

# Anleitung OBT Ticketportal

<b>Ersteller</b>	OBT
<b>Verteiler</b>	Kunden Treuhand
<b>Version   Erstelldatum</b>	V 1.3   27.04.2018



## 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
1.3	27.04.2018	Anpassung Treuhand	MUS	abgeschlossen

## Dokumenteninformationen

Ersteller	Dokumentenname	Abgabedatum	Verteiler
MUS	Anleitung OBT Ticketportal Treuhand.docx	27.04.2018	OBT Kunden Treuhand

## Inhaltsverzeichnis

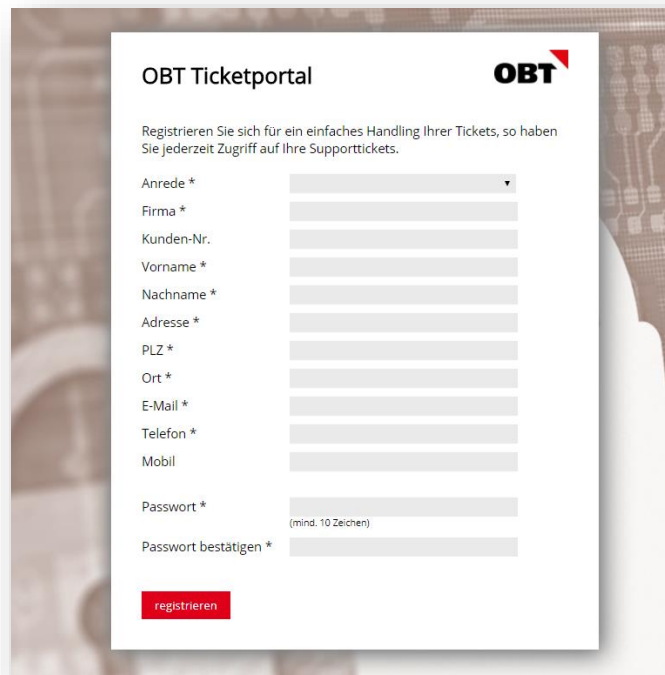
<b>1</b>	<b>Zweck</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Registrierung OBT Ticketportal</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Einstieg ins OBT Ticketportal</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Tickets eröffnen via Self Service Portal (SSP)</b>	<b>4</b>
4.1	Startseite OBT Ticketportal	5
4.2	Ticket eröffnen	6
4.3	Ticketübersicht	8
4.4	Ticket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

## 1 Zweck

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

## 2 Registrierung OBT Ticketportal

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



The screenshot shows the registration form for the OBT Ticketportal. The form is titled "OBT Ticketportal" and includes the OBT logo. Below the title, there is a brief instruction: "Registrieren Sie sich für ein einfaches Handling Ihrer Tickets, so haben Sie jederzeit Zugriff auf Ihre Supporttickets." The form contains several input fields, each marked with an asterisk to indicate it is mandatory: "Anrede \*", "Firma \*", "Kunden-Nr.", "Vorname \*", "Nachname \*", "Adresse \*", "PLZ \*", "Ort \*", "E-Mail \*", "Telefon \*", "Mobil", "Passwort \*", and "Passwort bestätigen \*". The password field has a note "(mind. 10 Zeichen)". At the bottom of the form, there is a red button labeled "registrieren".

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



The screenshot shows the confirmation message after successful registration. The message is titled "OBT Ticketportal" and includes the OBT logo. Below the title, there is a brief instruction: "Registrieren Sie sich für ein einfaches Handling Ihrer Tickets, so haben Sie jederzeit Zugriff auf Ihre Supporttickets." The main message is: "Die Registrierung war erfolgreich. Unser Support-Team wird Sie in Kürze kontaktieren und Ihnen Ihre Logindaten mitteilen."

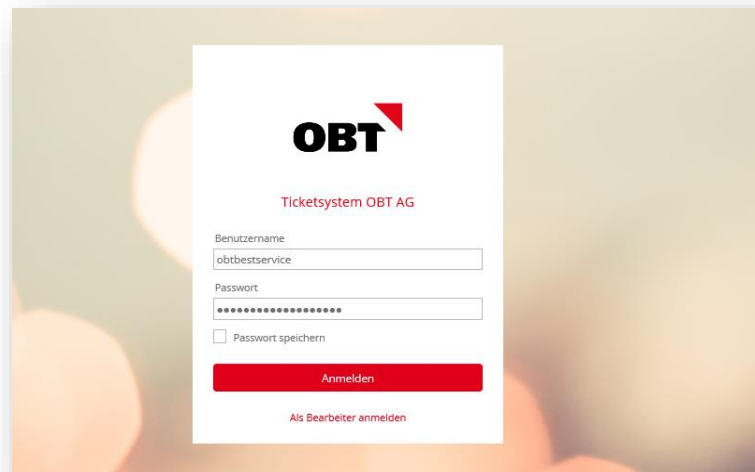
- Jeder Antrag wird von OBT aus Sicherheitsgründen auf Berechtigung geprüft. Nach der Prüfung erhalten Sie die nötigen Angaben per E-Mail, um sich ins OBT Ticketportal einloggen zu können.

### 3 Einstieg ins OBT Ticketportal

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

### 4 Tickets eröffnen via Self Service Portal (SSP)

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



OBT  
Ticketsystem OBT AG

Benutzername  
obtbestservice

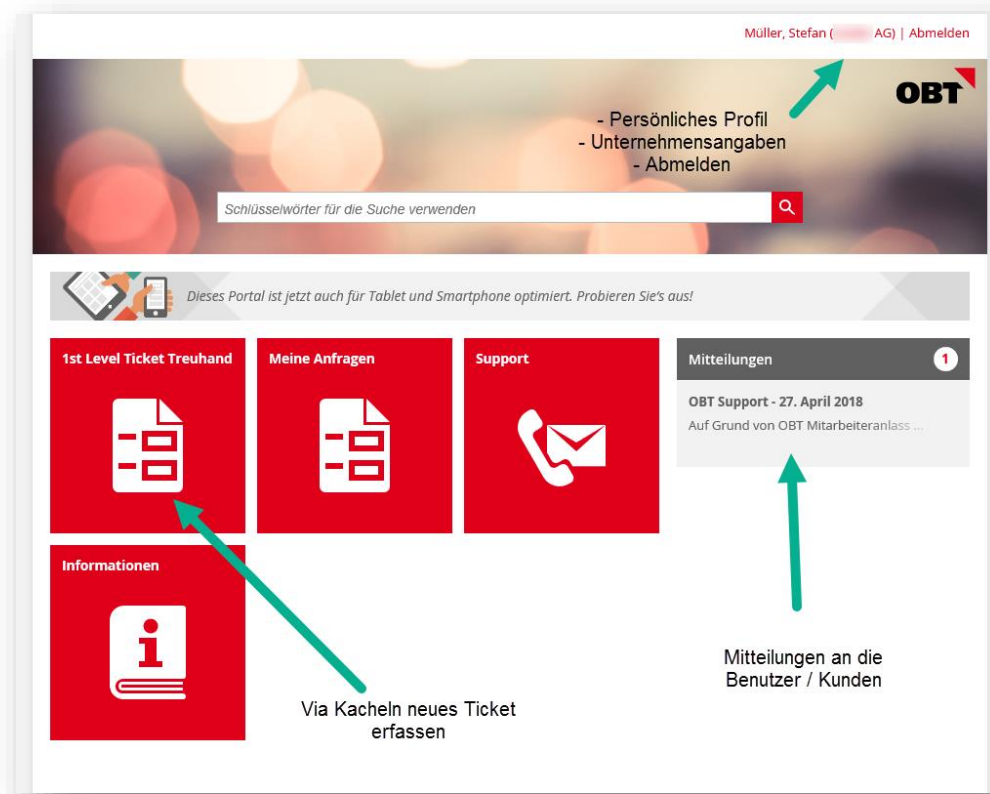
Passwort  
.....

Passwort speichern

Anmelden

Als Bearbeiter anmelden

## 4.1 Startseite OBT Ticketportal



## 4.2 Ticket eröffnen

➔ Auf der Übersichtsseite «1st Level Ticket Treuhand» wählen

STARTSEITE > OB T AG - TREUHAND > 1ST LEVEL TICKET TREUHAND

### 1st Level Ticket Treuhand

#### Anmelder

Name Müller, Stefan  
 Kunde  
 Telefonnummer  
 E-Mail  
 Abteilung

Angaben zum Ticketanmelder (ist vorausgefüllt)

#### Angaben zum Ticket

Art des Serviceticket \* Störung  
 Auswirkung 4 - Person  
 Dringlichkeit 2 - normal  
 Unterkategorie

Angaben zum Ticket Auswahl Dropdown Menu (\*=Pflichtfeld)

#### Beschreibung

Kurzbeschreibung \*  
 Anfrage \*  
 [Empty text area]

Angaben zum Ticket Freitext (\*=Pflichtfeld)

#### Anlage

📎 Datei hinzufügen 📎 Ctrl+V

Dokumente und Bilder dem Ticket anhängen

Einreichen

Ticket beim Support einreichen

### 4.2.1 Angaben zum Ticket

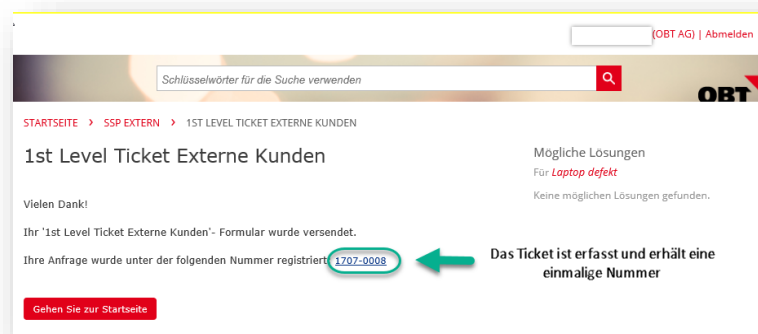
- Art des Servicetickets → Worum handelt es sich?
  - Störung
  - Auftrag
  - Frage
  - Antrag
  - Info
  
- Unterkategorie → Was ist betroffen?
  - Abacus
  - MyOB T
  - Diverses

- **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.

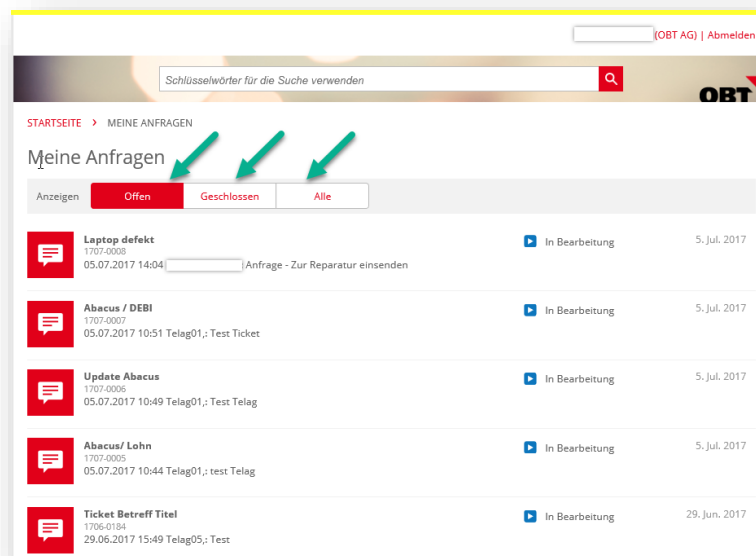


Beim Eröffnen der Tickets wie auch bei der weiteren Bearbeitung werden durch den OBT Support E-Mails an Sie ausgelöst. Sie können (wenn gewünscht) direkt darauf antworten. Wichtig dabei ist, dass der Betreff nicht verändert wird. Dadurch wird gewährleistet, dass Ihr Ticket automatisch mit Ihrer E-Mail-Antwort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



### 4.3 Ticketübersicht

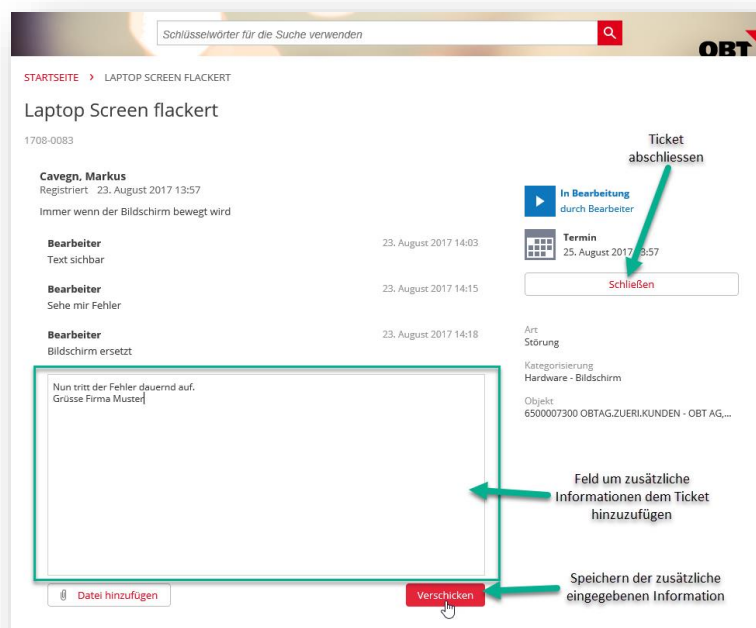
➔ Auf der Startseite im Ticketsystem «Meine Anfragen»-Kachel wählen



### 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



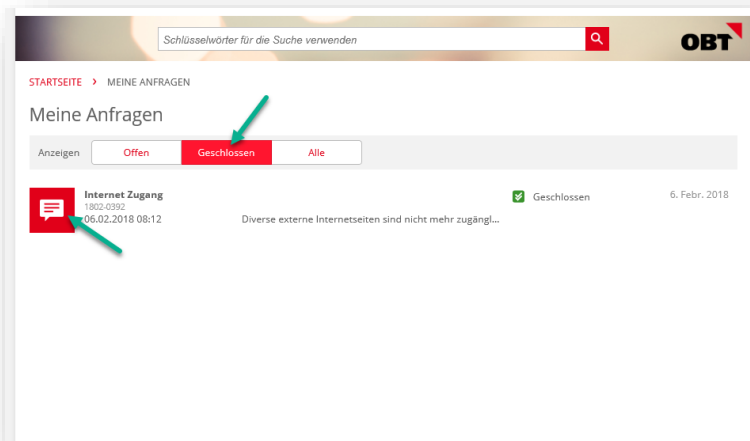
Um auf die Ticketübersicht zurück zu gelangen, wählen Sie die Browserfunktion «zurück».



#### 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 dem Ticket angehängt und wird für OBT ersichtlich.

