

Nutzung IT-Ticketing-System PH Wallis

Ein Ticketsystem ist ein Tool, das dazu dient, Kundenanfragen und Vorfälle zu managen. Jeder Antrag erzeugt ein Ticket, sodass Anfragen und Vorfälle nicht verloren gehen und mit allen zugehörigen Informationen bearbeitet werden können.

Unter nachfolgendem Link können Sie ihr Ticket erstellen:

<https://servicedesk.hepvs.ch>

Anmeldung

Die Anmeldungsdaten sind dieselben, die Sie auch zur Anmeldung an der PH Wallis benutzen.

The screenshot shows a login form with the following fields and options:

- Login**: A text input field.
- Password**: A text input field with a "Forgot Password?" link in red text to its right.
- Login source**: A dropdown menu currently set to "HEPvs AD".
- Remember me**: A checked checkbox.
- Sign In**: An orange button at the bottom.

Ticket erstellen

Im Hauptmenu haben Sie die Möglichkeit durch Klicken auf «Ticket erstellen» ein neues Ticket zu öffnen. Um ein Ticket zu erstellen, müssen Sie einige Pflichtfelder ausfüllen wie zum Beispiel:

- Typ (Anfrage, Vorfall)
- Kategorie
- Dringlichkeit
- Titel (Kurzbeschreibung des Problems)
- Beschreibung (ausführliche Beschreibung des Problems)

The screenshot shows a ticket creation form with the following fields and options:

- Typ**: A dropdown menu set to "Anfrage".
- Kategorie**: A dropdown menu with a search icon.
- Dringlichkeit**: A dropdown menu set to "Mittel".
- Beobachter**: A text input field.
- Standort**: A dropdown menu with a search icon.
- Titel**: A text input field.
- Beschreibung**: A large text area for the description.
- Datei(en) (8 MB max)**: A file upload section with a search icon and the text "Datei hierher ziehen und loslassen, oder Durchsuchen... Keine Dateien ausgewählt."
- + Nachricht übermitteln**: An orange button at the bottom right.

- Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit eine Datei (Printscreen ...) des Problems in der Grösse von max. 8 MB anzufügen.
- Denken Sie immer daran, umso mehr Informationen wir bekommen, umso schneller wird das Ticket gelöst.
- Anschliessend klicken Sie auf «Nachricht übermitteln».

Rückmeldung

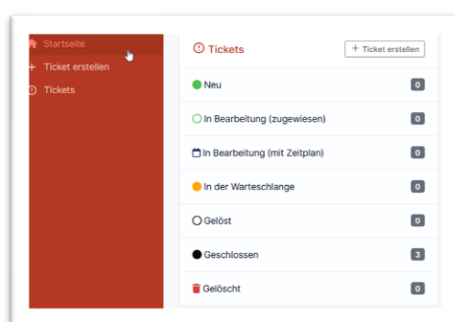
Sie erhalten immer eine Bestätigung per Mail von der Mailadresse «servicedesk@hepvs.ch», dass ihr Ticket eingegangen ist.

Üblicherweise wird das Ticket innerhalb von 1 bis maximal 2 Werktagen beantwortet. Sollte dies in Ausnahmefällen nicht möglich sein, erhalten Sie einen Vorabbescheid. Bei höchster «Dringlichkeit» werden Sie normalerweise noch am gleichen Werktag eine Rückmeldung von unserem Supportteam erhalten.

Die Rückmeldung erhalten sie per Mail vom Absender «servicedesk@hepvs.ch». Sie können entweder direkt auf dieses Mail antworten oder über das «Login» im Ticket-System antworten.

Startseite

Nachdem Sie sich eingeloggt haben, öffnet sich die eigentliche Seite, auf der Sie weitere Informationen erhalten und Ihre Tickets anschauen oder erstellen können. Auf der Startseite sehen sie alle Ihre Tickets und können den Status jedes einzelnen Tickets nachverfolgen.



ID	TITEL	STATUS	LETZTE AKTUALISIERUNG	ERSTELLDATUM	PRIORITÄT	ANFORDERER - ANFORDERER	ZUGEWIESEN ZU - TECHNIKER	KATEGORIE	ZEIT ZUR BEHEBUNG
18	Twitter	Geschlossen	07-11-2022 15:22	07-11-2022 15:20	Masse	Zerhauers Darlo		Application > Outlook	
17	Login	Geschlossen	07-11-2022 16:16	07-11-2022 16:08	HOCH	Zerhauers Darlo	Sterren Martin	Application > Teams	
15	M365	Geschlossen	27-07-2022 12:47	06-07-2022 10:40	Masse	Zerhauers Darlo	Sterren Martin	Application > Teams	

Sprache

