

Kundenhandbuch

# Ticketsystem Jira Service Management



# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Dokumenteninformation .....</b>	<b>3</b>
1.1	Versions-Hinweis.....	3
1.2	Über dieses Dokument.....	3
<b>2.</b>	<b>Zugriff ins Ticketsystem .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Ticketsystem Jira Service Management.....</b>	<b>5</b>
3.1	Login.....	5
3.2	Startbildschirm.....	6
3.3	Gruppe „Support anfordern / Störung melden“ .....	6
3.3.1	Service „Support anfordern / Störung melden“ .....	7
3.4	Gruppe „Anfrage und Services“.....	11
3.4.1	Service „Eine Anfrage senden“ .....	11
3.4.2	Service „Gruppenpostfächer / Kalender / Ressourcen / Räume“ .....	14
3.4.3	Service „Support-Account bestellen“ .....	17
3.5	Gruppe „Benutzermutation“ .....	19
3.5.1	Service „Benutzer Austritt / Archivierung / Löschung.....	20
3.5.2	Service „Neuer Benutzer (Windows / Cloud)“ .....	23
3.5.3	Service „Behördenlösung: Neuer Benutzer“ .....	29
3.6	Suche nach Services.....	32
3.7	Detailansicht und Kommunikation mit dem Dialog Support .....	32
3.8	Tickets suchen und einsehen.....	34
3.9	Profil .....	34
<b>4.</b>	<b>Prozess und Benachrichtigungen.....</b>	<b>35</b>
4.1	Ticketstatus .....	35
4.2	Genehmigung von Anfragen .....	37
4.3	E-Mail-Benachrichtigungen .....	37

# 1. Dokumenteninformation

## 1.1 Versions-Hinweis

Die Detailinfos zu den einzelnen Versionen finden Sie in den Versions-Hinweisen.

<b>Version:</b>	<b>Inhalt/Änderungen:</b>	<b>Autor:</b>	<b>Datum:</b>
1.0	Erstellung Dokument	Pascal Mächler	29.11.2022

Dialog Verwaltungs-Data AG  
Seebadstrasse 32  
6283 Baldegg

041 289 22 22

[info@dialog.ch](mailto:info@dialog.ch)

[www.dialog.ch](http://www.dialog.ch)

## 1.2 Über dieses Dokument

Dieses Dokument beschreibt den Login in das Portal sowie den Aufbau des Ticketsystems Jira Service Management aus Kundensicht. Die Erfassungsmaske eines Tickets und das Management der Tickets gehört hier ebenfalls mit dazu.

## 2. Zugriff ins Ticketsystem

Jeder Anwender, welcher Tickets erstellt, braucht Zugriff ins Ticketsystem. Hierbei handelt es sich um einen Account von der Firma Atlassian, welche das Jira entwickelt und betreibt und auch für alle Accounts zuständig ist. Dieser Zugriff muss pro E-Mail-Adresse beantragt werden und kann von Kunden nicht selbst vergeben werden. Es gibt zwei Möglichkeiten, um den Zugriff zu beantragen:

1. Falls es sich um eine komplett neue Organisation handelt, von welcher noch gar kein Anwender Zugriff ins Ticketsystem hat, kann der Zugriff mittels unserer Webseite beantragt werden: <https://www.dialog.ch/kontakt/jira>
2. Falls mindestens ein Anwender der Organisation bereits Zugriff ins Ticketsystem hat, kann auch direkt ein Ticket eröffnet werden mit der Bitte, einem neuen Mitarbeitenden den Zugriff aufzuschalten.

Sobald die Organisation eröffnet und die E-Mail-Adresse der Organisation angefügt wurde, erhält der entsprechende Anwender eine Benachrichtigung via E-Mail, um sein Login abzuschliessen (Eintragen des vollen Namens, des Passworts etc.). Ab diesem Zeitpunkt ist der Login ins Portal des Ticketsystems möglich.

Ebenfalls ist es möglich, dass Zugriffe nicht personalisiert sind. Dies ist immer dann wertvoll, wenn mehrere Kunden mit demselben Login einsteigen möchten. So kann z.B. auch einen info@- oder eine gemeinde@-E-Mail-Adresse registriert werden.

Über die E-Mail-Adresse, welche angegeben ist, wird der komplette E-Mail- und Ticketverkehr abgewickelt.

## 3. Ticketsystem Jira Service Management

### 3.1 Login

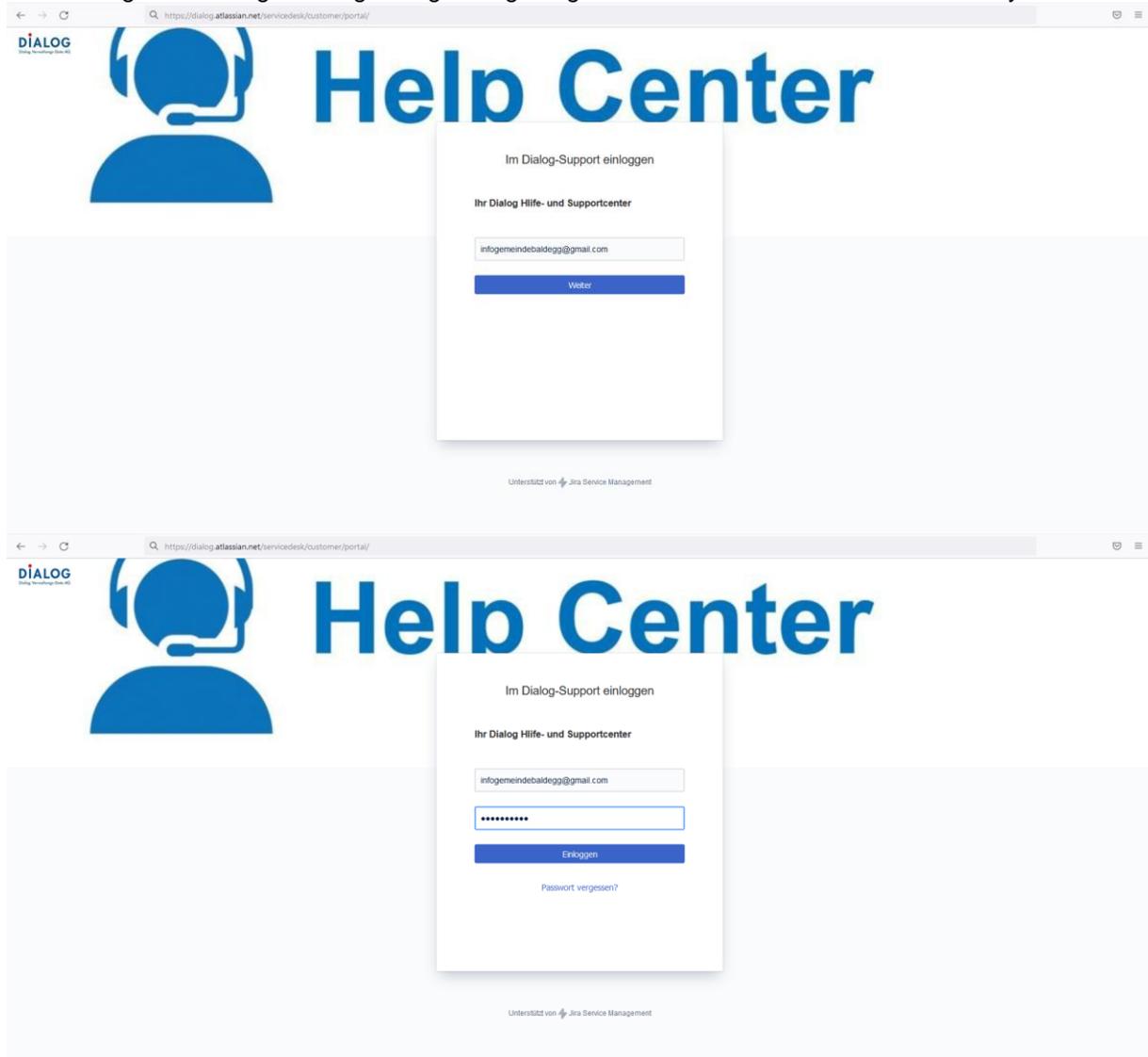
Der Login ins Ticketsystem erfolgt via folgendem Link:

<https://dialog.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/>

Folgende Angaben müssen in zwei Schritten eingegeben werden:

1. E-Mail-Adresse  
*Falls die E-Mail-Adresse noch keinen Zugriff hat, beschreibt Kapitel 3, wie man den Zugriff ins Ticketsystem erhält*
2. Passwort

Nach erfolgreicher Eingabe obiger Angaben gelangt man zum Startbildschirm des Ticketsystems.



## 3.2 Startbildschirm

Auf dem Startbildschirm können alle Aktionen durchgeführt werden, welche im Ticketsystem verfügbar sind. Hierzu gehören:

- Portalgruppen mit allen Services
- Lesen aktueller News
- Bereits erstellte Anfragen einsehen
- Bearbeiten des eigenen Profils

https://dialog.atlassian.net/servicesdesk/customer/portals

**DIALOG**

# Help Center

Herzlich Willkommen im Hilfe- und Supportcenter der Dialog

Hilfe und Services finden

**News für Sie!**  
Hier finden Sie die aktuellsten News der Dialog Verwaltungs-Data AG. Besuchen Sie uns regelmäßig, damit Sie immer gut informiert sind.

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Dialog Support erstellen.

**Kontaktieren Sie uns zu**

- Support anfordern / Störung melden  
Support anfordern / Störung melden
- Anfrage und Services  
Eine Anfrage senden, Gruppenpostfächer / Kalender / Ressourcen / Räume, Support-Account bestellen
- Benutzerumtation  
Benutzer Ausstift / Archivierung / Löschung, Neuer Benutzer (Windows / Cloud), Behördenlösung, Neuer Benutzer

Unterstützt von Jira Service Management

## 3.3 Gruppe „Support anfordern / Störung melden“

https://dialog.atlassian.net/servicesdesk/customer/portals

**DIALOG**

# Help Center

Herzlich Willkommen im Hilfe- und Supportcenter der Dialog

Hilfe und Services finden

**News für Sie!**  
Hier finden Sie die aktuellsten News der Dialog Verwaltungs-Data AG. Besuchen Sie uns regelmäßig, damit Sie immer gut informiert sind.

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Dialog Support erstellen.

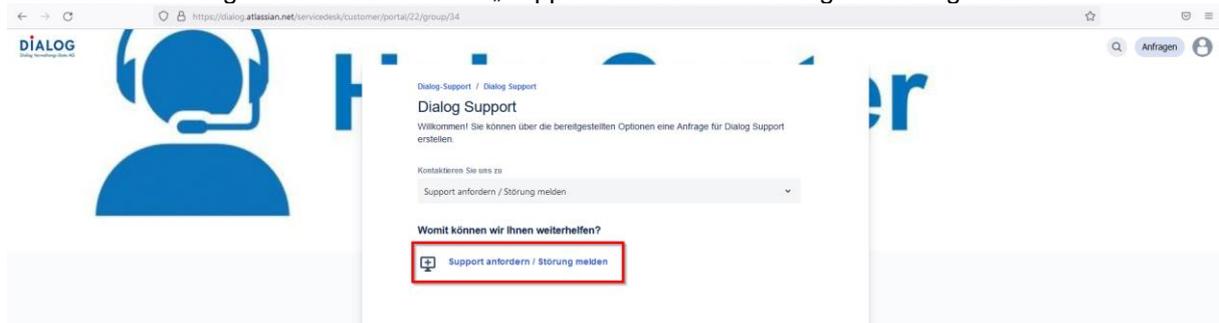
**Kontaktieren Sie uns zu**

- Support anfordern / Störung melden  
Support anfordern / Störung melden
- Anfrage und Services  
Eine Anfrage senden, Gruppenpostfächer / Kalender / Ressourcen / Räume, Support-Account bestellen
- Benutzerumtation  
Benutzer Ausstift / Archivierung / Löschung, Neuer Benutzer (Windows / Cloud), Behördenlösung, Neuer Benutzer

Unterstützt von Jira Service Management

### 3.3.1 Service „Support anfordern / Störung melden“

Um Support anzufordern oder eine generelle Störung zu melden, wird in der Gruppe „Support anfordern / Störung melden“ der Service „Support anfordern / Störung melden“ gewählt:



Anschliessend gelangt man zur Erfassungsmaske. Anbei eine Beschreibung der Felder und deren Bedeutung.

Feld	Beschreibung	Beispielwerte
Anfragetitel	Das ist der Titel der Anfrage. Dieser sollte möglichst aussagekräftig sein. Titel wie „Ich brauche Hilfe“, „Ich habe einen Fehler“ oder „Ich benötige einen Rückruf“ sollten vermieden werden. Sie können dieses Feld mit einem E-Mail-Betreff vergleichen.	„Ich brauche Hilfe beim Steuerabschluss“ „Beim Erfassen eines Umzuges einer ganzen Familie ist ein Fehler aufgetreten“
Modul/Produkt	Dies ist eine kaskadierende Auswahl, wobei zuerst das Modul ausgewählt wird, und anschliessend aus den Produkten zum ausgewählten Modul. Diese Auswahl hilft, damit das Ticket von den richtigen Fachpersonen bearbeitet wird.	Einwohnerkontrolle → Korrektur Mutation
Priorität	Auswahl aus den Prioritäten „Hohe Priorität“, „Dringlich“, „Standard“ und „Gering“	
Beschreibung	Es sollen so viele Informationen wie möglich mitgesendet werden. Im Feld Beschreibung besteht die Möglichkeit, in einem Rich Text Editor alles zu beschreiben, was für die aktuelle Störung relevant ist, und dies auch mit Formatierungen oder Nummerierungen. Ebenfalls wichtig sind Informationen wie Versionsnummern, Personen-, Faktura- oder Buchungsnummern.	„Ich wollte einen Umzug der Person Max Muster, Personennummer 9518 durchführen. Betroffen ist die gesamte Familie. Jedoch erscheint mir ein Fehler, welchen ich nicht einordnen kann. Wir arbeiten mit der Dialog G6 Einwohnerkontrolle mit der Version 6.3.18.“
Anhang	Hier können Dokumente und Bilder hochgeladen werden, welche für das Ticket relevant sind.	
Teilen mit	Tickets können mit der eigenen Organisation geteilt werden, sodass jeder Mitarbeiter innerhalb der Organisation das Ticket sieht. Ebenfalls kann ein Ticket mit „Niemandem“ geteilt werden.	
<b>Angaben zum User</b>		
Anrede*	Auswahl der Anrede aus den Optionen „Herr“, „Frau“, „Divers“ und „Keine Angabe“	
Name*	Eingabe des Nachnamens der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	Muster
Vorname*	Eingabe des Vornamens der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	Max
Priorität*	Eingabe der Priorität-Adresse der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	<a href="mailto:infogemeindebaldegg@gmail.com">infogemeindebaldegg@gmail.com</a>
Telefon*	Eingabe der Telefonnummer der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	041 289 22 22
<b>Angaben zur Störung</b>		
Betroffene Ebene	Eingabe der betroffenen IT-Ebene. Dieses Feld muss nur bei IT-Anfragen oder -Störungen angegeben werden	
Welches System ist betroffen?	Auswahl aus unseren beiden Softwaregenerationen „GemoWin NG“ und „Dialog G6“ sowie der „Behördenlösung“. Als Dialog Cloud Kunde können	

	Sie ebenfalls „Keine der genannten“ auswählen, falls sich das Problem nicht um eine Dialog eigene Software handelt.	
Kann die betroffene Person weiterhin arbeiten?	Angabe aus den drei Optionen „Kann weiterarbeiten“, „Kann eingeschränkt weiterarbeiten“ und „Kann nicht arbeiten“	
Anzahl betroffene Personen (ungefähr)?	Ungefähre Angabe, wie viele Personen vom gemeldeten Problem betroffen sind. Falls alle Mitarbeitenden betroffen sind, kann dies mit der entsprechenden Checkbox „Ganze Belegschaft“ angegeben werden	

\* Da es auch Logins mit generischen E-Mail Adressen gibt oder Tickets eventuell auch für jemand anderes eröffnet werden, wird die genaue Ansprechperson benötigt, welche bei der Bearbeitung des Tickets kontaktiert werden darf.

## Dialog Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Dialog Support erstellen.

Kontaktieren Sie uns zu

Support anfordern / Störung melden

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

 [Support anfordern / Störung melden](#)

Anfragetitel\*

Modul/Produkt\*

Priorität

Fehlerbeschreibung / Reproduktionsweg\*

Normaler Text  **B** *I* ...    @     

Wie ist der Fehler entstanden?

Attachment

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Teilen mit\*

 Teilen mit

### Angaben zum User

Anrede\*

Auswählen ...

Name\*

Vorname\*

E-Mail Adresse\*

Telefonnummer\*

### Angaben zur Störung

#### Auswirkungen

Betroffene Ebene

Bei IT-Störung angeben:

Auswählen ...

Welches System ist betroffen?\*

Auswählen ...

Kann die betroffene Person weiterhin arbeiten?\*

- Kann weiterarbeiten  
 Kann eingeschränkt weiterarbeiten  
 Kann nicht arbeiten

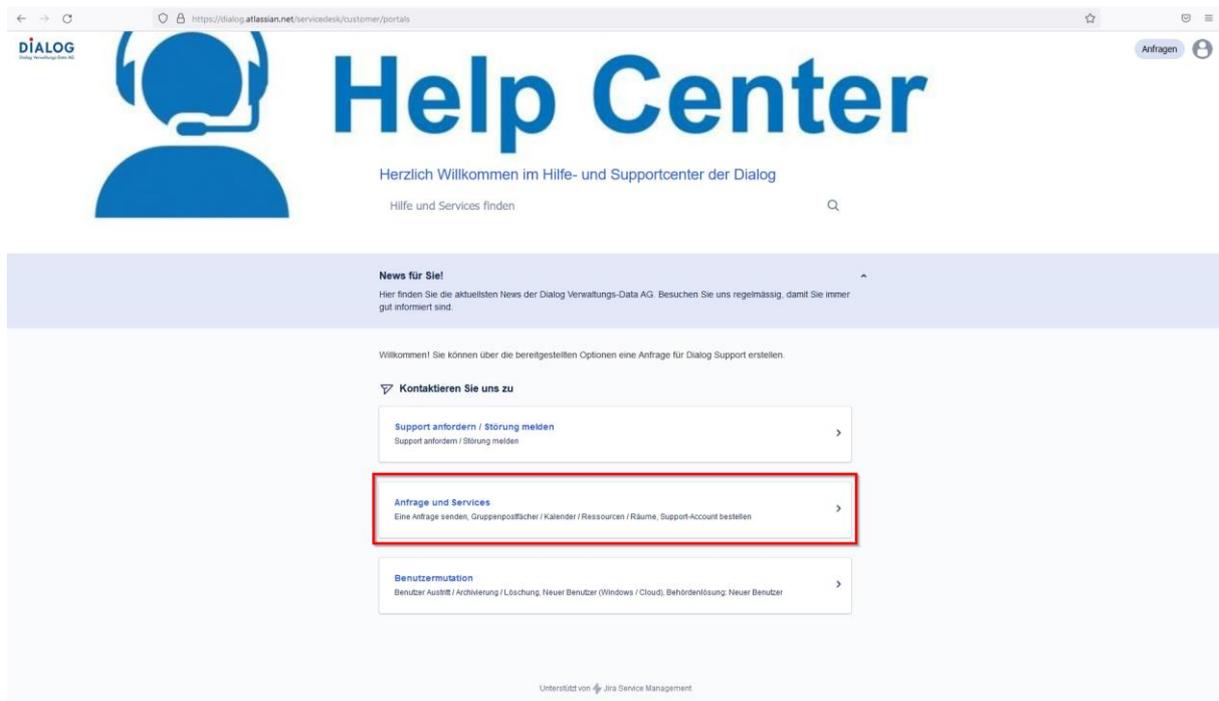
Anzahl betroffene Personen (ungefähr)\*

Ganze Belegschaft

 Bitte fügen Sie dem Ticket so viele Informationen wie möglich an (Screenshots, Dokumente, Hinweise, etc.)

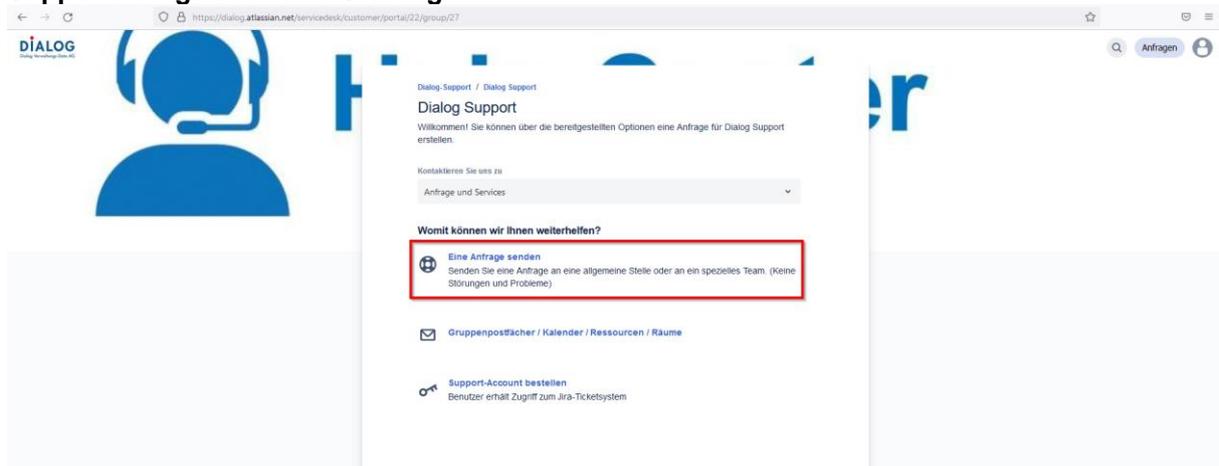
Sobald nach der Eingabe aller Informationen auf „Senden“ geklickt wird, wird das Ticket erstellt. Man gelangt automatisch auf die Detailseite des erfassten Tickets.

### 3.4 Gruppe „Anfrage und Services“



#### 3.4.1 Service „Eine Anfrage senden“

Um eine allgemeine Anfrage bei der Dialog zu platzieren, wird in der Gruppe „Anfrage und Services“ der Service „Eine Anfrage senden“ gewählt. **Wichtig: Hierbei handelt es sich nicht um eine Supportanfrage oder eine Störung.**



Anschliessend gelangt man zur Erfassungsmaske. Anbei eine Beschreibung der Felder und deren Bedeutung.

Feld	Beschreibung	Beispielwerte
Anfragetitel	Das ist der Titel der Anfrage. Dieser sollte möglichst aussagekräftig sein. Titel wie „Ich brauche Hilfe“, „Ich habe einen Fehler“ oder „Ich benötige einen Rückruf“ sollten vermieden werden. Sie können dieses Feld mit einem Priorität-Betreff vergleichen	„Ich benötige eine Schulung im Bereich Finanzbuchhaltung“ „Offerte für ein neues Ablesegerät der Firma Muster AG“
Empfänger	Auswahl aus den möglichen Teams aus IT und Professional Services sowie Administration, Verkauf und Kundenbetreuung. So ist gewährleistet, dass die Anfrage beim korrekten Team landet.	
Priorität	Auswahl aus den Prioritäten „Hohe Priorität“, „Dringlich“, „Standard“ und „Gering“	
Beschreibung	Es sollen so viele Informationen wie möglich mitgesendet werden. Im Feld Beschreibung besteht die Möglichkeit, in einem Rich Text Editor alles zu beschreiben, für die Anfrage relevant ist, und dies auch mit Formatierungen oder Nummerierungen.	„Per 01.01.2023 führen wir ein neues Ablesegerät der Firma Muster AG ein. Bitte senden Sie uns eine Offerte für die einmaligen Einrichtungskosten und die wiederkehrenden Lizenzkosten.“
Anhang	Hier können Dokumente und Bilder hochgeladen werden, welche für das Ticket relevant sind.	
Teilen mit	Tickets können mit der eigenen Organisation geteilt werden, sodass jeder Mitarbeiter innerhalb der Organisation das Ticket sieht. Ebenfalls kann ein Ticket mit „Niemandem“ geteilt werden.	
Anrede*	Auswahl der Anrede aus den Optionen „Herr“, „Frau“, „Divers“ und „Keine Angabe“	
Name*	Eingabe des Nachnamens der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	Muster
Vorname*	Eingabe des Vornamens der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	Max
E-Mail*	Eingabe der E-Mail-Adresse der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	<a href="mailto:infogemeindebaldegg@gmail.com">infogemeindebaldegg@gmail.com</a>
Telefon*	Eingabe der Telefonnummer der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	041 289 22 22

\* Da es auch Logins mit generischen E-Mail Adressen gibt oder Tickets eventuell auch für jemand anderes eröffnet werden, wird die genaue Ansprechperson benötigt, welche bei der Bearbeitung des Tickets kontaktiert werden darf.

## Dialog Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Dialog Support erstellen.

Kontaktieren Sie uns zu

Anfrage und Services

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?



Eine Anfrage senden

Senden Sie eine Anfrage an eine allgemeine Stelle oder an ein spezielles Team...

Senden Sie eine Anfrage an eine allgemeine Stelle oder an ein spezielles Team.

Bitte melden Sie über dieses Formular keine Störungen.

Anfragetitel\*

Teil der Anfrage eingeben

Empfänger\*

Priorität

Beschreibung\*

Normaler Text

**B** *I* ...

Bitte beschreiben Sie das Problem

Anhang

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Geben Sie uns bitte alle nötigen Informationen an, um das Problem zu prüfen

Teilen mit\*

Teilen mit

Anrede\*

Auswählen ...

Name\*

Vorname\*

E-Mail Adresse\*

Telefonnummer\*

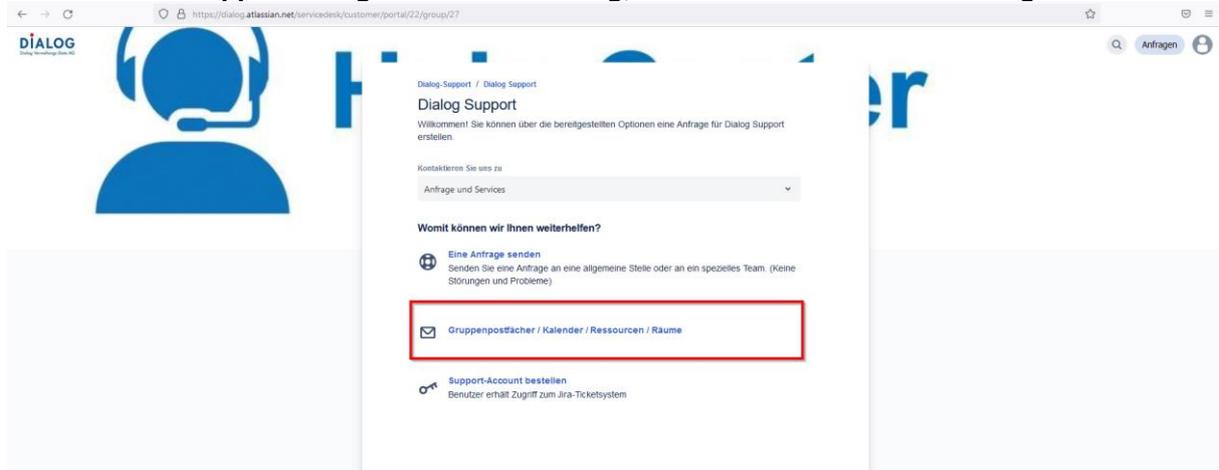
Bitte fügen Sie dem Ticket so viele Informationen wie möglich an (Screenshots, Dokumente, Hinweise, etc.)

Senden Abbrechen

Sobald nach der Eingabe aller Informationen auf „Senden“ geklickt wird, wird das Ticket erstellt. Man gelangt automatisch auf die Detailseite des erfassten Tickets.

### 3.4.2 Service „Gruppenpostfächer / Kalender / Ressourcen / Räume“

Um ein neues Gruppenpostfach, einen neuen Kalender, eine neue Ressource oder einen neuen Raum im Outlook eröffnen zu lassen, wird in der Gruppe „Anfrage und Services“ der Service „Gruppenpostfächer / Kalender / Ressourcen / Räume“ gewählt. **Wichtig: Hierbei handelt es sich nicht um eine Supportanfrage oder eine Störung, sondern um eine Neueröffnung.**



Anschliessend gelangt man zur Erfassungsmaske. Anbei eine Beschreibung der Felder und deren Bedeutung.

Feld	Beschreibung	Beispielwerte
Beschreibung	Es sollen so viele Informationen wie möglich mitgesendet werden. Im Feld Beschreibung besteht die Möglichkeit, in einem Rich Text Editor alles zu beschreiben, was für den aktuellen Fall relevant ist.	
Priorität	Auswahl aus den Prioritäten „Hohe Priorität“, „Dringlich“, „Standard“ und „Gering“	
Anhang	Hier können Dokumente und Bilder hochgeladen werden, welche für das Ticket relevant sind.	
Teilen mit	Tickets können mit der eigenen Organisation geteilt werden, sodass jeder Mitarbeiter innerhalb der Organisation das Ticket sieht. Ebenfalls kann ein Ticket mit „Niemandem“ geteilt werden.	
Label	Auswahl aus den Optionen „Gruppenpostfach (SharedMailbox)“, „Gruppenpostfach (UserMailbox) z. B. Scanner, Emailversand aus Programmen“ und „Ressource z. B.: Konferenzraum, Dienstwagen“	
Anzeigename	Der Anzeigename des Postfachs, des Kalenders, der Ressource oder des Raumes	„Sitzungszimmer Nord“
E-Mail Adresse	Die E-Mail Adresse	
Gewünschtes Eröffnungsdatum	Das gewünschte Eröffnungsdatum, ab wann das Postfach, der Kalender, die Ressource oder der Raum verfügbar sein soll	
Lizenzauswahl	Die gewünschte Lizenz (ist nur bei der Label-Option „Gruppenpostfach (UserMailbox) z. B. Scanner, Emailversand aus Programmen“ anzugeben)	
Einverständniserklärung	Einverständniserklärung mit den Angaben und den damit verbundenen Kosten	

## Dialog Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Dialog Support erstellen.

Kontaktieren Sie uns zu

Anfrage und Services

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

Gruppenpostfächer / Kalender / Ressourcen / Räume

Description

Normaler Text **B** *I* ...          

Priorität

Attachment

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Teilen mit \*

Teilen mit    

Label \*

- Gruppenpostfach (SharedMailbox)
- Gruppenpostfach (UserMailbox) z. B. Scanner, Emailversand aus Programmen
- Ressource z. B.: Konferenzraum, Dienstwagen

Anzeigename

Emailadresse

Gewünschtes Eröffnungsdatum:

z. B. 12.12.2022



**i** Die Bearbeitungszeit für Benutzermutationen beträgt 2 Wochen. Beachten Sie bitte, dass dieses Formular deshalb mindestens 2 Wochen vor dem gewünschten Eintrittstermin eingereicht werden muss.

**i** Für ein Gruppenpostfach mit Login Möglichkeiten stehen Ihnen folgende Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung.

Lizenzauswahl

- MS 365 Business Basic-Lizenz (Webapps) - Fr. 80.00 pro Jahr und User
- MS 365 Business Standard-Lizenz (Desktopapps) - Fr. 160.00 pro Jahr und User

Einverständniserklärung \*

Ich bin mit den oben genannten Bedingungen einverstanden.

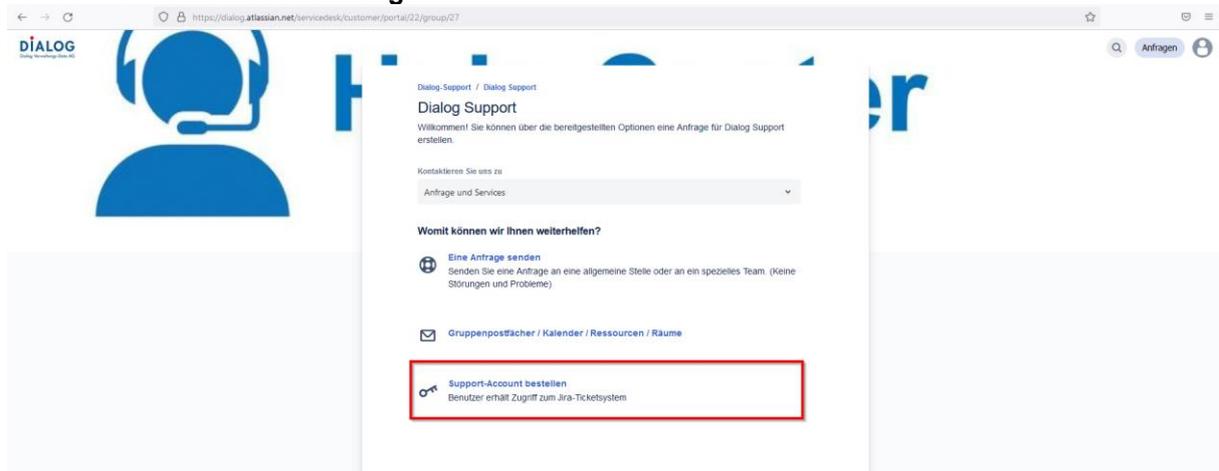
Senden

Abbrechen

Sobald nach der Eingabe aller Informationen auf „Senden“ geklickt wird, wird das Ticket erstellt. Man gelangt automatisch auf die Detailseite des erfassten Tickets.

### 3.4.3 Service „Support-Account bestellen“

Um für einen Mitarbeiter oder eine allgemeine E-Mail Adresse einen Zugang für das Jira Ticketsystem zu beantragen, wird in der Gruppe „Anfrage und Services“ der Service „Support-Account bestellen“ gewählt. **Wichtig: Hierbei handelt es sich nicht um eine Supportanfrage oder eine Störung, sondern um eine Neueröffnung.**



Anschliessend gelangt man zur Erfassungsmaske. Anbei eine Beschreibung der Felder und deren Bedeutung.

Feld	Beschreibung	Beispielwerte
Teilen mit	Tickets können mit der eigenen Organisation geteilt werden, sodass jeder Mitarbeiter innerhalb der Organisation das Ticket sieht. Ebenfalls kann ein Ticket mit „Niemandem“ geteilt werden.	
Institution	Die Gemeinde oder die Firma, für welchen der neue Account erstellt werden soll	
Kanton	Kanton, in welcher die Gemeinde oder die Firma ansässig ist	
Anrede	Anrede der neuen Person. Bei allgemeinen Postfächern wie „info@“ kann die Option „Keine Angabe“ verwendet werden	
Name	Name der neuen Person. Bei allgemeinen Postfächern wie „info@“ kann das Feld leergelassen werden	
Vorname	Vorname der neuen Person. Bei allgemeinen Postfächern wie „info@“ kann das Feld leergelassen werden	
E-Mail Adresse	E-Mail Adresse, welche neu eröffnet werden soll	

Dialog-Support / Dialog Support

## Dialog Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Dialog Support erstellen.

Kontaktieren Sie uns zu

Anfrage und Services

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

Support-Account bestellen  
Benutzer erhält Zugriff zum Jira-Ticketsystem

Teilen mit \*

Teilen mit

Mit einem Support-Account können Mitarbeitende Tickets bei Dialog erstellen.

Institution \* Kanton \*

Anrede \* Name

Auswählen ...

Vorname E-Mail Adresse \*

Senden Abbrechen

Sobald nach der Eingabe aller Informationen auf „Senden“ geklickt wird, wird das Ticket erstellt. Man gelangt automatisch auf die Detailseite des erfassten Tickets.

### 3.5 Gruppe „Benutzermutation“

Help Center

Herzlich Willkommen im Hilfe- und Supportcenter der Dialog

Hilfe und Services finden

News für Sie!

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Dialog Support erstellen.

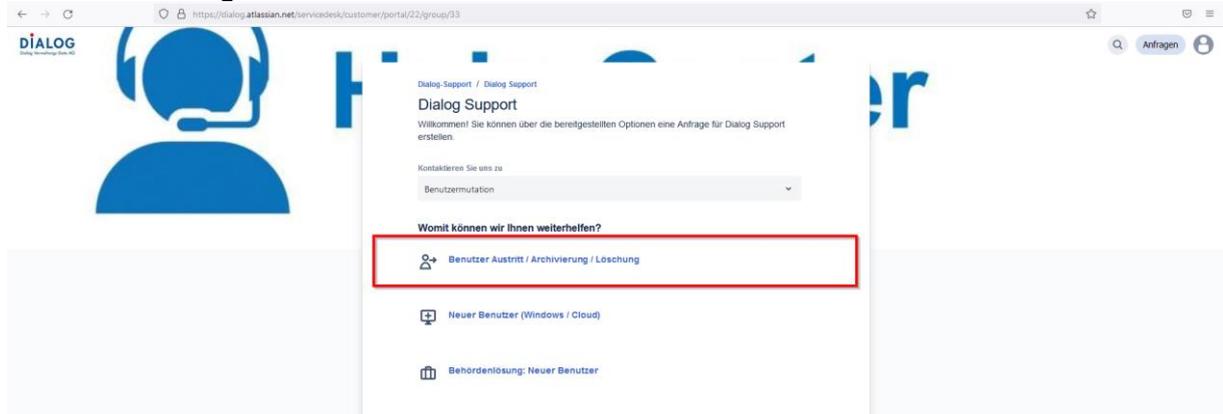
**Kontaktieren Sie uns zu**

- Support anfordern / Störung melden
- Anfrage und Services
- Benutzermutation**

Unterstützt von Jira Service Management

### 3.5.1 Service „Benutzer Austritt / Archivierung / Löschung

Um für einen aktuell aktiven Benutzer zu beantragen, dass der Account z. B. aufgrund eines Austritts archiviert oder gelöscht wird, wird in der Gruppe „Benutzermutation“ der Service „Benutzer Austritt / Archivierung / Löschung“ gewählt. **Wichtig: Hierbei handelt es sich nicht um eine Supportanfrage oder eine Störung.**



Anschliessend gelangt man zur Erfassungsmaske. Anbei eine Beschreibung der Felder und deren Bedeutung.

Feld	Beschreibung	Beispielwerte
Beschreibung	Es sollen so viele Informationen wie möglich mitgesendet werden. Im Feld Beschreibung besteht die Möglichkeit, in einem Rich Text Editor alles zu beschreiben, was für den aktuellen Austritt relevant ist, und dies auch mit Formatierungen oder Nummerierungen.	
Priorität	Auswahl aus den Prioritäten „Hohe Priorität“, „Dringlich“, „Standard“ und „Gering“	
Anhang	Hier können Dokumente und Bilder hochgeladen werden, welche für das Ticket relevant sind.	
Teilen mit	Tickets können mit der eigenen Organisation geteilt werden, sodass jeder Mitarbeiter innerhalb der Organisation das Ticket sieht. Ebenfalls kann ein Ticket mit „Niemandem“ geteilt werden.	
<b>Angaben zum User</b>		
Anrede	Auswahl der Anrede aus den Optionen „Herr“, „Frau“, „Divers“ und „Keine Angabe“	
Name	Eingabe des Nachnamens der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	Muster
Vorname	Eingabe des Vornamens der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	Max
E-Mail Adresse	Eingabe der E-Mail-Adresse der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	<a href="mailto:infogemeindebaldegg@gmail.com">infogemeindebaldegg@gmail.com</a>
Austrittsdatum	Eingabe der Telefonnummer der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	
Anmeldename (Kürzel)	Der Windows-Anmeldename des betroffenen Benutzers	
<b>Angaben zum Nachfolger</b>		
Name des Nachfolgers (falls vorhanden)	Der Name des Nachfolgers	
Bemerkung	Allgemeine Bemerkungen, welche an die Dialog gesendet werden können	
Einverständniserklärung	Einverständniserklärung mit den Angaben und den damit verbundenen Kosten	

## Dialog Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Dialog Support erstellen.

Kontaktieren Sie uns zu

Benutzermutation

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

Benutzer Austritt / Archivierung / Löschung

Description

Normaler Text **B** *I* ... @

|

Priorität

Attachment

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Teilen mit \*

Teilen mit

### Angaben zum User

Konto wird per Austrittsdatum deaktiviert

Anrede \*

Auswählen ...

Name \*

Vorname \*

E-Mail Adresse

Austrittsdatum \*

z. B. 12.12.2022

Anmeldename (Kürzel)

Das Konto des Users wird per Austrittsdatum deaktiviert. Dies hat zur Folge, dass sowohl das persönliche Mailkonto des Users als auch die persönlichen Daten auf dem Home-Verzeichnis ab diesem Datum nicht mehr verfügbar sind. Wir empfehlen deshalb dringend, dass entsprechende Daten, welche noch benötigt werden vom austretenden User vor dem Austritt an die Nachfolge oder Stellvertretung übergeben werden. Sofern beim Konto des austretenden Users spezielle Massnahmen notwendig sind, so bitten wir Sie, dies unter Bemerkungen aufzuführen. Beachten Sie aber, dass je nach dem das schriftliche Einverständnis des Konto-Inhabers erforderlich ist und die notwendigen Arbeiten nach Aufwand in Rechnung gestellt werden.

### Angaben zum Nachfolger

Dieser Name dient uns lediglich als Information für das Usermanagement. Es muss trotzdem für den neuen User das Formular „Benutzereintritt“ ausgefüllt und rechtzeitig eingereicht werden.

Name des Nachfolgers (falls vorhanden)

Bemerkungen

1 Die Lizenz des austretenden Users kann von einem neuen User aktuell noch ohne Kostenfolge übernommen werden, sofern es keine zeitliche Überschneidung gibt. Achtung: Ab 01.01.2023 wird in diesem Fall eine einmalige Aufschaltgebühr von Fr. 370.00 erhoben. Im Falle einer zeitlichen Überschneidung des austretenden und neuen Users, wird die Überschneidungsdauer (mind. 1 Monat) pro Rata verrechnet. Zusätzlich fällt für den Zusatzaufwand eine Pauschale von Fr. 370.00 an welche ebenfalls verrechnet wird. Lizenzen können grundsätzlich immer nur per Ende Jahr gekündigt werden und werden bei Eröffnung unter dem Jahr pro Rata bis Ende des Kalenderjahres in Rechnung gestellt. Es erfolgt keine Gutschrift für bereits entrichtete Jahresgebühren.

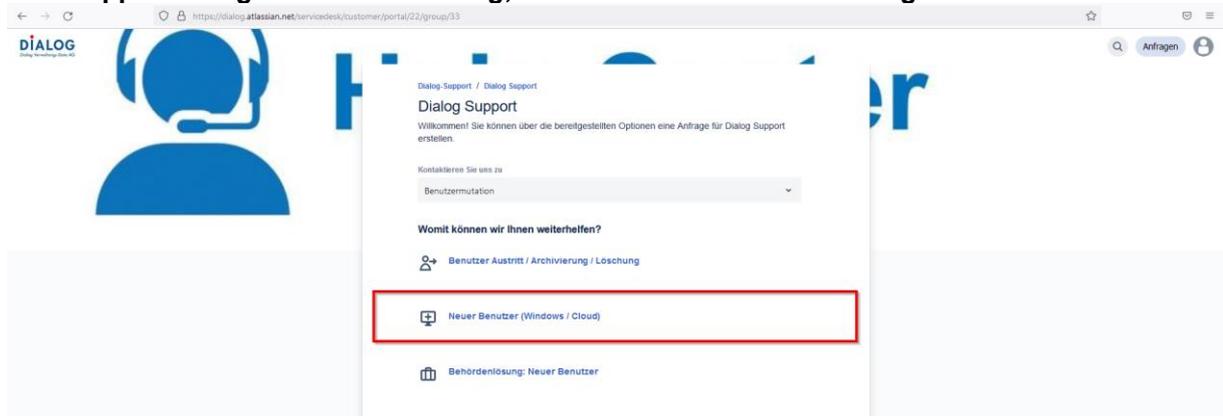
Einverständniserklärung\*

Ich akzeptiere die oben genannten Bedingungen zur Löschung des Benutzers.

Sobald nach der Eingabe aller Informationen auf „Senden“ geklickt wird, wird das Ticket erstellt. Man gelangt automatisch auf die Detailseite des erfassten Tickets.

### 3.5.2 Service „Neuer Benutzer (Windows / Cloud)“

Um die Eröffnung eines neuen Benutzers zu beantragen, wird in der Gruppe „Benutzermutation“ der Service „Neuer Benutzer (Windows / Cloud)“ gewählt. **Wichtig: Hierbei handelt es sich nicht um eine Supportanfrage oder eine Störung, sondern um eine Neueröffnung.**



Anschliessend gelangt man zur Erfassungsmaske. Anbei eine Beschreibung der Felder und deren Bedeutung.

Feld	Beschreibung	Beispielwerte
Anhang	Hier können Dokumente und Bilder hochgeladen werden, welche für das Ticket relevant sind.	
Priorität	Auswahl aus den Prioritäten „Hohe Priorität“, „Dringlich“, „Standard“ und „Gering“	
Teilen mit	Tickets können mit der eigenen Organisation geteilt werden, sodass jeder Mitarbeiter innerhalb der Organisation das Ticket sieht. Ebenfalls kann ein Ticket mit „Niemandem“ geteilt werden.	
<b>Angaben zum neuen User</b>		
Anrede	Auswahl der Anrede aus den Optionen „Herr“, „Frau“, „Divers“ und „Keine Angabe“	
Name	Eingabe des Nachnamens der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	Muster
Vorname	Eingabe des Vornamens der für dieses Ticket relevanten Kontaktperson	Max
Startdatum des Users	Angabe, ab wann der neue Benutzer verfügbar sein muss	
Anmeldename (Kürzel)	Angabe des Kürzels für den neuen Benutzer	
Wird eine E-Mail Adresse benötigt	Auswahl aus den Optionen „Personalisierte E-Mail Adresse“ und „Vorhandene Gruppen E-Mail Adresse“. Diese Auswahl ist kein Pflichtfeld, es kann also auch keine Option selektiert werden	
E-Mail Adresse	Eingabe der zu eröffnenden E-Mail-Adresse für den neuen User. Wird nur bei gesetzter Option „Personalisierte E-Mail Adresse“ oder „Vorhandene Gruppen E-Mail Adresse“ im Feld „Wird eine E-Mail Adresse benötigt“ angezeigt	
Lizenz	Angabe der gewünschten Lizenz. Wird nur bei gesetzter Option „Personalisierte E-Mail Adresse“ im Feld „Wird eine E-Mail Adresse benötigt“ angezeigt	
<b>Gültigkeit Userkonto</b>		
Unbegrenzt	Angabe, ob das neue Konto unbegrenzt gültig sein soll	
Temporär bis	Angabe, bis wann das neue Konto gültig ist, falls es nicht unbegrenzt gültig ist	
Gewünschtes Eröffnungsdatum für neuen Benutzer	Angabe eines Wunschkdatums, bis wann das neue Benutzerkonto eröffnet werden soll	
<b>Übernahme einer bestehenden Lizenz</b>		
Der neue User übernimmt die Lizenz	Angabe, ob der die Lizenzen eines austretenden Benutzers übernimmt	

eines austretenden Users		
Das Austrittsdatum ist vor dem Eröffnungsdatum des neuen Users	Angabe, ob der Austritt des Benutzers, von welchem die Lizenzen übernommen werden sollen, vor dem Eröffnungsdatum des neuen Benutzers ist. Die Auswahl ist nur bei gesetztem Feld „Der neue User übernimmt die Lizenz eines austretenden Users“ vorhanden	
Es kommt zeitlich zu einer Überschneidung des austretenden und neuen Users	Angabe, ob der Austritt des Benutzers, von welchem die Lizenzen übernommen werden sollen, und die Eröffnung des neuen Benutzers überschneiden. Die Auswahl ist nur bei gesetztem Feld „Der neue User übernimmt die Lizenz eines austretenden Users“ vorhanden	
Name austretender User	Angabe des Namens des austretenden Benutzers. Das Feld ist nur bei gesetztem Feld „Der neue User übernimmt die Lizenz eines austretenden Users“ vorhanden	
Vorname austretender User	Angabe des Vornamens des austretenden Benutzers. Das Feld ist nur bei gesetztem Feld „Der neue User übernimmt die Lizenz eines austretenden Users“ vorhanden	
Austrittsdatum	Angabe des Austrittsdatums des austretenden Benutzers. Das Feld ist nur bei gesetztem Feld „Der neue User übernimmt die Lizenz eines austretenden Users“ vorhanden	
<b>Berechtigungen</b>		
Vorname	Vorname des Benutzers, von welchem Berechtigungen übernommen werden sollen	
Name	Nachname des Benutzers, von welchem Berechtigungen übernommen werden sollen	
Bemerkung	Ein allgemeines Bemerkungsfeld für zusätzliche Fragen oder Informationen	
E-Mail	Angabe aller E-Mail Adressen, zu welchen der neue Benutzer ebenfalls Zugriff haben muss	
<b>Einrichtung Profil</b>		
Kontaktperson Einrichtung Profil	Die Person, welche durch den Dialog IT Support während der Einrichtung des Profils für Rückfragen kontaktiert werden darf	
Standarddrucker	Angabe des Druckers, welcher als Standarddrucker für den neuen Benutzer hinterlegt werden soll	
Benötigt der Benutzer einen externen Zugriff via VPN?	Angabe, ob der neue Benutzer für z.B. Homeoffice einen externen Zugriff via VPN benötigt	
Benötigt der Benutzer Zugriff ins Dialog G6?	Angabe, ob der neue Benutzer Zugriff in die Dialog G6 Applikationen benötigt	

Lizenz-Kosten und Bearbeitungsgebühren	Angaben aller Lizenzkosten für eine transparente Abwicklung und Verrechnung des neuen Benutzers	
Einverständnis-erklärung	Einverständniserklärung mit den Angaben und den damit verbundenen Kosten	

## Dialog Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Dialog Support erstellen.

Kontaktieren Sie uns zu

Benutzermutation 

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

 Neuer Benutzer (Windows / Cloud) 

Attachment

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Priorität



Teilen mit \*

 Teilen mit 

### Angaben zum neuen User

Anrede \*

Auswählen ... 

Vorname \*

Name \*

Startdatum des Users \*

z. B. 12.12.2022 

Anmeldename (Kürzel)

Nur wenn nicht Standard der Gemeinde

Wird eine Emailadresse benötigt

- Personalisierte Emailadresse  
 Vorhandene Gruppenemailadresse

Email

Sofern keine Emailadresse angegeben wird, wird der User ohne Emailadresse erstellt.

Lizenz

- MS Business Standard (Desktopapps)  
 MS Business Basic (Webapp)

### Gültigkeit Userkonto

Unbegrenzt

Ja

Temporär bis

z. B. 12.12.2022 

Gewünschtes Eröffnungsdatum für neuen Benutzer

z. B. 12.12.2022 

 Die Bearbeitungszeit für Benutzermutationen beträgt 2 Wochen. Beachten Sie bitte, dass dieses Formular deshalb mindestens 2 Wochen vor dem gewünschten Eintrittstermin eingereicht werden muss.

### Übernahme einer bestehenden Lizenz

- Der neue User übernimmt die Lizenz eines austretenden Users
- Das Austrittsdatum ist vor dem Eröffnungsdatum des neuen Users
- Es kommt zeitlich zu einer Überschneidung des austretenden und neuen Users

Name austretender User \*

Austrittsdatum

z. B. 12.12.2022 

Vorname austretender User\*

ⓘ Sofern der neue User die Nachfolge eines austretenden Users antritt und jenes Konto vor Eintritt des neuen Users deaktiviert wurde, kann die entsprechende Userlizenz weiterverwendet werden und es fallen aktuell noch keine zusätzlichen Kosten an. Achtung: Ab 01.01.2023 wird in diesem Fall eine einmalige Aufschaltgebühr von Fr. 370.00 erhoben.

Falls es eine zeitliche Überschneidung des austretenden und neuen Users gibt, wird die Überschneidungsdauer (mind. 1 Monat) pro Rata verrechnet. Zusätzlich fällt für den Zusatzaufwand eine Aufschaltgebühr von Fr. 370.00 (2 Stunden) an, welche ebenfalls verrechnet wird.

Lizenzen können grundsätzlich immer nur per Ende Jahr gekündigt werden und werden bei Eröffnung unter dem Jahr pro Rata bis Ende des Kalenderjahres in Rechnung gestellt.

Für Lizenzen, welche unter dem Jahr gekündigt werden, erfolgt keine Gutschrift für bereits entrichtete Jahresgebühren. Die frei gewordene Lizenz kann aber für andere Benutzer wiederverwendet werden.

## Berechtigungen

Bitte geben Sie an, von welchem bestehenden User die Berechtigungen kopiert werden können.

Vorname

Name

ⓘ Die Berechtigungen gelten für GemoWinNG, DialogLohn und die Datenablage.

Bemerkungen

## Email

Benötigt der User Zugriff auf weitere E-Mailadressen? (z.B. info@gemeinde.ch):

## Einrichtung Profil

ⓘ Dialog Verwaltungs-Data AG wird das Profil via Fernwartung (TeamViewer) einrichten. Dieser Teil der Einrichtung dauert ca. 30 Minuten.

Kontaktperson Einrichtung Profil

Standarddrucker

## Externer Zugriff

Benötigt der Benutzer einen externen Zugriff via VPN?

z. B. für Homeoffice oder arbeiten von einem anderen Standort

Ja  
 Nein

## Dialog G6

Benötigt der Benutzer Zugriff ins Dialog G6?

Ja  
 Nein

### Lizenz-Kosten und Bearbeitungsgebühren

Dialog-Cloud	
bis Ende 2022 (inkl. MS 365 Standard)	Fr. 1'750.00 pro Jahr und User
ab 2023 (exkl. MS 365 Standard)	Fr. 1'600.00 pro Jahr und User
MS 365 Business Standard-Lizenz	
bis Ende 2022	Fr. 155.00 pro Jahr und User
ab 2023	Fr. 160.00 pro Jahr und User
MS 365 Business Basic-Lizenz	
bis Ende 2022	Fr. 75.00 pro Jahr und User
ab 2023	Fr. 80.00 pro Jahr und User Bei

**i** Bei zeitlicher Überschneidung von zwei Usern unter dem Jahr (austretender und eintretende User) wird die Überschneidungsdauer in Monaten pro Rata verrechnet und zusätzlich eine Aufschlaggebühr von Fr. 370.00.

#### Einverständniserklärung \*

Ich bin mit den oben genannten Bedingungen einverstanden.

[Senden](#) [Abbrechen](#)

Sobald nach der Eingabe aller Informationen auf „Senden“ geklickt wird, wird das Ticket erstellt. Man gelangt automatisch auf die Detailseite des erfassten Tickets.

### 3.5.3 Service „Behördenlösung: Neuer Benutzer“

Um die Eröffnung eines neuen Benutzers für die Behördenlösung zu beantragen, wird in der Gruppe „Benutzermutation“ der Service „Behördenlösung: Neuer Benutzer“ gewählt. **Wichtig: Hierbei handelt es sich nicht um eine Supportanfrage oder eine Störung, sondern um eine Neueröffnung.**

The screenshot shows the Dialog Support portal interface. The browser address bar displays the URL: <https://dialog.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/22/group/33>. The page title is "Dialog Support". Below the title, there is a dropdown menu for "Kontaktieren Sie uns zu" with "Benutzermutation" selected. Under the heading "Womit können wir Ihnen weiterhelfen?", there are three service options: "Benutzer Austritt / Archivierung / Löschung", "Neuer Benutzer (Windows / Cloud)", and "Behördenlösung: Neuer Benutzer". The "Behördenlösung: Neuer Benutzer" option is highlighted with a red rectangular box.

Anschliessend gelangt man zur Erfassungsmaske. Anbei eine Beschreibung der Felder und deren Bedeutung.

Feld	Beschreibung	Beispielwerte
Zusätzliche Informationen	Ein allgemeines Bemerkungsfeld für zusätzliche Fragen oder Informationen	
Erledigungsdatum	Angabe des Datums, bis wann der neue Benutzer in der Behördenlösung aufgeschaltet sein soll	
Priorität	Auswahl aus den Prioritäten „Hohe Priorität“, „Dringlich“, „Standard“ und „Gering“	
Teilen mit	Tickets können mit der eigenen Organisation geteilt werden, sodass jeder Mitarbeiter innerhalb der Organisation das Ticket sieht. Ebenfalls kann ein Ticket mit „Niemandem“ geteilt werden.	
Anrede	Auswahl der Anrede aus den Optionen „Herr“, „Frau“, „Divers“ und „Keine Angabe“	
Name	Eingabe des Nachnamens des Benutzers, welcher den neuen Zugang für die Behördenlösung erhalten soll	Muster
Vorname	Eingabe des Vornamens des Benutzers, welcher den neuen Zugang für die Behördenlösung erhalten soll	Max
E-Mail Adresse	Eingabe der E-Mail Adresse des Benutzers, welcher den neuen Zugang für die Behördenlösung erhalten soll	<a href="mailto:infogemeindebaldegg@gmail.com">infogemeindebaldegg@gmail.com</a>
Authentifizierungsmethode	Angabe der Authentifizierungsmethode, wie sich der neue Benutzer an der Behördenlösung anmelden möchte. Zur Auswahl stehen „Handynummer“ und „MobileID“	
Handynummer	Angabe der Handynummer, mit welcher sich der neue Benutzer an der Behördenlösung anmelden möchte. Das Feld ist nur sichtbar, wenn in der Auswahl „Authentifizierungsmethode“ die Option „Handynummer“ ausgewählt ist	
SwissID	Angabe der MobileID, mit welcher sich der neue Benutzer an der Behördenlösung anmelden möchte. Das Feld ist nur sichtbar, wenn in der Auswahl „Authentifizierungsmethode“ die Option „MobileID“ ausgewählt ist	

## Dialog Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Dialog Support erstellen.

Kontaktieren Sie uns zu

Benutzermutation

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

 Behördenlösung: Neuer Benutzer

Zusätzliche Informationen

Normaler Text  **B** *I* ...    @  <>   -

Erledigungsdatum

z. B. 12/Dec/22

Priorität

Teilen mit \*

 Teilen mit

Anrede \*

Auswählen ...

Name \*

Vorname \*

Email \*

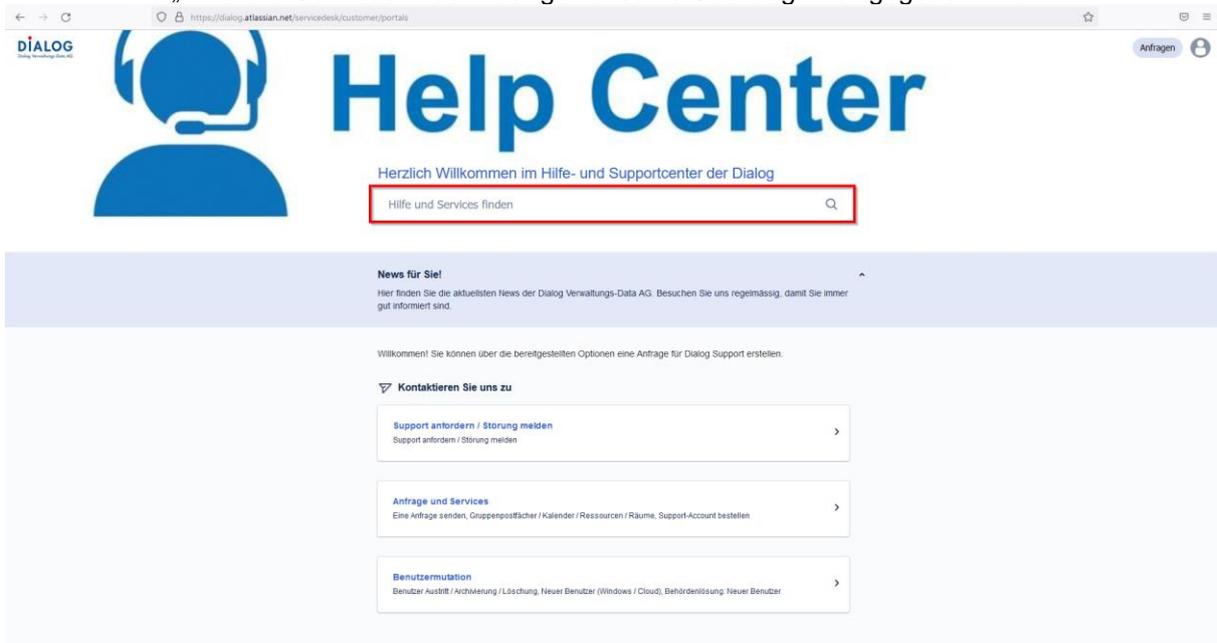
Authentifizierungsmethode \*

Wird für die 2 Faktor Authentifizierung benötigt

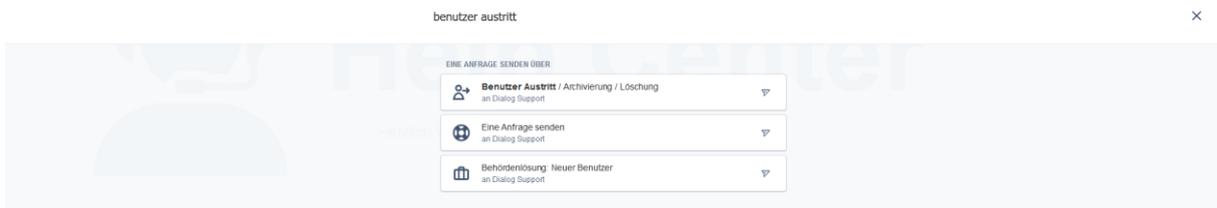
Auswählen ...

### 3.6 Suche nach Services

Zusätzlich zu der Ansicht mit den einzelnen Gruppen können Services auch nach Stichworten gesucht werden. So kann der gewünschte Service noch schneller gefunden werden. Hierfür reicht es aus, wenn im Feld „Hilfe und Services finden“ der gewünschte Suchbegriff eingegeben wird.



Anschliessend werden die gefundenen Services aufgelistet. Mit Klick auf den gewünschten Service gelangt man direkt zur Erfassungsmaske für das neue Ticket im gewünschten Service.



### 3.7 Detailansicht und Kommunikation mit dem Dialog Support

Die Detailansicht eines Tickets zeigt alle Informationen, welche beim Erfassen des Tickets eingegeben wurden. Zudem läuft jegliche Kommunikation, welche das Ticket betreffen, via der Detailansicht. Folgende Aktionen sind möglich:

- Kommentar zum Ticket schreiben
- E-Mail-Benachrichtigungen für dieses Ticket abbestellen
- Das Ticket direkt abschliessen
- Das Ticket mit der Organisation oder spezifischen einzelnen Benutzern aus der Organisation teilen oder entteilen

Dialog Support / Dialog Support / DS-215

Beim Erfassen eines Umzuges einer ganzen Familie ist ein Fehler aufgetreten

**Status**  
ERÖFFNET

**Anfrageart**  
Eine Anfrage oder einen Vorfall melden

**Geteilt mit**  
Gemeinde Baldegg (Ersteller)  
Baldegg (LU) - Gemeinde  
Teilen

**Software**  
G6

**Modul/Produkt**  
Einwohnerkontrolle - Korrektur Mutation

**Beschreibung**  
Ich wollte einen Umzug der Person Max Muster, Personennummer 9518 durchführen. Betroffen ist die gesamte Familie. Jedoch erscheint mir ein Fehler, welchen ich nicht einordnen kann.  
Wir arbeiten mit der Dialog G6 Einwohnerkontrolle mit der Version 6.3.18.

**Priorität**  
Standard

**Kontakt Anrede**  
Herr

**Kontakt Name**  
Muster

**Kontakt Vorname**  
Max

**Kontakt E-Mail**  
infogemeindebaldegg@gmail.com

**Kontakt Telefon**  
041 289 22 22

**Aktivität**  
Kommentar hinzufügen

Die Details lassen sich ein- und ausblenden, um Platz zu sparen.

Im Bereich „Aktivität“ sind alle Interaktionen von- und mit dem Dialog Support aufgelistet. Dies beinhaltet einerseits Kommentare, welche Kunden erfassen, aber auch Rückmeldungen vom Dialog Support. Ebenfalls gibt es „Automatische Antworten“, welche sich in der Regel auf Statusänderungen beziehen.

Mittels des grossen Kommentarfeldes können Kommentare an den Dialog Support gesendet werden. Beim Kommentarfeld handelt es sich, analog bei der Beschreibung in der Ticket-Erfassungsmaske, um ein Rich Text Editor Feld, welches Formatierungen erlaubt. Ebenfalls können hier neue bzw. zusätzliche Dokumente oder Bilder hochgeladen werden. Mittels „Speichern“ wird ein Kommentar gespeichert und der Dialog Support wird über den neuen Kommentar informiert.

Dialog Support / Dialog Support / DS-215

Beim Erfassen eines Umzuges einer ganzen Familie ist ein Fehler aufgetreten

**Status**  
ZUGEWIESEN

**Anfrageart**  
Eine Anfrage oder einen Vorfall melden

**Geteilt mit**  
Gemeinde Baldegg (Ersteller)  
Baldegg (LU) - Gemeinde  
Teilen

**Aktivität**

Pascal Mächler Heute 10:01 AM  
Guten Tag Herr Muster  
Vielen Dank für Ihre Nachricht. Wir werden diese baldmöglichst beantworten  
Freundliche Grüsse  
Ihr Dialog-Team

Automatische Antwort Heute 10:02 AM  
Der Antragesstatus wurde zu Zugewiesen geändert.

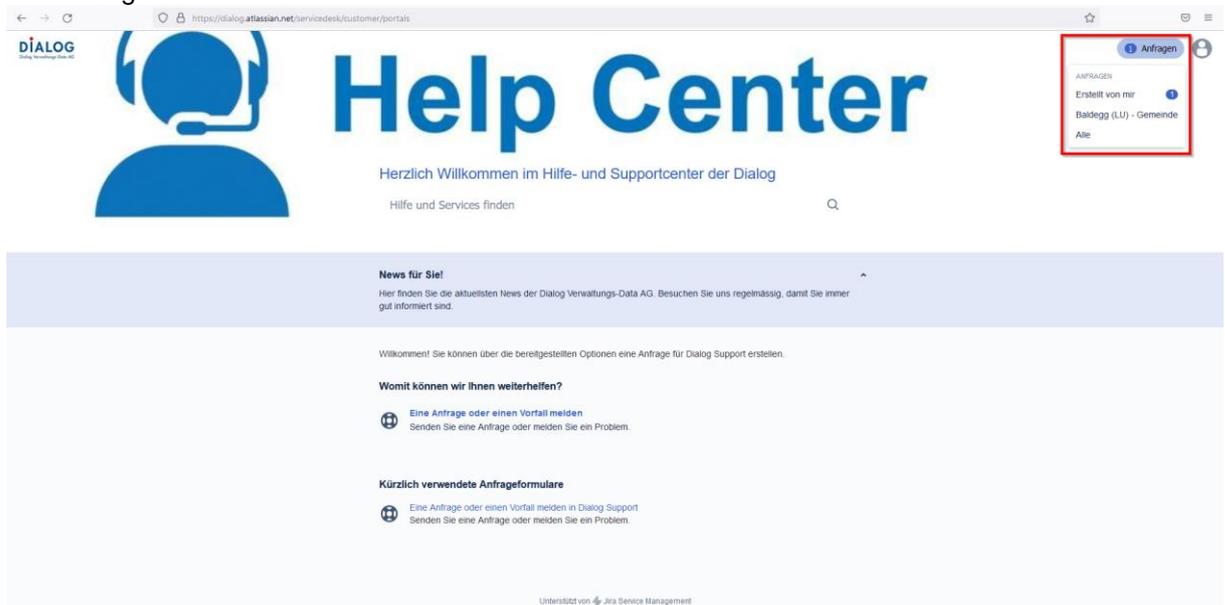
**Speichern**

Unterstützt von Jira Service Management

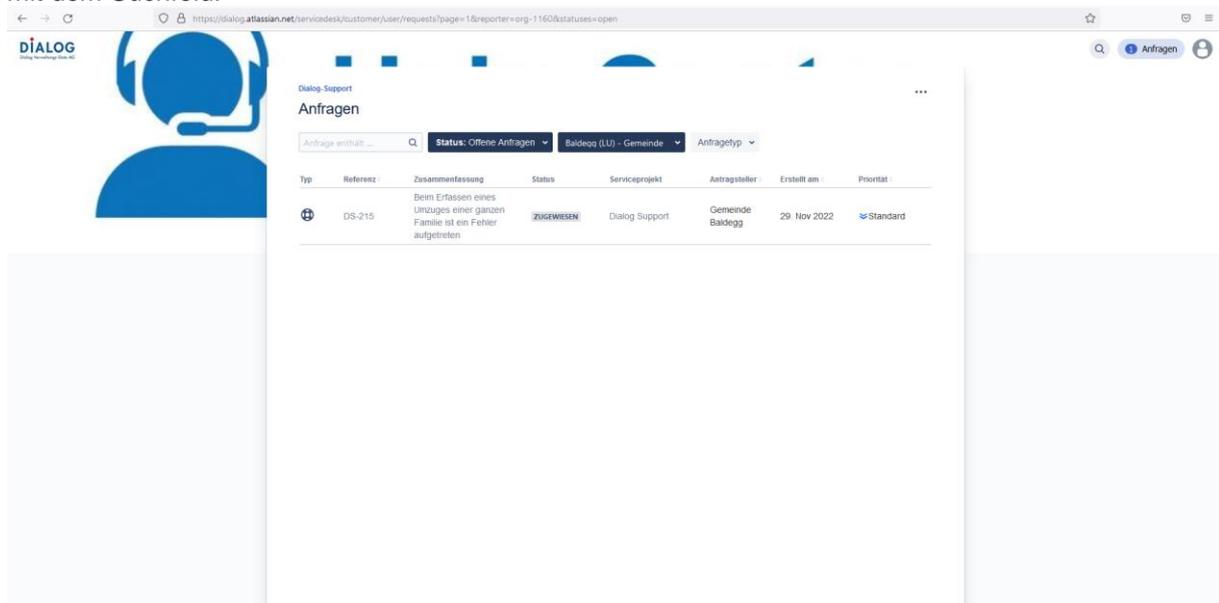
### 3.8 Tickets suchen und einsehen

Im rechten oberen Bereich können mittels „Anfragen“ die erfassten Tickets angezeigt werden. Hierfür gibt es drei Möglichkeiten:

- Alle Anfragen, welche der aktuelle Benutzer erstellt hat
- Alle Anfragen, welche mit der Organisation geteilt sind
- Alle Anfragen, welche der aktuelle Benutzer erstellt hat oder welche mit dem aktuellen Benutzer geteilt sind



Mit allen drei Auswahlmöglichkeiten gelangt man auf eine Liste, in welcher je nach Auswahl bereits gewisse Filter voreingestellt sind. Diese können angepasst bzw. verfeinert werden, insbesondere auch mit dem Suchfeld.

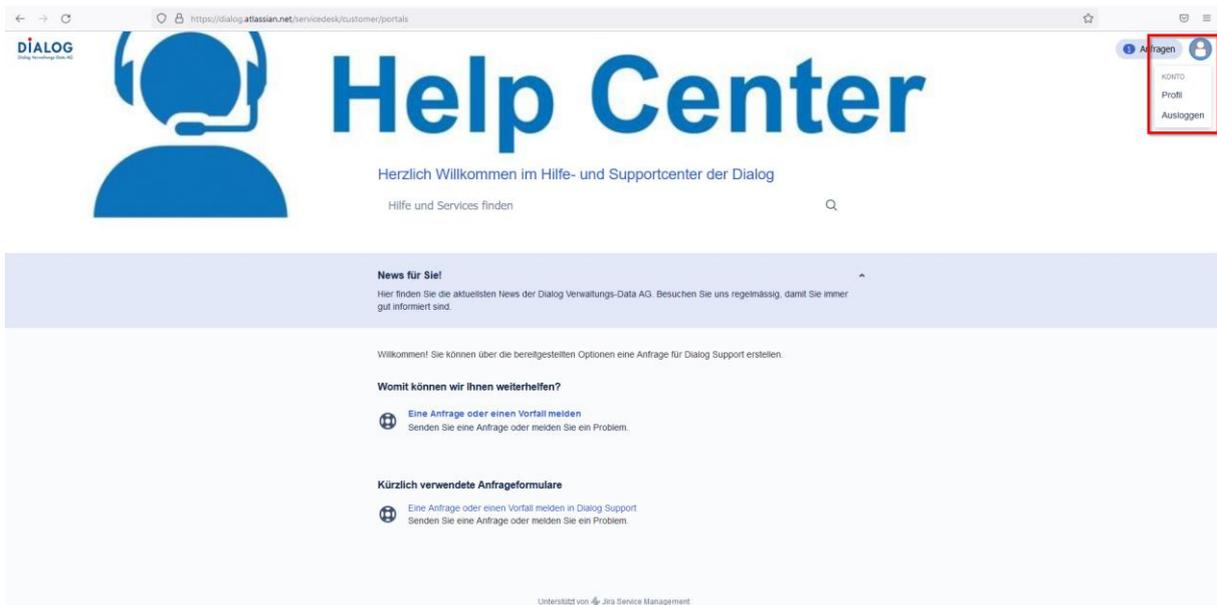


Mit Klick auf eines der Tickets in der Liste gelangt man in die Detailansicht eines Tickets.

### 3.9 Profil

Das Männchen-Symbol im rechten oberen Bereich bietet zwei Auswahlmöglichkeiten:

- Bearbeiten des Profils
- Den aktuellen Benutzer ausloggen



In der Profilbearbeitung können folgende Angaben angepasst werden:

- Der Anzeigename des aktuellen Benutzers
- Das Passwort
- Sprache und Zeitzone

Dialog-Support

### Profil

**i** Es kann bis zu fünf Minuten dauern, bis Ihre Änderungen angezeigt werden.

**Persönliche Daten**

Name

E-Mail-Adresse

Passwort

**Sprache und Zeitzone**

Sprache\*

Zeitzone\*

Mittels Speichern werden die Profilangaben gespeichert.

## 4. Prozess und Benachrichtigungen

### 4.1 Ticketstatus

Ein Ticket kann in einem der folgenden Status ein:

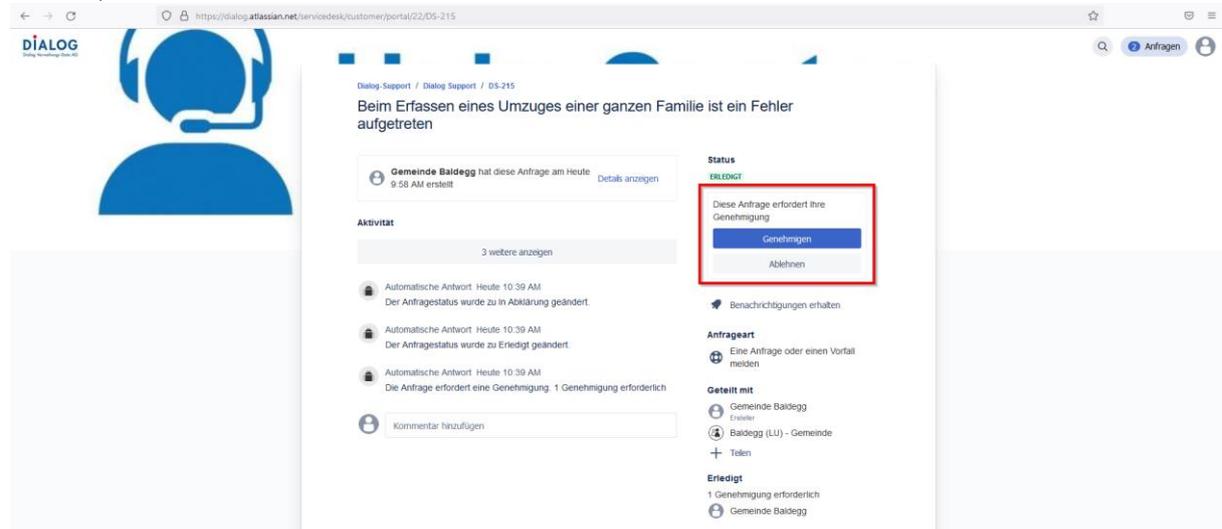
Status	Beschreibung
Eröffnet	Das Ticket ist eröffnet und beim Dialog Support eingegangen. Weitere

	Aktionen wurden noch nicht durchgeführt.
Zugewiesen	Der Dialog Support hat das Ticket einem Mitarbeitenden zugewiesen, welcher sich baldmöglichst um die Bearbeitung des Tickets kümmert
In Arbeit	Das Ticket befindet sich in Bearbeitung
In Abklärung	Es sind Rückfragen nötig (beim Kunden, bei weiteren Mitarbeitenden des Dialog Supports, bei der IT)
Pendent bei Entwicklung	Falls das Ticket ein Programmproblem beschreibt, welches durch die Entwicklung behoben werden muss, ist mit diesem Status ersichtlich, dass das Problem bei der Entwicklung pendent ist
Wartet auf neue Modulversion	Sobald ein Programmproblem behoben ist und eine neue Modulversion bereitsteht, erhält ein Ticket diesen Status. Somit ist klar, dass zur Behebung des Tickets jetzt nur noch die Modulversion auf dem Kundensystem ausgewechselt werden muss.
Erledigt	Der Dialog Support hat seine Arbeit erledigt und übergibt das Ticket dem Kunden zurück. Der Kunde kann nun mittels „Genehmigen“ das Ticket abschliessen, falls die Arbeit des Dialog Supports korrekt ausgeführt wurden, oder mittels „Ablehnen“ das Ticket wieder zurück in den Status „In Arbeit“ verschieben, falls noch weiterführende Arbeiten nötig sind
Geschlossen	Das Ticket ist erledigt und der Kunde hat mittels „Genehmigen“ bestätigt, dass die Arbeiten abgeschlossen sind

## 4.2 Genehmigung von Anfragen

Der Prozess sieht vor, dass der Kunde die Arbeit des Dialog Supports abnehmen und auf seine Korrektheit bestätigen muss. Der Dialog Support verschiebt ein Ticket in den Status „Erledigt“, wenn die Arbeiten abgeschlossen sind. Der Kunde erhält eine E-Mail mit der Aufforderung, die Arbeiten zu prüfen und zu genehmigen.

Die Genehmigung kann entweder direkt aus der E-Mail mittels des mitgesendeten Links gemacht werden, oder in der Ticket Detailansicht:



Sobald der Kunde auf „Genehmigen“ klickt, wird das Ticket automatisch geschlossen und ist somit erledigt. Falls weiterführende Arbeiten nötig sind, klickt der Kunde auf „Ablehnen“, womit das Ticket automatisch wieder in den Status „In Arbeit“ wechselt.

## 4.3 E-Mail-Benachrichtigungen

Während der gesamten Bearbeitung eines Tickets werden vom Ticketsystem automatisch E-Mail-Benachrichtigungen ausgelöst. Diese Benachrichtigungen enthalten jeweils folgende Informationen:

- Was wurde am Ticket geändert
  - o Es wurde ein Kommentar vom Dialog Support hinzugefügt
  - o Das Ticket wurde in einen anderen Status verschoben
- Ein Link, um das Ticket im Webbrowser in der Detailansicht anzuzeigen
- Ein Link, um die Benachrichtigungen für dieses Ticket abzustellen

Somit ist zu jeder Zeit gewährleistet, dass alle involvierten Personen auf dem neusten Stand sind.