

Dokumentation

***Thüringen buchen*-Ticketsystem**

August 2023

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Anmeldung.....	3
3. Ticket erstellen	5
4. Erstelltes Ticket einsehen und bearbeiten	7

1. Einleitung

Für die gemeinsame Arbeit können die *Thüringen buchen*-Buchungsstellen auf ein Ticketsystem im SharePoint zugreifen.

Die Benutzernamen erhalten die *Thüringen buchen*-Buchungsstellen von der TTG.

2. Anmeldung

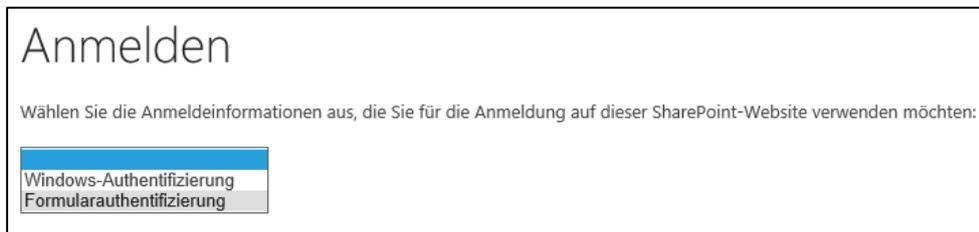
Rufen Sie das Ticketsystem über folgenden Link auf:

<https://extern.ttgnet.de/ttg/projekte/90107/90166/Lists/Tickets%20Thringen%20buchen/MyItems.aspx>

→ Eingabe des Links in die Adresszeile des Internetbrowsers

→ Empfehlung: Ablage des Links in den Browser-Favoriten

Es erscheint folgendes Anmeldefenster.



→ Auswahl der Option *Formularauthentifizierung*

Es öffnet sich folgende Eingabemaske.



→ Benutzername und Kennwort eingeben

→ Button *Anmelden* klicken

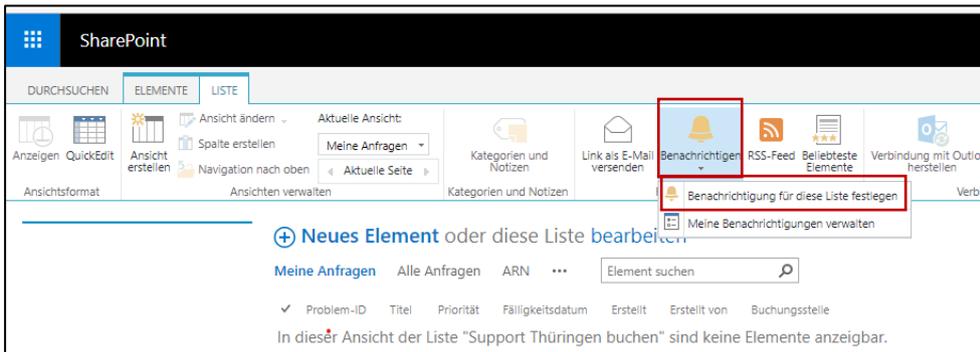
Unsere Empfehlung

→ Benachrichtigung für diese Liste festlegen

→ Lasche *Liste* anklicken



→ Gelbe Glocke Benachrichtigungen anklicken und Option „Benachrichtigung für diese Liste festlegen“ auswählen



→ Folgende Einstellung empfehlen wir:

Benachrichtigungstitel
Geben Sie den Titel für diese Benachrichtigung ein. Dieser wird in den Betreff der Benachrichtigung eingefügt.

Support Thüringen buchen

Zustellungsart
Die Zustellungsart von Nachrichten angeben.

Benachrichtigungen senden via:

- E-Mail a.strobach@thueringen-entdecken.de
- Textnachricht (SMS)
- URL in Textnachricht (SMS) senden

Änderungstyp
Geben Sie den Typ der Änderungen an, über die Sie benachrichtigt werden möchten.

Nur benachrichtigen, wenn:

- Alle Änderungen
- Neue Elemente werden hinzugefügt
- Vorhandene Elemente werden geändert
- Element werden gelöscht

Für diese Änderungen Benachrichtigungen senden
Geben Sie an, ob Benachrichtigungen auf der Grundlage bestimmter Kriterien gefiltert werden sollen. Sie können auch festlegen, dass in Ihren Benachrichtigungen nur Elemente enthalten sein sollen, die in einer bestimmten Ansicht enthalten sind.

Benachrichtigung versenden, wenn:

- Beliebige Änderungen vorgenommen werden
- Jemand anders ändert ein Element
- Jemand anders ändert ein Element erstellt von mir
- Jemand anders ändert ein Element zuletzt von mir geändert
- Ein Element geändert wird, das in der folgenden Ansicht angezeigt wird:
Meine Anfragen ▼

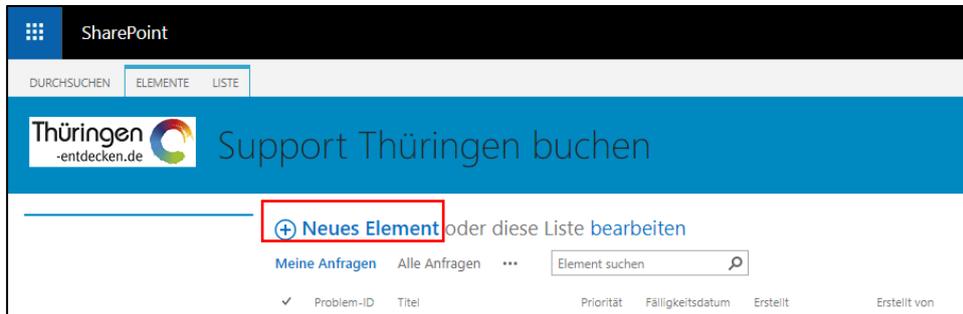
Zeitpunkt des Versendens von Benachrichtigungen
Geben Sie an, wie häufig Sie benachrichtigt werden möchten (mobile Warnungen sind nur für sofortiges Senden verfügbar).

- Benachrichtigung sofort versenden
- Tägliche Zusammenfassung versenden
- Wöchentliche Zusammenfassung versenden

→ Einstellungen speichern über Schaltfläche OK

3. Ticket erstellen

Es öffnet sich folgende Eingabemaske.



In dieser Ansicht finden Sie die komplette Übersicht über Ihre bestehenden Tickets, können neue Tickets erstellen und bestehende Tickets bearbeiten.

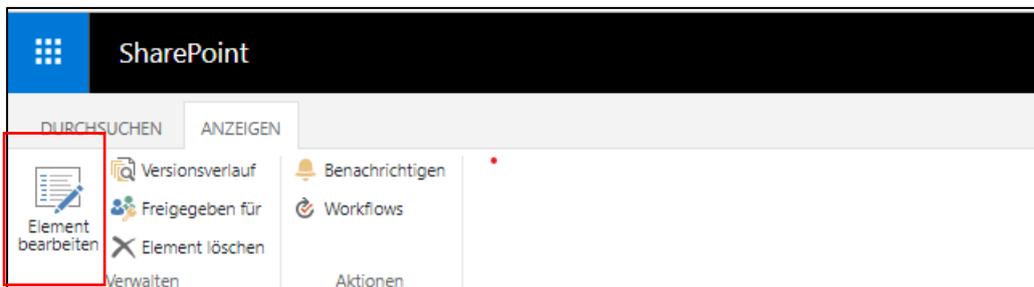
Klicken Sie auf die Schaltfläche „Neues Element“, um ein neues Ticket zu erstellen.

In der anschließenden Oberfläche geben Sie die Ticketdetails sowie die Problembeschreibung ein. Bitte nutzen Sie für die erste Problembeschreibung das Feld „Beschreibung“.

The screenshot shows a form with the following fields:

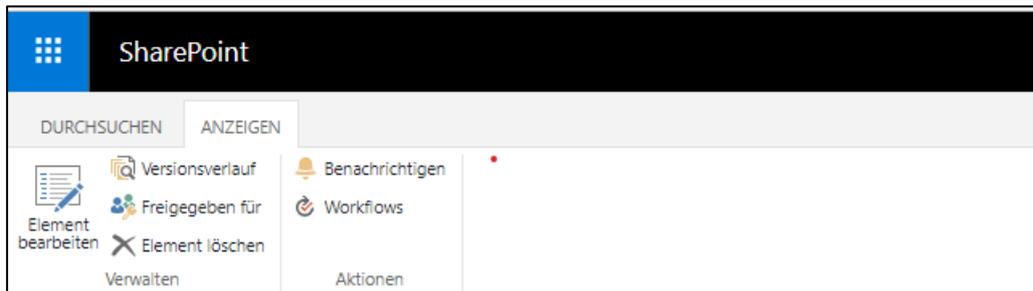
- Titel ***: A text input field.
- Problemstatus ***: A dropdown menu with the selected value "wurde erfasst".
- Modul ***: A dropdown menu with a red dot indicator and the text "Welches TOMAS-Modul ist betroffen" below it.
- Priorität ***: A dropdown menu with the selected value "Normal".
- Beschreibung ***: A large text area for the description, highlighted with a red border. A red arrow points to this field from the left.

Einem Ticket können auch Dateianhänge beigefügt werden. Nutzen Sie den Button „Element bearbeiten“, um eine Datei hochzuladen.

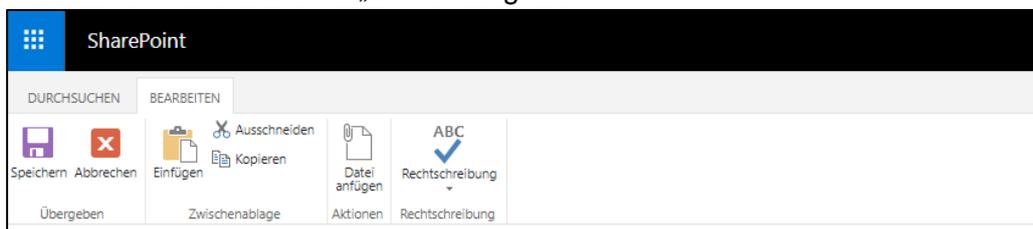


Über „Datei“ können Sie per Drag and Drop ganze E-Mails als Datei anhängen. Gehen Sie wie folgt vor:

Öffnen Sie Ihr Ticket über „Element bearbeiten“.

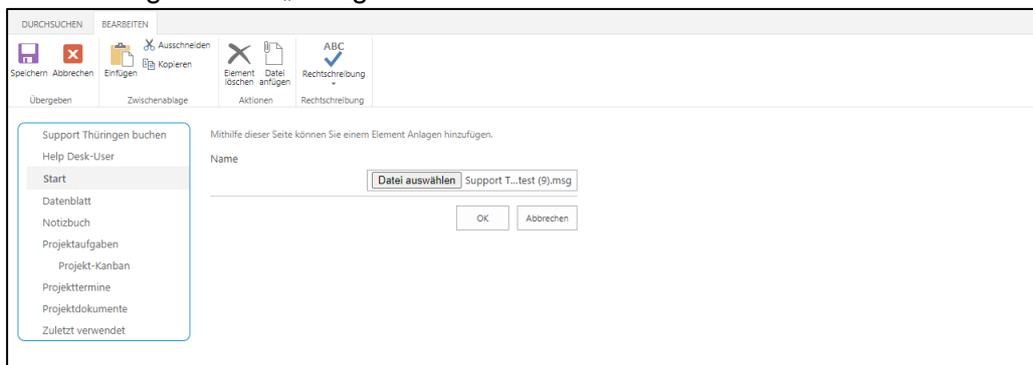


Klicken Sie auf den Button „Datei anfügen“.



Ziehen Sie aus Ihrem Outlook die E-Mail direkt in das Feld neben „Datei auswählen“.
Klicken Sie im Anschluss auf „OK“.

Der Anhang ist unter „Anlagen“ innerhalb Ihres Tickets sichtbar.



Anschließend klicken Sie unten rechts auf „speichern“, um Ihr Ticket an uns zu senden. Sie erhalten im Anschluss eine Bestätigungs-E-Mail.



4. Erstelltes Ticket einsehen und bearbeiten

Nach dem erfolgreichen Einloggen kommen Sie direkt auf die Ticket-Übersicht. Hier finden Sie die Gesamtübersicht aller Tickets Ihres Benutzerkontos.

Um Ihr Ticket zu bearbeiten, klicken Sie auf die entsprechende Problem-ID und anschließend auf den Button „Element bearbeiten“.

Nutzen Sie zum Antworten das Feld „Kommentare“.

Sie können Ihre Tickets nach Titel, Erstellt oder Priorität filtern. Diese Funktion dient dazu, auch bei größerer Anzahl von Tickets nicht den Überblick zu verlieren.

Sie erhalten eine Benachrichtigung per E-Mail, sobald Ihr Ticket zugewiesen, bearbeitet oder abgeschlossen wurde.

Supportanfrage Thüringen buchen gelöst

 Ticketsystem Thüringen buchen <ttg-Intranet@thueringen-entdecken.de>
An  Dagmar Boegel Do 13.07.2023 11:42

Beginnen Sie „Allen antworten“ mit: [Feedback](#)

Ihre Supportanfrage Das ist ein Test! wurde gelöst.

[Link zur Anfrage](#)