

# Benutzeranleitung Ticketing-Portal

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>ALLGEMEINE INFORMATIONEN</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>AKTIVIEREN DES ACCOUNTS</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>ÜBERSICHT DER BENUTZEROBERFLÄCHE</b>	<b>3</b>
3.1	Profil	3
3.2	Anfragen	4
3.2.1	<i>Meine Anfragen</i>	4
3.2.2	<i>Anfragen, bei denen ich auf CC bin</i>	5
3.2.3	<i>Organisatorische Anfragen</i>	5
3.2.4	<i>Spaltenbeschreibung</i>	6
3.2.5	<i>Ticket</i>	6
3.3	Aktivitäten	7
3.4	Kennwort ändern	7
3.5	Anfrage einreichen	8
3.6	Community	9

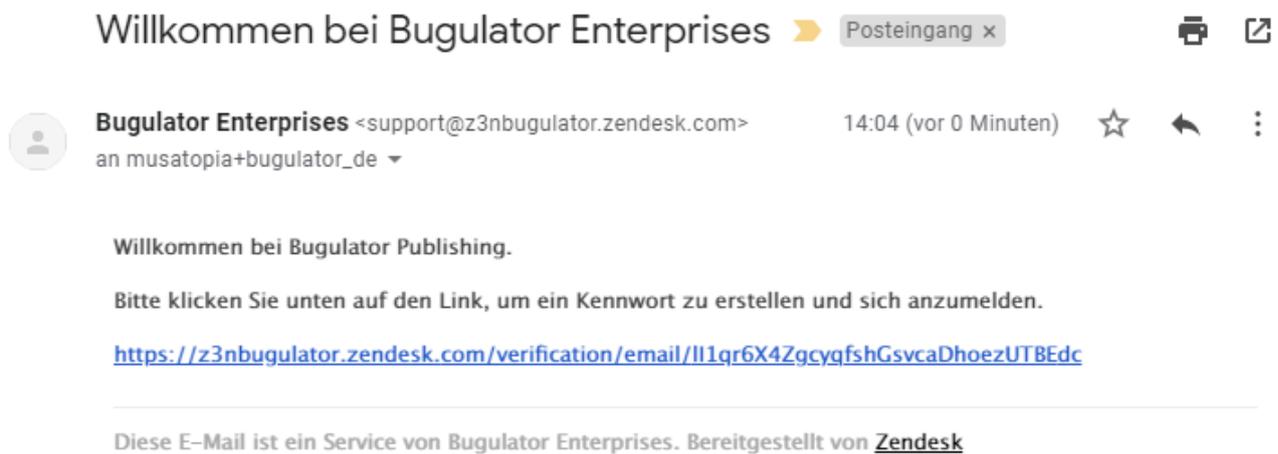
# 1 Allgemeine Informationen

Diese Einführung in die Grundlagen des Ticketing-Portal soll dem Benutzer eine Übersicht über die gesamte Benutzeroberfläche und Basisfunktionen des Ticketings vermitteln. Die Beispiele basieren mit einem ddag-User.

## 2 Aktivieren des Accounts

Der User wird durch einen ddag Mitarbeiter mittels E-Mail eröffnet.

Nach der Registrierung erhält der Endbenutzer eine Willkommens-E-Mail, in der er aufgefordert wird, seine E-Mail-Adresse zu bestätigen und ein Kennwort festzulegen, damit er sich bei Zendesk anmelden kann.



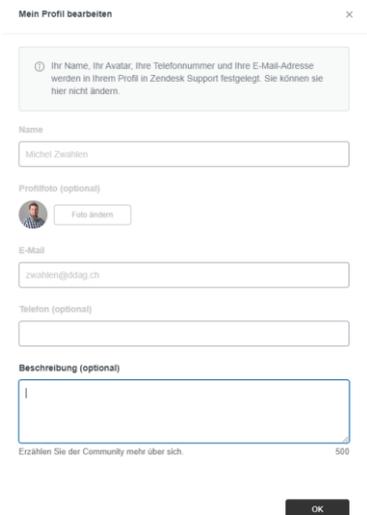
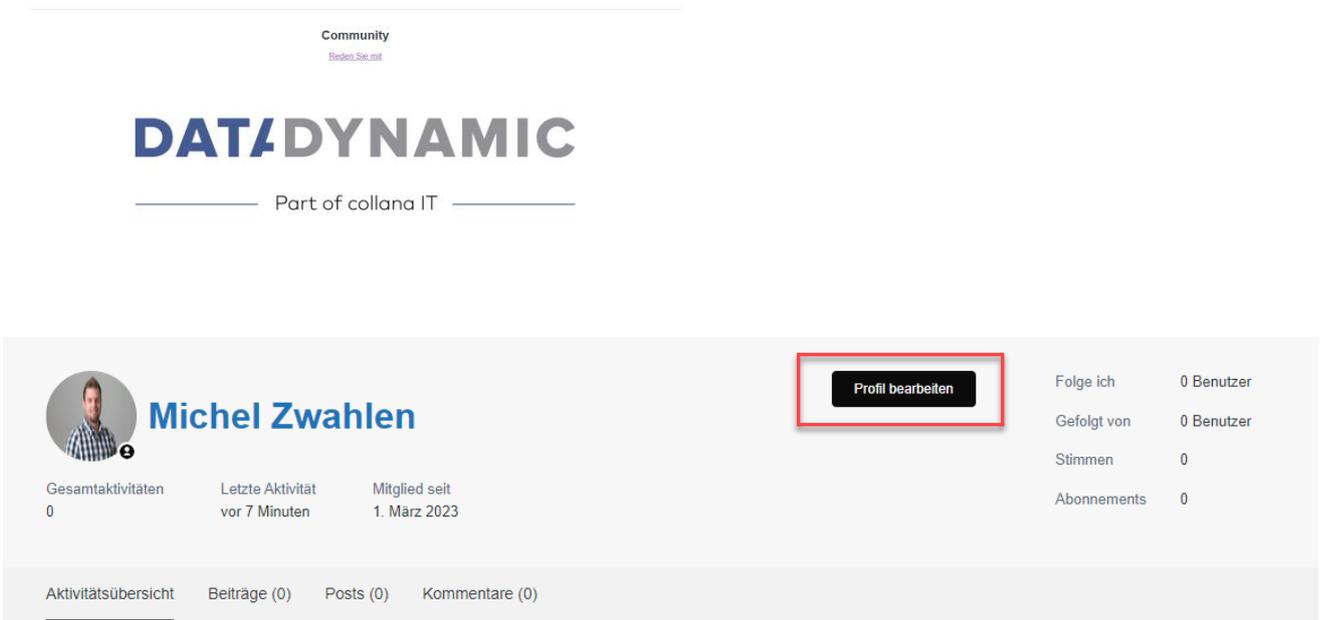
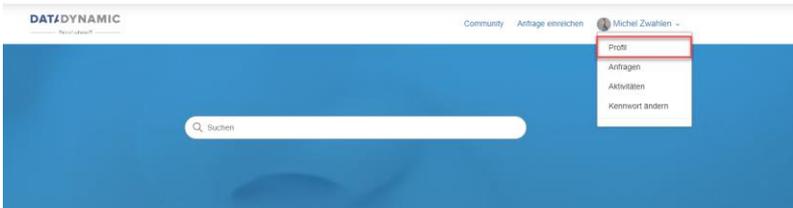
Sofern ein weiterer Endbenutzer eröffnet werden soll, kann dies via [support@ddag.ch](mailto:support@ddag.ch) oder Anfrage einreichen gemeldet werden, mit dem Betreff *Enduser für Ticketing* eröffnen.

### 3 Übersicht der Benutzeroberfläche

Zeigt nachfolgend die Funktionsmöglichkeiten des Ticketing-Tools von der ddag.

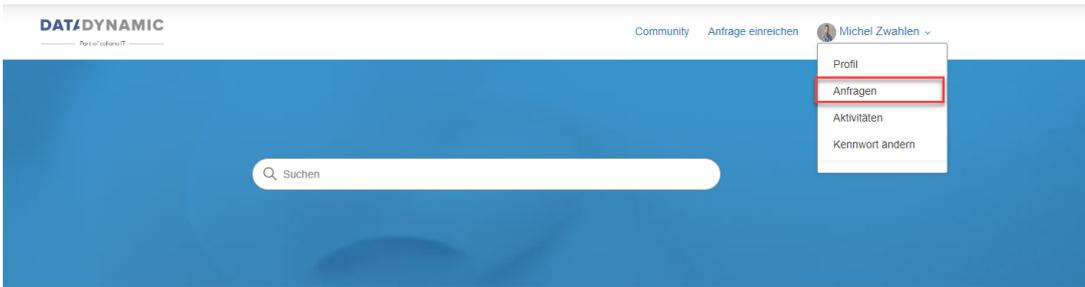
#### 3.1 Profil

Hier kann das eigene Profil (Foto, Telefon und Beschreibung) angepasst werden.



### 3.2 Anfragen

Hier können die bestehenden Anfragen überwacht und überprüft werden.



Community

[Reden Sie mit](#)

# DAT/DYNAMIC

Part of collana IT

#### 3.2.1 Meine Anfragen

Hier sind alle eröffneten Tickets des angemeldeten Users ersichtlich.

Betreff	ID	Erstellt	Aktualisierungs...	Status
Test	#217	01.03.2023	Heute, 15:26	Gelöst
Ich ein Follower Test	#218	01.03.2023	Heute, 15:26	Gelöst

### 3.2.2 Anfragen, bei denen ich auf CC bin

Sämtliche Anfragen wo der angemeldete User im Mailverlauf als CC hinterlegt wurde.

#### Anfragen

Meine Anfragen **Anfragen, bei denen ich auf CC bin** Organisatorische Anfragen

3 Anfragen

Betreff	ID	Erstellt	Aktualisierungs...	Status
[Fwd: ##RE-75745## : NAV - Druck neue Leistungsnachweise in ELO]	#75	10.02.2023	13.02.2023, 10:54	Offen
Hallo es geht nich	#94	13.02.2023	24.02.2023, 10:03	Gelöst
Testticket Markros	#88	13.02.2023	15.02.2023, 16:03	Gelöst

### 3.2.3 Organisatorische Anfragen

Sofern der angemeldete User die Berechtigungen besitzt, können die Tickets der gesamten Organisation (Firma) angeschaut werden.

#### Anfragen

Meine Anfragen Anfragen, bei denen ich auf CC bin **Organisatorische Anfragen**

2 Anfragen

Betreff	ID	Erstellt	Aktualisierungs...	Status
Ich ein Follower Test	#218	01.03.2023	Gestern, 20:02	Gelöst
Test	#217	01.03.2023	Gestern, 20:02	Gelöst

### 3.2.4 Spaltenbeschreibung

Betreff = Betreff des Tickets

ID = Nummer des Tickets

Erstellt = Erstellungsdatum des Tickets

Aktualisierungsdatum = Letzte Aktualisierung des Tickets

Status = Aktueller Status des Tickets

Meine Anfragen    Anfragen, bei denen ich auf CC bin    Organisatorische Anfragen

2 Anfragen

Betreff	ID	Erstellt	Aktualisierungs...	Status
Ich ein Follower Test	#218	01.03.2023	Gestern, 20:02	Gelöst
Test	#217	01.03.2023	Gestern, 20:02	Gelöst

Status gibt es auf der Liste folgende: Offen, Wartet auf Antwort, Gelöst und geschlossen.

### 3.2.5 Ticket

Das Ticket ist aufgebaut mit dem Gesamten Verlauf.

#### Test Ticketingportal

 **Michel Zwahlen**  
vor 32 Minuten

Ich bin ein Test.

Freundliche Grüsse  
Michel Zwahlen

Data Dynamic AG

Anfragender: Michel Zwahlen

Erstellt: Heute um 13:53

Letzte Aktivität: Heute um 13:57

Zugewiesen an: Michel Zwahlen

ID: #224

Status: in Entwicklung

Priorität: —

Beim Feld **zur Konversation beitragen** können Ergänzungen oder auch Antworten übermittelt werden. Antworten können jederzeit via E-Mail oder auch via Portal getätigt werden.

**Zugewiesen an**, dort ist sichtbar bei welchem ddag Mitarbeiter/in oder Team das Ticket in Bearbeitung ist.

Im Ticket gibt es dann noch weitere Status, welche auf der Liste nicht abgebildet werden:

Offen = in Bearbeitung ddag

Wartend = in Bearbeitung beim Kunden

Bei Entwicklung eingeplant = Ressourcen beim Entwickler eingeplant

In Entwicklung = Anpassung ist in Entwicklung

Entwickelt = Anpassung zum Testen bereit

Gelöst = Ticket ist gelöst

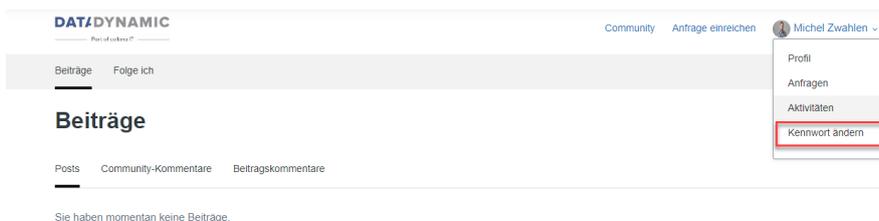
Geschlossen = Das Ticket wird 4 Tage nach dem gelöst automatisch geschlossen.

### 3.3 Aktivitäten

Sichtbarkeit in der Community. Community wird in einem Zweiten Schritt von der ddag eingeführt.

### 3.4 Kennwort ändern

Hier kann das Kennwort geändert werden.



#### Kennwort ändern

**Aktuelles Kennwort**

**Neues Kennwort**

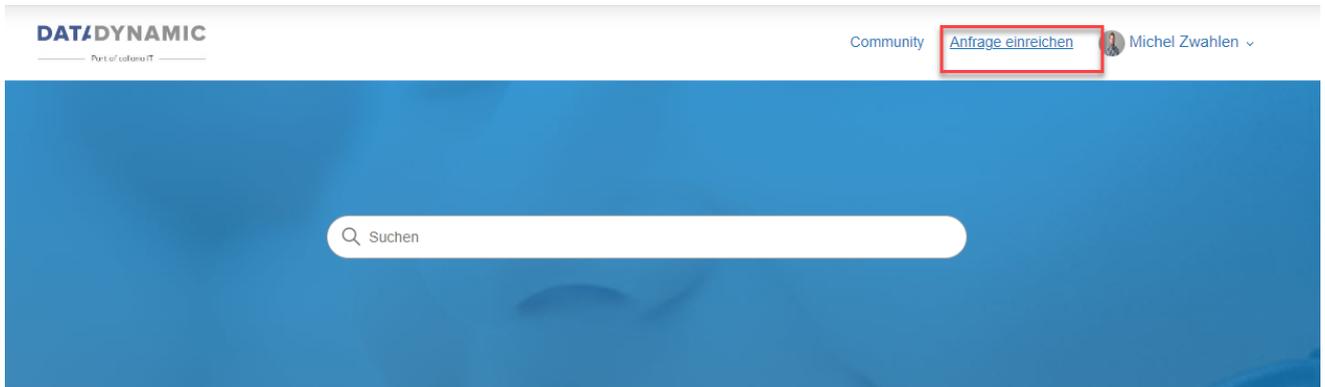
**Kennwort bestätigen**

**Kennwortanforderungen**  
Muss mindestens 5 Zeichen lang sein.  
Geben Sie weniger als 128 Zeichen ein.  
Muss sich von der E-Mail-Adresse unterscheiden.  
**Wenn Sie Ihr neues Kennwort speichern, werden Sie abgemeldet.**

Abbrechen **Speichern**

## 3.5 Anfrage einreichen

Ein neues Ticket kann über den Button Anfrage einreichen eröffnet werden.



Das Eröffnen eines neues Ticketing ist mit einem Betreff und Beschreibung aufteilt.

Als Anhänge können sowohl Links, Fotos oder auch Anhänge hinzugefügt werden.

Mit dem Button Einreichen wird das Ticket eröffnet und erscheint dann unter meine Anfrage (3.2.1).

The screenshot shows the 'Anfrage einreichen' form. At the top left is the breadcrumb 'Data Dynamic AG > Anfrage einreichen' and a search bar with 'Suchen'. The main heading is 'Anfrage einreichen'. Below it is a 'Betreff' (Subject) text input field. The 'Beschreibung' (Description) section features a rich text editor with a toolbar containing icons for bold (T), italic (B), underline (I), bulleted list, numbered list, link, unlink, image, and a menu icon. Below the editor is a note: 'Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.' The 'Anhänge (optional)' section has a text box with the placeholder 'Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen'. At the bottom is a black button labeled 'Einreichen'.

Nachfolgend kommt eine E-Mail Bestätigung, dass das Ticket beim Support eingegangen ist.

## 3.6 Community

Diese Funktion wird später in einem zweiten Schritt eingeführt.