



Südtiroler Informatik<sup>AG</sup>  
Informatica Alto Adige<sup>SPA</sup>

# Ky2help HANDBUCH FÜR LIEFERANTEN

Ky2help® Version 3.7

**Marvin Signoretti**



**2015**

# ky2help® Version 3.7

## Handbuch Lieferanten

### 1. Log-in

Starten von Ky2help durch Einstieg auf die Internetseite <https://servicedesk.services.siaq.it> und Eingabe des Benutzernamens und des Passwortes (z.B. pb12345).



**Zugang zu den Diensten**  
**Accesso ai servizi**

Security ( show explanation )

This is a public or shared computer  
 This is a private computer

I want to change my password after logging on

User name: pb12345

Password: .....

Log On

© 2006 SIAG All rights reserved.



Südtiroler Informatik<sup>AG</sup>  
Informatica Alto Adige<sup>SPA</sup>

Sollte das Passwort nicht mehr bekannt sein bitte das Call Center kontaktieren unter der grünen Nummer **800 046 116**, welches ein neues Passwort zuweist.

Das Passwort kann über die Checkbox „I want to change my password after logging on“, jederzeit geändert werden.

**Achtung:** Falls Sie bereits ein Passwort bei der Südtiroler Informatik AG (SIAG) besitzen, weil Sie bereits Dienste der SIAG in Anspruch nehmen, ist es NICHT anzuraten, die Checkbox „I want to change my password after logging on“ zu aktivieren.

In diesem Falle würde nicht nur das Passwort für diesen Dienst geändert, sondern auch für andere Dienste.

## 2. Portal Supplier

ky2help® DEVELOPMENT - 3.7.1 (16081)  
DEV VERSION 3.7 Südtiroler Informatik AG / Informatica Alto Adige - SERVICE DESK

Portal -> Supplier

MENU Portal

**Agent - Open Incidents** Records: 7, Page 1 / 1

Filter: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Inc.ID	Esc.	Priority	N	Target date	Type	Subject	Category	Group	Agent	Name	Department
71122		Low	!	19.02.2015 16:16	SR: Help / Support / Information	Feedback Formular - test	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	Sólva Mathias	(Plock-Ellena,Sólva)	PMO / SMO
71121		Low	!	19.02.2015 16:12	SR: Help / Support / Information	Feedback Formular - Test KYBERNA	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	SIAG Mailagent	System	
71120		Low	!	19.02.2015 16:03	SR: Help / Support / Information	Feedback Formular - test 1765	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	Sólva Mathias	(Plock-Ellena,Sólva)	PMO / SMO
71119		Low	!	19.02.2015 15:52	SR: Help / Support / Information	Feedback Formular - test	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	Sólva Mathias	(Plock-Ellena,Sólva)	PMO / SMO
71118		Low	!	19.02.2015 15:50	SR: Help / Support / Information	Feedback Formular - tetat	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	Sólva Mathias	(Plock-Ellena,Sólva)	PMO / SMO
71116		Low	!	17.02.2015 17:00	SR: Standard Change Request	Antrags zur Erstellung eines neuen Formulars - Test	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	SIAG Mailagent	System	
71115		Low	!	17.02.2015 16:26	SR: Standard Change Request	Antrags zur Erstellung eines neuen Formulars - Test	Software Ky2help	SIAG - Ky2help (Signoretti,Sólva)	SIAG Mailagent	System	

Go to 1 / 1 Page [ ] [ ] [ ] [ ]

**Agent - All incidents of my groups** Records: 359, Page 1 / 15

Filter: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Inc.ID	Esc.	Priority	VIP	Status	Type	Creation date	Target date	Subject	Category	Type Master ID	Attachment	Group	Agent	Prob.ID	RFC ID	Customer
7115		Low		Resolved	SR: Help / Support / Information	13.04.2015 16:18	14.04.2015 16:18	Test Portale fornito...	Software Ky2help			SIAG - Service Desk (Signoretti)				Schiavone Marco
7114		Low		Resolved	SR: Help / Support / Information	08.04.2015 14:42	09.04.2015 14:42	TEST TICKET	Software Ky2help			SIAG - Service Desk (Signoretti)				Signoretti Marvin
7113		Low		in Progress	CR: Change Request	03.03.2015 11:51	06.03.2015 11:51	tst	Software Ky2help			SIAG - Ky2help (Signoretti)	msoelva			Walzl Markus
711		Low		Assigned	SR: Help / Support / Information	03.03.2015 11:49	04.03.2015 11:49	test	Software Ky2help			SIAG - Configura Manager (Pbroetto)				Penoni Rento

Go to 1 / 15 Page [ ] [ ] [ ] [ ]

Im Widget „List – Open Incidents“ werden alle der eigenen Supportgruppe zugewiesenen Tickets aufgelistet, die noch zu bearbeiten sind.

Im Widget „List All incidents of my groups“ werden alle jene Tickets aufgelistet, die mindestens einmal der eigenen Supportgruppe zugewiesenen, auch wenn sie bereits gelöst wurden.

## 3. Das Ticket

### Bearbeiten des Ticket

Um ein Ticket einzusehen muss der Radiobutton und dann die Taste "edit" geklickt werden. Durch Klicken auf "Accept" wird die Anforderung angenommen und kann dann bearbeitet werden.

Inc.ID:	71148	Prob.ID:	
RFC ID:		Attachments:	
Tasks:	-	Form ID:	
Master/Client Type:		Master Incident ID:	
Creation date:	08.04.2015 14:42	Creator:	Signoretti Marvin
Name:	Signoretti Marvin	User name:	msignoretti
Enterprise:	Siag	Department:	RUN: SUP - Support (Zambaldi)
Address:		Possibly Assisting:	
Telephone number:	+39 (0471) 566095	Email:	marvin.signoretti@siag.it
Service:	Ky2help, (SIAG,Abteilung9,Ripartizione9,DNI)		
Category:	Software Ky2help		
CI Name:			
Type:	SR: Help / Support / Information		
Subject:	TEST TICKET		
Description:	Test		
Actions done:			
Workaround:			
Solution:			
Impact:	Minor	Urgency:	Low
Priority:	Low	SLA:	Standard SLA
Target date:	09.04.2015 14:42	Status:	Assigned

List - Actions				
Date	Action	Description	Creator Group	Creator
08.04.2015 14:42	Assign		SIAG - Service Desk (Signoretti,Chiriva,Torggler,Felc)	msignoretti
08.04.2015 14:42	Opening		SIAG - Service Desk (Signoretti,Chiriva,Torggler,Felc)	msignoretti
08.04.2015 14:42	Workinfo		SIAG - Service Desk (Signoretti,Chiriva,Torggler,Felc)	msignoretti


Im Feld "List – Actions" werden alle durchgeführten Aktivitäten dokumentiert.

## Erklärung der wichtigsten Datenfelder des Tickets

<b>Service</b>	Name des Dienstes
<b>Category</b>	Name der Kategorie des Dienstes
<b>Subject</b>	Schlüsselbegriff des Tickets
<b>Type</b>	Dieses Feld bestimmt den Typ der Anforderung Einige Beispiele: INC: Non Blocking Error INC: Blocking Error CR: Change Request SR: Standard Change Request SR: Help / Support / Information
<b>Description</b>	Deises Feld beinhaltet die detaillierten Informationen der Anforderung.
<b>Save</b>	Speichert die Daten
<b>Solve &amp; Save</b>	Um ein Ticket zu schließen muss das Feld "Solution" ausgefüllt und dann "Solve & Save" angeklickt werden. Der Inhalt des Feldes „Solution“ wird via Email dem Benutzer weitergeleitet.
<b>Cancel</b>	Unterbricht die Bearbeitung und ohne zu speichern gelangt man wieder zur Liste der zu bearbeitenden Tickets.
<b>New action</b>	Ausführen einer Aktion: Assign, Email, Remark, Pending;

## 5. Die Aktionen

Die Aktivierung von "New action" auf der Hauptansicht des Tickets ermöglicht die Durchführung verschiedener Aktionen zum Ticket:

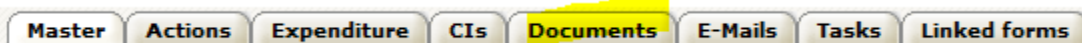


- **Assign**  
Um das Ticket dem Call Center zuzuweisen wählt man im Feld "Escalation" den Eintrag "1st Level" und den Gruppennamen: **SM - Call Center**.
- **Email**  
Diese Aktion ermöglicht es eine Email vom System aus zu versenden, die damit auch dokumentiert wird. Um eine Email an mehrere Empfänger zu verschicken werden die einzelnen Email-Adressen eingegeben, getrennt durch ein Komma und ein Leerzeichen.
- **Pending**  
Ein Ticket kann auf "Pending" gesetzt werden, wenn man auf eine fehlende Information wartet.
- **Remark**  
Diese Aktion ermöglicht es die einzelnen Arbeitsschritte zu dokumentieren sowie die Dauer der Bearbeitung durch Ausfüllen der Felder "Hours" e "Min".



### Die Anlagen

Der Reiter "Documents" enthält die Anlagen der Anforderung.



Wählt man den Eintrag "New", kann man Anlagen dem Ticket hinzufügen.

## 4. Die Filter-Funktion

Diese Funktion erleichtert die Suche nach Tickets in den beiden Listen "Open Incidents" und "All incidents of my groups" durch Eingabe von Werten in den vorgesehenen Feldern.

### Filter **OPEN INCIDENTS**



The screenshot shows a web application window titled "Agent - Open Incidents". Below the title bar, the text "List - Open incidents" is displayed on the left, and "Records: 8, Page 1 / 1" is on the right. A yellow "Filter:" label is followed by two dropdown menus, two text input fields, and several icons for search and navigation.

### Filter **ALL INCIDENTS OF MY GROUPS**



The screenshot shows a web application window titled "Agent - All incidents of my groups". Below the title bar, the text "List - All incidents of my groups" is displayed on the left, and "Records: 317, Page 1 / 13" is on the right. A yellow "Filter:" label is followed by two dropdown menus, two text input fields, and several icons for search and navigation.

## 6. Schnelle Links

Der Anwender des Systems kann sich damit schnelle Zugänge zu den von im am meisten verwendeten Ansichten schaffen.

Man erreicht diese Links über Menu ->Supplier->My Quicklinks

### Zur Verfügung stehende Quicklinks:

**Quicklinks**

**Shortcuts**  
\*\*\*\*\*

**IE: Alt + Digit (Key), then press enter**  
**Firefox: Alt + Shift + Digit (Key)**

**Note: Numblock does not work!**

Supplier	Alias	Key	Sort
<b>Incident</b>			
<input type="checkbox"/> Open Incidents	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> All incidents	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> List - Incidents of assigned groups	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> My Incidents	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> List - Incidents of my groups	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> My Quicklinks	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Portal - Supplier	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>

<b>My Links</b>			
Display	Hyperlink (e. g. http://www.kyberna.com)	Key	Sort
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> ▼	<input type="text"/>

Line count in Quicklink bar 1 ▼



## 7. Support

Für weitere Fragen und bei Unsicherheiten wenden Sie sich bitte an das Call Center, welches zu folgenden Zeiten erreichbar ist:

MO-FR: 08:00 – 19:00 Uhr

SA: 08:00 – 13:00 Uhr

Unter der grünen Nummer **800 046 116** (innerhalb der Provinz Bozen), **0471 060 291** (außerhalb der Provinz Bozen) oder über die Email-Adresse **service.pab@provinz.bz.it**