

Erfassen von Service-Meldungen über das Web-Interface auf www.peras.de

Web Self Service

Version 3.4 vom 31.07.2017

Anwenderdokumentation
Version 3.4
Stand: Juli 2017

Inhaltsverzeichnis

1. Service-Meldung über Internet: Web Self Service	3
2. Aufruf des Web Self Service.....	3
3. Anmeldung.....	4
3.1. Kennwortrichtlinie	4
3.2. Kennwort vergessen	5
3.3. Kennwort ändern	6
4. Einstiegsbildschirm.....	7
4.1. geno.PS-Kunden	7
4.2. SAP-HCM-Kunden.....	9
5. Meldungserfassung	10
6. Meldungsverfolgung und Meldungsbearbeitung	12

Verzeichnis der Bilder

Bild 1: Aufruf Web Self Service.....	3
Bild 2: Aufruf Web Self Service.....	3
Bild 3: Anmeldebildschirm	4
Bild 4: Kennwortrichtlinie	4
Bild 5: Kennwort vergessen, Kennwortanforderung	5
Bild 6: Kennwort vergessen, Mail mit Initial-Kennwort.....	5
Bild 7: Kennwortänderung	6
Bild 8: Einstiegsbild geno.PS-Kunden.....	7
Bild 9: Kategorien für Anforderungen.....	8
Bild 10: Kategorien für Störungen.....	8
Bild 11: Einstiegsbildschirm	9
Bild 12: Meldungserfassung	11
Bild 13: Ticketanlage	11
Bild 14: Suche nach offenen Meldungen	12
Bild 15: Ticket anzeigen -> Ticket ändern.....	12
Bild 16: Ticket-Änderungen	13
Bild 17: Filterfunktion	14

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 Meldungs-Erfassung und -Bearbeitung. 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 Peras

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

Über folgenden Link auf der Peras-Homepage www.peras.de besteht die Möglichkeit, Service-Meldungen zu erfassen, aufgegebene Meldungen zu verfolgen und auf Rückfragen des Service Desks zu reagieren:

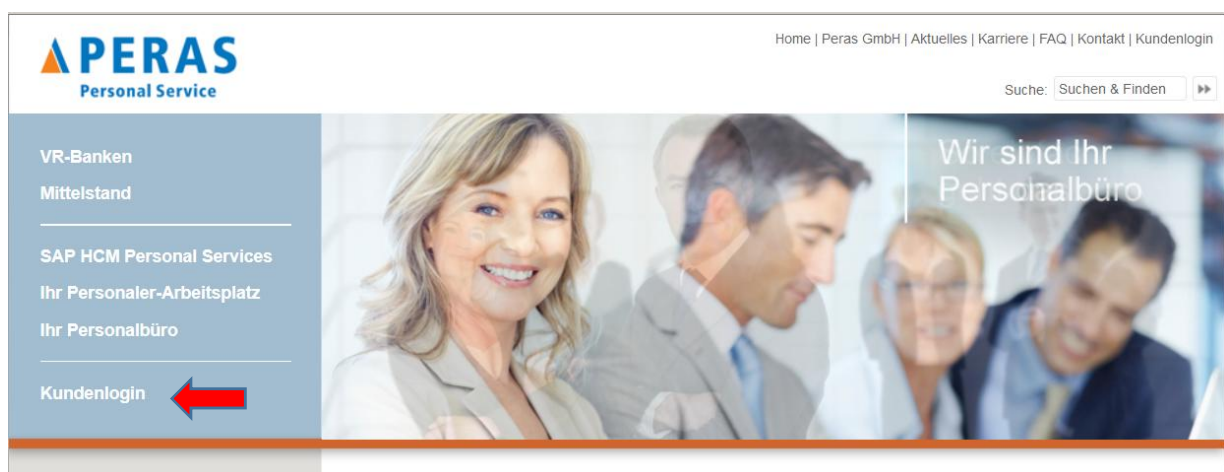


Bild 1: Aufruf Web Self Service

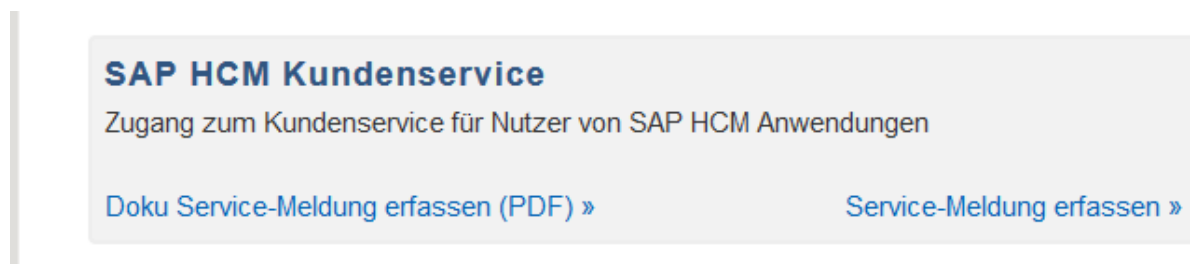


Bild 2: Aufruf Web Self Service

Sie können den Web Self Service auch direkt über diesen Link erreichen:

https://servicedesk.sap.fiducia.de/sap/bc/webdynpro/eic/ssc_se_itsm?sap-language=de

3. Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt über die Eingabe der persönlichen Benutzer-ID (Benutzer-Kennung oder Email-Adresse). Beim erstmaligen Anmelden muss das von der Peras Administration vergebene Passwort eingetragen werden.

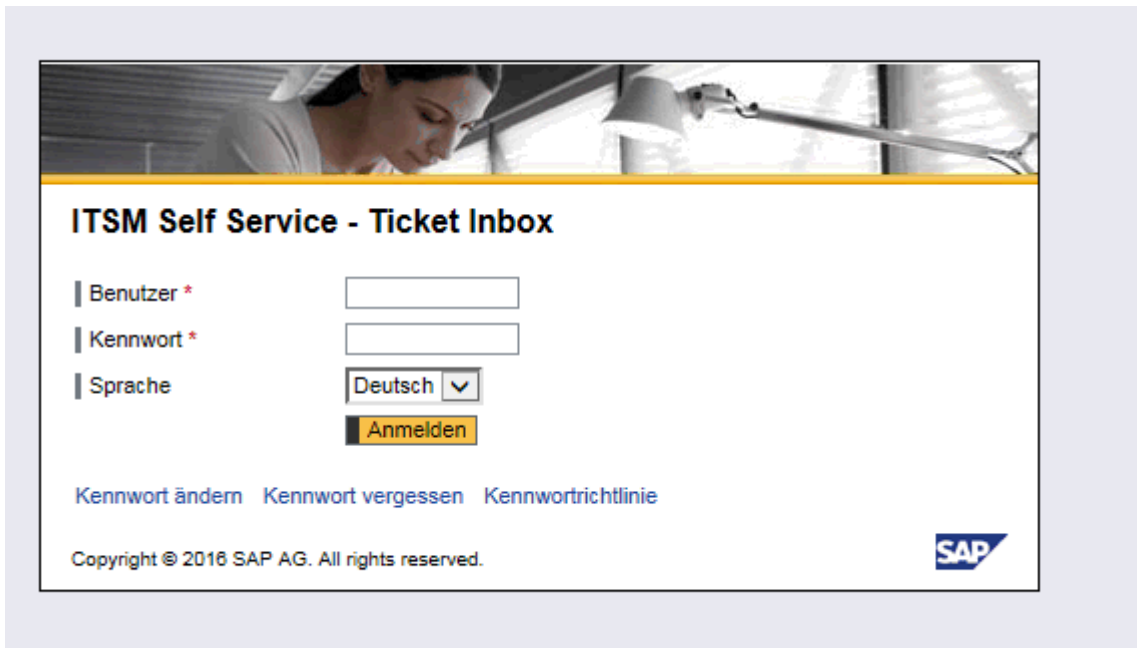


Bild 3: Anmeldebildschirm

Im Anmelde-Bild erkennen Sie drei zusätzliche Links, über die das Kennwort geändert oder ein neues Kennwort angefordert werden kann sowie die Passwortregeln eingesehen werden können.

3.1. Kennwortrichtlinie

In einem Popup werden die Vorgaben aufgelistet

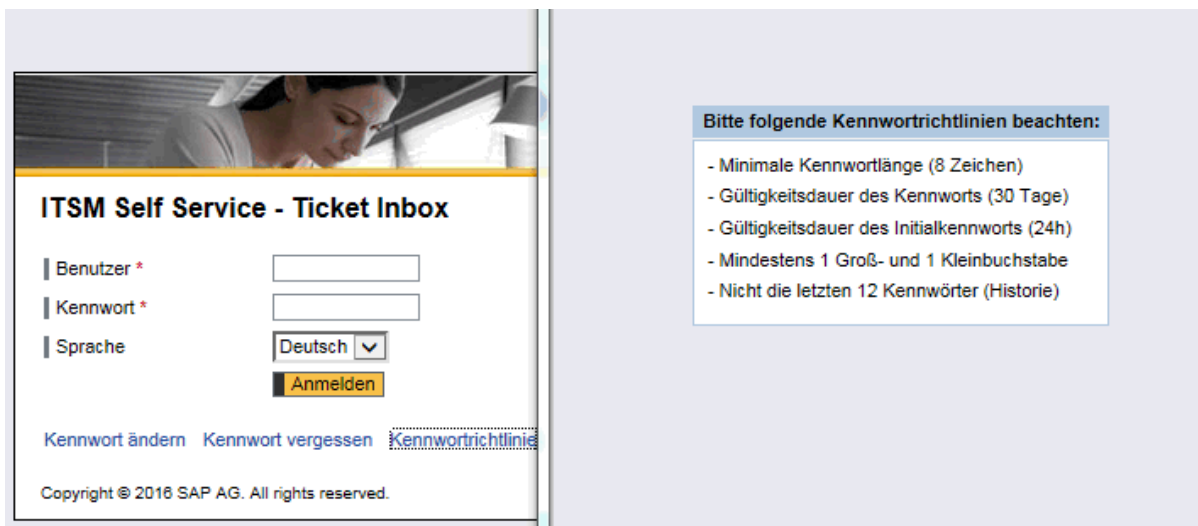
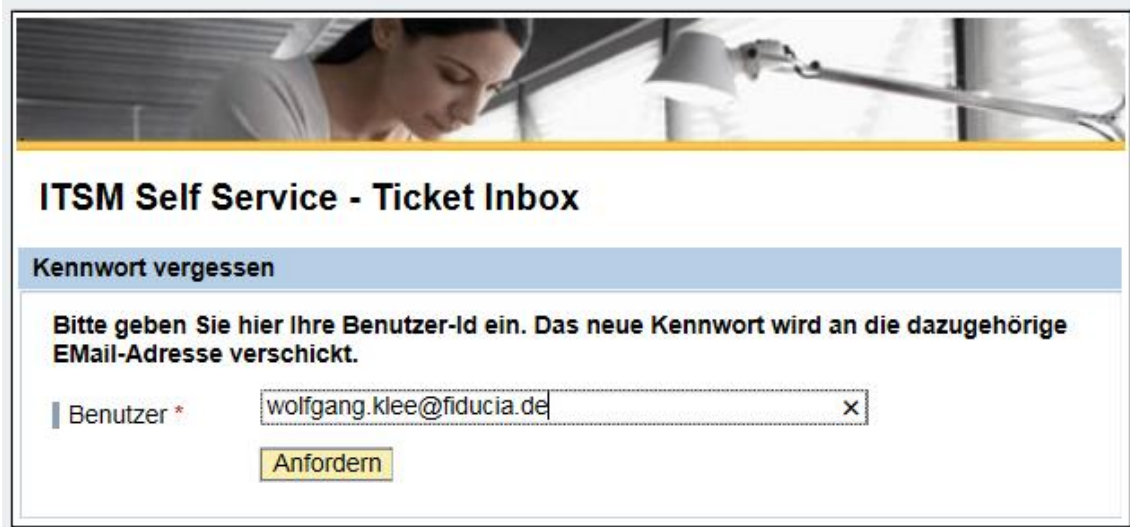


Bild 4: Kennwortrichtlinie

3.2. Kennwort vergessen

Ein neues Fenster öffnet sich. Hier ist Ihre gültige User-ID einzugeben. Diese wird auf Gültigkeit geprüft, ansonsten erscheint eine Fehlermeldung.



ITSM Self Service - Ticket Inbox

Kennwort vergessen

Bitte geben Sie hier Ihre Benutzer-Id ein. Das neue Kennwort wird an die dazugehörige EMail-Adresse verschickt.

Benutzer *

Anfordern

Bild 5: Kennwort vergessen, Kennwortanforderung

Über den Button "Anfordern" wird der User bei Bedarf entsperrt, ein neues Initial-Kennwort erzeugt und per Mail an die im User-Stamm hinterlegte Mailadresse versandt.

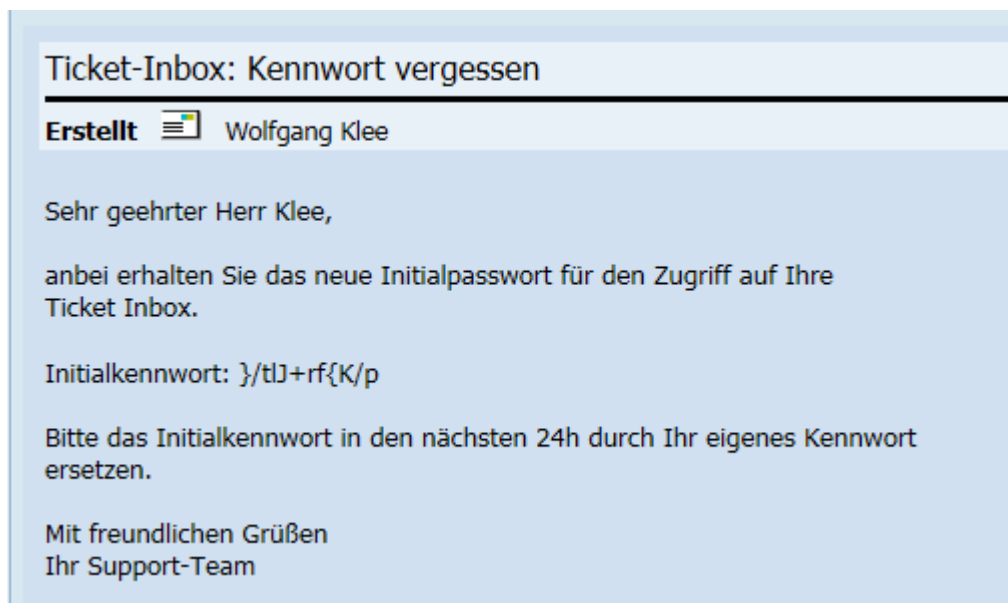
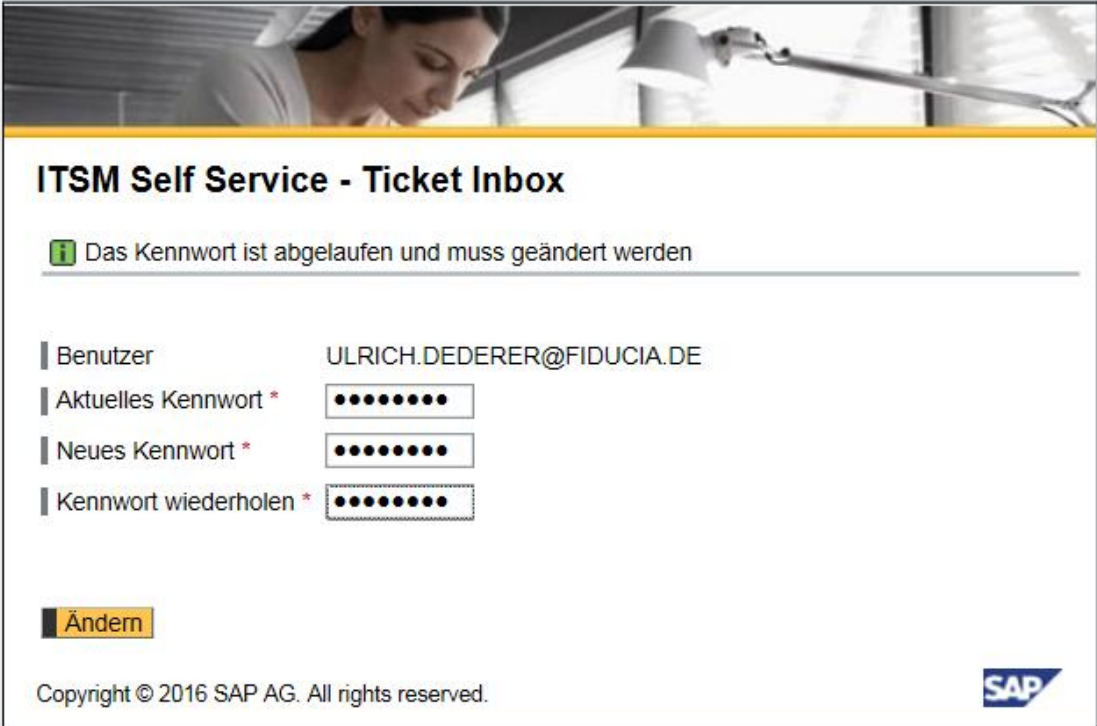


Bild 6: Kennwort vergessen, Mail mit Initial-Kennwort

Nach Eingabe des Initial-Passworts bzw. nach Ablauf Ihres persönlichen 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.

3.3. Kennwort ändern



The screenshot shows a web interface for changing a password. At the top, there is a header image of a woman looking down. Below the header, the title "ITSM Self Service - Ticket Inbox" is displayed. A message icon indicates that the password has expired and needs to be changed. The form contains four fields: "Benutzer" with the value "ULRICH.DEDERER@FIDUCIA.DE", "Aktuelles Kennwort *", "Neues Kennwort *", and "Kennwort wiederholen *", each with a masked input field. A yellow "Ändern" button is located below the fields. At the bottom, there is a copyright notice for SAP AG and the SAP logo.

ITSM Self Service - Ticket Inbox

i Das Kennwort ist abgelaufen und muss geändert werden

Benutzer ULRICH.DEDERER@FIDUCIA.DE

Aktuelles Kennwort *

Neues Kennwort *

Kennwort wiederholen *

Ändern


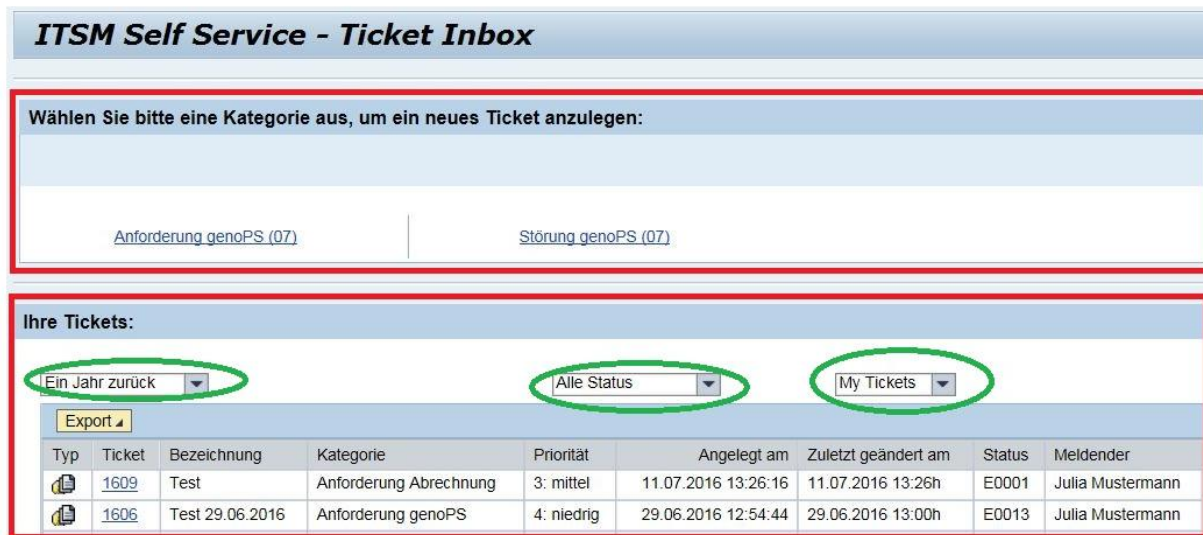
Copyright © 2016 SAP AG. All rights reserved. 

Bild 7: Kennwortänderung

4. Einstiegsbildschirm

4.1. geno.PS-Kunden

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





Typ	Ticket	Bezeichnung	Kategorie	Priorität	Angelegt am	Zuletzt geändert am	Status	Meldender
	1609	Test	Anforderung Abrechnung	3: mittel	11.07.2016 13:26:16	11.07.2016 13:26h	E0001	Julia Mustermann
	1606	Test 29.06.2016	Anforderung genoPS	4: niedrig	29.06.2016 12:54:44	29.06.2016 13:00h	E0013	Julia Mustermann

Bild 8: Einstiegsbild geno.PS-Kunden

Der Bildschirm teilt sich in zwei Bereiche auf:

- Auswahl Kategorien, in die ein neues Ticket eingeordnet werden muss
 - Anforderung
 - Störung
- Tickets, die durch den Key-User / Kunden bisher eröffnet worden sind

Im zweiten Bereich (Ihre Tickets) finden Sie drei Suchkriterien:

- Abgrenzung des Zeitraums
- Status der Meldungen
- benutzerspezifische Kriterien

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

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

Nach Auswahl der Kategorie Störung oder Anforderung wird ein weiteres Bild angezeigt, in dem Sie die Kategorisierung weiter detaillieren müssen.

ITSM Self Service - Ticket Inbox

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

[Start](#) > [Anforderung genoPS \(07\)](#)

Anforderung Abrechnung	Anforderung Bescheinigungswesen	Anforderung Buchungsbeleg	Anforderung Migrationsrelevant
Anforderung Reporting	Anforderung Schnittstellen		Anforderung Verständnisfrage

Bild 9: Kategorien für Anforderungen

ITSM Self Service - Ticket Inbox

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

[Start](#) > [Störung genoPS \(07\)](#)

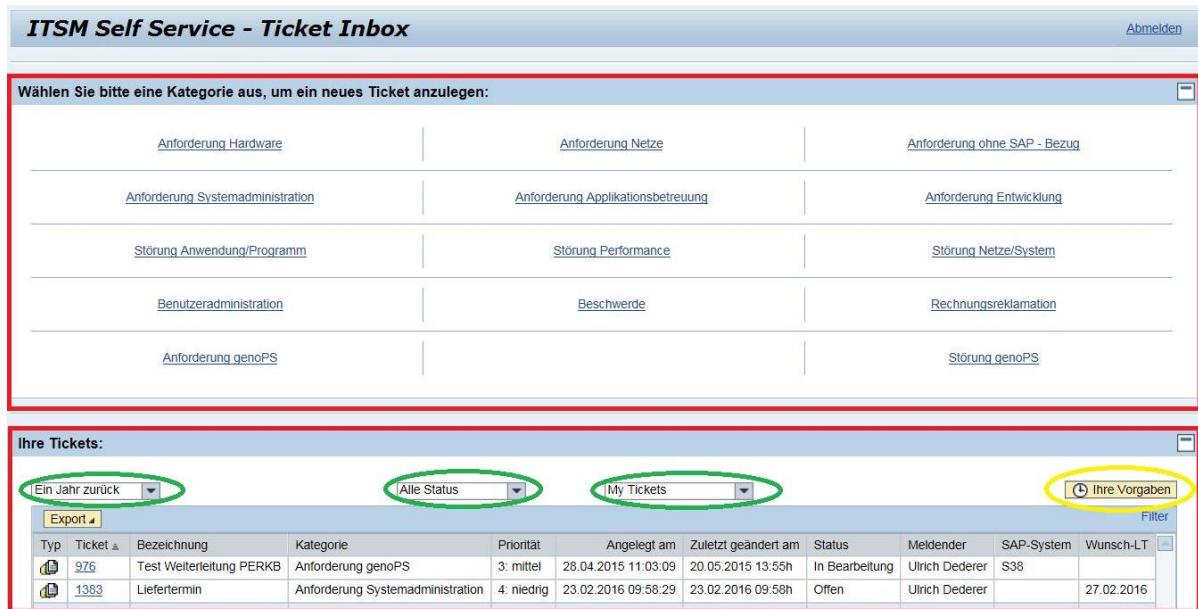
Störung Abrechnung	Störung Bescheinigungswesen	Störung Buchungsbeleg	Störung Migrationsrelevant
Störung Reporting	Störung Schnittstellen		Störung Verständnisfrage

Bild 10: Kategorien für Störungen

Erst nach der Auswahl der Detail-Kategorie gelangen Sie in die Meldungserfassung

4.2. SAP-HCM-Kunden

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



ITSM Self Service - Ticket Inbox Abmelden

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

Anforderung Hardware	Anforderung Netze	Anforderung ohne SAP - Bezug
Anforderung Systemadministration	Anforderung Applikationsbetreuung	Anforderung Entwicklung
Störung Anwendung/Programm	Störung Performance	Störung Netze/System
Benutzeradministration	Beschwerde	Rechnungsreklamation
Anforderung genoPS		Störung genoPS

Ihre Tickets:

Ein Jahr zurück | Alle Status | My Tickets | Ihre Vorgaben

Export

Typ	Ticket	Bezeichnung	Kategorie	Priorität	Angelegt am	Zuletzt geändert am	Status	Meldender	SAP-System	Wunsch-LT
	976	Test Weiterleitung PERKB	Anforderung genoPS	3: mittel	28.04.2015 11:03:09	20.05.2015 13:55h	In Bearbeitung	Ulrich Dederer	S38	
	1383	Liefertermin	Anforderung Systemadministration	4: niedrig	23.02.2016 09:58:29	23.02.2016 09:58h	Offen	Ulrich Dederer		27.02.2016

Bild 11: Einstiegsbildschirm

Der Bildschirm teilt sich in zwei Bereiche auf:

- Auswahl Kategorien, in die ein neues Ticket eingeordnet werden muss (z. B. Netzprobleme, Performance)
- Tickets, die durch den Key-User / Kunden bisher eröffnet worden sind

Im zweiten Bereich (Ihre Tickets) finden Sie drei Suchkriterien:

- Abgrenzung des Zeitraums
- Status der Meldungen
- benutzerspezifische Kriterien

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

Die Sortierfunktion 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"> ▪ Aktion mit Einschränkung ▪ Aktion teilweise möglich ▪ Aktion nicht möglich
Dringlichkeit	Drei Möglichkeiten stehen als Auswahl zu Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> ▪ mehrere Bereiche betroffen ▪ wenige Bereiche betroffen ▪ einzelner User betroffen
Priorität	Je nachdem wie die Kategorien ‚Auswirkung‘ und ‚Dringlichkeit‘ bestückt wurden, wird die Priorität automatisch vergeben: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 – sehr hoch ▪ 2 – hoch ▪ 3 – mittel ▪ 4 – niedrig
Wunsch-Lieferdatum (nur SAP-HCM-Kunden)	Hier können Sie einen gewünschten Realisierungstermin eintragen. Bitte achten Sie darauf, dass ein realistisches und realisierbares Datum eingetragen wird.
Angelegt von	Hier wird automatisch der Key-User eingetragen, der den Incident meldet.
Angelegt am	Datum und Uhrzeit, wann ein Incident angelegt wurde (wird vom System ermittelt)
System	betroffenes System

Meldungstext

- Kurzbeschreibung
- Problembeschreibung (ausführliche Beschreibung)

Anlagen

- Möglichkeit, eine oder mehrere Dateien an die Meldung anzuhängen

ITSM Self Service - Anlegen Ticket Abmelden

Aktionen

Senden

Zurück zur Übersicht

Ticket Details

Allgemeine Daten

Kategorie:	Anforderung genoPS	Angelegt von:	XCD9017 Ulrich Dederer
Auswirkung:	Aktion mit Einschr.	Angelegt am:	24.02.2016 08:39h
Dringlichkeit:	einzelner User betroffen	System:	Bitte SAP System auswählen >>> Zurücksetzen
Priorität:	4: niedrig		
Wunsch-Liefertermin:			

Meldungstext

Beschreibung: *

Anlagen

Dateiname: Durchsuchen...

Dokument hochladen

Dateiname	Angelegt von	Angelegt am
Keine Anlagen vorhanden		

Bild 12: Meldungserfassung

Nachdem die Felder ausgefüllt wurden, muss der Button ‚Senden‘ gedrückt werden, damit die Daten gespeichert und an die Peras weitergegeben werden.

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

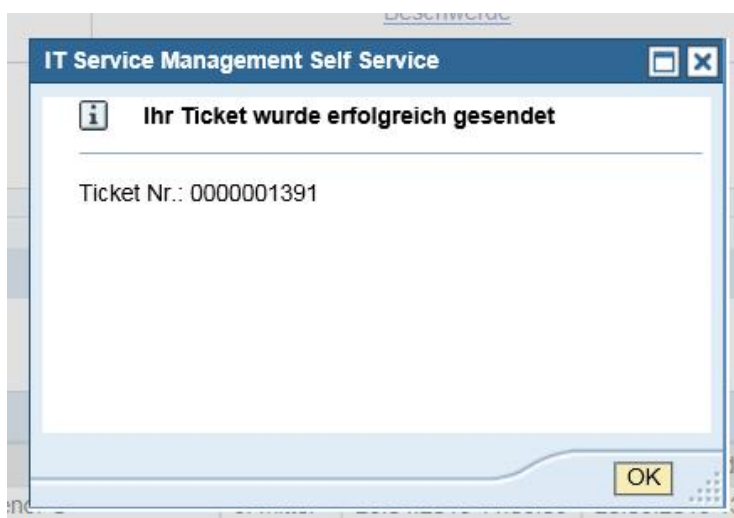


Bild 13: Ticketanlage

6. Meldungsverfolgung und Meldungsbearbeitung

Sobald die Meldung gesendet wurde, wird in den Einstiegsbildschirm verzweigt. Die neu angelegte Meldung mit Status ‚Neu‘ wird dann ebenfalls in der Ticketliste angezeigt.

Ihre Tickets:

Alle Tickets anzeigen | Alle Status | All Tickets

Export

Typ	Ticket	Bezeichnung	Kategorie	Priorität	Angelegt am	Zuletzt geändert am	Status	Meldender	SAP-S
	1605	Test Owner	Bezeichnung fehlt	3: mittel	29.06.2016 12:30:25	29.06.2016 12:33h	E0002	Wolfgang Klee	
	1603	Test Message Owner	Bezeichnung fehlt	3: mittel	17.06.2016 13:47:06	17.06.2016 13:47h	E0013	Sandra Nussbaum	
	1602	Test	Bezeichnung fehlt	4: niedrig	17.06.2016 08:11:10	17.06.2016 13:45h	E0012	Ulrich Dederer	S38
	1601	Test Ownermail	Bezeichnung fehlt	3: mittel	09.06.2016 14:59:49	09.06.2016 15:54h	E0002	Wolfgang Klee	
	1600	test	Bezeichnung fehlt	3: mittel	08.06.2016 14:42:25	08.06.2016 14:42h	E0001	Wolfgang Klee	P87
	1599	test2	Bezeichnung fehlt	3: mittel	07.06.2016 17:09:21	07.06.2016 17:09h	E0001	Wolfgang Klee	P87

Bild 14: Suche nach offenen Meldungen

Durch Anklicken der Ticketnummer kann der Inhalt der Meldung angezeigt werden.

ITSM Self Service - Anzeigen Ticket 0000001603

Aktionen

[Ändern](#)

[Drucken](#)

[Zurück zur Übersicht](#)

Ticket Details

Allgemeine Daten

Kategorie: Angelegt von:

Zuletzt geändert am: Angelegt am:

Priorität: System:

Wunsch-Liefertermin:

Meldungstext

Beschreibung: *

Text Protokoll

Beschreibung des Kunden
17.06.2016 13:47:06 XCD1023

Test Message Owner

Bild 15: Ticket anzeigen -> Ticket ändern

Durch Drücken des Buttons „Ändern“ gelangen Sie bei Bedarf in den Änderungsmodus und können z.B. ergänzende Informationen erfassen.

ITSM Self Service - Ändern Ticket 0000001603

Aktionen	Ticket Details
<p>Anzeigen</p> <p>Senden</p> <p>Erledigt</p> <p>Drucken</p> <p>Zurück zur Übersicht</p>	<p>Allgemeine Daten</p> <p>Kategorie: <input type="text" value="Bezeichnung fehlt"/> Angelegt von: <input type="text" value="ITSM Self Service"/></p> <p>Zuletzt geändert am: <input type="text" value="17.06.2016 13:47h"/> Angelegt am: <input type="text" value="17.06.2016 13:47h"/></p> <p>Priorität: <input type="text" value="3: mittel"/> System: <input type="text"/></p> <p>Wunsch-Liefertermin: <input type="text"/></p> <hr/> <p>Meldungstext</p> <p>Beschreibung: * <input type="text" value="Test Message Owner"/></p>

Bild 16: Ticket-Änderungen

Außerdem finden Sie unter der Teilansicht ‚Aktionen‘ zusätzlich zum Button „Anzeigen“ vier weitere Buttons:


- **Senden:** Wenn Sie zusätzliche Informationen erfasst haben, müssen Sie hierüber das Ticket wieder an die Peras versenden.
- **Erledigt:** Sie können die Antwort oder Lösung, die Sie erhalten haben, quittieren und damit das Ticket selbst schließen.
- **Drucken:** Button zum Ausdruck des Tickets
- **Zurück zur Übersicht:** Hiermit gelangen Sie wieder zur Übersichtsanzeige Ihrer Tickets.

Sie können im Langtext zusätzliche Informationen erfassen und das Ticket erneut über den Button ‚Senden‘ zur Bearbeitung übergeben.

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

Bitte beachten Sie auch, dass so lange Sie das Ticket im Änderungsmodus bearbeiten, kein anderer (auch nicht die Peras) das Ticket bearbeiten kann.

Über die Filterfunktion, können Sie gezielt für jede Tabellenspalte einen Filter setzen und damit bestimmte Tickets suchen. Die Filterfunktion wird aktiviert bzw. deaktiviert, sobald Sie auf das Feld ‚Filter‘ / ‚Filter löschen‘ drücken. Ist die Filterfunktion aktiviert, erscheint eine zusätzliche Zeile zur Eingabe der gewünschten Daten. Durch bestätigen der Eingabe (Enter), erscheinen die gewünschten Tickets in der Ticket-Inbox.



Ihre Tickets:

Ein Jahr zurück | Alle Status | My Tickets | Ihre Vorgaben | Filter löschen

Export

Typ	Ticket	Bezeichnung	Kategorie	Priorität	Angelegt am	Zuletzt geändert am	Status	Meldender	SAP-System	Wunsch-LT
	1391	Test	Anforderung genoPS	4: niedrig	24.02.2016 08:58:28	24.02.2016 09:05h	Offen	Ulrich Dederer	P16	31.03.2016
	1383	Liefertermin	Anforderung Systemadministration	4: niedrig	23.02.2016 09:58:29	23.02.2016 09:58h	Offen	Ulrich Dederer		27.02.2016
	976	Test Weiterleitung PERKB	Anforderung genoPS	3: mittel	28.04.2015 11:03:09	20.05.2015 13:56h	In Bearbeitung	Ulrich Dederer	S38	

Bild 17: Filterfunktion

Über den Button ‚Ihre Vorgaben‘ können sie Ihre eigenen Selektionen sichern sowie Zeitzone und Datumsdarstellung festlegen.

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