



# Kurzanleitung

LAKE Incidents Ticket System (LITS)



Version  
04.10.2018

# 1 LAKE Incidents Ticket System LITS

## 1.1 Allgemeines zum LITS

Als Kunde haben Sie die Möglichkeit online Incidents direkt in unsere Support Organisation abzusetzen. Sie werden identifiziert und alle Ihre Verträge sowie SLA's sind hinterlegt.

Verfügbare Informationen:

- Status ihrer Tickets
- Statusänderung ihrer Tickets mit den zugewiesenen Technikern
- Abschluss des Tickets
- Historie aller Tickets

## 1.2 LITS Login beantragen

Schreiben Sie bitte ein Mail an:

[ticketing@lake-solutions.ch](mailto:ticketing@lake-solutions.ch) und melden Sie uns, wer von Ihrem Unternehmen berechtigt sein soll, Tickets zu eröffnen und zu verwalten.

Wir benötigen für die Registrierung und eventuelle Rückfragen:

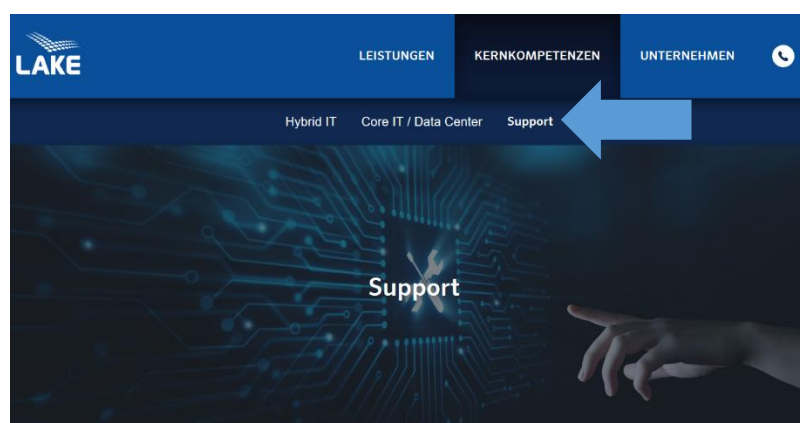
- Firma
- Name, Vorname
- Mail-Adresse
- Direkte Tel-Nr.
- Mobile-Nr.

Sie erhalten dann umgehend die Zugangsdaten.

Bitte beachten Sie, dass bei einem Austritt der entsprechenden Mitarbeiter diese ohne Information an uns, im System aktiv bleiben.

## 1.3 Vorgehen Ticket erstellen

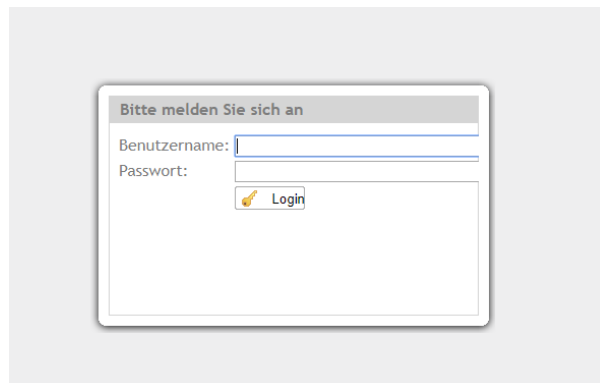
- Website [www.lake.ch](http://www.lake.ch) öffnen
- Kernkompetenzen | Support
- LAKE Incident Tick System



Benötigen Sie die Hilfe unseres Supports? Loggen Sie sich hier in unser Ticket System ein:

[LAKE Incidents Ticket System](#)

### 1.3.1 LITS Login

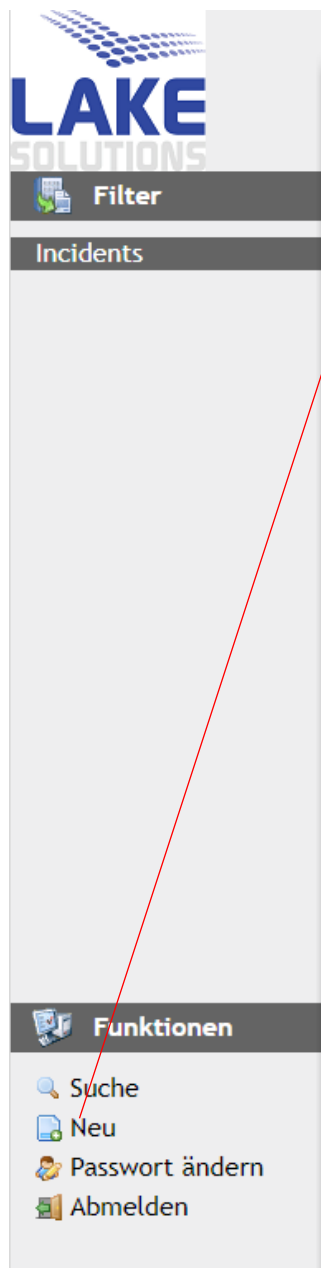


Bitte melden Sie sich an

Benutzername:

Passwort:

### 1.3.2 Incident eröffnen



LAKE SOLUTIONS

Filter

Incidents

Funktionen

- Suche
- Neu
- Passwort ändern
- Abmelden

In der Einstiegsmaske haben Sie die Möglichkeit Incidents zu eröffnen, verwalten und nach geschlossenen Incidents mit der Suche zu suchen.

Neue Incidents eröffnen:

**Neu Incident/Problem**

Betreff

Ihre Referenz

Installierte Basis

Seriennummer

Konfiguration

Dringlichkeit  \*

Auswirkung  \*

Bereich  \*

Dateianhang

(Mit \* markierte Felder sind Pflichtfelder)

**Beschreibung**

## 1.4 Meldungen / Informationen über Ihre Tickets

Nach der Eröffnung des Tickets erhalten Sie via Mail folgende Meldungen:

- Eröffnungsbestätigung mit Incident-Nr.
- Sobald das Ticket zugewiesen ist, Name des Technikers der verantwortlich ist
- Falls es eine Statusänderung gibt werden Sie über den Grund informiert (Warten auf Material, Herstellersupport, warten auf Kunden usw.)
- Der Abschluss des Incident wird Ihnen selbstverständlich ebenfalls mitgeteilt

### 1.4.1 Übersicht Ihrer Incidents

Art	Nr.	Unternehmen	Person	Beschreibung	Status	Dringlichkeit	Auswirkung	Datum	Bereich	Release	Ihre Referenz
📄	INC172415	LAKE SOLUTIONS AG	TENA	Schnellabschluss ohne weite...	Incident Angelegt (WebSITE)	HOCH	HOCH	14.08.2017	CLIENT		Alfred Tena
📄	INC172532	LAKE SOLUTIONS AG	TENA	TEST	Stunden geprüft - Sales	MITTEL	HOCH	22.08.2017	SERVER		Giovanni Muster
📄	INC172822	LAKE SOLUTIONS AG	TENA ALFRED	Test Drucker defekt	Fertig bearbeitet	MITTEL	MITTEL	11.09.2017	CLIENT		A. Lazzari
📄	INC172824	LAKE SOLUTIONS AG	TENA ALFRED	Probleme mit VPN Zugriff	Fertig bearbeitet	HOCH	SEHR HOCH	11.09.2017	SERVER		Giovanni Muster
📄	INC172856	LAKE SOLUTIONS AG	TENA ALFRED		Fertig bearbeitet	HOCH	HOCH	12.09.2017	CLIENT		Adrian

### 1.4.2 Details im Incident

Incident/Problem INC172415 (abgeschlossen) Drucken

Unternehmen	LAKE SOLUTIONS AG	Person	TENA
Rechnung an Name	LAKE SOLUTIONS AG	Beschreibung	Schnellabschluss ohne weitere Prüfung
Status	Incident Angelegt (WebSITE)	Bearbeiter	DISPATCHER
Priorität			
Dringlichkeit	Hoch	Auswirkung	Hoch
Berechnungsart		Projekt	STANDARD
Bereich	CLIENT	Gruppe	
Untergruppe		Release	
Ihre Referenz	Alfred Tena	Seriennummer	
IB-Nr.		IB Beschreibung	
Konfiguration		Konfig. Beschreibung	
Errichtet am	14.08.2017	Errichtet um	14.11

**Aufgabenstellung**

Schnellabschluss ohne weitere Prüfung.

**Informationshistorie**

Alfred Tena (Web)  
Datum: 14.08.2017 14:11 Art: Notiz (Eingehend)  
Betreff:  
test

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Ihr LAKE Support Team

[ticketing@lake-solutions.ch](mailto:ticketing@lake-solutions.ch)

+41 44 877 38 80