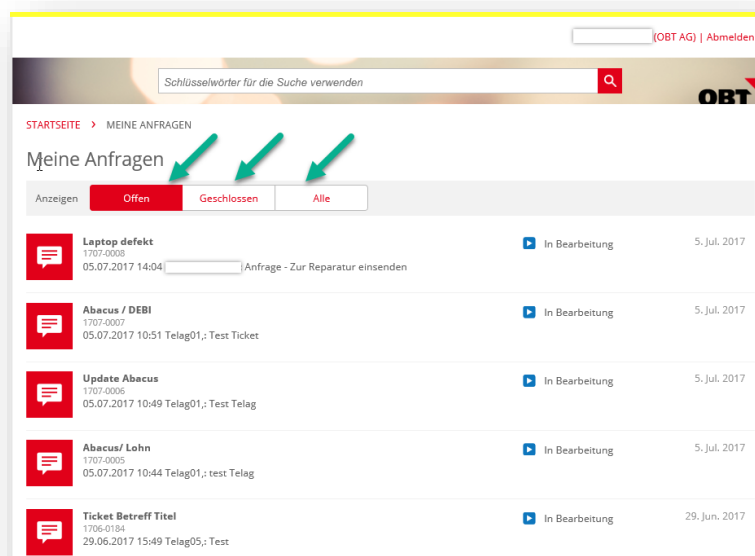


Beim Eröffnen der Tickets wie auch bei der weiteren Bearbeitung werden durch den OBT Support E-Mails an Sie ausgelöst. Sie können (wenn gewünscht) direkt darauf antworten. Wichtig dabei ist, dass der Betreff nicht verändert wird. Dadurch wird gewährleistet, dass Ihr Ticket automatisch mit Ihrer E-Mail-Antwort aktualisiert wird.



4.3 Ticketübersicht

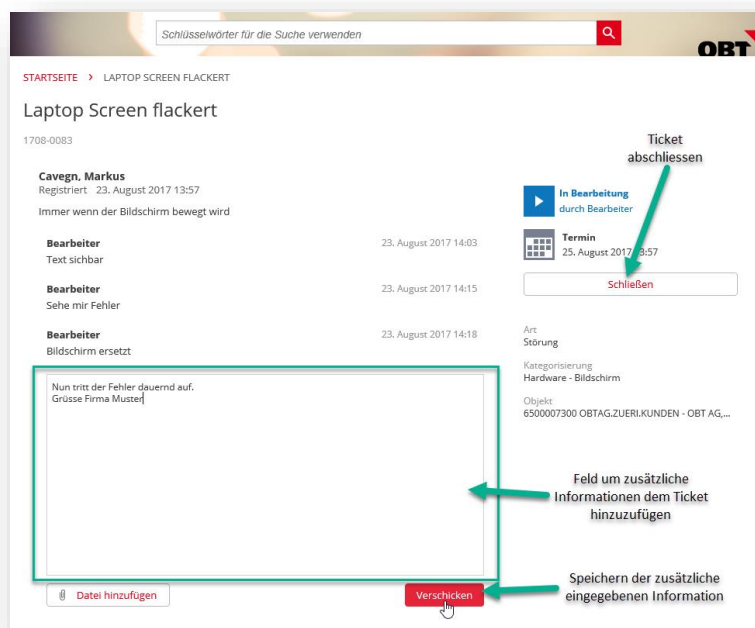
➔ Auf der Startseite im Ticketsystem «Meine Anfragen»-Kachel wählen



4.4 Ticket bearbeiten

Sie können das Ticket direkt im OBT Ticketportal mit weiteren Informationen ergänzen. Sollte sich der gemeldete Fall zwischenzeitlich erledigt haben, haben Sie die Möglichkeit, das korrespondierende Ticket zu schliessen.

➔ Entsprechendes Ticket öffnen (aus der Ticketübersicht) und entsprechende Updates ausführen

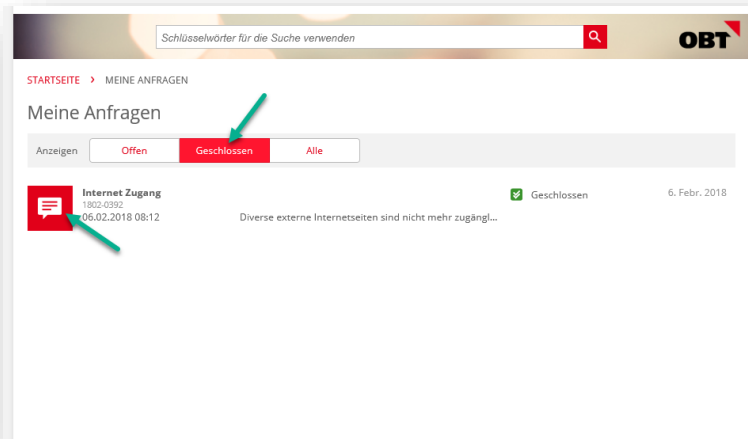


Um auf die Ticketübersicht zurück zu gelangen, wählen Sie die Browserfunktion «zurück».

4.5 Ticket bewerten (Feedback geben)

Bewerten Sie abgeschlossene Tickets und helfen Sie uns, unseren Support weiter zu verbessern.

- ➔ Auf der Startseite im Ticketsystem «Meine Anfragen»-Kachel wählen
- ➔ Bei Anzeigen «Geschlossen» wählen
- ➔ Das Ticket wählen, welches bewertet werden soll



Die Bewertung des Tickets erfolgt mittels der Vergabe von Sternen.

- ➔ Durch Anklicken eines Sterns wird er aktiviert, so kann zwischen einem und fünf Sternen gewählt werden (1 Stern = schlecht / 5 Sterne = sehr gut).
- ➔ Zusätzlich kann, sofern gewünscht, ein Kommentar im Textfeld hinzugefügt werden.
- ➔ Mittels «Feedback senden» wird die Bewertung ans Ticket angehängt und für OBT ersichtlich.

