

Treuhand · Steuer- und Rechtsberatung Wirtschaftsprüfung · Unternehmensberatung HR-Services · Informatik-Gesamtlösungen

Anleitung OBT Ticketportal

Ersteller	OBT
Verteiler	Kunden
Version Erstelldatum	1.8 9. Juli 2024











Inhalt

Einführung	
Zweck	
Registrierung OBT Ticketportal	
Anmeldung OBT Ticketportal	
Startseite OBT Ticketportal	4
Ticketübersicht	5
Passwort ändern	5
Passwort vergessen	5
Ticket erstellen	6
Störung melden	6
Anfrage oder Bestellung aufgeben	7
Rückfragen oder ergänzende Informationen	
Tickets verwalten	
Ticket bewerten (Feedback geben)	
Suchen und Finden	10









Einführung

Zweck

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

Registrierung OBT Ticketportal

Registrieren Sie sich einmalig über diesen Link <u>https://ticketreg.obt.ch</u> und füllen das Formular aus:



- Bitte füllen Sie die Felder (* Pflichtfelder) aus und klicken Sie anschliessend auf «registrieren».
- Nach erfolgreichem Einreichen der Registration erscheint eine Bestätigung.
- Jeder Antrag wird aus Sicherheitsgründen durch die OBT AG geprüft. Nach der Prüfung erhalten Sie die nötigen Angaben per E-Mail, um sich ins OBT Ticketportal einloggen zu können.
- Falls die Registrierung nicht möglich ist, wenden Sie sich bitte per Mail an support@obt.ch



OBT Swiss Cloud Kunden:

OBT Swiss Cloud (Shared RZ) sind <u>automatisch im OBT Ticketportal registriert.</u> Die Anmeldung im OBT Ticketportal ist direkt über <u>https://ticket.obt.ch/</u> möglich (mit Windows-Benutzername und Kennwort)









Anmeldung OBT Ticketportal

Die Anmeldung erfolgt über <u>https://ticket.obt.ch</u> dem Benutzernamen (E-Mail-Adresse) und dem persönlichen Passwort.





OBT Swiss Cloud Kunden:

Anmeldung beim OBT Ticketportal mit Windows-Benutzername und -Kennwort.

Startseite OBT Ticketportal

Nach erfolgreicher Anmeldung im OBT Ticketportal sind auf der Startseite folgende Tätigkeiten möglich:

- 1. Passwort-Änderung im persönlichen Profil
- 2. Mitteilungen beispielsweise bei Wartungen
- 3. <u>Ticket</u> erstellen oder deren <u>Status</u> abfragen













Ticketübersicht

Auf der Startseite im Ticketsystem «Meine Anfragen» Kachel wählen. Unter *Anzeigen* werden auch bereits abgeschlossen Tickets aufgelistet:

~
Nur meine Anfragen anzeigen 🌔

Passwort ändern

Um das Passwort zu ändern, klicken Sie in der Menüleiste recht oben auf das Dropdown-Menü und wählen *Persönliches Profil*:

			, en la companya de la
	blüggebwärter für die Suche u	anvandan	
30	niusseiwoner für die Suche v	erwenden	
STARTSEITE > PERSÖNLICHES	PROFIL		Persönliches Profil Kunde-Details Abmelden
Allgemein	Passwort ändern		
Meine Objekte	Aktuelles Passwort Passwort		
Passwort ändern	Passwort wiederholen		
		Änderungen speichern	

Passwort vergessen

Über den Link <u>Passwort vergessen</u> kann das Passwort zurücksetzt werden. Falls keine der Möglichkeiten erfolgreich ist, wenden Sie sich bitte per Mail an <u>support@obt.ch</u>





Für *OBT Swiss Cloud-Kunde* erfolgt die Anmeldung mit dem Windows-Login. **Tipp:** Bei einer Passwortänderung des Windows-Logins erfolgt die Anmeldung beim OBT Ticketportal mit dem neuen Windows-Passwort.









Ticket erstellen

Störung melden

Um eine Störung zu melden, wählen Sie auf der Startseite die Kachel 1st Level Ticket

			Schulungwideo Del EKP
Anmelder			OBT Ticketportal
Name 1	The second se		Anleitung OBT Ticketportal
Kunde	100.00		
Telefonnummer *			Abacus: Installation Abacusterver Lokal
E-Mail *			Warum kann ich den Abacus Server nicht b
Abcellung			
Angaben zum Ticket			Notebook
Art des Serviceticket*		~	
Augwirkung 🧲	3 - Person		auszeben
Dringlichkeit	2 - normal	× ©	Ein Kunde möchte nachträglich die Detafs
Beschreibung			KREDI: K14 Kredi OP-Liste stimmt nicht mit Fibu überein
Kurzbeschreibung *			die Kredi OP-Liste im K14 stimmt nicht mit
			Anwenderanleitung
			FiBU: GEFIS F5593 FM "Error: Erfolgsrechnung (Laufende Rechnung) fehlt (#80," Beim XML Export von Budgetzahlen für die
Printscreen vorhanden? • 4		v	
-			Abacus: Process exit code: 10
* Pflichtfelder			Beim öffnen jeder Verknüpfung im AbaClie
			AbaClient Cache löschen
		Einreichen	Wie kann ich im AbaClient den Cache lösch

- 1. Ihre persönlichen Angaben sind bereits ausgefüllt, bitte ergänzen Sie die Direktnummer und persönliche Mailadresse
- 2. Angaben zum Ticket
 - a) Art des Servicetickets: Störung
 - b) Auswirkung (wer ist betroffen)
 - o 3 Person: Eine Person betroffen
 - o 2 Abteilung: Mehrere Personen
 - 1 Organisation: Alle Personen oder mehrere Standorte oder Unternehmens-kritische Daten oder Applikationen sind betroffen
 - c) Dringlichkeit (was ist betroffen)
 - 3 niedrig: Fehlermeldung wird angezeigt, arbeiten ist ohne Einschränkung möglich
 - o 2 normal: Arbeiten ist mit Einschränkungen möglich
 - o 1 hoch: Arbeiten ist nicht oder nur sehr stark eingeschränkt möglich
- 3. Beschreibung
 - a) Kurzbeschreibung Überschrift (Betreff) der Störung bzw. des Auftrags. Diese Information erscheint auf allen Auswertungen und Dokumenten als Titel.
 - b) Anfrage:
 - Möglichst genaue Beschreibung des Umstands und vollständige Fehlermeldung.
 - Welche Schritte wurden getätigt bis eine allfällige Fehlermeldung auftritt?
 - o Sind andere Personen auch betroffen?
 - Haben Sie das betroffene Gerät bereits neu gestartet oder sich ab- und neu angemeldet?
- 4. Datei hinzufügen \rightarrow Falls möglich ist ein Printscreen der Fehlermeldung hilfreich.



Tipp: Im rechten Bereich werden unter *Meist gelesene Einträge* -> Anleitungen angezeigt. Sobald das Ticket ausgefüllt wird, werden passende Einträge angezeigt. Mit Klick auf die Einträge sind die Anleitungen ersichtlich









Nach erfolgreicher Eingabe wird eine Bestätigung mit Ticketnummer angezeigt.

	Schlüsselwörter für die Suche verwenden	Q OBT
STARTSEITE > SSP EXTE	RN > 1ST LEVEL TICKET EXTERNE KUNDEN	
1st Level Tick	ket Externe Kunden	Mögliche Lösungen Für <i>Laptop defekt</i>
Vielen Dank!		Keine möglichen Lösungen gefunden.
Ihr '1st Level Ticket Ext	erne Kunden'- Formular wurde versendet.	
Ihre Anfrage wurde unte	er der folgenden Nummer registriert 1707-0008	Das Ticket ist erfasst und erhält eine einmalige Nummer
Gehen Sie zur Startseite		

Zusätzlich wird das neu erstellte Ticket per Mail bestätigt.

Für Ergänzungen oder weitere Informationen können Sie auf das Bestätigungsmail antworte. Wichtig dabei ist, dass der Betreff nicht verändert wird. Dadurch wird gewährleistet, dass Ihr Ticket automatisch mit Ihrer E-Mail-Antwort aktualisiert wird.

Anfrage oder Bestellung aufgeben

Über die Startseite des OBT Ticketportals können Anfragen, Änderungen oder Informationen die Startseite mit einem *1st Level Ticket* wie folgt gemeldet werden:

- 1. Art des Servicetickets \rightarrow Auftrag, Antrag / Wunsch, Frage oder Info
- 2. Auswirkung (wer ist betroffen)
 - a) Auswirkung (wer ist betroffen)
 - o 3 Person: Eine Person betroffen
 - o 2 Abteilung: Mehrere Personen
 - 1 Organisation: Alle Personen oder mehrere Standorte oder Unternehmens-kritische Daten oder Applikationen sind betroffen
 - b) Dringlichkeit: Stufe 3 für alle Anfragen
- 3. Kurzbeschreibung: wählen Sie einen aussagekräftigen Kurz-Beschreibung für Ihr Anliegen (Diese Information erscheint auf allen Auswertungen und Dokumenten als Titel).
- 4. Anfrage: Möglichst genaue Beschreibung des Umstands und vollständige Fehlermeldung.
- 5. Datei hinzufügen \rightarrow PDF mit weiteren Informationen.



Für Meldungen mit Benutzermutationen (Eintritt, Austritt oder Änderung von Berechtigungen) wenden Sie sich an Ihre IT-verantwortliche Person (für IT-verantwortliche Personen stehen im OBT Ticketportal zusätzliche Formulare zur Verfügung)









Rückfragen oder ergänzende Informationen

Rückfragen oder ergänzende Informationen zum Ticket können direkt im OBT Ticketportal beantwortet werden:

		Termin 22. Januar 2024 um 18:00	
		Schließen	
		Status	
	-	Art Störung	
		 Kategorisierung Software innosolv - innosolvcity (nes	z)
Antwort hinzufügen			

Rückfragen können auch durch Antworten per Mail beantwortet werden (dabei ist zu beachten, dass der Betreff nicht geändert wird).

Tickets verwalten

Sollte sich der gemeldete Fall zwischenzeitlich erledigt haben, haben Sie die Möglichkeit, das

korrespondierende Ticket zu schliessen, das Ticket wird nicht mehr weiterbearbeitet.

Ticket via <u>*Meine Anfragen*</u> öffnen und mit *Schliessen* -> Ticket abschliessen.

Achtung: ein geschlossenes Ticket kann nicht wieder reaktiviert werden!

2010075	g eines neuen nur uei	namer in Annuals ist i	The many magnet	- 8
1			Dente de la companya	_
			Sullation Sulla	-1
	Section States	100000000000000000000000000000000000000	and Distang	- 81
-	The second second	10,000,000,000,000,000	School Reserved	- Smath
-	in the second			
*17mm	a reation			
-	abe hime denore	New York Concerning of		











Ticket bewerten (Feedback geben)

Nach Abschluss des Tickets darf dies gerne bewertet werden. Über die <u>Startseite</u> im OBT Ticketportal kann mit folgenden Schritten eine Bewertung und Begründung abgegeben werden:

- Über *Meine Anfragen* -> geschlossene Anfragen anzeigen
- Das Ticket wählen, welches bewertet werden soll

STARTSEITE > MEINE ANFRAGEN		
Meine Anfragen		
Anzeigen Offen	Weschlossen Alle	
Internet Zugang 1802-0392 06.02.2018 08:12	Ges Diverse externe Internetseiten sind nicht mehr zugängl	chlossen 6. Febr. 2018
_		

Die Bewertung des Tickets kann mittels der Vergabe von Sternen erfolgen

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

TARISETE / INTERNETZUGANG			
nternet Zugang			
802-0392			
Registriert 6. Februar 2018 08:02			_
Diverse externe Internetseiten sind nicht mehr zugänglich oder extra Reaktion	em langsam in der	Geschiossen	_
Bearbeiter	6. Februar 2018 08:12	6. Februar 2018 13:05	
Comments of the second se	6. Februar 2018 13.05 eren alle Seiten	An Störung Kangoriserung Sangere Objekt - OBT, Support nach	SLA
Feedback geben We worden Sie die Baarbeitung dieser Anfrage bewerten?			









Suchen und Finden

Im OBT Ticketportal sind diverse Anleitung und Formulare verfügbar. Im *Suchfenster* auf der <u>Startseite</u> kann nach Stichworten gesucht werden.



Ausführliche Anleitungen sind über die Kachel *Informationen* zu finden:







