



# Ticketsystem ICT

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

Das ist der Weblink zum externen Zugriff für unser Ticketing Tool, damit können Sie Tickets auch von zu Hause aus erstellen.

Highsystem Weblink: <https://support.bfsbs.ch>

Diesen Link können Sie in Ihren Browser (Internet Explorer, Chrome, Firefox) eingeben und kommen dann direkt zur Anmeldung.

## Anmeldung

Die Anmeldungsdaten sind dieselben, die Sie auch zur Anmeldung in der Schule benutzen.

Falls Sie Ihr Login vergessen haben oder das Login nicht funktioniert, wenden Sie sich bitte an die ICT Abteilung der Berufsfachschule Basel unter Tel. 061 267 55 57.

## Ticket erstellen

Nachdem Sie sich eingeloggt haben, öffnet sich die eigentliche Seite, auf der Sie weitere Informationen erhalten und Ihre Tickets anschauen oder erstellen können.

Oben rechts können Sie ein Ticket erstellen, siehe Bild.

Um ein Ticket zu erstellen, müssen Sie einige Pflichtfelder ausfüllen wie zum Beispiel; Name, Vorname, E-Mail, Telefon etc...

Am Anfang geben Sie das Problem mit einer Kurzbeschreibung bekannt, die ausführliche Beschreibung wird am Schluss gefordert.



In diesem Bereich müssen Sie das Problem klassifizieren.

**Ticket klassifizieren, Supporter zuordnen und Leistung verfolgen**

Organisation

Service

Klassifikation

Mandant

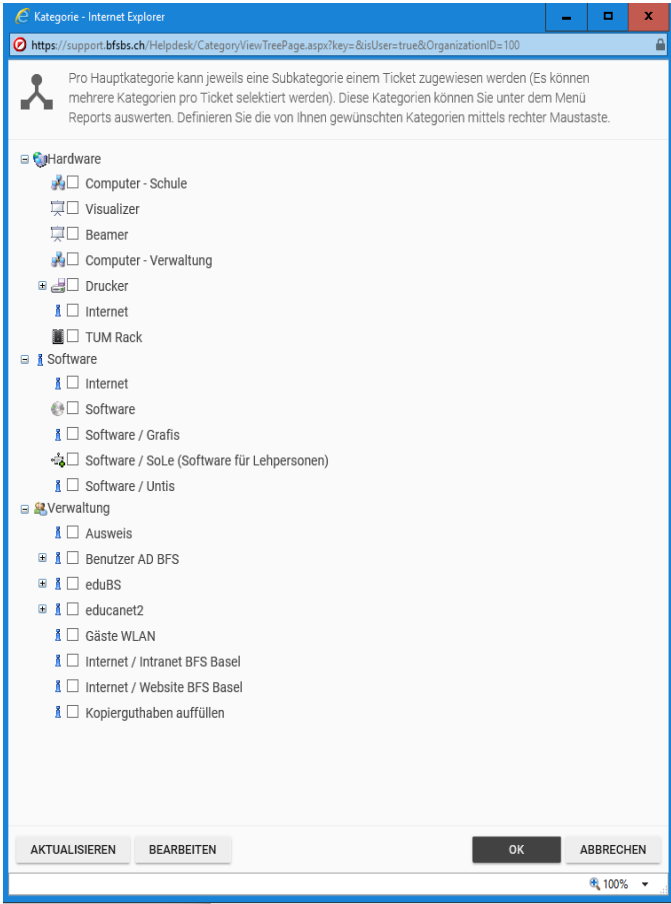
Kostenstelle

Kategorie

Um ein IT Problem zu melden, wählen Sie als Organisation **"Support"**

Wählen Sie hier Ihre Abteilung ( z.b Lernende)

Um die Kategorie auszuwählen klicken Sie auf dieses Symbol, danach erscheint ein neues Fenster



Hier wählen Sie Ihre gewünschte Kategorie

Nun Klicken Sie auf OK und fügen Sie noch eine Beschreibung hinzu. Jetzt können Sie das Ticket fertig stelle.

Denken Sie immer daran, umso mehr Informationen wir bekommen, umso schneller wird das Ticket gelöst.