

Benutzerhandbuch webSITE Services

Kurzbeschreibung

Das vorliegende Dokument beschreibt die grundlegenden Funktionen des webSITE Services Portal zum Verwalten der offenen Incidents und Requests.

Auftraggeber/in	SmartIT Services AG
Autor/in	Christelle Gauch

Änderungskontrolle

Version	Datum	Überarbeitungsgrund	Ersteller
0.1	09.09.2013	Erstellung	Christelle Gauch
0.2	10.09.2013	Bearbeiten	Christelle Gauch
0.3	11.09.2013	Fertigstellen	Christelle Gauch
0.4	18.09.2013	Review	Phil Kiener
1.0	30.09.2013	Freigegeben	Pietro Bisanti
1.1	11.03.2015	Überarbeitung, Ergänzungen	Phil Kiener

1	Einleitung	3
1.1	Begriffe	3
2	Anmeldung am Portal	3
2.1	Anmeldung	3
2.2	Übersicht Portal	4
2.3	Passwort ändern	5
3	Ticket-Eröffnung und Ansicht	6
3.1	Neues Ticket eröffnen	6
3.2	Ticketübersicht	7
3.3	Suchen	9
3.4	Abmelden	9

1 Einleitung

Das Serviceportal WebSite Service (WSS) bietet einen Web-Zugriff auf das Ticket-System der SmartIT. Mit dem persönlichen Login können alle Tickets überwacht und selber Tickets erstellt werden. Je nach Rolle des Benutzers sind nur die eigenen Tickets oder alle Tickets der Firma ersichtlich.

Bei Fragen zum neuen WSS Portal steht Ihnen das Servicedesk-Team gerne zur Verfügung.

1.1 Begriffe

Nachfolgend werden verschiedene Begriffe kurz erklärt, welche in diesem Benutzerhandbuch vorkommen.

Incident	Eine Störung, welche den Standardbetrieb beeinflusst und eine Unterbrechung oder Beeinträchtigung eines Service nach sich zieht
Request	Sämtliche Anfragen betreffend dem IT-Service wie z.B. Passwort zurücksetzen, neuen Benutzer erfassen, Installation, Anwendersupport usw.
SITE	Solution for IT-Enterprise, eingesetztes ERP bei SmartIT
WSS	WebSite Service, online Serviceportal der SmartIT für das Ticket-System

2 Anmeldung am Portal

2.1 Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt über
<https://service.smartit.ch>



Benutzername: Ihre E-Mail Adresse

Passwort: gemäss per E-Mail erhaltenem Login

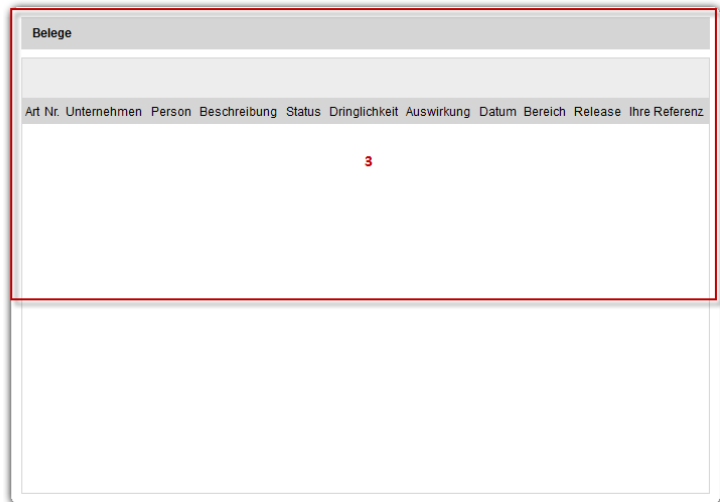
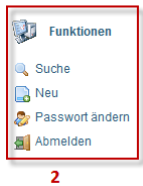
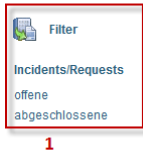
Bei Login Problemen wenden Sie sich an den Servicedesk (031 560 80 90)



2.2 Übersicht Portal

Nach der Anmeldung sehen Sie drei verschiedene Bereiche:

1. Ansicht der Offenen und Abgeschlossenen Incidents/ Requests
2. Funktionen für die Verwaltung
3. Ansicht der Incidents/ Requests je nach Filter-Einstellung



Auf der linken Seite haben Sie nun einen Navigationsbereich mit den Punkten Filter und Funktionen.



Incidents/Requests

- offene → Ansicht der offenen Anfragen
- abgeschlossene → Ansicht der abgeschlossenen Anfragen



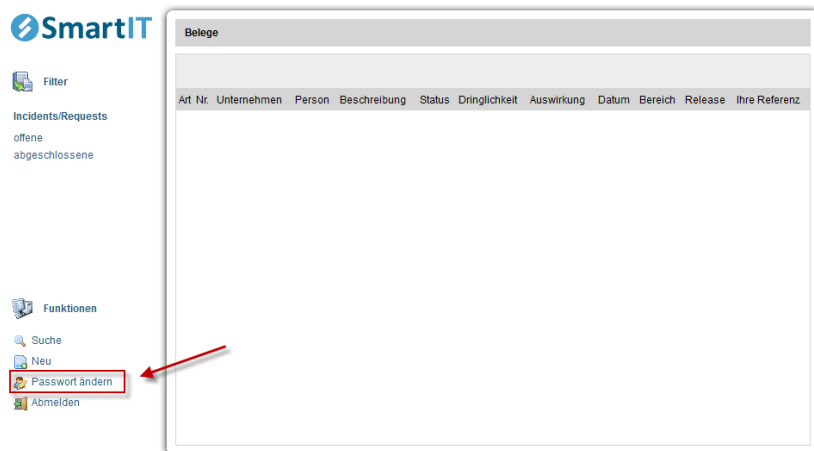
- Suche → Suchfunktion
- Neu → Erstellen von neuer Anfrage
- Passwort ändern → Ändern des Passworts
- Abmelden → Abmelden

2.3 Passwort ändern

WICHTIG!

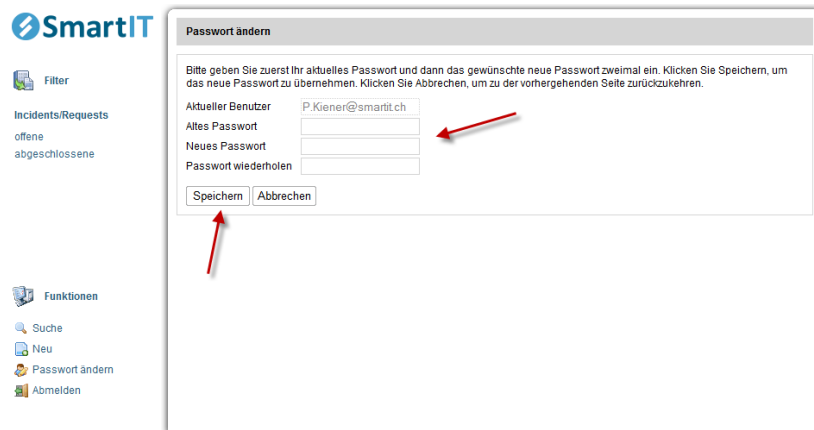
Bitte ändern Sie ihr Passwort gleich nach dem ersten Login.

Unter Funktionen auf „Passwort ändern“ klicken



Zuerst muss das alte Passwort eingegeben werden, danach können Sie das neue Passwort setzen (2x eingeben).

Mit Speichern Passwortänderung abschliessen.



3 Ticket-Eröffnung und Ansicht

3.1 Neues Ticket eröffnen

Mit der Funktion **Neu** können Sie ein neues Ticket erstellen.

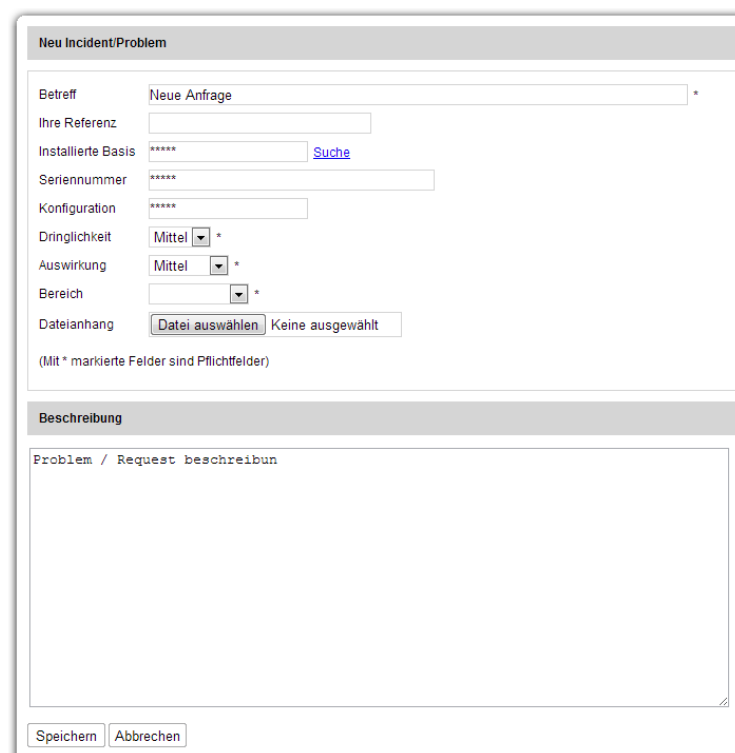


Ticket kann erstellt und die Anfrage oder Störung beschrieben werden.

Das Ticket nach Erstellung mit Speichern abschliessen.

Empfehlung:
Aussagekräftige Beschreibung verwenden mit möglichst vielen Informationen. Dies erleichtert die schnelle Bearbeitung und benötigt weniger Rückfragen.

Nachfolgend werden die einzelnen Felder beschrieben.



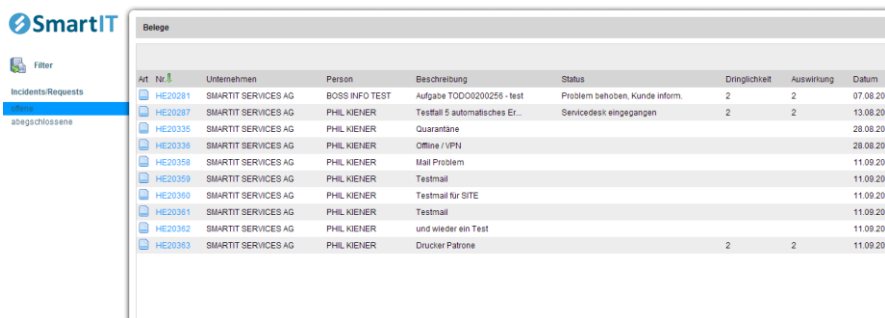
Begriff	Bedeutung
Betreff *	Der Betreff ist eine Kurzbeschreibung der Störung (z.B. „ PC17, Fr. Meier, PC startet nicht mehr“). Dieser Betreff kann mit der Suche durchsucht werden.
Installierte Basis	Falls das betroffene Gerät in unserem System erfasst ist, kann es über Suche ausgewählt werden. Die installierte Basis beinhaltet Informationen über das Gerät (z.B. Seriennummer)
Seriennummer / Konfiguration	Sind abhängig von der installierten Basis, welche Sie angegeben haben und müssen nicht ausgefüllt werden
Dringlichkeit *	Die Dringlichkeit bestimmen Sie mit den Optionen „Hoch“ „Mittel“ und „Tief“

Auswirkung *	Auch die Auswirkung bestimmen Sie mit den Optionen „Gross“ „Mittel“ „Marginal“
Bereich *	In der Kategorie Bereich haben Sie 3 Möglichkeiten zur Verfügung. Datacenter: z.B. Managed Exchange Infrastruktur: z.B. Server oder Switches Workplace: z.B. PC (Benutzer) oder Drucker
Dateianhang	Fall Sie eine Datei haben, welche uns helfen könnte eine Lösung zu finden, können Sie uns diese mit der Dateianhang Option zusenden. (z.B.Logs)
Beschreibung	Möglichst genauer Beschrieb der Anfrage oder Störung

*Pflichtfelder

3.2 Ticketübersicht

Wenn Sie im oberen Bereich unter Incidents/ Requests auf **Offene** klicken, werden Ihnen alle Tickets aufgelistet welche sich noch in Bearbeitung befinden.



Art. Nr.	Unternehmen	Person	Beschreibung	Status	Dringlichkeit	Auswirkung	Datum
HE20281	SMARTIT SERVICES AG	BOSS INFO TEST	Aufgabe TODO0200256 - test	Problem behoben, Kunde inform.	2	2	07.08.20
HE20287	SMARTIT SERVICES AG	PHIL KIENER	Testfall 5 automatisches Er...	ServiceDesk eingegangen	2	2	13.08.20
HE20335	SMARTIT SERVICES AG	PHIL KIENER	Quarantäne				28.08.20
HE20338	SMARTIT SERVICES AG	PHIL KIENER	Offline / VPN				28.08.20
HE20358	SMARTIT SERVICES AG	PHIL KIENER	Mail Problem				11.09.20
HE20359	SMARTIT SERVICES AG	PHIL KIENER	Testmail				11.09.20
HE20360	SMARTIT SERVICES AG	PHIL KIENER	Testmail für SITE				11.09.20
HE20361	SMARTIT SERVICES AG	PHIL KIENER	Testmail				11.09.20
HE20362	SMARTIT SERVICES AG	PHIL KIENER	und wieder ein Test				11.09.20
HE20363	SMARTIT SERVICES AG	PHIL KIENER	Drucker Patrone		2	2	11.09.20

Sie können anschliessend auf eine der Nr. klicken um genauere Details zu sehen.

HE20363

Unternehmen	SMARTIT SERVICES AG	Person	PHIL KIENER
Rechnung an Name	SmartIT Services AG	Beschreibung	Drucker Patrone
Status		Bearbeiter	
Priorität	Mittel		
Dringlichkeit	Mittel	Auswirkung	Mittel
Berechnungsart	Berechnung	Projekt	STANDARD
Bereich	WORKPLACE	Gruppe	
Untergruppe		Release	
Ihre Referenz	*****	Seriennummer	
IB-Nr.		IB Beschreibung	
Konfiguration		Konfig. Beschreibung	
Errichtet am	11.09.2013	Errichtet um	10:58

Beschreibung

Drucker Patrone
Kann nicht mehr gedruckt werden, keine Patrone mehr
[Installierte Basis Nr.: *****]
[Seriennummer: *****]
[Konfiguration: *****]

Wenn Sie als nächstes wieder zurück auf den Navigationsbereich **Incidents/Requests** → **Abgeschlossene** klicken, haben Sie eine Übersicht über Ihre erledigten Anfragen.

Art	Nr.	Unternehmen	Person	Beschreibung	Status	Dringlichkeit	Auswirkung	Datum	Bereich
HE20279		SMARTIT SERVICES AG	BOSS INFO TEST	Aufgabe TODO0200256 - test	Admin-Abschluss, wartet auf BO			07.08.2013	
HE20280		SMARTIT SERVICES AG	BOSS INFO TEST	Aufgabe TODO0200257 - test	Admin-Abschluss, wartet auf BO	2	3	07.08.2013	

Auch hier können Sie mit einem Klick auf die Nr. die Details anschauen.

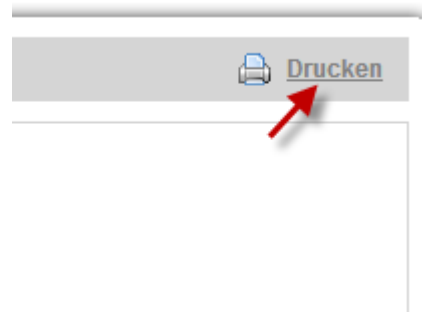
HE20280 (abgeschlossen)

Unternehmen	SMARTIT SERVICES AG	Person	BOSS INFO TEST
Rechnung an Name	SmartIT Services AG	Beschreibung	Aufgabe TODO0200257 - test
Status	Admin-Abschluss, wartet auf BO	Bearbeiter	
Priorität	Mittel		
Dringlichkeit	Mittel	Auswirkung	Marginal
Berechnungsart	Berechnung	Projekt	STANDARD
Bereich		Gruppe	
Untergruppe		Release	
Ihre Referenz		Seriennummer	
IB-Nr.		IB Beschreibung	
Konfiguration		Konfig. Beschreibung	
Errichtet am	07.08.2013	Errichtet um	08:30

Beschreibung

Aufgabe TODO0200257 - test

Druch anklicken von „Drucken“ wird eine .pdf Datei generiert, welche gedruckt oder gespeichert werden kann.



3.3 Suchen

Mit dieser Funktion können Sie nach Belegart, Nr. Beschreibung oder Referenz eine Suche starten. Wir empfehlen Ihnen nach der Beschreibung zu suchen.

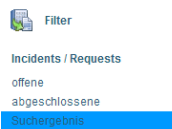


Begriff

Bedeutung

Belegart	Ihr Anliegen, es wird grundsätzlich nur Incident/Problem genutzt
Nr.	Dies ist die Ticket-Nr. welche Ihrer Anfrage zugeteilt wurde
Beschreibung	Sie können auch nach Beschreibungen eine Suche starten
Ihre Referenz	Oder nach eingetragenen Referenz

Sobald Sie auf Suchen klicken, öffnet sich im Navigationsbereich/Filter das Suchergebnis.




Art	Nr.	Unternehmen	Person	Beschreibung	Status
	HE20161	BIRAL AG	ROGER ZORZAN	Alles kaputt...	Probl behoben, wartet auf ADMI

3.4 Abmelden

Abmeldung vom Serviceportal

