
Finale-Version

Benutzerhandbuch

Ticketingsystem

Inhaltsverzeichnis

1	Log-In	3
1.1	Webseitenpasswort speichern	3
2	Navigation	4
3	Ticketverwaltung	5
3.1	Ticketübersicht.....	5
3.1.1	Ticketfilter	5
3.2	Ticket-Detailansicht.....	6
3.2.1	Ticket bearbeiten.....	7
3.3	Ticket erstellen	8
4	Benutzerverwaltung	10
4.1	Benutzerprofil	10
4.1.1	Benutzerinformationen ändern.....	10
4.1.1.1	Passwort ändern.....	10
4.1.2	Benutzerübersicht	11
4.1.3	Benutzer Detailansicht	12
4.1.3.1	User deaktivieren.....	12
5	Log-Out.....	12

1 Log-In

Log-In

Benutzername	✖
Passwort	✖
Anmelden ➔	

Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein, um sich einzuloggen.
Wenn Sie Ihr Passwort nicht mehr wissen, melden Sie sich bei einem Administrator.

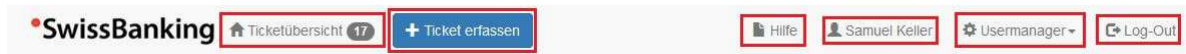
Nach dem Einloggen werden Sie automatisch weitergeleitet.

1.1 Webseitenpasswort speichern

Um das Login zu beschleunigen, können Sie das Passwort für das Ticketsystem von Ihrem Browser speichern lassen.

Nach jedem Einloggen fragt Sie der Browser, ob dieser das Passwort für Sie speichern soll. Falls Sie das möchten, können Sie diese Frage bestätigen. Falls Sie das Passwort nicht speichern möchten, schliessen Sie den Dialog. Dieser wird beim nächsten Einloggen wieder erscheinen.

2 Navigation



Die Navigation des Ticketingsystems befindet sich an der oberen Seite der Webseite. Hier finden Sie die wichtigsten Funktionen des Ticketingsystems.

1. Ticketübersicht
Mit einem Klick auf „Ticketübersicht“ gelangen Sie zu der Ticketliste.
2. Ticket erfassen
Klicken Sie auf „Ticket Erfassen“ um zu der Eingabemaske für ein neues Ticket zu kommen.
3. Hilfe
Über die Hilfefunktion können Sie das Benutzerhandbuch aufrufen.
4. Profil
Über die Profil Option gelangen Sie zu Ihren persönlichen Daten.
5. Usermanager
Hinweis: Der Usermanager wird nur als Administrator eingeblendet.

Mit einem Klick auf die Option „Usermanager“ wird ein weiteres Menü geöffnet.



- 5.1 Neuer Nutzer
Mit einem Klick auf „Neuer Nutzer“ werden Sie zur Eingabemaske für einen neuen Nutzer weitergeleitet.
- 5.2 Übersicht
Mit einem Klick auf „Übersicht“ werden Sie zur einer Übersicht aller Benutzer weitergeleitet.
6. Log-Out
Mit einem Klick auf die Option „Log-Out“ melden Sie sich ab.

3 Ticketverwaltung

3.1 Ticketübersicht

Ticketübersicht

Kategorie		Status	Ersteller	Supporter	Filtern		
<div>Alle</div>		<div>Alle Aktiven</div>	<div>Alle</div>	<div>Alle</div>	<div></div>		
ID	Titel	Kategorie	Erfasser	Supporter	Status	Deadline	
17	23_RK_Ticket-RK8	(Sonstiges)	rkeb	Nicht Zugewiesen	Offen	2016-04-16 00:00:00	Ansehen
16	24_RK_Ticket-RK7	(Sonstiges)	rkeb	Nicht Zugewiesen	Offen		Ansehen
15	24_RK_Ticket-RK6	(Sonstiges)	rkeb	Nicht Zugewiesen	Offen		Ansehen
14	New Ticket	insight	jar	Nicht Zugewiesen	Offen	2016-04-23 02:30:55	Ansehen
13	22_RK_Ticket-RK5	(Sonstiges)	rkeb	Nicht Zugewiesen	Offen	2016-04-14 00:00:00	Ansehen
12	21_RK_Ticket-RK4	(Sonstiges)	rkeb	Nicht Zugewiesen	Offen		Ansehen
11	21_RK_Ticket-RK3	(Sonstiges)	rke	Nicht Zugewiesen	Offen		Ansehen
10	17_RK_Ticket-RK1	(Sonstiges)	rke	duser	Wiedervorlage	2016-05-12 00:00:00	Ansehen
9	123	One Voice	ske	rke	In Bearbeitung		Ansehen
8	Test-Ticket ohne Deadline und mit Datei	SKSF	ske	Nicht Zugewiesen	Offen		Ansehen
7	Test-Ticket ohne Deadline und mit Datei	(Sonstiges)	ske	Nicht Zugewiesen	Offen		Ansehen
6	Test-Ticket ohne Deadline und mit Datei	SwissBanking Future	ske	Nicht Zugewiesen	Offen		Ansehen
5	Test-Ticket ohne Deadline und mit Datei	Bankenbarometer	ske	Nicht Zugewiesen	Offen		Ansehen
3	Test-Ticket ohne Deadline und mit Datei	SwissBanking Future	ske	Nicht Zugewiesen	Offen		Ansehen
2	Test-Ticket mit Deadline und ohne Datei	Zirkulare	ske	Nicht Zugewiesen	Offen	2016-05-12 00:00:00	Ansehen
1	Test-Ticket ohne Deadline und ohne Datei	SBC	ske	Nicht Zugewiesen	Offen		Ansehen

Die Ticketübersicht ist per Klick auf das SwissBanking-Logo oder „Ticketübersicht“ in der Navigation erreichbar.

Nach dem Aufrufen der Seite werden Ihnen alle aktuell offene Tickets angezeigt.
Die Ansicht zeigt Ihnen die wichtigsten Informationen der Tickets an.

Per Klick auf „Ansehen“ bei dem jeweiligen Ticket können Sie dieses in einer Detailansicht öffnen.

3.1.1 Ticketfilter

Ticketübersicht

Kategorie	Status	Ersteller	Supporter	Filtern
Alle	Alle Aktiven	Alle	Alle	

Sie finden den Ticketfilter über der Ticketliste. Mit diesem können die Tickets nach mehreren Bedingungen gefiltert werden. Wählen Sie dazu die gewünschten Bedingungen aus und klicken Sie auf den Knopf „Filtern“. Die Ticketliste wird danach nach den ausgewählten Bedingungen gefiltert.

Um zur ursprünglichen Anzeige zurück zu kehren können Sie den Filter per Klick auf das SwissBanking-Logo in der Navigation zurücksetzen.

3.2 Ticket-Detailansicht

Ticket Detailübersicht

ID	5
Titel	Test-Ticket ohne Deadline und mit Datei
Thema	Bankenbarometer
Beschreibung	<div> Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet.</div>
Erfasser	ske
Supporter	Nicht Zugewiesen
Erstellungsdatum	2016-04-13 13:21:24
Endtermin	
Last Change	2016-04-13 13:21:24
Status	Offen
Datei	<div>sbvg_logo.png</div> <div>Zurück</div>

Die Detailübersicht zeigt Ihnen alle Informationen des aufgerufenen Tickets an. Falls dem Ticket eine Datei angefügt worden ist, können Sie diese per Klick auf den Dateinamen unter der Option „Datei“ aufrufen.

Mit einem Klick auf den Knopf „Zurück“ kommen Sie auf die Ticketübersicht zurück.

3.2.1 Ticket bearbeiten

Ticket Detailübersicht

ID	17
Titel *	<input type="text" value="23_RK_Ticket-RK8"/>
Thema *	<input type="text" value="(Sonstiges)"/>
Beschreibung *	<input type="text" value="falsche Deadline eingeben"/>
Erfasser	rkeb
Supporter *	<input type="text" value="Nicht Zugewiesen"/>
Erstellungsdatum	<input type="text" value="2016-04-13 17:18:22"/>
Endtermin	<input type="text" value="YYYY-MM-DD HH:MM:SS"/> <input type="button" value="📅"/> <input type="button" value="✕"/>
Last Change	2016-04-13 17:18:22
Status *	<input type="text" value="Offen"/>
Datei	Keine Datei vorhanden

Hinweis: Diese Funktion ist nur als Administrator aufrufbar.

Als Administrator können Sie in der Detailübersicht eines Tickets die angezeigten Informationen des Tickets verändern.

1. Titel
Geben Sie hier einen Titel für das Ticket ein
2. Thema
Wählen Sie im Dropdown-Menü ein passendes Thema aus. Falls kein passendes Thema vorhanden ist, wählen Sie die Option „Sonstiges“ aus.
3. Beschreibung
Ändern Sie hier den Auftrag oder die Problemstellung ein.
4. Supporter
Teilen Sie hier das Ticket einem Administrator zu.
5. Erstelldatum
Hier können Sie das Erstellungsdatum des Tickets verändern.
6. Endtermin
Verändern Sie über die Datumsauswahlfunktion den Endtermin des Tickets.

7. Endtermin löschen
Falls Sie den Endtermin entfernen möchten, können Sie das Datum über den Knopf „X“ löschen.
8. Speichern und Zurück
Mit dem Knopf Speichern und Zurück wird das Ticket gespeichert und Sie zu der Ticketübersicht weitergeleitet.
9. Speichern
Mit dem Knopf Speichern wird das Ticket gespeichert und Sie werden zu der Detailansicht des Tickets weitergeleitet.
10. Zurück
Mit einem Klick auf den Knopf „Zurück“ werden Sie auf die Ticketübersicht weitergeleitet. Das eingeebene Ticket wird nicht gespeichert.

3.3 Ticket erstellen

Neues Ticket

Titel *	1	<input type="text" value="SwissBanking.org ist nicht aufrufbar"/>
Thema *	2	<input type="text" value="SwissBanking.org"/>
Beschreibung *	3	<input type="text" value="SwissBanking.org wird nicht richtig geladen."/>
Endtermin		<input type="text" value="2016-04-15 00:00:00"/> 4 📅 ✕ 5
Datei	6	<input type="button" value="Durchsuchen..."/> <input type="text" value="Keine Datei ausgewählt."/>
	7	<input type="button" value="Speichern und Zurück"/> <input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Zurück"/>

11. Titel
Geben Sie hier einen Titel für Ihr Ticket ein.
12. Thema
Wählen Sie im Dropdown-Menü ein passendes Thema aus. Falls kein passendes Thema vorhanden ist, wählen Sie die Option „Sonstiges“ aus.
13. Beschreibung
Geben Sie hier Ihren Auftrag oder Ihre Problemstellung ein.
14. Endtermin

📅

April 2016						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

Falls Sie Ihrem Auftrag einen Endtermin hinzufügen möchten, können Sie dies über die Datumsauswahlfunktion vornehmen.

15. Endtermin Löschen.

Falls Sie den Endtermin doch nicht hinzufügen möchten, können Sie das Datum über diesen Knopf löschen.

16. Datei

Sie können jedem Ticket eine Datei anfügen. Bitte beachten Sie, dass die Datei nur im JPEG, JPG, PNG, GIF, ZIP und PDF Format sein darf. Die Datei darf nicht grösser als 5MB sein.

17. Speichern und Zurück

Mit dem Knopf „Speichern und Zurück“ wird das Ticket gespeichert. Sie werden danach zu der Ticketübersicht weitergeleitet.

18. Speichern

Mit dem Knopf „Speichern“ wird das Ticket gespeichert. Sie werden zu der Detailansicht des Tickets weitergeleitet.

19. Zurück

Mit einem Klick auf den Knopf „Zurück“ werden Sie auf die Ticketübersicht weitergeleitet. Das eingegebene Ticket wird nicht gespeichert.

4 Benutzerverwaltung

4.1 Benutzerprofil

Profil

Vorname	<input type="text" value="Samuel"/>
Nachname	<input type="text" value="Keller"/>
E-Mail Adresse *	<input type="text" value="samue.keller@sba.ch"/>
Telefonnummer	<input type="text" value="0000000000000"/>
Handynummer	<input type="text" value="0041000000000"/>
Passwort ändern:	
Neues Passwort	<input type="password"/>
<div><input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Zurück"/></div>	

Ihr Benutzerprofil ist über die Webseiten-Navigation aufrufbar. Hier werden Ihre persönlichen Informationen angezeigt.

4.1.1 Benutzerinformationen ändern

Wenn Sie Ihre Informationen ändern möchten, schreiben Sie die neuen Daten in die Eingabefelder und drücken Sie auf „Speichern“.

Falls etwas mit Ihren eingegebenen Daten nicht stimmt, werden Sie aufgefordert, diese zu ändern. Drücken Sie nochmals auf „Speichern“, um die richtigen Daten zu übernehmen.

4.1.1.1 Passwort ändern

Um das Passwort zu ändern, geben Sie ein neues Passwort in das Feld „Neues Passwort“ ein. Drücken Sie anschliessend auf „Speichern“.

4.1.2 Benutzerübersicht

Usermanager

				User erfassen
				+ User erfassen
ID	Username	Name	Rolle	
1	ske	Samuel Keller	Administrator	Bearbeiten
2	rke	Rolf Keller	Administrator	Bearbeiten
3	rkeb	Rolf Keller	Benutzer	Bearbeiten
4	jar	Jonas Arab	Administrator	Bearbeiten
5	jarb	Hans Muster	Benutzer	Bearbeiten
8	jet	joe tester jetzt als user	Benutzer	Bearbeiten
9	JoArax	Johannesx Araberx	Administrator	Bearbeiten

Hinweis: Diese Funktion ist nur als Administrator aufrufbar

Die Benutzerübersicht ist per über den „Usermanager“ in der Navigation erreichbar.

Nach dem Aufrufen der Seite werden Ihnen alle aktiven Benutzer angezeigt.
Die Ansicht zeigt Ihnen die wichtigsten Informationen der Benutzer an.

Per Klick auf „Bearbeiten“ bei den jeweiligen Benutzern können Sie diese in einer Detailansicht öffnen.

4.1.3 Benutzer Detailansicht

Samuel Keller's Profil

ID	1
Vorname	<input type="text" value="Samuel"/>
Nachname	<input type="text" value="Keller"/>
Username *	<input type="text" value="ske"/>
E-Mail Adresse *	<input type="text" value="samue.keller@sba.ch"/>
Telefonnummer	<input type="text" value="0000000000000"/>
Handynummer	<input type="text" value="0041000000000"/>
Rolle *	<input type="text" value="Administrator"/>
Neues Passwort	<input type="password"/>
<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Zurück"/>	
<input type="button" value="User deaktivieren"/>	

Hinweis: Diese Funktion ist nur als Administrator aufrufbar

Über die Detailansicht der Benutzer können Sie die Benutzerinformationen des ausgewählten Nutzers verändern.

Geben Sie dazu die neuen Daten in die Eingabefelder ein und drücken Sie „Speichern“, um die neuen Informationen zu speichern.

4.1.3.1 User deaktivieren

Mit einem Klick auf „User deaktivieren“ können den ausgewählten User ausblenden.

Achtung: Der User wird nach dem deaktivieren nicht mehr in der Userübersicht angezeigt und kann sich auch nicht mehr in das Ticketsystem Einloggen.

5 Log-Out

Die Option „Log-Out“ ist in der Navigation des Ticketsystems zu finden.
Wenn Sie diese Funktion benutzen, werden Sie abgemeldet und zur Log-In-Seite weitergeleitet.