v1.1

Benutzerhandbuch

Ticketingsystem

**Inhaltsverzeichnis**

[1 Allgemeines 2](#_Toc447727040)

[1.1 Wie kann das Ticketingsystem erreicht werden? 2](#_Toc447727041)

[1.2 Lesezeichen 2](#_Toc447727042)

[2 Login 2](#_Toc447727043)

[2.1 Passwort speichern 2](#_Toc447727044)

[2.2 Direktzugriff auf Seiteninhalte 2](#_Toc447727045)

[3 Ticketverwaltung 3](#_Toc447727046)

[3.1 Ticketübersicht 3](#_Toc447727047)

[3.1.1 Ticketfilter 3](#_Toc447727048)

[3.2 Ticket erstellen 3](#_Toc447727049)

[3.3 Ticket-Detailansicht 3](#_Toc447727050)

[3.4 Ticket bearbeiten 3](#_Toc447727051)

[4 Benutzerverwaltung 3](#_Toc447727052)

[4.1 Benutzerprofil 3](#_Toc447727053)

[4.1.1 Benutzerübersicht 3](#_Toc447727054)

[4.1.2 Benutzer Detailansicht 3](#_Toc447727055)

[5 Logout 3](#_Toc447727056)

# Allgemeines

## Wie kann das Ticketingsystem erreicht werden?

## Lesezeichen

# Login

Nach dem Einloggen werden Sie automatisch auf die Ticketübersicht weitergeleitet.

## Passwort speichern

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

Nach jedem Einloggen auf der Login-Seite 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. Wenn Sie nicht möchten, dass dieser wieder erscheint, deaktivieren Sie den Dialog via der Auswahl „Diese Meldung nicht mehr anzeigen“.

## Direktzugriff auf Seiteninhalte

# Navigation

Die Navigation des Ticketsystem befindet sich an der oberen Seite des Ticketsystems. In Ihr finden Sie die wichtigsten Funktionen des Ticketingsystems.

Achtung: Bitte beachten Sie, dass sich die Navigationsleiuste Ihrer Zugrifsrechte anpasst und deshalb abgebildete Funktionen in der nur als Administrator aufrufbar sind.

Navigationsoptionen:

Ticketübersicht

Ticket erfassen

Nutzer erfassen

Hilfe

Profil

Einstellungen

Logout

# Ticketverwaltung

## Ticketübersicht

Die Ticketübersicht ist per Klick auf das Swissbanking Logo oder Ticketübersichtsknopf in der Navigation erreichbar.

Nach dem Aufrufen der Seite werden Ihnen alle aktuellen offenen Tickets angezeigt. Die Ansicht zeigt Ihnen wichtigsten Informationen der Tickets an. Per Klick auf „Ansehen“ bei jeweilöigen Ticket können Sie dieses in einer Detailansicht öffnen.

### Ticketfilter

Sie finden den Ticketfilter über der Ticketliste. Mit diesem können die Tickets nach mehreren bedinungen Sortiert werden. Wählen Sie dazu die Gewünschten bedingungen aus und klicken Sie auf den Knopf mit der Lupe. Um zur ursprünglichen anzeige zurück zu kehren können Sie den Filter per kurzem klicken auf das Swissbankinglogo oder dem zurücksetzen.

## Ticket-Detailansicht

## Ticket erstellen

## Ticket bearbeiten

Hinweis: Diese Funktion ist nur als Administrator aufrufbar

# Benutzerverwaltung

## Benutzerprofil

Ihr Benutzerprofil ist über die Webseiten-Navigation aufrufbar.

Hier werden Ihre Persönlichen Informationen angezeigt.

Mit dem Knopf „Speichern“ speichern Sie die neuen Informationen ab.

Mit dem Knopf zurück, werden Sie zu der Ticketübersicht weitergeleitet.

### Benutzerinformationen ändern

Wenn Sie diese ändern möchten, Schreiben Sie die neuen Daten in die Eingabefelder und drücken Sie speichern. Falls etwas mit Ihren eingegebenen Daten nicht stimmt, erden Sie aufgefordert, diese zu ändern. Drücken Sie anschliessend Nochmals auf Speichern, um die richtigen Daten zu übernehmen.

#### Passwort ändern

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

### Benutzerübersicht

Hinweis: Diese Funktion ist nur als Administrator aufrufbar

### Benutzer Detailansicht

Hinweis: Diese Funktion ist nur als Administrator aufrufbar

# Logout

Die Option „Logout“ ist in der Navigation des Ticketsystems zu finden.

Wenn Sie diese Funktion benutzen, werden Sie abgemeldet und zur Log-in-Seite weitergeleitet.