

END USER GUIDE

IBS TICKET SYSTEM HOW-TO

Dokumenten Kontrolle

| | |
|-------------------|---|
| Version | 1.1 |
| Datum | 2010-10-15 |
| Besitzer | Gregory Gut |
| Freigegeben durch | IBS Business Solution |
| Dateinamen | IBS Ticket System End User How-To D.doc |

Historie

Die Historie beschreibt die Änderungen zwischen den Versionen dieses Dokumentes.

| Version | Datum | Änderungen |
|---------|------------|---------------------|
| 1.0 | 2010-09-16 | Initialisierung GG |
| 1.1 | 2010-10-15 | First Release GG/RF |

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|--|----|
| Inhaltsverzeichnis..... | 2 |
| IBS Ticket System How-To..... | 4 |
| Ziel..... | 4 |
| Support..... | 4 |
| Neues Ticket Erstellen..... | 5 |
| Web Site..... | 5 |
| SCHRITT 1 – BROWSER STARTEN | 5 |
| SCHRITT 2 – ADRESSE EINGEBEN | 5 |
| SCHRITT 3 – IBS SUPPORT TICKET SYSTEM..... | 6 |
| SCHRITT 4 – NEUES TICKET ERSTELLEN | 6 |
| SCHRITT 5 – TICKET INFORMATIONEN EINGEBEN UND SENDEN | 7 |
| SCHRITT 6 – BESTÄTIGUNG | 7 |
| SCHRITT 7 – EMAIL BESTÄTIGUNG | 8 |
| Email..... | 9 |
| SCHRITT 1 – NEUE NACHRICHT ERSTELLEN | 9 |
| SCHRITT 2 – NACHRICHT BEARBEITEN UND SENDEN | 9 |
| SCHRITT 3 – EMAIL BESTÄTIGUNG | 10 |
| Telefon | 11 |
| SCHRITT 1 – ANRUFEN | 11 |
| SCHRITT 2 – EMAIL BESTÄTIGUNG | 11 |
| Ticket Status Nachverfolgen | 12 |
| SCHRITT 1 – BROWSER STARTEN | 12 |
| STEP 2 – ADRESSE EINGEBEN | 12 |
| SCHRITT 3 – LOGIN | 13 |
| SCHRITT 4 – MY TICKETS..... | 13 |
| Antworten in einem Ticket Thread | 14 |

| | |
|---|----|
| SCHRITT 1 – TICKET STATUS NACHVERFOLGEN..... | 14 |
| SCHRITT 2 – TICKET AUSWÄHLEN UND BEARBEITEN | 14 |
| SCHRITT 3 – BEARBEITEN UND SENDEN EINER ANTWORT | 15 |
| SCHRITT 4 – BESTÄTIGUNG | 16 |
| SCHRITT 5 – EMAIL BESTÄTIGUNG | 17 |

IBS TICKET SYSTEM HOW-TO

ZIEL

In diesem Dokument wird die Benutzung des IBS Ticket System beschrieben. Die folgenden Themen werden in den nächsten Kapiteln detailliert behandelt:

- Ein neues Ticket eröffnen
- Ticket Status kontrollieren
- Antworten auf einen bestehenden Ticket Thread

An dieser Stelle wird darauf hingewiesen, dass das IBS Ticket System ausschliesslich in Englischer Sprache besteht.

SUPPORT

Wenn Probleme oder Fragen zum IBS Ticket System vorliegen sollten, können sie das IBS Support Team unter folgender Telefonnummer erreichen: +41 41 455 22 66 (Montag – Freitag, 08:00 – 12:00 und 13:30 – 17:00 (UTC + 01:00))

NEUES TICKET ERSTELLEN

Der Benutzer kann auf verschiedene Arten ein Ticket erstellen:

| | |
|---------|--|
| Website | http://ticketing.ibscl.ch |
| E-Mail | ticketing@ibscl.ch |
| Telefon | +41 41 455 22 66 Montag – Freitag, 08:00 – 12:00 und 13:30 – 17:00 (UTC + 01:00) |

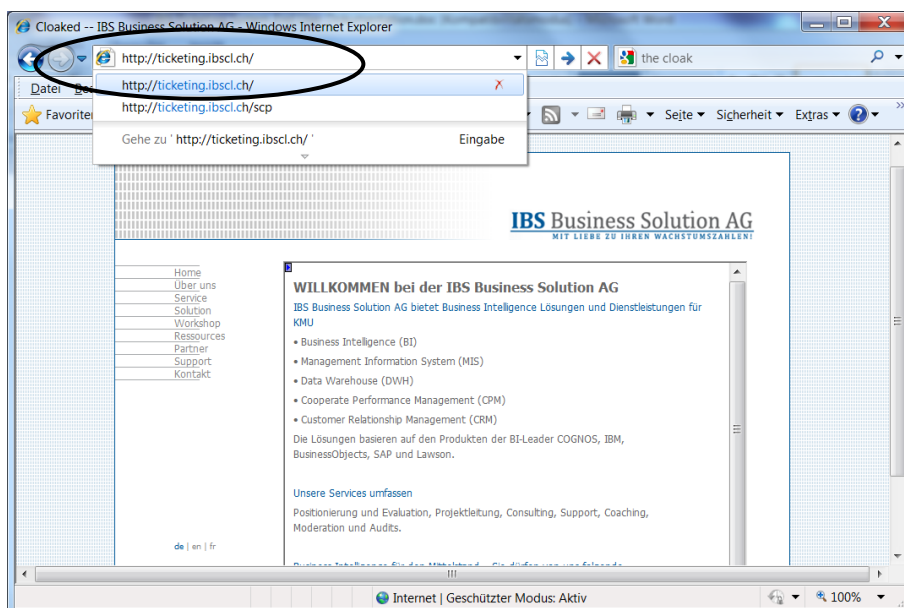
WEB SITE

SCHRITT 1 – BROWSER STARTEN

Starten Sie ihren Browser (z.B. IE, Firefox, Safari).

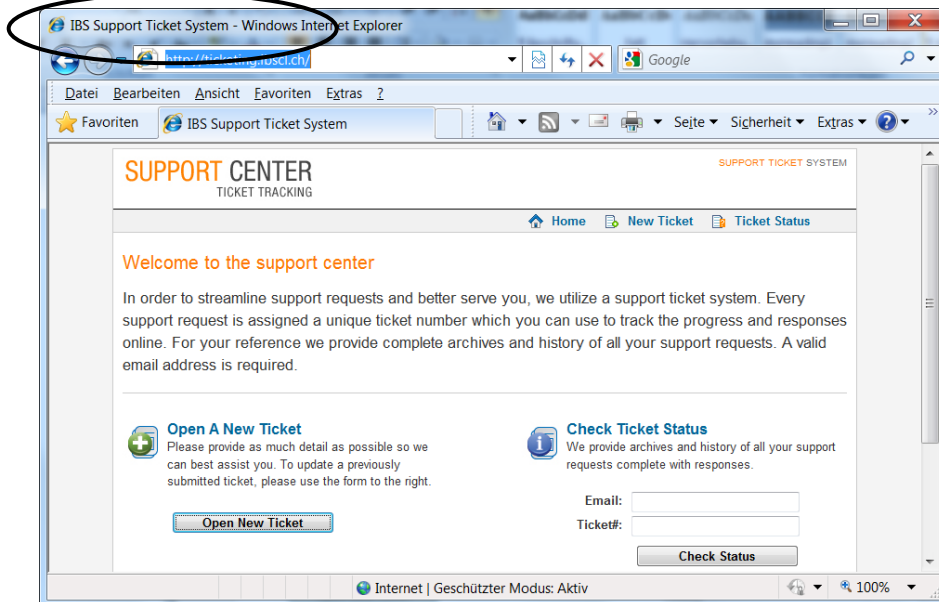
SCHRITT 2 – ADRESSE EINGEBEN

Geben Sie in Ihrem Browser folgende Adresse ein: <http://ticketing.ibscl.ch>. Anschliessend drücken Sie Enter.



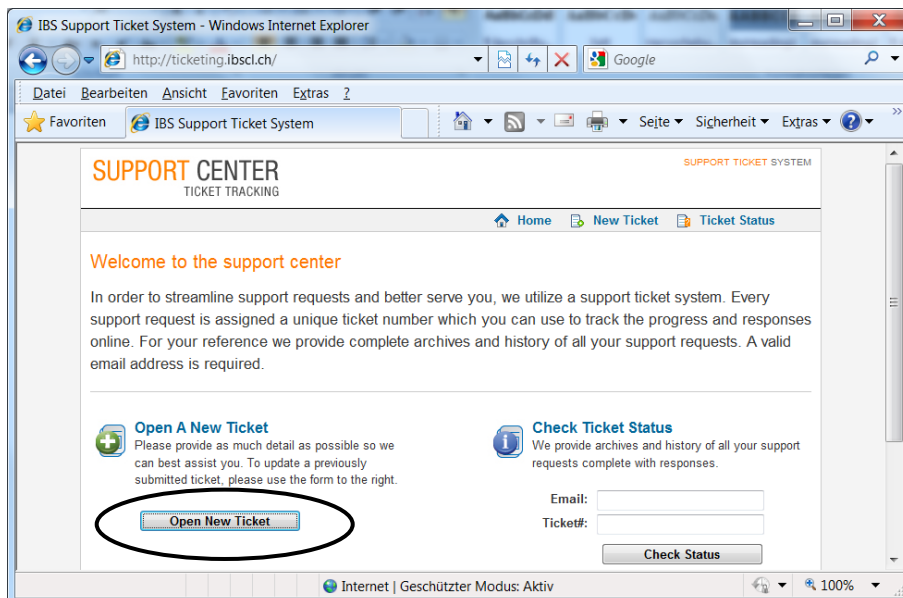
SCHRITT 3 – IBS SUPPORT TICKET SYSTEM

Sie werden auf die IBS Support Ticket System Seite weitergeleitet.



SCHRITT 4 – NEUES TICKET ERSTELLEN

Klicken Sie auf die Open New Ticket Schaltfläche.



SCHRITT 5 – TICKET INFORMATIONEN EINGEBEN UND SENDEN

Füllen Sie die Felder mit den entsprechenden Informationen aus (bei Feldern welche mit einem roten Stern versehen sind handelt es sich um Pflichtfelder) und klicken sie anschliessend auf die Schaltfläche Submit Ticket.

IBS Support Ticket System - Windows Internet Explorer
http://ticketing.ibscl.ch/open.php

SUPPORT CENTER
TICKET TRACKING

Please fill in the form below to open a new ticket.

Full Name: John Smith *

Email Address: js935043@gmail.com *

Telephone: +41 41 999 80 55 Ext: 8055

Help Topic: IBM Cognos BI 8.x *

Subject: IBM Cognos Connection Login Issue *

Message: Dear IBS Support Team
I am not able to log into the IBM Cognos Cognos Connection. Please support me in this matter.
Kind regards,
John Smith

Submit Ticket Reset Cancel

Copyright © osTicket.com. All rights reserved
As a show of support, we ask that you leave powered by osTicket link to help spread the word. Thank you! -->

http://ticketing.ibscl.ch/index.php

SCHRITT 6 – BESTÄTIGUNG

Sie werden darüber informiert, dass eine Support Ticket Anfrage erstellt wurde.

IBS Support Ticket System - Windows Internet Explorer
http://ticketing.ibscl.ch/open.php

SUPPORT CENTER
TICKET TRACKING

Support ticket request created

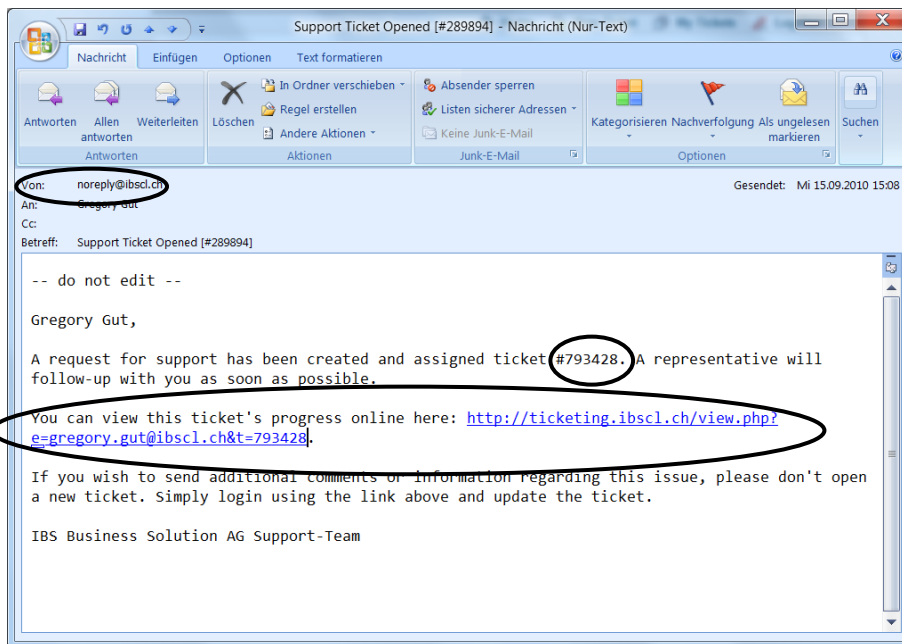
John Smith,
Thank you for contacting us.
A support ticket request has been created and a representative will be getting back to you shortly if necessary.
An email with the ticket number has been sent to js935043@gmail.com. You'll need the ticket number along with your email to view status and progress online.
If you wish to send additional comments or information regarding same issue, please follow the instructions on the email.
Support Team

Copyright © osTicket.com. All rights reserved
As a show of support, we ask that you leave powered by osTicket link to help spread the word. Thank you! -->

Internet | Geschützter Modus: Aktiv

SCHRITT 7 – EMAIL BESTÄTIGUNG

Mit einer E-Mail vom Absender noreply@ibsc1.ch wird Ihnen nochmals die erfolgreiche Ticket-Erstellung bestätigt. Darin finden Sie die eindeutige Ticketnummer (z.B. #793428) sowie einen Link über welchen sie den Fortschritt Ihres Tickets nachverfolgen können.



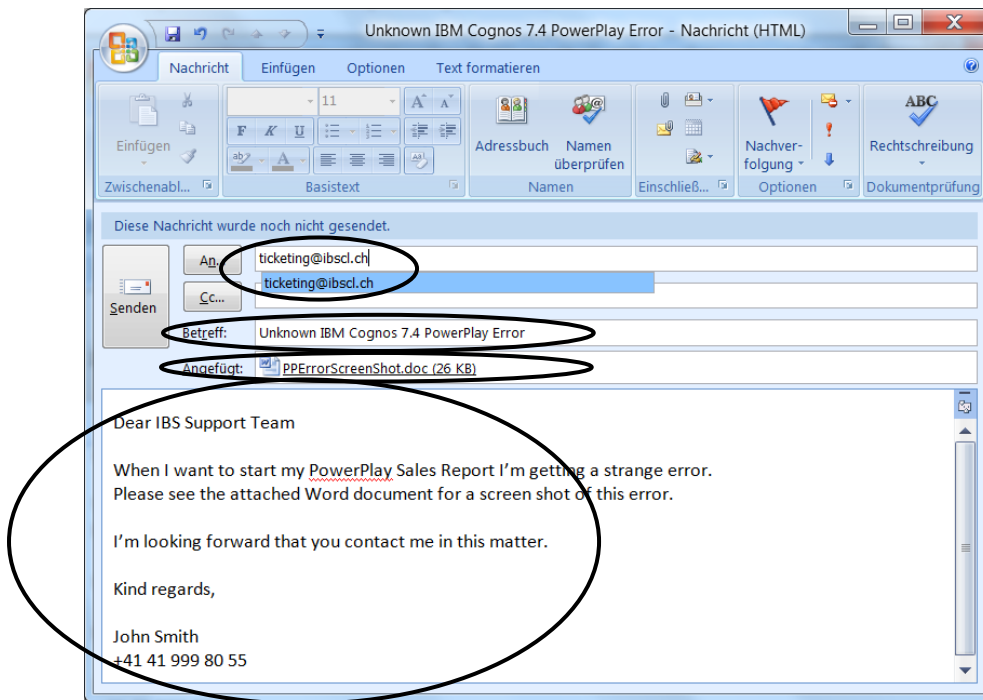
EMAIL

SCHRITT 1 – NEUE NACHRICHT ERSTELLEN

Erstellen Sie in ihrem E-Mail Programm oder über Webmail eine neue E-Mail.

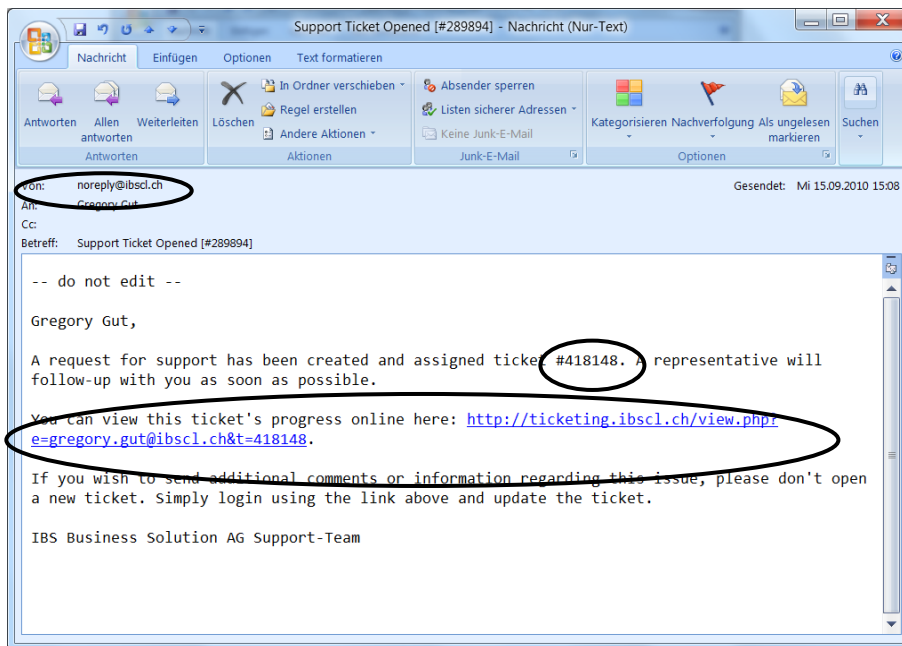
SCHRITT 2 – NACHRICHT BEARBEITEN UND SENDEN

Als Empfänger geben Sie ticketing@ibsccl.ch ein, im Betreff schreiben sie den Titel Ihres Problems und im Inhaltsfeld beschreiben sie ihr Problem möglichst genau. Sie können optional Anhänge bis zu maximal einem Megabyte mitschicken. Folgende Dateitypen werden unterstützt: .doc, .pdf, .xls, .log, .txt. Senden Sie die E-Mail um ihre Support Ticket Anfrage zu erstellen.



SCHRITT 3 – EMAIL BESTÄTIGUNG

Durch eine E-Mail vom Absender noreply@ibsc.ch wird Ihnen auch hier die erfolgreiche Ticket-Erstellung bestätigt. Darin finden Sie die eindeutige Ticketnummer (z.B. #418148) sowie einen Link über welchen sie den Fortschritt ihres Tickets nachverfolgen können.



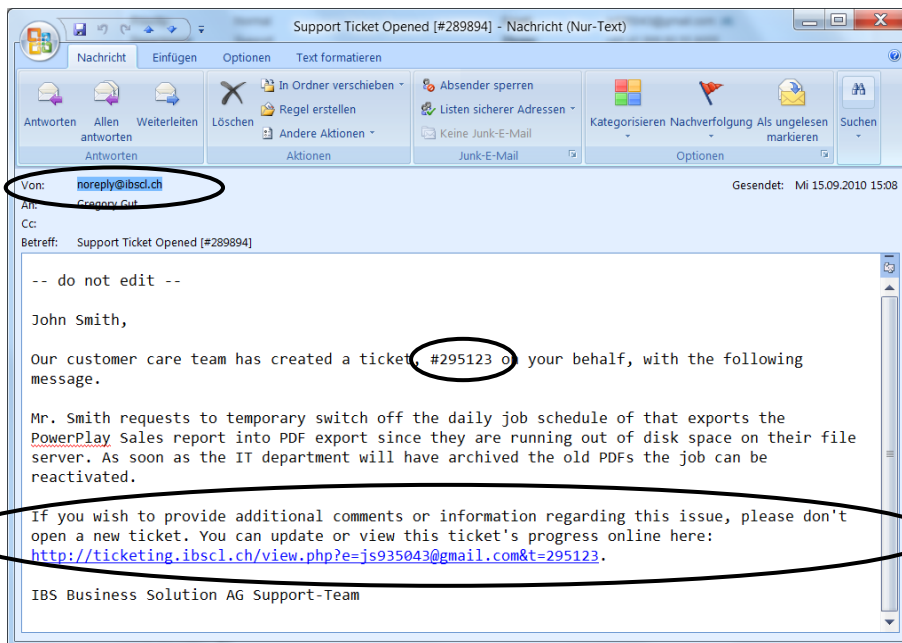
TELEFON

SCHRITT 1 – ANRUFEN

Sie können ein Ticket auch via Telefon erstellen. Dazu rufen Sie das IBS Support Team unter +41 41 455 22 66 an. Bevor Sie anrufen vergewissern sie sich, dass sie sämtliche relevanten Informationen für ihr Telefonat mit uns bereit halten.

SCHRITT 2 – EMAIL BESTÄTIGUNG

Eine E-Mail vom Absender noreply@ibsc1.ch bestätigt Ihnen die erfolgreiche Ticket-Erstellung. Darin finden Sie die eindeutige Ticketnummer (z.B. #295123) sowie einen Link über welchen sie den Fortschritt ihres Tickets nachverfolgen können.



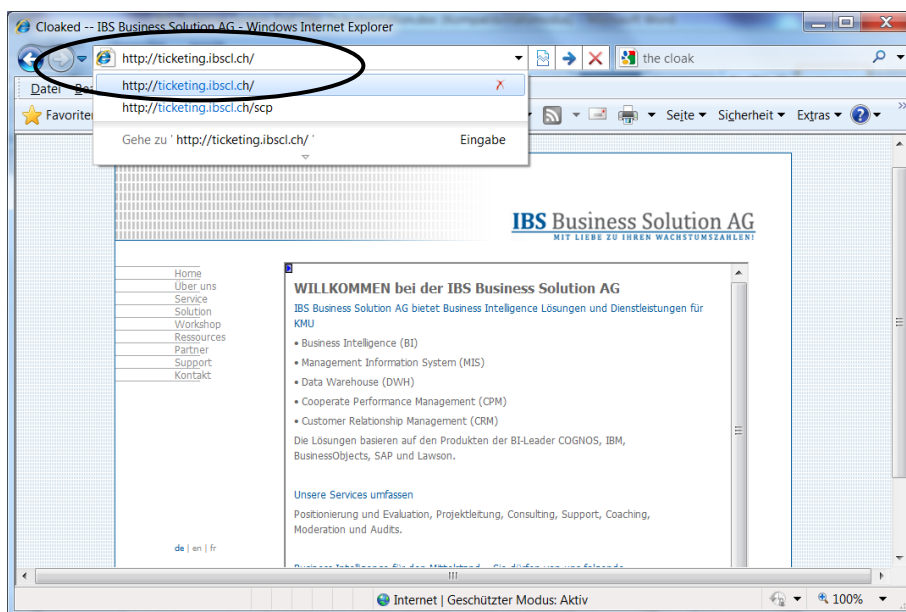
TICKET STATUS NACHVERFOLGEN

SCHRITT 1 – BROWSER STARTEN

Starten Sie ihren Browser (z.B. IE, Firefox, Safari).

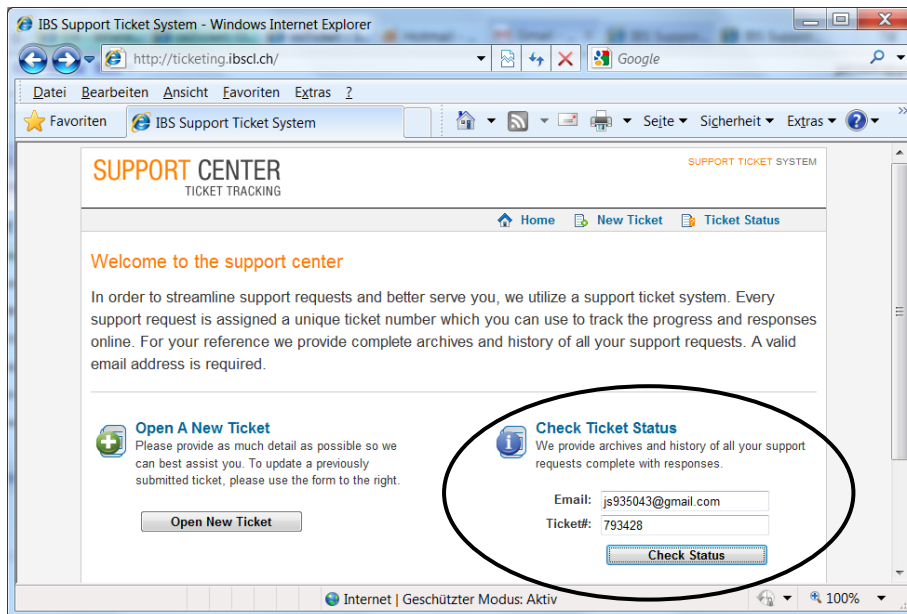
STEP 2 – ADRESSE EINGEBEN

Geben Sie in Ihrem Browser folgende Adresse ein: <http://ticketing.ibscl.ch>. Anschliessend drücken Sie Enter.



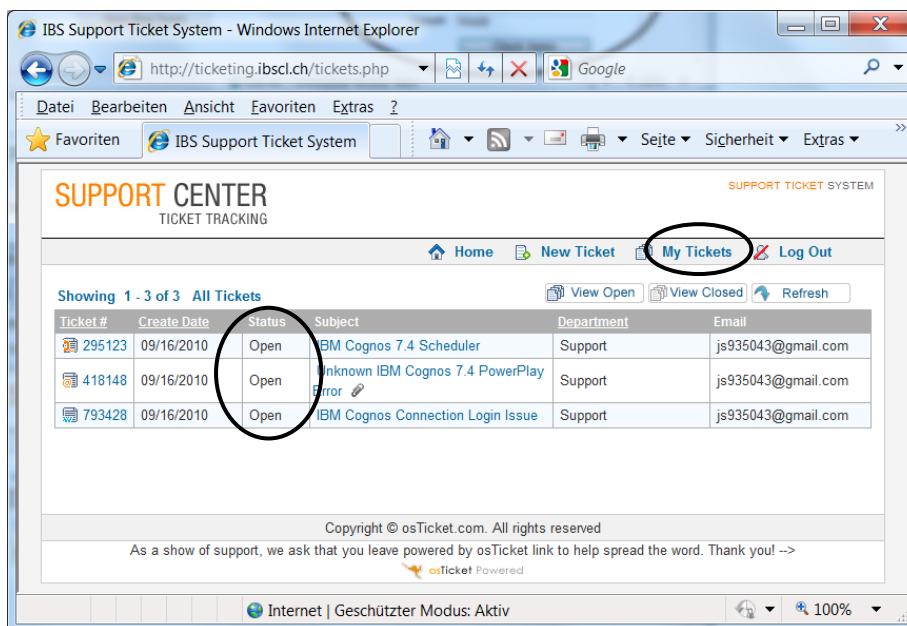
SCHRITT 3 – LOGIN

Geben Sie ihre E-Mail Adresse und die Ticketnummer, welche sie in der Bestätigung erhalten haben ein. Anschliessend klicken Sie auf die Schaltfläche Check Status.



SCHRITT 4 – MY TICKETS

Sie werden weitergeleitet auf eine Übersicht von all ihren Tickets unabhängig von deren Status (offen und geschlossen).



Tipp: Um schneller zu Ihren Tickets zu navigieren klicken sie auf den Link in der E-Mail Bestätigung welche sie von noreply@ibsc.ch erhalten haben (siehe "Schritt 7 – Email" auf Seite 8).

ANTWORTEN IN EINEM TICKET THREAD

SCHRITT 1 – TICKET STATUS NACHVERFOLGEN

Folgen Sie den Anweisungen im Kapitel “Ticket Status Nachverfolgen“ auf Seite 12 um einen Überblick ihrer aktuellen Tickets zu erhalten.

SCHRITT 2 – TICKET AUSWÄHLEN UND BEARBEITEN

Klicken Sie auf die Ticketnummer oder auf den Titel des Tickets, welches sie bearbeiten wollen.

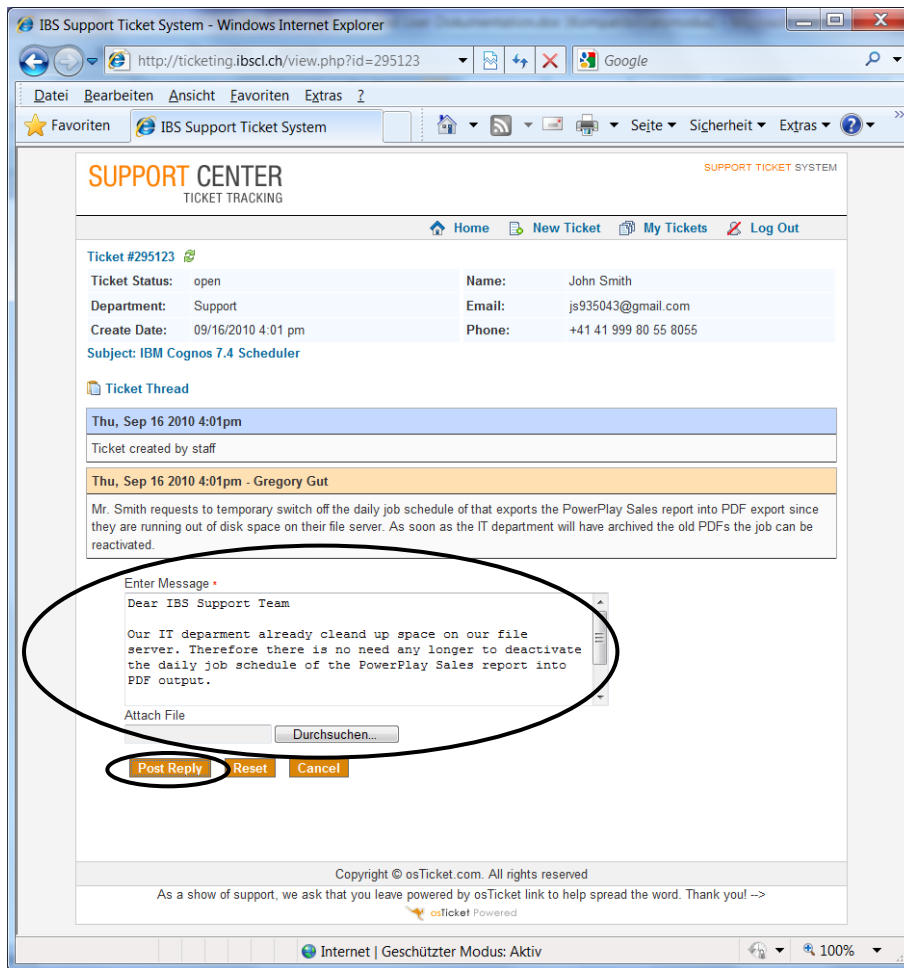
The screenshot shows a web browser window titled "IBS Support Ticket System - Windows Internet Explorer". The address bar shows "http://ticketing.ibscl.ch/tickets.php". The page content includes a navigation menu with "Home", "New Ticket", "My Tickets", and "Log Out". Below the menu, it says "Showing 1 - 3 of 3 All Tickets". A table lists three tickets:

| Ticket ID | Create Date | Status | Subject | Department | Email |
|-----------|-------------|--------|--|------------|--------------------|
| 295123 | 09/16/2010 | Open | IBM Cognos 7.4 Scheduler | Support | js935043@gmail.com |
| 418148 | 09/16/2010 | Open | Unknown IBM Cognos 7.4 PowerPlay Error | Support | js935043@gmail.com |
| 793428 | 09/16/2010 | Open | IBM Cognos Connection Login Issue | Support | js935043@gmail.com |

The ticket ID "295123" and the subject "IBM Cognos 7.4 Scheduler" are circled in red. At the bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright © osTicket.com. All rights reserved. As a show of support, we ask that you leave powered by osTicket link to help spread the word. Thank you! -->". The browser status bar at the bottom shows "Internet | Geschützter Modus: Aktiv" and "100%".

SCHRITT 3 – BEARBEITEN UND SENDEN EINER ANTWORT

Füllen Sie die Felder mit den entsprechenden Informationen aus (bei Feldern welche mit einem roten Stern versehen sind handelt es sich um Pflichtfelder) und klicken sie anschliessend auf die Schaltfläche Post Reply. Sie können optional Anhänge bis zur maximalen Grösse von einem Megabyte hochladen. Folgende Dateitypen werden unterstützt: .doc, .pdf, .xls, .log, .txt. Wenn Sie ihre Eingabe abgeschlossen haben klicken sie auf die Schaltfläche Post Reply um diese zu übermitteln.



SCHRITT 4 – BESTÄTIGUNG

Sie werden darüber informiert, dass ihre Nachricht erfolgreich übermittelt wurde.

The screenshot shows a web browser window displaying the IBS Support Ticket System. The page title is "SUPPORT CENTER TICKET TRACKING". The URL is "http://ticketing.ibscl.ch/view.php?id=295123#rep". The page features a navigation menu with "Home", "New Ticket", "My Tickets", and "Log Out". The ticket details for #295123 are shown, including the status "open", department "Support", and subject "IBM Cognos 7.4 Scheduler". Two green "Message Posted Successfully" banners are visible, one above and one below the ticket thread. The ticket thread shows a message from staff and a reply from Gregory Gut. The browser status bar at the bottom indicates "Internet | Geschützter Modus: Aktiv" and a zoom level of 100%.

| Field | Value |
|---------------|--------------------------|
| Ticket # | 295123 |
| Ticket Status | open |
| Department | Support |
| Create Date | 09/16/2010 4:01 pm |
| Name | John Smith |
| Email | js935043@gmail.com |
| Phone | +41 41 999 80 55 8055 |
| Subject | IBM Cognos 7.4 Scheduler |

SCHRITT 5 – EMAIL BESTÄTIGUNG

Per E-Mail vom Absender noreply@ibsc.ch wird Ihnen das erfolgreiche hinzufügen ihrer Nachricht zu ihrem Ticket (z.B. #295123) bestätigt. Sie finden darin einen Link über welchen sie den Fortschritt ihres Tickets nachverfolgen können.

