

Anleitung TopDesk SelfServiceDesk

Wichtige Infos

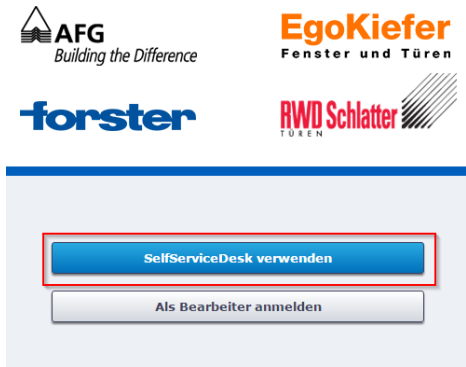
Diese Dokumentation umschreibt, wie Incidents (Tickets), sei es ein Problem mit dem Computer oder mit einer Software, erstellt werden können. Ebenso ist es möglich, jederzeit den Status und weitere Informationen eines Incidents abzufragen.

Es ist auch möglich, eine Mail an support@afg.ch zu senden. Aus dem Mail wird durch die Informatik ein Incident erstellt, welches ebenfalls online abrufbar ist.





Inhalt













1.	Übersicht Startseite	2
2.	Übersicht Startseite	3
3.	Neuer Incident erstellen	5
4.	Incidents Datei-Anhang hinzufügen	6
5.	Offene Incidents bearbeiten / schliessen	7

1. Übersicht Startseite

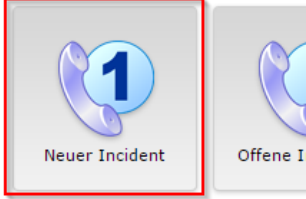


Self Service Desk öffnen	AFG → http://support.afg.ch
	SelfServiceDesk verwenden anklicken

2. Übersicht Startseite

	<p>Neuer Incident</p> <p>Hier können Sie einen neuen Incident erfassen</p>
	<p>Alle Offene Incidents</p> <p>Alle Ihre offenen Incidents anzeigen</p>
	<p>Suchfunktion</p> <p>Hier können Sie nach Ihren Incidents suchen</p>
	<p>Menu Aktuelles</p> <p>Aktuelles führt Sie zurück zu Ihrer Startseite</p>

<p>Verknüpfungen</p> <hr/> <p> Aktuelles</p> <hr/> <p> Offene Incidents</p> <hr/> <p> Neuer Incident</p> <hr/> <p> Formulare</p> <hr/> <p> Eintritt/Änderung Mitarbeiter</p> <hr/> <p> Changes bei den Vorgesetzten</p>		<p>Menu Offene Incidents</p> <p>Alle Ihre offenen Incidents werden hier angezeigt</p>
<p>Verknüpfungen</p> <hr/> <p> Aktuelles</p> <hr/> <p> Offene Incidents</p> <hr/> <p> Neuer Incident</p> <hr/> <p> Formulare</p> <hr/> <p> Eintritt/Änderung Mitarbeiter</p> <hr/> <p> Changes bei den Vorgesetzten</p>		<p>Menu Neuer Incidents</p> <p>Hier können Sie einen neuen Incident erfassen</p>





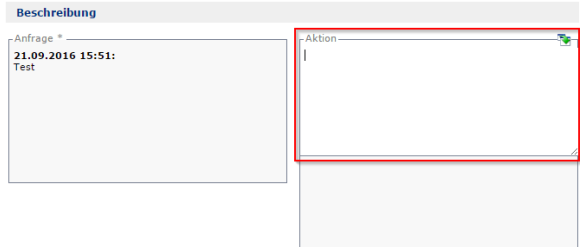


3. Neuer Incident erstellen

	<p>Neuer Incident</p> <p>Klicken Sie auf Neuer Incident</p>												
 <p>Anmelder</p> <table border="0"> <tr> <td>Name</td> <td>Lowe, Michael</td> </tr> <tr> <td>Niederlassung</td> <td>AFG Services AG - Arbon</td> </tr> <tr> <td>Ort</td> <td>Arbon</td> </tr> </table>	Name	Lowe, Michael	Niederlassung	AFG Services AG - Arbon	Ort	Arbon	<p>Incident Nummer</p> <p>Dies ist Ihre Incident Nummer. Bei Fragen können Sie sich mit dieser Nummer bei der IT-Hotline melden</p>						
Name	Lowe, Michael												
Niederlassung	AFG Services AG - Arbon												
Ort	Arbon												
<p>Anmelder</p> <table border="0"> <tr> <td>Name</td> <td>Lowe, Michael</td> </tr> <tr> <td>Niederlassung</td> <td>AFG Services AG - Arbon</td> </tr> <tr> <td>Ort</td> <td>Arbon</td> </tr> <tr> <td>Telefonnummer</td> <td><input type="text" value="+41 71 440 55 26"/></td> </tr> <tr> <td>Raum (Anmelder)</td> <td>CC H1 EG</td> </tr> <tr> <td>Abteilung</td> <td>Informatik</td> </tr> </table> <p>Beschreibung</p>	Name	Lowe, Michael	Niederlassung	AFG Services AG - Arbon	Ort	Arbon	Telefonnummer	<input type="text" value="+41 71 440 55 26"/>	Raum (Anmelder)	CC H1 EG	Abteilung	Informatik	<p>Anmelder</p> <p>Ihre Informationen werden automatisch ausgefüllt.</p>
Name	Lowe, Michael												
Niederlassung	AFG Services AG - Arbon												
Ort	Arbon												
Telefonnummer	<input type="text" value="+41 71 440 55 26"/>												
Raum (Anmelder)	CC H1 EG												
Abteilung	Informatik												
<p>Beschreibung</p> <p>Kurzbeschreibung <input type="text"/></p> <p>Kategorie * <input type="text"/> Unterkategorie <input type="text"/></p> <p>Anfrage * <input type="text"/></p>	<p>Beschreibung</p> <p>Geben Sie eine kurze Problembeschreibung ein und Kategorisieren Sie das Problem in eine Kategorie und Unterkategorie (z.B. Hardware, SAP etc.)</p>												
	<p>Incident einreichen</p> <p>Um Ihr Incident zu erstellen, klicken Sie auf einreichen</p>												

4. Incidents Datei-Anhang hinzufügen

	<p>Neuer Incident erstellen</p> <p>Zuerst muss ein neuer Incident erstellt und gespeichert werden Siehe Kapitel 3</p>
	<p>Alle Offene Incidents</p> <p>Alle Ihre offenen Incidents werden hier angezeigt</p>
	<p>Incident öffnen</p> <p>Klicken Sie auf den Incident</p>
	<p>Datei hochladen</p> <p>Klicken Sie auf Hochladen</p>
	<p>Datei auswählen</p> <p>Wählen Sie eine Datei aus und klicken Sie auf Hochladen</p>

5. Offene Incidents bearbeiten / schliessen

 	<p>Alle Offene Incidents</p> <p>Alle Ihre offenen Incidents werden hier angezeigt</p>
	<p>Incident öffnen</p> <p>Klicken Sie auf den Incident</p>
	<p>Ändern</p> <p>Klicken Sie auf Ändern</p>
	<p>Aktion</p> <p>Bei Aktion können Sie eine neue Beschreibung hinzufügen</p>
	<p>Incident schliessen.</p> <p>Mit einem Klick auf Geschlossen, schliessen Sie Ihr Ticket</p>
	<p>Speichern</p> <p>Klicken Sie auf Speichern um Ihre Änderungen zu speichern</p>