

Benutzeranleitung CampusLine

1. Erstmaliger Zugriff

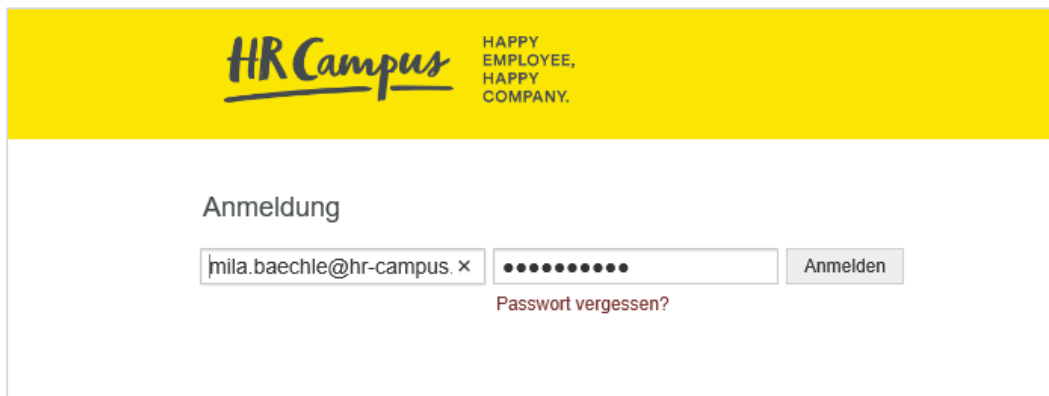
Als registrierter Key-User können Sie sich mit Ihrer E-Mail Adresse und Ihrem Passwort jeweils online unter <https://campusline.hr-campus.ch> einloggen. Die Zugangsdaten haben Sie per E-Mail erhalten.

Ihre individuellen Fragestellungen und Softwareprobleme erfassen Sie bequem in einem Ticket.

Falls Sie sich dort noch nie eingeloggt haben, verwenden Sie die «Passwort vergessen» Funktion auf der Login-Maske, um ein Initialpasswort zu erhalten.

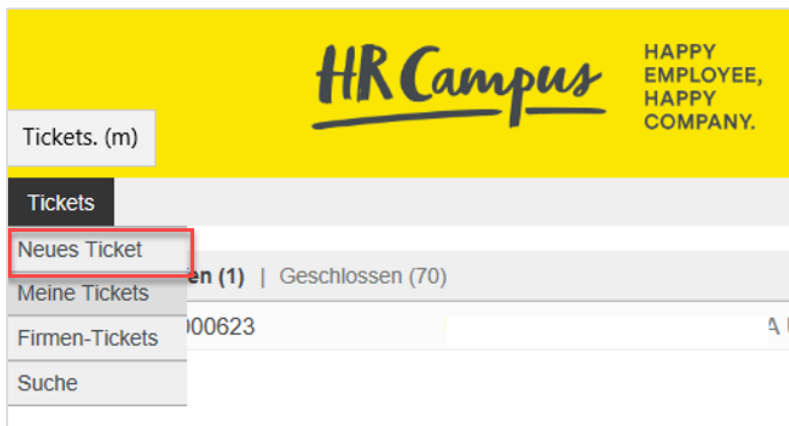
1.1. Anmeldung

<https://campusline.hr-campus.ch>



2. Neues Ticket erfassen

Um ein neues Ticket zu erfassen, klicken Sie unter Tickets auf „Neues Ticket“.



Es öffnet sich folgende Maske. Bitte ergänzen Sie darin alle relevanten Informationen Ihres Problems:

Typ: *Incident:* Systemfehler, Störung oder Ausfall

RfC (Request for Change): Planmässige Anpassungen, Patches, Erweiterungen

Service: Betroffener Bereich/Produkt angeben, z.B. SAP, SuccessFactors, umantis, etc. Durch den gewählten Service werden andere Eingabefelder sichtbar.

Es werden nur diejenigen Services angezeigt, welche Ihr Unternehmen tatsächlich im Einsatz haben.

Priorität: Priorität des Problems festlegen

Kritisch: Produktivstillstand, erhebliche Beeinträchtigung des produktiven Ablaufs

Normal: Einzelausfälle, ohne wesentliche Beeinträchtigung

Betreff/ Problem ausführlich schildern, z.B. URL, betroffene Systeme, Mitarbeiter, Prozesse

Text:

Anlage: Screenshots hochladen, damit das Problem schneller verstanden wird bzw. Nachfragen vermieden werden können

Tickets

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

*Typ:

* Service:

* Priorität:

SAP Modul:

SAP Release:

Kunde Ticketnummer:

Sende Nachricht im Cc:

* Betreff:

* Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | | | | |

Grüezi Zusammen
bitte die Lohnart 4890 neu anlegen. Als Vorlage soll die Lohnart 4790 gelten.
Anbei das ergänzte Lohnartenkonzept.

Beste Grüsse
|

Anlagen:

Klicken zum Auswählen oder Dateien einfach hier ablegen.

Übermitteln

2.1. Meine Tickets

Im Register „Meine Tickets“ finden Sie alle Ihre erfassten Tickets und können deren Status nachverfolgen. Durch Klick auf das Ticket erhalten Sie weitere Informationen und können zum Beispiel den E-Mailverlauf zwischen Ihnen und HR Campus nachlesen. Die Antwort auf Ihr Ticket erhalten Sie natürlich auch per E-Mail zugestellt.

Alle (72) | **Offen (2)** | Geschlossen (70)

Meine Tickets		Offen (2) Geschlossen (70)	
Firmen-Tickets	100941	Testuser bestellen	- grüezi Freundliche Grüsse Ihr CampusLine Team Mila Bächle HR Campus Happy Employee, Happy Compe
Suche	100623	UKA Update	- UKA Update Ticket für Interne Transporte Freundliche Grüsse Ihr CampusLine Team Mila Bächle HR C

2.2. Weitere Funktionen

- Firmen-Tickets** Andere Tickets innerhalb derselben Firma können eingesehen werden. Eventuell ist das Problem bereits bei einem Kollegen in Bearbeitung oder Sie können von bereits getätigten Abklärungen profitieren.

- Suche:** Suchmöglichkeit um eigene oder Firmen-Tickets leicht zu finden

- Einstellungen:** Sprache der Benutzeroberfläche, Anzahl der gezeigten Tickets und Passwort können geändert werden.

3. FAQ zur Ticketsystem-Nutzung

Wie wird ein Key-User angemeldet?

Ihre ArbeitskollegInnen nutzen bereits unser Ticketsystem, aber Sie haben keinen eigenen Key-User? Diese können als bereits registrierte Key-User ganz einfach mittels eines neuen Tickets den Service «Key-User Bestellung» auswählen und den Zugriff für Sie bestellen.

Ist die Anmeldung bei der CampusLine kostenpflichtig?

Nein, die Anmeldung ist kostenlos. Unsere Supportleistungen werden gemäss den Konditionen im Supportvertrag verrechnet.



Wenn Sie Fragen haben, zögern Sie nicht uns anzurufen. Wir stehen Ihnen von Montag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr sowie 13:00 bis 17:00 Uhr gerne unter 0844 55 44 55 zur Verfügung.

Ihr HR Campus Team