



# **Erfassen von Service-Meldungen über das Web-Interface auf [www.orga.de](http://www.orga.de)**

## **Web Self Service**

**Anwenderdokumentation  
Version 3.1  
Stand September 2011**

**ORGA GmbH**  
Zur Gießerei 24  
76227 Karlsruhe

**Ein Unternehmen der Fiducia-Gruppe**  
Tel. + 49 721 4004-2929      E-Mail [service@orga.de](mailto:service@orga.de)  
Fax + 49 721 4004-72929      Web [www.orga.de](http://www.orga.de)



## Inhaltsverzeichnis

1. Service-Meldung über Internet: Web Self Service .....	3
2. Aufruf des Web Self Service .....	4
3. Anmeldung .....	5
4. Einstiegsbildschirm .....	6
5. Meldungserfassung .....	7
6. Meldungsverfolgung und Meldungsbearbeitung .....	9

## Verzeichnis der Bilder

Bild 1: Aufruf Web Self Service .....	4
Bild 2: Anmeldebildschirm .....	5
Bild 3: Einstiegsbildschirm .....	6
Bild 4: Meldung Erfassung .....	8
Bild 5: Ticketanlage .....	8
Bild 6: Suche nach offenen Meldungen .....	9
Bild 7: Inhalt der Meldung .....	10



## 1. Service-Meldung über Internet: Web Self Service

Bei der Möglichkeit, eine Service-Meldung über das Internet zu erfassen, handelt es sich um eine funktionelle Erweiterung der Meldungsbearbeitung. Web Self Service bedeutet mehr Transparenz und höhere Service-Qualität:

- Möglichkeit der aktiven Meldungsverfolgung von Service-Tickets Ihres Unternehmens
- kein Medienbruch mehr bei Rückantworten durch eine gemeinsame Plattform für den Kunden und die ORGA

Der Web Self Service stellt eine Möglichkeit für die Integration der Kunden in den Incident-Prozess dar:

- Incidents (Anforderungen/Meldungen) aufgeben
- Status der Incidents verfolgen
- Incidents bearbeiten (Kundenaktion, antworten, schließen...)



## 2. Aufruf des Web Self Service

Auf der ORGA-Homepage [www.orga.de](http://www.orga.de) besteht die Möglichkeit, Service-Meldungen zu erfassen, aufgegebene Meldungen zu verfolgen und auf Rückfragen des Service Desk zu reagieren. Die Meldungsbearbeitung wird über folgenden Mausklick aufgerufen:

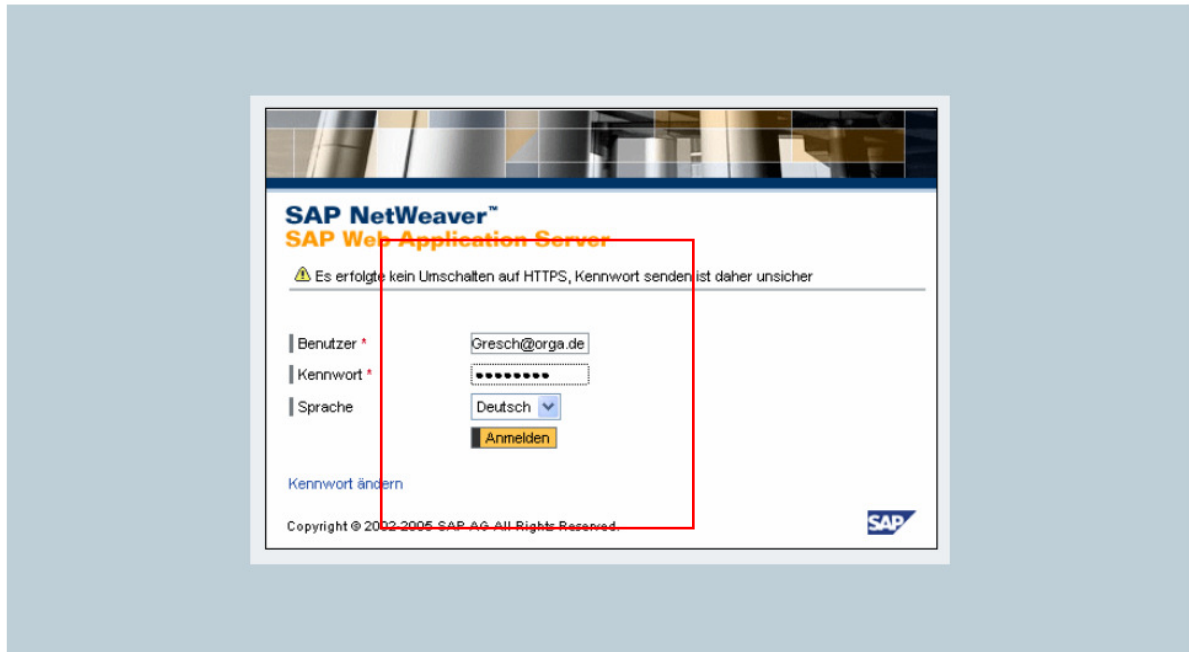
[www.orga.de](http://www.orga.de)

The screenshot shows the ORGA website homepage. At the top left is the ORGA logo. To the right is a navigation menu with links: Unternehmen | Fiducia | News | Karriere | FAQ | Kontakt. Below this is a search bar. The main content area features a large banner with a man reading a newspaper and the text 'Wirklich sicher?'. On the left is a vertical navigation menu with categories: IT-Services, Personal Services, Zentralregulierung, Verbundgruppen, Öffentliche Organisationen, and Mittelstand. Below the banner are several content blocks: 'FAQ – Entscheider fragen:' with sub-links for Geschäftsführung, Kaufmännische Leitung, Personal Leitung, and IT Leitung; 'ORGA NEWS' with a link to 'ORGA Karriere : Stellenportal komplett überarbeitet [mehr]'; 'NRVV.BANK entscheidet sich für ORGA: [mehr]'; and 'Werden Sie Partner der ORGA: [mehr]'. The main content area has a heading '> Startseite' and a featured article 'Outsourcing ist die Zukunft – ganz sicher!' with sub-articles: 'Sie suchen eine Unternehmenslösung, die leicht anzupassen ist und mit Ihrem Unternehmen wächst?' (link: Startseite > SAP Business ByDesign) and 'Was brauchen Sie an echter Maßarbeit, um die Effizienz der IT-Fabrik zu nutzen...?' (link: Startseite > IT-Services). Below this are two more articles: 'Rundgang Rechenzentrum – Werfen Sie einen Blick hinter die Kulissen –' (link: > mehr erfahren) and 'SAP Business ByDesign Dauerhaft für die Zukunft gerüstet...' (link: > mehr erfahren). On the right side, there is a section 'Wir machen es einfach!' with photos of Gabor Friedrich and Christoph Scheuermann, their titles, and a link '» Unser Leistungsversprechen'. Below this is the 'KUNDEN SERVICE' section with a list of services: 'Servicemeldung erfassen' (highlighted with a callout bubble and the text 'Ein Klick'), 'Servicemeldung erfassen Anwenderdokumentation', 'Remote-Zugriff', and 'Ansprechpartner und Kontakt'. At the bottom right are logos for SAP Gold Partner and SAP Partner, and the SAP Business ByDesign logo.

Bild 1: Aufruf Web Self Service

### 3. Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt über die Eingabe der E-Mail Adresse als Benutzername. Beim erstmaligen Anmelden wird das von der ORGA Administration vergebene Passwort eingetragen.



**Bild 2: Anmeldebildschirm**

Wenn Sie ein Initial-Passwort brauchen, schicken Sie eine Meldung aus dem angebundnen SAP System an den Service Desk.

Nach Eingabe des Initial-Passworts wird der Benutzer aufgefordert, das Passwort zu ändern. Durch Vergabe eines neuen Passworts und Bestätigung des Passworts durch nochmalige Eingabe vergibt der Benutzer seinen persönlichen Zugangs-Code. Das Kennwort kann nach der ersten Anmeldung gespeichert werden.

## 4. Einstiegsbildschirm

Nachdem Sie sich erfolgreich angemeldet haben, erhalten Sie folgende Bildschirm-Maske:

**Bild 3: Einstiegsbildschirm**

Der Bildschirm teilt sich in zwei Bereiche auf:

- Kategorien, in die das Ticket eingeordnet wird (z. B. Netzprobleme, Performance)
- Tickets, die durch den Key-User/Kunden bisher eröffnet worden sind

Im zweiten Bereich finden Sie drei Suchkriterien:

- Abgrenzung des Zeitraums
- Status der Meldungen
- benutzerspezifische Kriterien

Die Kriterien erleichtern zum einen die Meldungssuche, zum anderen wird die Anzeige übersichtlicher. So können Sie schnell und gezielt nach Anfragen suchen.

Die Filterfunktionen je Spalte erleichtern das Suchen nach bestimmten Tickets. Die Suche über die Eingabe der Meldungsnummer und die generische Suche mit '\*' sind ebenfalls möglich.



## 5. Meldungserfassung

Bei der Meldungserfassung werden allgemeine Daten und der Meldungstext erfasst sowie ggf. Anlagen angehängt:

### Allgemeine Daten

Kategorie	Die Kategorie, die im Einstiegsbildschirm gewählt wurde, wird hier übernommen. Der Benutzer entscheidet damit, welchem Themenbereich die Meldung zugeordnet wird.
Auswirkung	Drei Möglichkeiten stehen als Auswahl zu Verfügung: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Aktion mit Einschränkung</li><li>▪ Aktion teilweise möglich</li><li>▪ Aktion nicht möglich</li></ul>
Dringlichkeit	Drei Möglichkeiten stehen als Auswahl zu Verfügung: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ mehrere Bereiche betroffen</li><li>▪ wenige Bereiche betroffen</li><li>▪ einzelner User betroffen</li></ul>
Priorität	Je nachdem wie die Kategorien ‚Auswirkung‘ und ‚Dringlichkeit‘ bestückt wurden, wird die Priorität automatisch vergeben: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1 – sehr hoch</li><li>▪ 2 – hoch</li><li>▪ 3 – mittel</li><li>▪ 4 – niedrig</li></ul>
Angelegt von	Hier wird der Key-User eingetragen, der den Incident meldet.
Angelegt am	Datum und Uhrzeit, wann der Incident angelegt wurde (wird vom System ermittelt)
Equipment	betroffenes System

### Meldungstext

- Kurzbeschreibung
- Problembeschreibung (ausführliche Beschreibung)

### Anlagen

- Möglichkeit, eine oder mehrere Dateien an die Meldung zu hängen

## Erfassen von Service-Meldungen | Version 3.1 | Seite 8 von 12

**Bild 4: Meldung Erfassung**

Nachdem die Felder ausgefüllt wurden, muss der Button ‚IT-Ticket senden‘ gedrückt werden, damit die Daten gespeichert und an die ORGA weitergegeben werden.

Es erscheint die Meldung, dass das Ticket erfolgreich gesendet wurde. Gleichzeitig wird die vergebene Ticketnummer im System angezeigt.

Typ	Ticket	Beschreibung	Kategorie	Priorität	Angelegt am	Status	Meldender	System Id
	1000032665	Anfrage	Benutzeradministration	niedrig	09.03.2009 14:48h	Neu	Ralf Gresch	
	1000032169	Test Kategorie	Bezeichnung fehlt	niedrig	23.02.2009 08:35h	Outlet	Ralf Gresch	
	1000032160	Test Kategorie	Anforderung Systemadministration	niedrig	23.02.2009 09:29h	Outlet	Ralf Gresch	
	1000032157	Testmeldung aus IVSS	Bezeichnung fehlt	niedrig	21.02.2009 14:39h	Outlet	Ralf Gresch	
	1000032155	Testmeldung	Bezeichnung fehlt	mittel	21.02.2009 14:23h	In Bearbeitung	Ralf Gresch	
	1000032145	Test Störmeldung	Bezeichnung fehlt	mittel	21.02.2009 13:10h	Outlet	Ralf Gresch	
	1000032541	Anbindung consolo BI-System	Anforderung Systemadministration	mittel	28.11.2008 13:46h	Outlet	Ralf Gresch	PO0
	1000028134	Test für Problemmanagement	Anforderung Netze	mittel	12.11.2008 16:52h	Outlet	Ralf Gresch	PO0
	1000029262	Technischer Support für TSG am 29.11	Anforderung Systemadministration	mittel	10.11.2008 13:58h	Outlet	Ralf Gresch	
	0000038948	Noch ein Versuch mit gestörten Berecht	Bezeichnung fehlt	niedrig	07.11.2008 12:08h	Outlet	Ralf Gresch	PO0
	0000038942	Test Meldung ohne Komponente	Bezeichnung fehlt	niedrig	07.11.2008 11:01h	Outlet	Ralf Gresch	PO0
	1000028115	Anbindung Solman für Mexzel/Südtelch	Anforderung Systemadministration	mittel	06.11.2008 12:24h	Outlet	Ralf Gresch	
	1000027522	Test Komponente	Bezeichnung fehlt	niedrig	30.10.2008 11:02h	Outlet	Ralf Gresch	PO0
	1000027529	Neues System für CPS Version 1 603	Anforderung Hardware	mittel	24.10.2008 10:53h	Outlet	Ralf Gresch	
	1000027507	Anbindung Müller Fleisch	Anforderung Systemadministration	mittel	23.10.2008 08:54h	Outlet	Ralf Gresch	

**Bild 5: Ticketanlage**

## 6. Meldungsverfolgung und Meldungsbearbeitung

Sobald die Meldung gesendet wurde, wird in den Einstiegsbildschirm verzweigt. Die neu angelegte Meldung mit Status ‚Neu‘ erscheint dann in dieser Maske:

**ITSM Self Service - Ticket Inbox** Abmelden

Wählen Sie bitte eine Kategorie aus, um ein neues Ticket anzulegen:

<a href="#">Rechnungsrehabilitation</a>	<a href="#">Beschwerde</a>	<a href="#">Benutzeradministration</a>
<a href="#">Störung Netz/System</a>	<a href="#">Störung Performance</a>	<a href="#">Störung Anwendung/Programm</a>
<a href="#">Anforderung Entwicklung</a>	<a href="#">Anforderung Applikationsbetreuung</a>	<a href="#">Anforderung ohne SAP - Bezug</a>
<a href="#">Anforderung Hardware</a>	<a href="#">Anforderung Systemadministration</a>	<a href="#">Anforderung Netze</a>

**Die Tickets:**

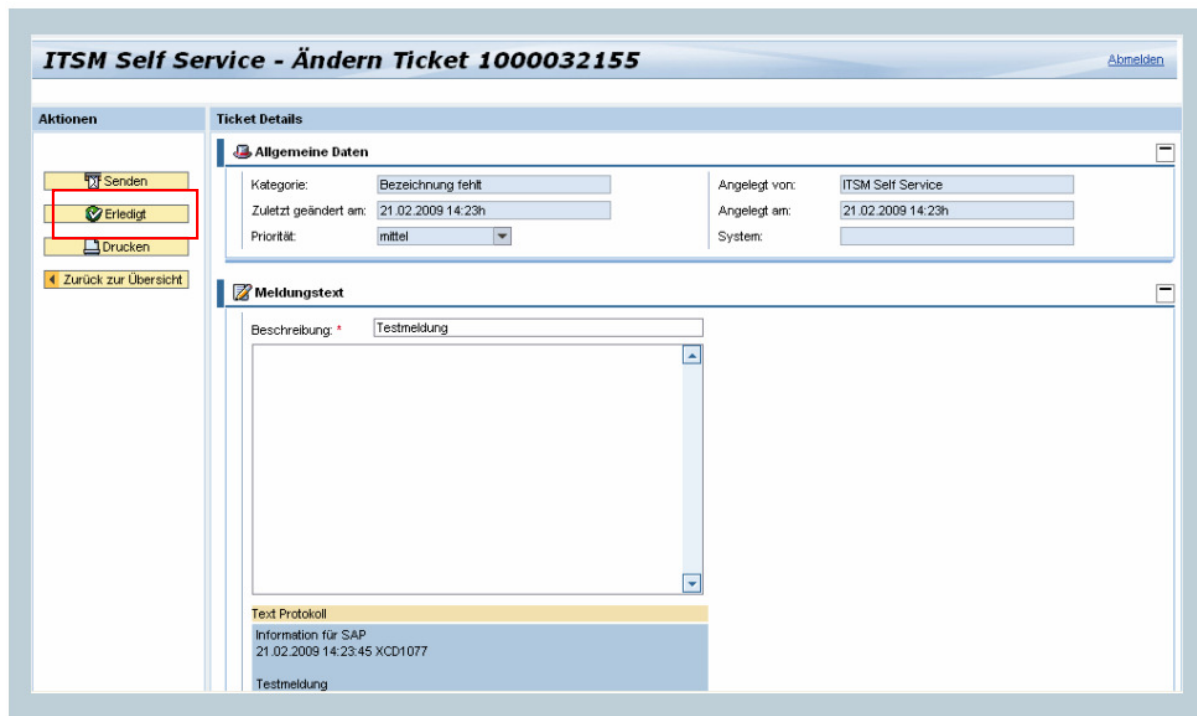
Ein Jahr zurück | Alle Status | Meine Tickets | Zeitzone und Datumformat einstellen

Typ	Ticket	Beschreibung	Kategorie	Priorität	Angelegt am	Status	Meldender	System Id
	1000032665	Anfrage	Benutzeradministration	niedrig	09.03.2009 14:48h	Neu	Ralf Gresch	
	1000032169	Bezeichnung fehlt	Benutzeradministration	niedrig	23.02.2009 08:35h	Outliert	Ralf Gresch	
	1000032168	Test Kategorie	Anforderung Systemadministration	niedrig	23.02.2009 08:29h	Outliert	Ralf Gresch	
	1000032157	testmeldung aus VSS	Benutzeradministration	niedrig	21.02.2009 14:39h	Outliert	Ralf Gresch	
	1000032155	Testmeldung	Benutzeradministration	mittel	21.02.2009 14:23h	In Bearbeitung	Ralf Gresch	
	1000032145	Test Störmeldung	Benutzeradministration	mittel	21.02.2009 13:10h	Outliert	Ralf Gresch	
	1000029241	Anbindung consono Bi-System	Anforderung Systemadministration	mittel	28.11.2008 13:46h	Outliert	Ralf Gresch	PO0
	1000029134	Test für Problemmanagement	Anforderung Netze	mittel	12.11.2008 16:52h	Outliert	Ralf Gresch	PO0
	1000029062	Technischer Support für TSO am 29.11	Anforderung Systemadministration	mittel	10.11.2008 13:58h	Outliert	Ralf Gresch	
	0000038949	Noch ein Versuch mit geänderten Berecht	Benutzeradministration	niedrig	07.11.2008 12:08h	Outliert	Ralf Gresch	PO0
	0000038942	Test Meldung ohne Komponente	Benutzeradministration	niedrig	07.11.2008 11:01h	Outliert	Ralf Gresch	PO0
	1000028115	Anbindung SolMan für Mokele/Sütleisch	Anforderung Systemadministration	mittel	06.11.2008 12:24h	Outliert	Ralf Gresch	
	0000037622	Test Komponente	Benutzeradministration	niedrig	30.10.2008 11:02h	Outliert	Ralf Gresch	PO0

**Bild 6: Suche nach offenen Meldungen**

Mit Doppelklick auf die Meldung kann der Inhalt der Meldung angezeigt werden. Unter der Teilansicht ‚Aktionen‘ finden Sie jetzt zwei weitere Buttons:

- Erledigt: Sie können die Antwort oder Lösung, die Sie erhalten haben, quittieren oder das Ticket selbst schließen.
- Drucken: Button zum Ausdruck des Tickets



**ITSM Self Service - Ändern Ticket 100032155** Abmelden

**Aktionen**

- Senden
- Erledigt**
- Drucken
- Zurück zur Übersicht

**Ticket Details**

**Allgemeine Daten**

Kategorie:	Bezeichnung fehlt	Angelegt von:	ITSM Self Service
Zuletzt geändert am:	21.02.2009 14:23h	Angelegt am:	21.02.2009 14:23h
Priorität:	mittel	System:	

**Meldungstext**

Beschreibung: \* Testmeldung

Text Protokoll

Information für SAP  
21.02.2009 14:23:45 XCD1077

Testmeldung

**Bild 7: Inhalt der Meldung**

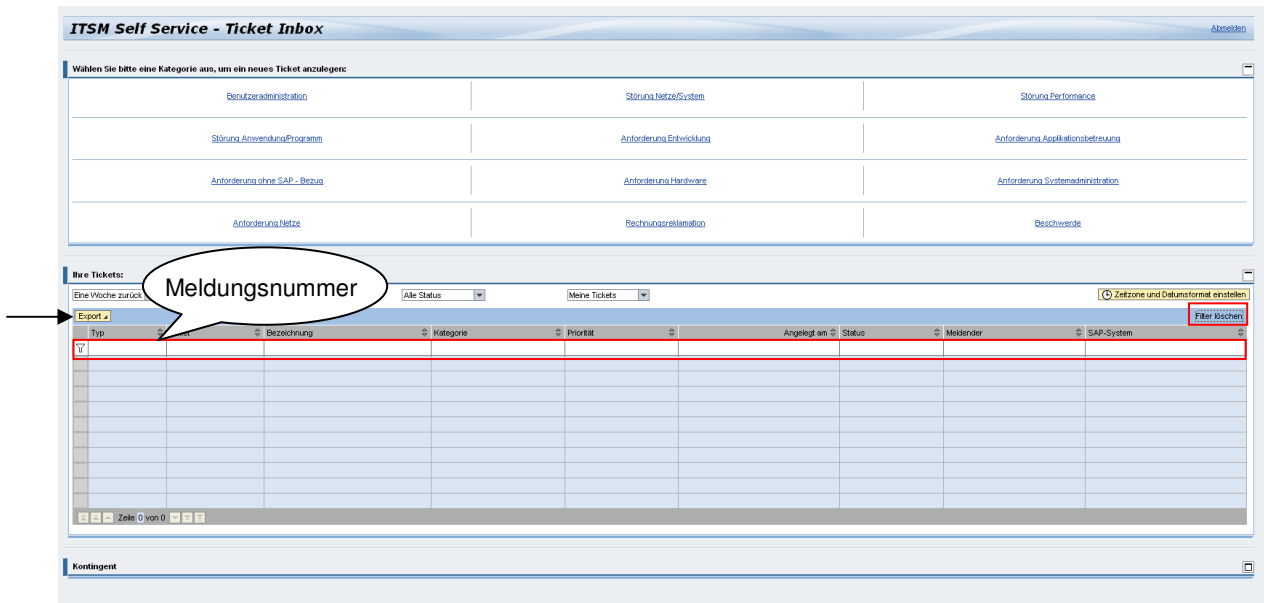
Um einen weiteren Eintrag in das Ticket einzustellen, kann der Text im Feld Beschreibung eingetragen werden. Drücken Sie anschließend den Button ‚senden‘ damit die Nachricht gespeichert und an die ORGA gesendet wird.

Solange das Ticket nicht den Status ‚erledigt‘ hat, können jederzeit Einträge vorgenommen werden.

**Erfassen von Service-Meldungen | Version 3.1 | Seite 11 von 12**

Über die Filterfunktion, kann gezielt nach einer vorhandenen Meldungsnummer im System gesucht werden.

Diese wird aktiviert bzw. deaktiviert sobald Sie auf das Feld ‚Filter‘/‘Filter löschen‘ drücken. Ist die Filterfunktion aktiviert, erscheint eine zusätzliche Zeile zur Eingabe der Meldungsnummer. Durch bestätigen der Meldungsnummer (Enter), erscheint diese in der Ticket Inbox.



**Bild 8: Filterfunktion**

Weiterhin haben Sie die Möglichkeit über den Button ‚Export‘ Ihre Meldungen ins Excel zu downloaden.