

# 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 <u>support@afg.ch</u> 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 → <u>http://support.afg.ch</u>  |
|---|-------------------------------------|
| EgoKiefer         Building the Difference         Forster         Forster         Building the Difference         Forster         Schlatter | SelfServiceDesk verwenden anklicken |
|   |                                     |



#### 2. Übersicht Startseite

| Neuer Incident Offene I  | <b>Neuer Incident</b><br>Hier können Sie einen neuen Incident<br>erfassen  |
|--|--|
| Incident Offene Incidents  | <b>Alle Offene Incidents</b><br>Alle Ihre offenen Incidents anzeigen       |
| Incidents  | <b>Suchfunktion</b><br>Hier können Sie nach Ihren Incidents<br>suchen      |
| Verknüpfungen         Aktuelles         Offene Incidents         Neuer Incident         Formulare         Eintritt/Änderung Mitarbeiter         Changes bei den Vorgesetzten | <b>Menu Aktuelles</b><br>Aktuelles führt Sie zurück zu Ihrer<br>Startseite |

**AFG** Building the Difference

IT-Hotline +41 71 440 55 11

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



#### 3. Neuer Incident erstellen

| Neuer Incident Offene I   |   | <b>Neuer Incident</b><br>Klicken Sie auf <b>Neuer Incident</b>  |
|---|---|---|
| 1609-0237<br>Anmelder<br>Name<br>Niederlassung<br>Ort   | Lowe, Michael<br>AFG Services AG - Arbon<br>Arbon | <b>Incident Nummer</b><br>Dies ist Ihre Incident Nummer. Bei<br>Fragen können Sie sich mit dieser<br>Nummer bei der IT-Hotline melden   |
| Anmelder       Name     Lowe, Michael       Niederlassung     AFG Services AG - Arbon       Ort     Arbon       Telefonnummer     [+1] 71 440 55 26       Raum (Anmelder)     CC H1 EG       Abteilung     Informatik |   | Anmelder<br>Ihre Informationen werden automatisch<br>ausgefüllt.  |
| Beschreibung Kurzbeschreibung Kategorie * Unterkategorie Anfrage *  |   | <b>Beschreibung</b><br>Geben Sie eine kurze<br>Problembeschreibung ein und<br>Kategorisieren Sie das Problem in eine<br>Kategorie und Unterkategorie (z.B.<br>Hardware, SAP etc.) |
| <b>K</b>  |   | <b>Incident einreichen</b><br>Um Ihr Incident zu erstellen, klicken Sie<br>auf einreichen   |



### 4. Incidents Datei-Anhang hinzufügen

| Neuer Incident Offene I  | Neuer Incident erstellen<br>Zuerst muss ein neuer Incident erstellt und<br>gespeichert werden<br>Siehe Kapitel 3 |
|--|--|
| Incident Offene Incidents  | Alle Offene Incidents<br>Alle Ihre offenen Incidents werden hier<br>angezeigt                                    |
| Incident       Anmelder       Niederlassung       Bearbeitung       Geplante<br>Geplante<br>Fertigstellung         1609-0237       Lowe Michael<br>44 171 440 55       AFG Services AG - Arbon,<br>CCHI EG       Image: Complex and Comple | <b>Incident öffnen</b><br>Klicken Sie auf den Incident   |
| <ul> <li>1609-0237</li> <li>Annelder</li> <li>Name</li> <li>Lowe, Michael</li> <li>Niederlassung</li> <li>AFG Services AG - Arbon</li> <li>Ort</li> <li>Arbon</li> <li>Art des</li> <li>Incidents</li> <li>Eingangsart</li> <li>SelfServiceDesk</li> <li>Auswirkung</li> <li>CH I EG</li> <li>Dringlichkeit</li> <li>Bacchreibung</li> </ul>   | <b>Datei hochladen</b><br>Klicken Sie auf Hochladen  |
| Datei hinzufügen an Incident - Zurück zu Incident         Beschreibung         Dateiname         Datei auswählen         Chrysanthemum.jpg         Warnung: Das Hochladen der Datei auf den Server kann einige Zeit in Anspruch nehmen, besonders bei<br>großen Dateien. Dateien von über 2 GB können von manchen Browsern überhaupt nicht verarbeitet werden.<br>Hochladen         Hochladen  | <b>Datei auswählen</b><br>Wählen Sie eine Datei aus und klicken Sie auf<br>Hochladen                             |



#### 5. Offene Incidents bearbeiten / schliessen

| Incident Offene Incidents   | Alle Offene Incidents<br>Alle Ihre offenen Incidents werden hier<br>angezeigt                 |
|---|---|
| Incident       Anmelder       Niederlassung       Bearbeitung       Geplante<br>Fertigstellung         1609-0237       Love, Michael<br>+41 71 440 55       AFG Services AG - Arbon,<br>CC H1 EG       Image: CC H2 EG         Hardware > Beamer   Test       21.09.2016 15:51:       P             | <b>Incident öffnen</b><br>Klicken Sie auf den Incident  |
| <ul> <li>№ 1609-0237</li> <li>Anmelder</li> <li>Name</li> <li>Lowse, Michael</li> <li>AFG Services AG - Arbon</li> <li>Ort</li> <li>Arbon</li> <li>Telefonnumer</li> <li>+41 71 440 55 26</li> <li>Baum</li> <li>CCH 1 66</li> <li>Dringlichkeit</li> <li>Jabteilung</li> <li>Informatik</li> </ul> | <b>Ändern</b><br>Klicken Sie auf Ändern   |
| Beschreibung           Anfrage *           21.09.2016 15:51:           Test   | <b>Aktion</b><br>Bei Aktion können Sie eine neue<br>Beschreibung hinzufügen                   |
| Bearbeitung<br>Geschlossen  | <b>Incident schliessen</b> .<br>Mit einem Klick auf Geschlossen, schliessen<br>Sie Ihr Ticket |
|   | <b>Speichern</b><br>Klicken Sie auf Speichern um Ihre<br>Änderungen zu speichern              |