

Anleitung OBT Ticketportal

Ersteller	OBT
Verteiler	Kunden
Version Erstelldatum	1.8 9. Juli 2024





Inhalt

Einführung.....	3
Zweck	3
Registrierung OB T Ticketportal	3
Anmeldung OB T Ticketportal	4
Startseite OB T 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	8
Tickets verwalten.....	8
Ticket bewerten (Feedback geben).....	9
Suchen und Finden.....	10

Einführung

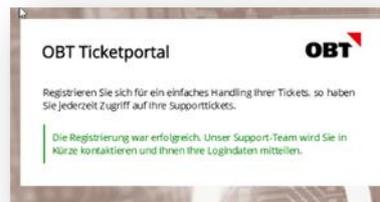
Zweck

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

Registrierung OBT Ticketportal

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

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" (with a note "min. 10 Zeichen"), and "Passwort bestätigen". A red "registrieren" button is located at the bottom left of the form.



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

Anmeldung OBT Ticketportal

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



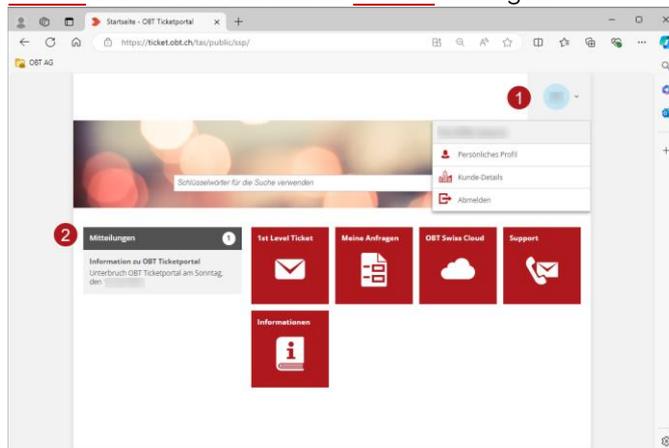
OBT Swiss Cloud Kunden:

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. Ticket erstellen oder deren Status abfragen



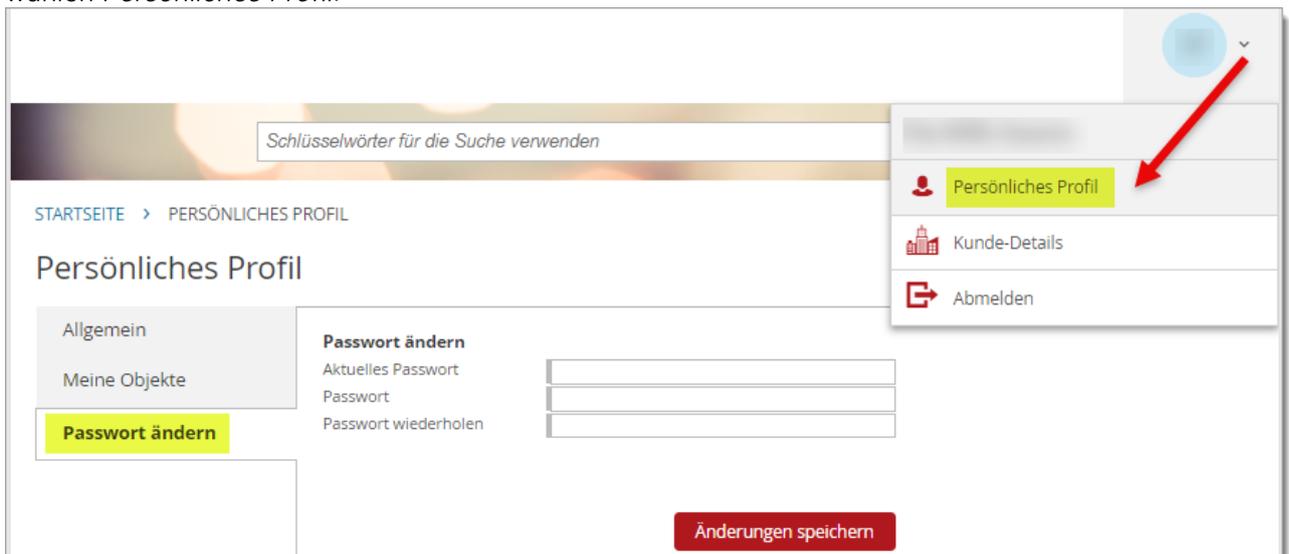
Ticketübersicht

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



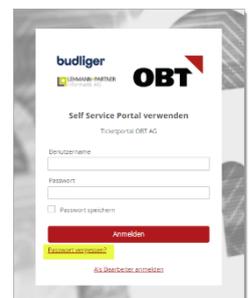
Passwort ändern

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



Passwort vergessen

Über den Link [Passwort vergessen](#) kann das Passwort zurückgesetzt werden. Falls keine der Möglichkeiten erfolgreich ist, wenden Sie sich bitte per Mail an support@obt.ch

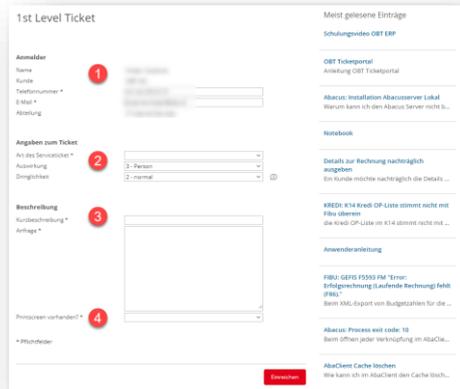


Für *OBT Swiss Cloud-Kunde* erfolgt die Anmeldung mit dem Windows-Login. **Tipp:** Bei einer Passwortänderung des Windows-Logins erfolgt die Anmeldung beim OBT Ticketportal mit dem neuen Windows-Passwort.



Ticket erstellen Störung melden

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

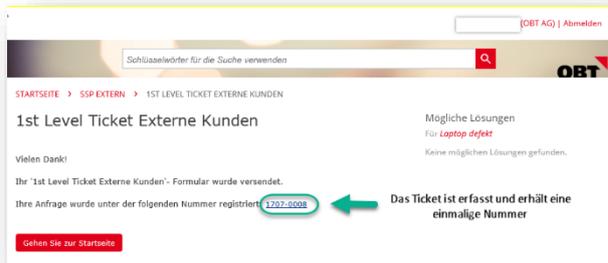


1. Ihre persönlichen Angaben sind bereits ausgefüllt, bitte ergänzen Sie die Direktnummer und persönliche Mailadresse
2. Angaben zum Ticket
 - a) Art des Servicetickets: *Störung*
 - b) Auswirkung (wer ist betroffen)
 - 3 - Person: Eine Person betroffen
 - 2 - Abteilung: Mehrere Personen
 - 1 - Organisation: 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
 - 2 - normal: Arbeiten ist mit Einschränkungen möglich
 - 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?
 - Sind andere Personen auch betroffen?
 - Haben Sie das betroffene Gerät bereits neu gestartet oder sich ab- und neu angemeldet?
4. Datei hinzufügen → Falls möglich ist ein Printscreen der Fehlermeldung hilfreich.

Tip: 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.



Zusätzlich wird das neu erstellte Ticket per Mail bestätigt.

Für Ergänzungen oder weitere Informationen können Sie auf das Bestätigungsmail antworten.

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:

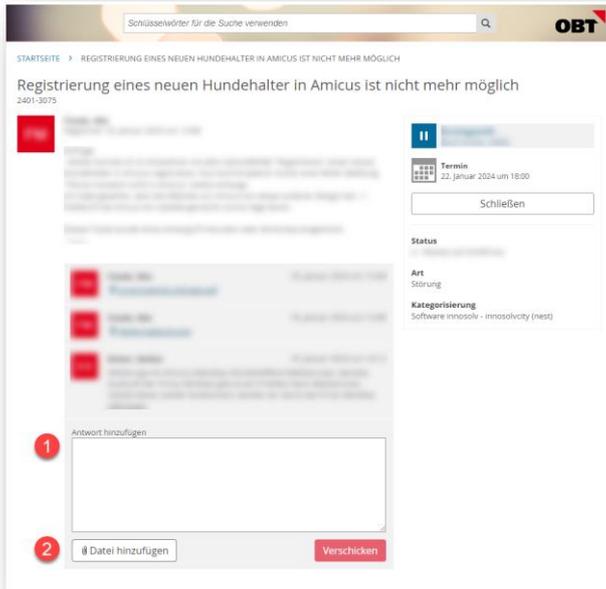
1. Art des Servicetickets → Auftrag, Antrag / Wunsch, Frage oder Info
2. Auswirkung (wer ist betroffen)
 - a) Auswirkung (wer ist betroffen)
 - 3 - Person: Eine Person betroffen
 - 2 - Abteilung: Mehrere Personen
 - 1 - Organisation: Alle Personen oder mehrere Standorte oder Unternehmens-kritische Daten 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 → 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:



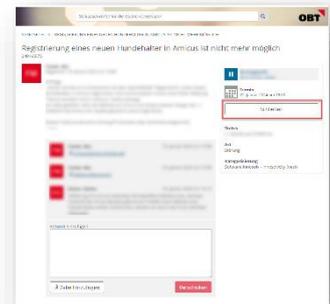
Rückfragen können auch durch Antworten per Mail beantwortet werden (dabei ist zu beachten, dass der Betreff nicht geändert wird).

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 [Meine Anfragen](#) öffnen und mit *Schliessen* -> Ticket abschliessen.

Achtung: ein geschlossenes Ticket kann nicht wieder reaktiviert werden!



Ticket bewerten (Feedback geben)

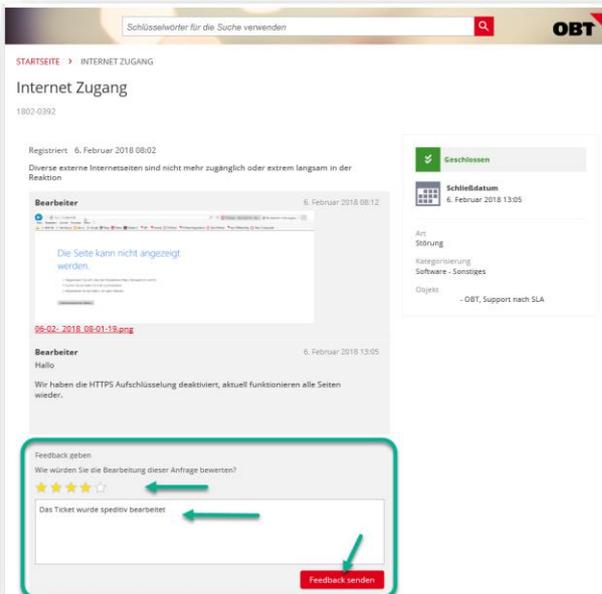
Nach Abschluss des Tickets darf dies gerne bewertet werden. Über die [Startseite](#) im OBT Ticketportal kann mit folgenden Schritten eine Bewertung und Begründung abgegeben werden:

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



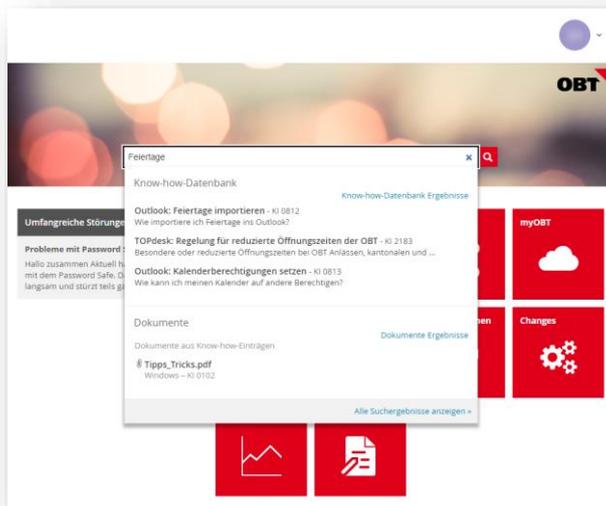
Die Bewertung des Tickets kann mittels der Vergabe von *Sternen* erfolgen

- 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



Suchen und Finden

Im OBT Ticketportal sind diverse Anleitung und Formulare verfügbar. Im *Suchfenster* auf der [Startseite](#) kann nach Stichworten gesucht werden.



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

