

A. Baggenstos & Co. AG  
IT Services and Solutions  
Neugutstrasse 14  
8304 Wallisellen

Tel. +41 44 832 66 66  
Fax +41 44 832 66 60  
info@baggenstos.ch  
www.baggenstos.ch

**baggenstos.**

## Anleitung Ticketsystem für Kunden mit eigenem Benutzer

**Erstellt für:**

**Kunden mit eigenem Benutzer**

21. Oktober 2021  
Version 3.0

**Erstellt von:**

**A. Baggenstos & Co. AG**  
Servicedesk  
servicedesk@baggenstos.ch

## Dokumentinformation

### Änderungshistorie

Version	Datum	Autor	Bemerkungen
3.0	21.10.2021	MFR	Übernahme v2.0 Ergänzung Kontakte

### Review

Version	Datum	Autor	Bemerkungen
3.0	22.10.2021	EBA / RER	Review

## Inhaltsverzeichnis

<b>Anleitung Ticketsystem für Kunden mit eigenem Benutzer</b>	<b>1</b>
<b>Dokumentinformation</b>	<b>2</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>3</b>
1. Anmeldung am Baggenstos Ticketsystem	4
1.1 Profileinstellungen	4
2. Ticket eröffnen	5
2.1 Erklärung der Auszufüllenden Felder	6
2.1.1 Kontaktprofil	6
2.1.2 Neuen Kontakt erfassen:	6
2.1.3 Kontaktinformationen bearbeiten	7
2.1.4 Ticketspezifische Felder	8
2.2 Erklärungen für die korrekte Auswahl des Trackers	9
2.3 Priorität	10
3. Überwachen der Tickets	11
3.1 Filtermöglichkeiten und Anwendung	12

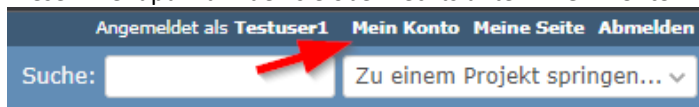
## 1. Anmeldung am Baggenstos Ticketsystem

Verbinden Sie sich mit einem Webbrowser auf die URL: <https://tickets.baggenstos.ch>.  
Rechts oben in der Ecke finden Sie die Anmeldeseite.  
Geben Sie Ihren Anmeldenamen sowie Passwort ein und klicken Sie auf "Anmelden."

Es erscheint "Meine Seite" mit den von ihnen erfassten Tickets.

### 1.1 Profileinstellungen

Diesen Menüpunkt finden sie oben rechts unter "Mein Konto"



Bei neuen Accounts wird beim ersten Login gefordert das Passwort zu ändern.  
Das Passwort kann nach dem ersten Login unter "Mein Konto" geändert werden. [Passwort ändern](#)

Unter den Kontoeinstellungen können die gewünschten Benachrichtigungsmöglichkeiten eingestellt werden.  
Bitte die Zeitzone wählen (Standard ist: Bern – GMT +1).

#### Mailbenachrichtigung

Nur für Angelegenheiten, die ich beobachte oder an denen ich beteiligt bin

Benachrichtige mich über Aufgaben mit einer Priorität von *normal* oder höher

Ich möchte nicht über Änderungen benachrichtigt werden, die ich selbst durchführe.

#### Präferenzen

E-Mail-Adresse nicht  anzeigen

Zeitzone (GMT+01:00) Bern

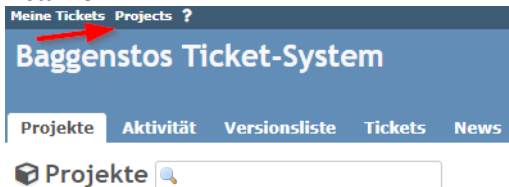
Kommentare anzeigen in zeitlicher Reihenfolge

Vor dem Verlassen einer Seite mit ungesichertem Text im Editor warnen

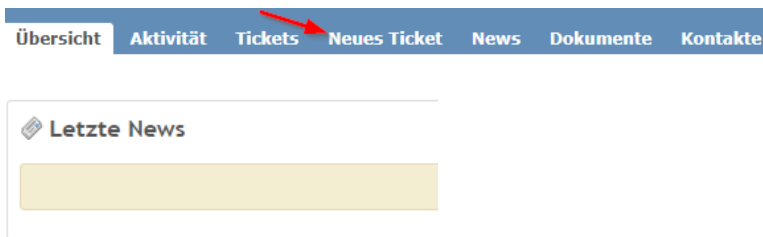
Schriftart für Textbereiche Standardschrift

## 2. Ticket eröffnen

Wählen Sie links oben in der Ecke **"Projects"** und Sie erhalten eine Übersicht über Ihre freigegebenen Projektinstanzen.



Wählen Sie in der Übersicht das Projekt aus, für welches Sie ein neues Ticket eröffnen möchten. Sie erhalten eine Übersicht der Instanz mit der Ticket Statistik, Serviceinformationen und den am Projekt beteiligten Personen (optional).



### Projektinformation

Tickets zu OCV / Servicedesk

- SLA Relevant: Ja
- PowerBI Enabled: Ja
- Operation onboarded: Ja
- Service Manager: Schmid Oliver
- Project Manager: Schärer Christian
- Operation Lead I: Gambale Christian
- Operation Lead II: Chindamo Giuseppe

#### Tickets

	offen	geschlossen	Gesamtzahl
Incident	2	47	49
Problem	0	1	1
Change	1	34	35
RFC	0	0	0
Service day	0	0	0
Control-Backup	1	63	64
Control-Change	0	27	27
Incident - Security	0	0	0

[Alle Tickets anzeigen](#) | [Zusammenfassung](#)

Im Untermenü des Ticket-Projektes können Sie **"Neues Ticket"** wählen. Es wird die Maske zur Eröffnung eines Tickets angezeigt.

## 2.1 Erklärung der Auszufüllenden Felder

### 2.1.1 Kontaktprofil

Die Ansprech-/Kontaktperson, welche in Bezug auf dieses Ticket kontaktiert werden soll, wird im Feld "**Kontaktprofil**" eingetragen.

Hier kann nach bereits vorhandenen Kontakten gesucht sowie über das grüne "**Plus**" neue Ansprech-/Kontaktpersonen hinzugefügt werden.

<b>Ticketquelle:</b>	<b>Info zur Herkunft des Tickets</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Email, Telefon, Web, Konversation</li></ul>
<b>Gesendet an:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nicht versendet</li><li>- Benachrichtigung versenden</li><li>- Ursprüngliche Nachricht versenden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- keine Mailbenachrichtigung wird versendet</li><li>- Ticket-Infomail wird versendet</li><li>- Gesamter Ticketinhalt wird versendet</li></ul>

### 2.1.2 Neuen Kontakt erfassen:

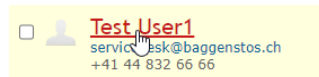
In dieser Ansicht sind die erforderlichen Pflichtfelder auszufüllen.

Bei Bedarf können weitere Infos über den "**Zeige Details**" Link hinzugefügt werden.

### 2.1.3 Kontaktinformationen bearbeiten

Bereits vorhandene Ansprech-/Kontaktpersonen können über folgenden Weg bearbeitet werden:

Das Ticket mit dem zu bearbeitenden Kontakt öffnen. Auf der rechten Seite über einen Klick auf den **"Name"** des Kontakts.



Die Änderung ist rechts oben über den **"Bearbeiten"** Link möglich.



Anschliessend werden alle Felder angezeigt, die bearbeitet werden können.

## 2.1.4 Ticketspezifische Felder

Tracker: (Erklärungen nachfolgend)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incident</li> <li>- Incident - Security</li> <li>- Change</li> <li>- Personalmutation (optional)</li> </ul>
Thema:	- Kurze Aussagekräftige Bezeichnung des Themas
Beschreibung:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aussagekräftige Beschreibung des Themas mit möglichst vielen Informationen wie z.B.:</li> <li>- Betroffene/r Benutzer/in</li> <li>- Gerätename</li> <li>- Standort (Office, Homeoffice)</li> <li>- Netzwerkverbindung (LAN / WLAN)</li> <li>- Uhrzeit wann das Problem aufgetreten ist</li> <li>- Bildschirmfoto der Fehlermeldung etc.</li> </ul>
Status:	- Status des neuen Tickets: Neu / new
Priorität: (Erklärungen nachfolgend)	Art der Priorität: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Low</li> <li>- Normal</li> <li>- High (<i>ist immer per Telefon unserem Servicedesk zu melden</i>)</li> </ul>
Zugewiesen an:	Person welche dieses Tickets zugewiesen bekommt <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leer lassen (Wird von Baggenstos definiert)</li> </ul>
Dateien:	Es können Dateien bis zu einer Gesamtgrösse von 19 MB pro Datei an ein Ticket angehängt werden.

Die Felder sind je nach ausgewähltem Tracker unterschiedlich.

Nach vollständiger Eingabe der Ticketbeschreibung etc. kann das Ticket mit dem Button **"Anlegen"** gespeichert werden. Das soeben eröffnete Ticket wird mit seiner eindeutigen Laufnummer angezeigt.



## 2.2 Erklärungen für die korrekte Auswahl des Trackers

Jeder Tracker kann unterschiedliche Felder beinhalten. Wenn sie ein Ticket eröffnen, wählen sie den am besten passenden Tracker für ihre Anfrage aus:

Incident	Ein Incident ist eine plötzliche oder drohende Störung der Serviceerbringung.
Incident - Security	Ist ein möglicher Sicherheitsverstoss / Vorfall, der die Serviceerbringung gefährdet. - z.B. Phishing-Mail
Change	Ein Change ist kein Incident sondern etwas Neues wie eine Konfigurationsänderung oder Anpassung.
Personalmutation	Dieser Tracker wird genutzt bei einer Personalmutation und ist optional, der nicht bei allen Kunden aufgeschaltet ist.

## 2.3 Priorität

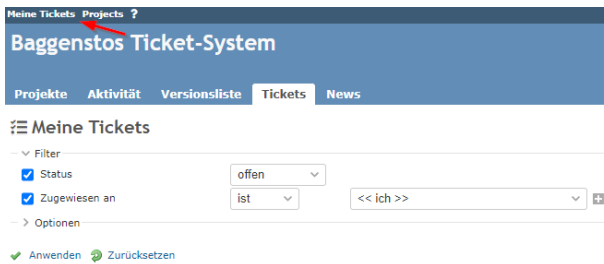
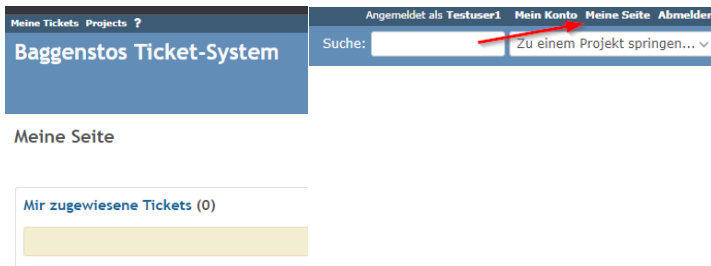
Wir unterscheiden drei Prioritäten. Nachfolgende Beschreibung kann helfen, die Priorität korrekt einzuschätzen. Eine zusätzliche Abschätzung der Auswirkungen bei/m Benutzer/n selbst ist in jedem Fall durchzuführen.

Bezeichnung	Auswirkung
<b>High</b>	<b>Funktionaler Fehler</b>  Bedingung**: muss ein System der EMS Klasse* RT 5 oder RT 6 sein.  Die zweckmässige Nutzung eines Teiles des Systems ist nicht möglich oder deutlich eingeschränkt. Die Störung hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Es sind vitale Systeme betroffen.
<b>Normal</b>	<b>Produktion ist mit Behinderung möglich</b>  Bedingung**: muss mindestens ein System der EMS Klasse* RT 3 oder höher sein.  Die zweckmässige Nutzung eines Teiles des Systems ist leicht eingeschränkt. Die Störung hat unwesentlichen oder beschränkten Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu. Nach der ersten Beurteilung kann das Ticket auf die Priorität Low gesetzt werden.
<b>Low</b>	<b>Produktion ist ohne wesentliche Behinderung möglich</b>  Die zweckmässige Nutzung des Systems ist ohne Einschränkung möglich. Die Störung hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Das sind vor allem Fehler oder Beeinträchtigungen, die von Mitarbeitern des Auftraggebers selbst umgangen werden können.
<b>Change</b>	<b>Änderungen bedingt durch neue Anforderungen oder Fehleranalysen</b>  Störungen, die allgemeine Arbeitsabläufe behindern, denen jedoch keine technischen Ursachen zugrunde liegen. Einlieferung von neuen Projekten oder Erweiterungen. Einlieferung von neuen Releases oder Patches durch Drittlieferanten.

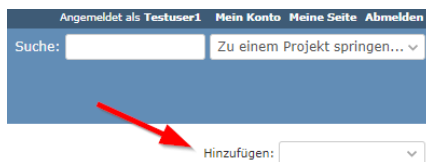
\*\*\* Ein "High" Ticket ist immer per Telefon unserem Servicedesk zu melden.

### 3. Überwachen der Tickets

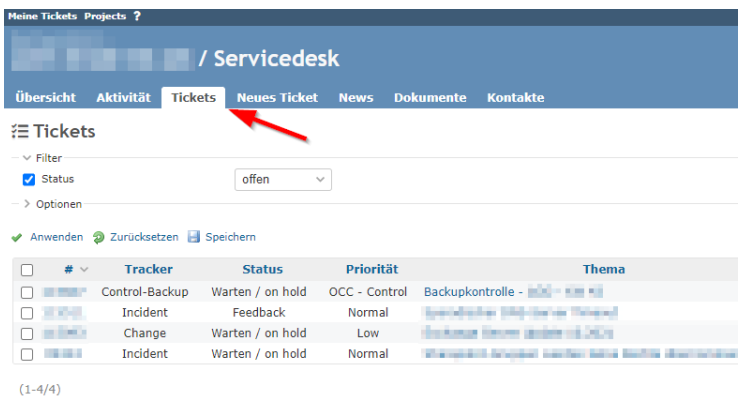
Tickets können entweder rechts oben über **"Meine Seite"** oder links oben über **"Meine Tickets"** überwacht werden.



Im Menü **"Meine Tickets"** werden alle Tickets angezeigt, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind. Dieses Portal kann nach eigenen Bedürfnissen angepasst werden. Weitere Widgets können über das Dropdown-Menü **"Hinzufügen"** ausgewählt werden:



Im Projekt selbst werden alle offenen Tickets unter **"Tickets"** angezeigt:

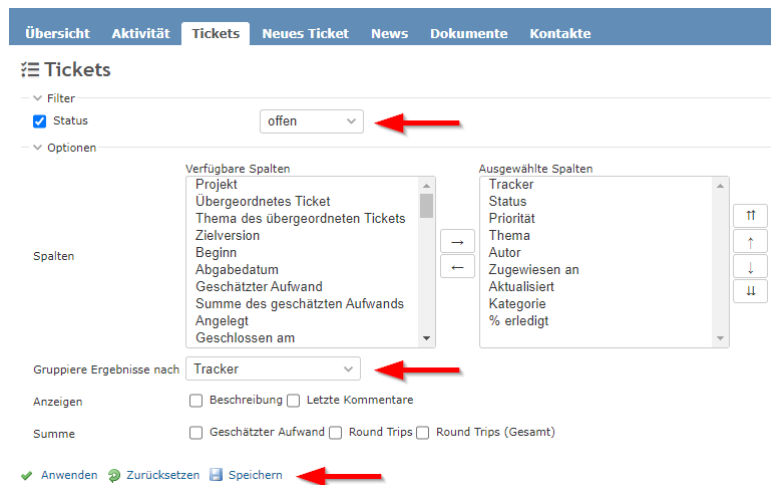


### 3.1 Filtermöglichkeiten und Anwendung

Weitere Filterkategorien können im rechten Drop-Down ausgewählt und zur aktuellen Ansicht hinzugefügt werden:



Die gewünschten **Filter** auswählen, unter **Optionen** die anzuzeigenden Spalten aktivieren und **gruppieren der Ergebnisse** nach Bedarf. Nach dem "**Anwenden**" können die Filtereinstellungen abgespeichert und ein Name für den soeben erstellten Filter vergeben werden.



Die gespeicherten Filter werden auf der rechten Seite unter "**Meine eigenen Abfragen**" angezeigt:

