

## Workbook Omnitacker WebGateway

### Versionierung

Version	Datum	Änderung	Ersteller
1.0	22.01.2025	Erstellung	Carolin Endras

### Inhalt

Versionierung .....	1
Vorteile WebGateway .....	2
Neue Registrierung .....	2
Anmeldung .....	5
Passwort vergessen .....	7
Aufbau WebGateway .....	9
Neues Ticket erstellen .....	10
Ticketübersicht .....	11
Erledigtes Ticket bewerten und abschließen .....	13
RFC-Freigaben .....	14
SOC-Ticketübersicht .....	16

## Vorteile WebGateway

	<b>Effiziente Kommunikation</b>	Gezieltes Eingehen auf Störungen und Service Anfragen am Telefon, durch Nennung der Incident-Nummer.
	<b>Verbesserte Zusammenarbeit</b>	Direkt neue Tickets erstellen oder vorhandene Tickets aktualisieren.
	<b>Transparente Nachverfolgung</b>	Fortschritt der Incidents in Echtzeit verfolgen. Einsehen, ob die Anfrage bearbeitet wurde, wer daran arbeitet und den aktuellen Status abfragen.
	<b>Steigerung der Serviceleistung</b>	Anfragen werden schneller bearbeitet und Probleme effektiver gelöst.

## Neue Registrierung

1. Zugang bei SCALTEL-Serviceleitstelle beantragen ([serviceleitstelle@scatel.de](mailto:serviceleitstelle@scatel.de))
2. Einladungsmail erhalten und auf den Link klicken



3. Neues Passwort vergeben (2x eingeben)

SCALTEL

Wählen Sie Ihr OneLogin Passwort. Das Passwort muss mindestens 15 Zeichen lang, mindestens drei, Großbuchstaben, Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen beinhalten sein. Gültige Sonderzeichen sind: ! @ # € % & . , \$ + § / ( ) = \* : ; \_ -

Neues Passwort

Complexity

Weak

Estimated time to crack

Instantly

Passwortbestätigung

EINREICHEN

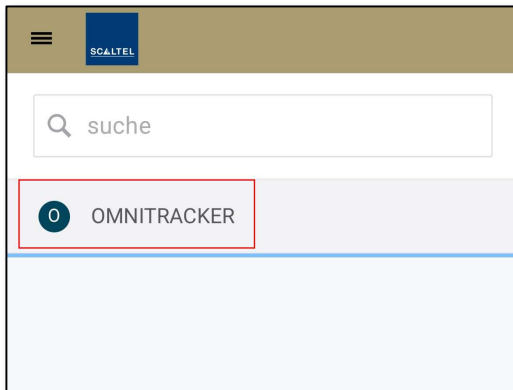
#### 4. Anmeldung mit den selbstgesetzten Zugangsdaten (Nutzername = E-Mail)

#### 5. Multifaktorauthentifizierung bestätigen:

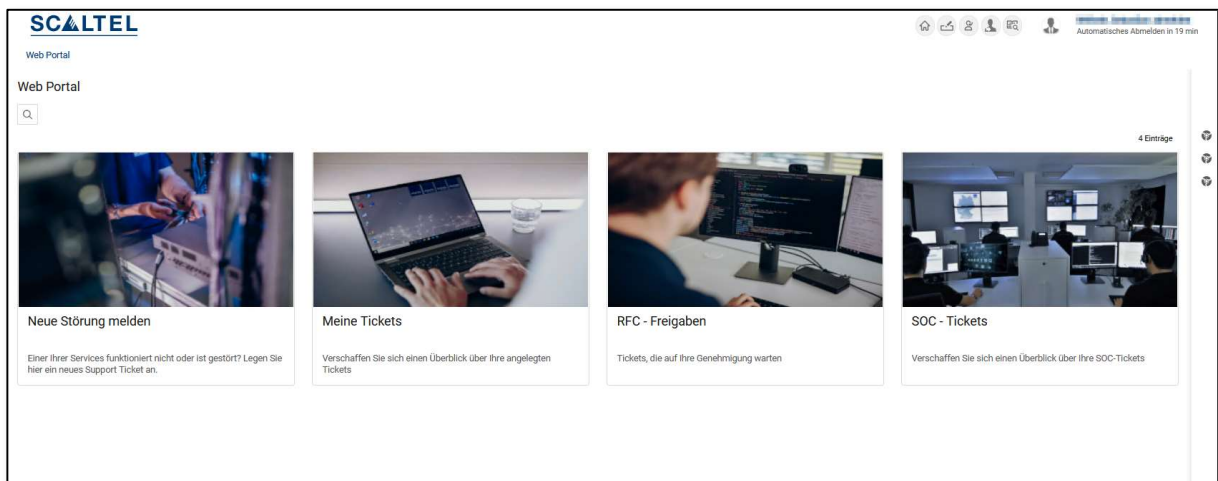
a. Sicherheitscode per Mail erhalten

b. Sicherheitscode eingeben

## 6. Im Login-Portal „OMNITRACKER“ auswählen

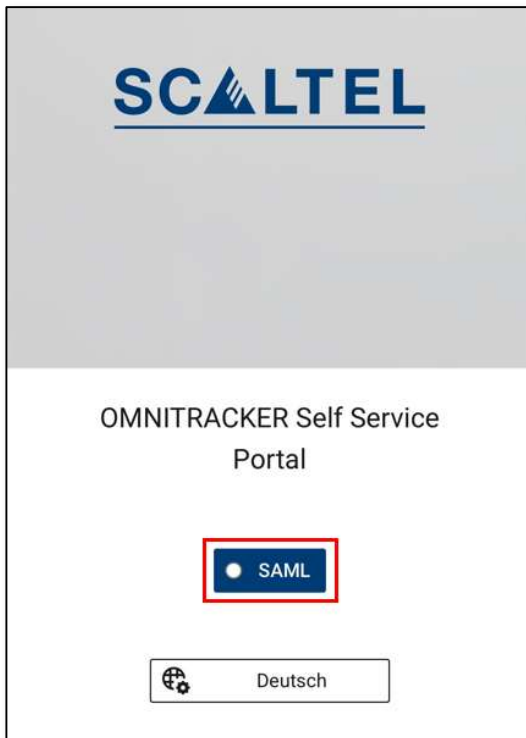


## 7. Automatische Weiterleitung zum Omnitacker-WebGateway

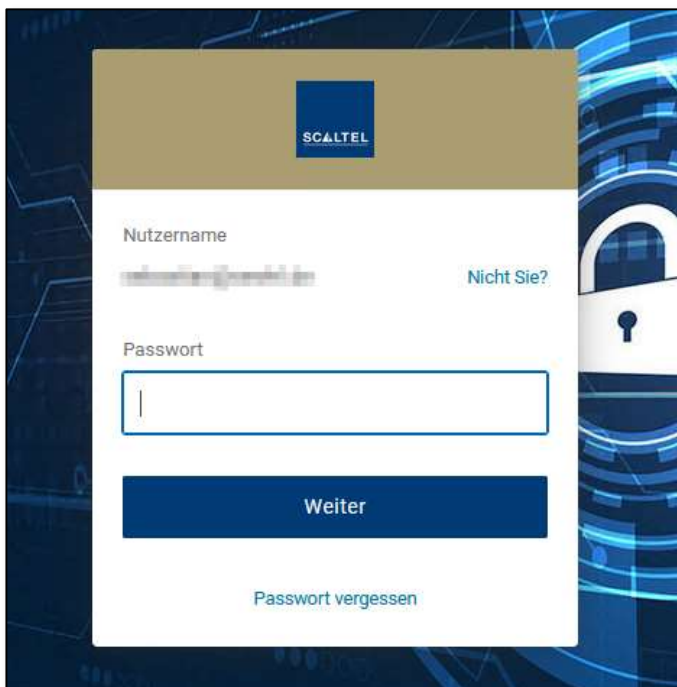


## Anmeldung

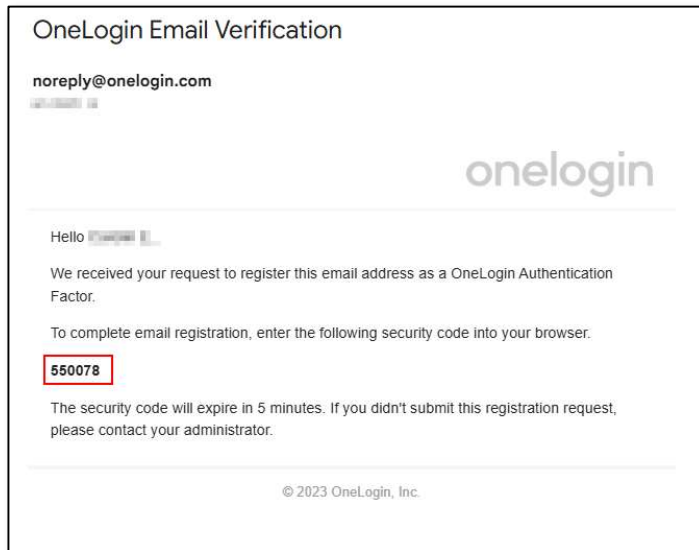
1. Die Seite <https://omnitracker.scaltel.de> aufrufen und auf „SAML“ klicken



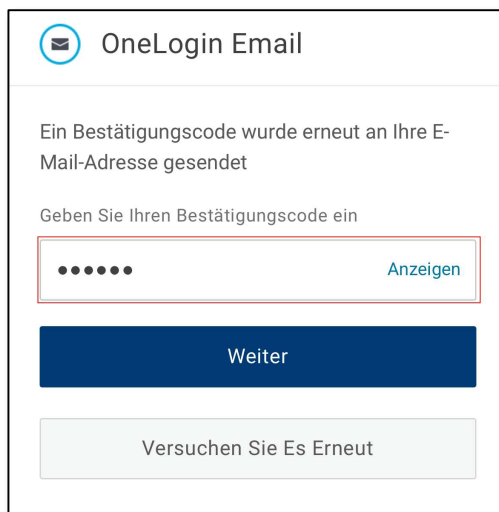
2. Anmeldung mit den selbstgesetzten Zugangsdaten (Nutzername = E-Mail)



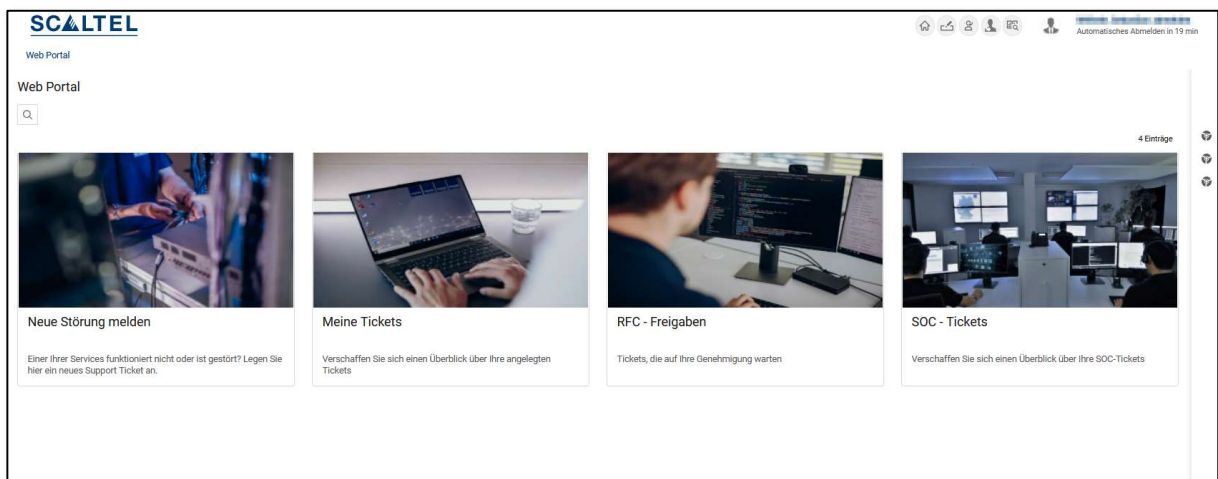
8. Multifaktoraufentifizierung bestätigen:  
 a. Sicherheitscode per Mail erhalten



b. Sicherheitscode eingeben



9. Automatische Weiterleitung zum Omnitacker-WebGateway



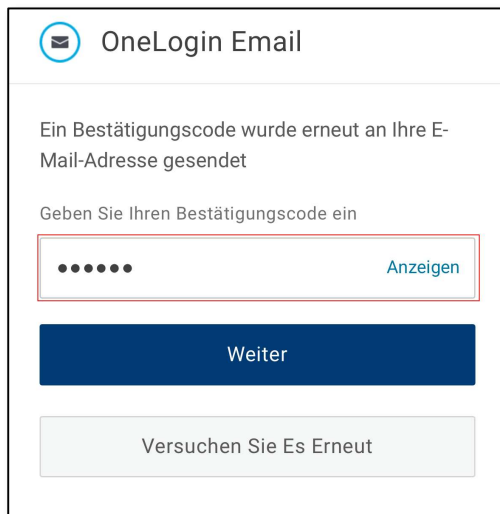
## Passwort vergessen

1. Die Seite <https://omnitrapper.scaltel.de> aufrufen.
2. „Passwort vergessen“ auswählen

3. E-Mail-Adresse bei Nutzernamen eingeben

4. Multifaktorauthentifizierung bestätigen:
  - a. Sicherheitscode per Mail erhalten

## b. Sicherheitscode eingeben



OneLogin Email

Ein Bestätigungscode wurde erneut an Ihre E-Mail-Adresse gesendet

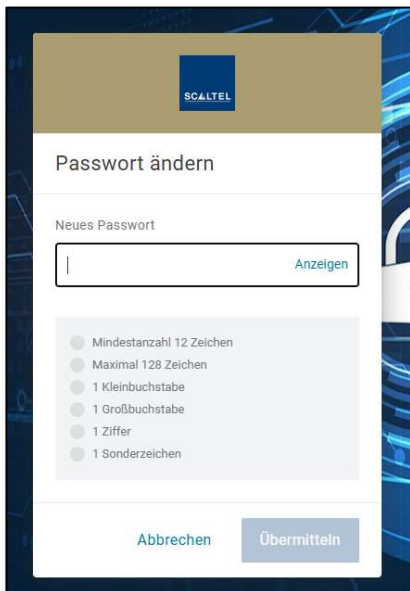
Geben Sie Ihren Bestätigungscode ein

..... [Anzeigen](#)

[Weiter](#)

[Versuchen Sie Es Erneut](#)

## 5. Neues Passwort vergeben



SCALTEL

Passwort ändern

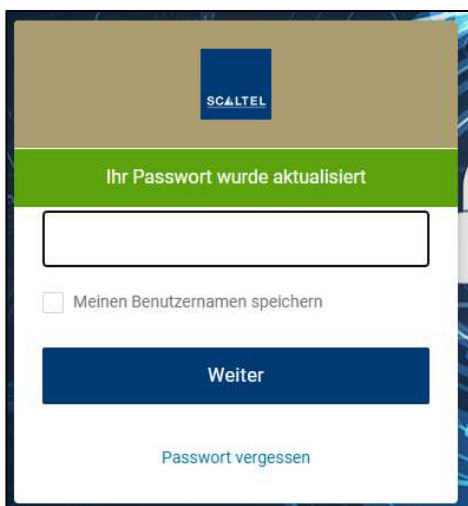
Neues Passwort

| [Anzeigen](#)

- Mindestanzahl 12 Zeichen
- Maximal 128 Zeichen
- 1 Kleinbuchstabe
- 1 Großbuchstabe
- 1 Ziffer
- 1 Sonderzeichen

[Abbrechen](#) [Übermitteln](#)

## 6. Passwort wurde aktualisiert und man kann sich wieder neu anmelden



SCALTEL

Ihr Passwort wurde aktualisiert

Meinen Benutzernamen speichern

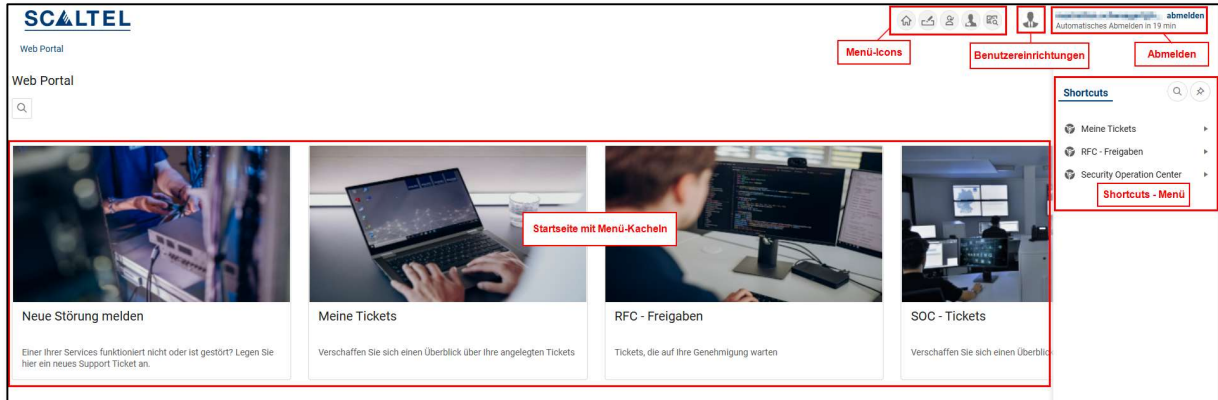
[Weiter](#)

[Passwort vergessen](#)

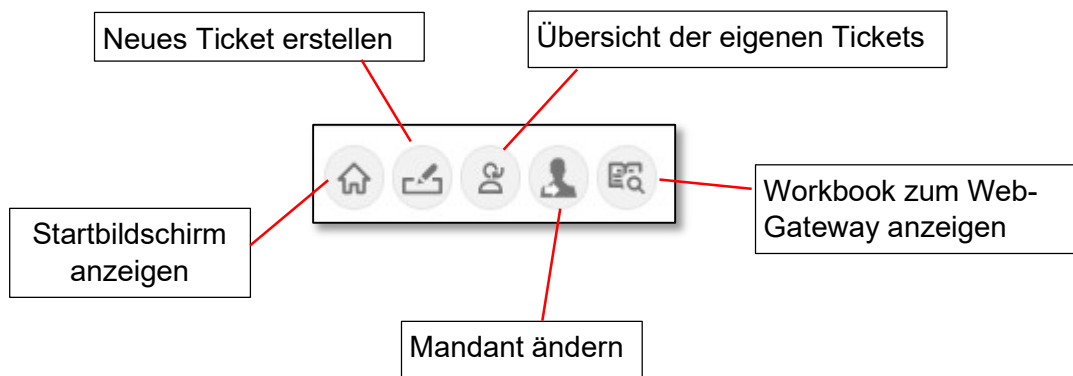


## Aufbau WebGateway

Die Startseite des Omnitrackers ist wie folgt aufgebaut:



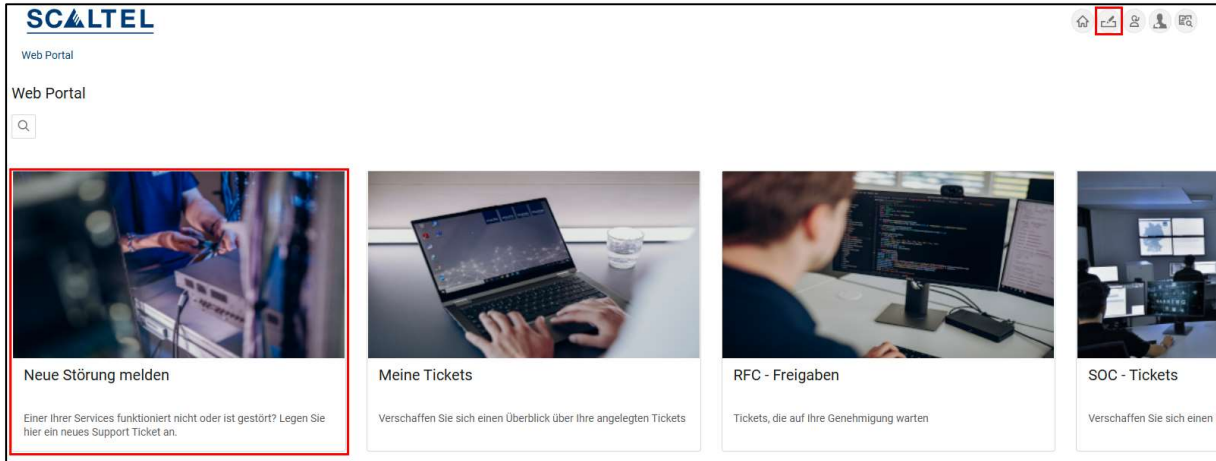
Definition der Menü-Icons:



**Hinweis:** Die Shortcutleiste kann mit dem Button  angepinnt werden, damit es dauerhaft angezeigt wird.

## Neues Ticket erstellen

1. Eingabemaske öffnen: Es gibt 2 verschiedene Wege die Eingabemaske zu öffnen.



2. Alle Pflichtfelder des neuen Tickets befüllen.

<b>Titel</b>	Titel der neuen Störung
Betroffene Person	Es wird Default der aktuell angemeldete User hinterlegt
Bevorzugte Kontaktart	Optional, wenn die bevorzugte Kontaktart festgelegt werden möchte
Ticketnr. Kunde	Optional, wenn eine eigene Ticketnr. mitangegeben werden möchte
<b>Beschreibung</b>	Detaillierte Beschreibung zum Hintergrund der Störung
Betroffene Cls	Optional ein Config-Item hinzufügen, wenn das Config-Item bekannt ist, welches eine Störung hat
Anhänge	Optional, wenn zusätzlich Anhänge hinzugefügt werden möchte

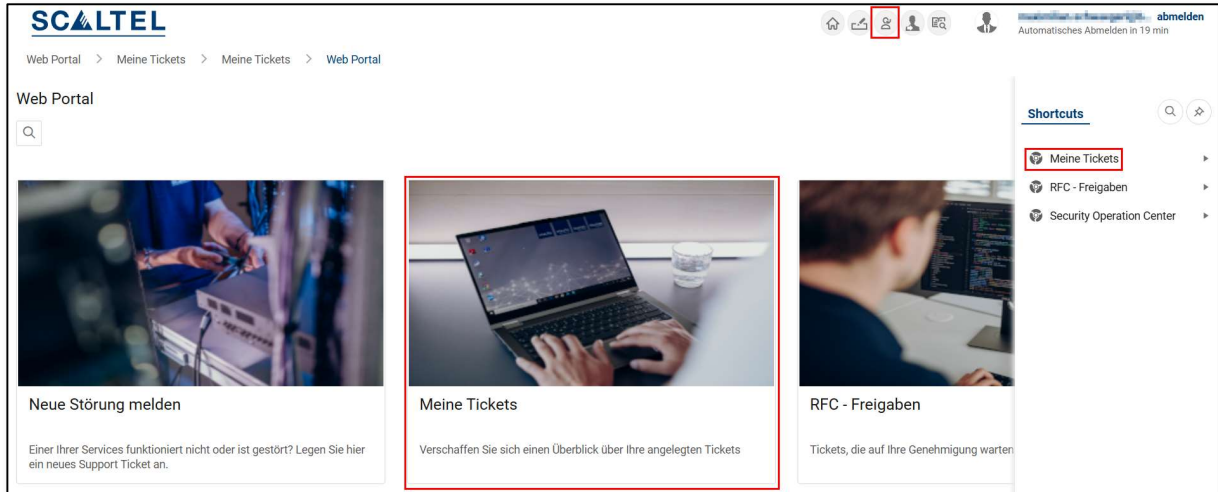
3. Eingegebene Felder mit OK bestätigen.



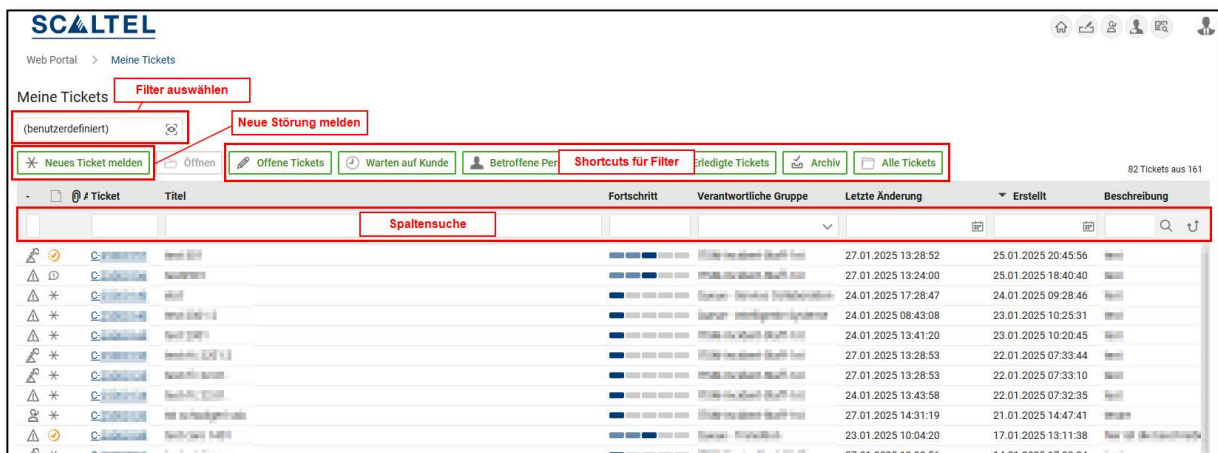
4. Das Ticket wird auto. an den Firstlevel der SCALTEL weitergeleitet. Weitere Informationen werden dann vom verantwortlichen Servicetechniker versendet.

## Ticketübersicht

1. Es gibt 3 verschiedene Wege die Übersicht aller Tickets zu öffnen.



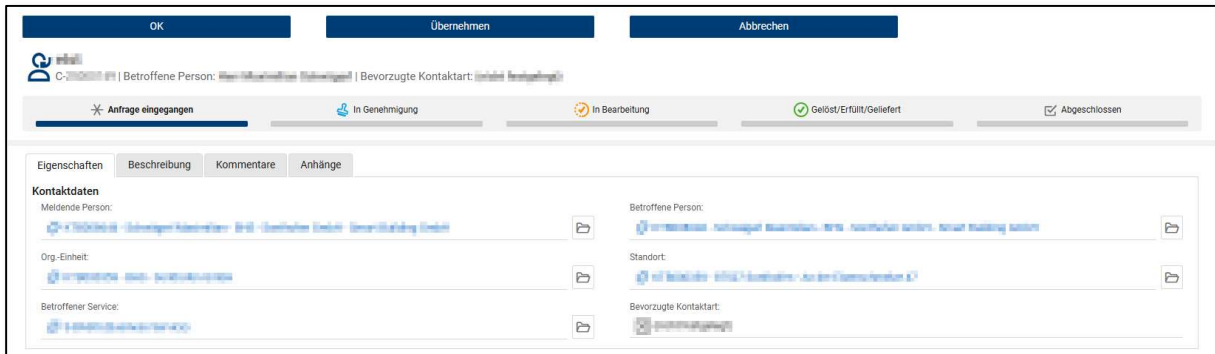
2. Die Übersicht ist wie folgt aufgebaut:



**Hinweis:** Jeder angemeldete User erhält eine Übersicht über alle Tickets der Gesellschaftsstruktur. Zudem werden alle Tickets der SCALTEL Mandanten erscheinen, sofern die Zugangsdaten für die Mandanten vorhanden sind.

3. Per Doppelklick auf die Zeile oder auf die blaumarkierte C-Nr. kann ein Ticket geöffnet werden und es werden die Ticketinformationen angezeigt

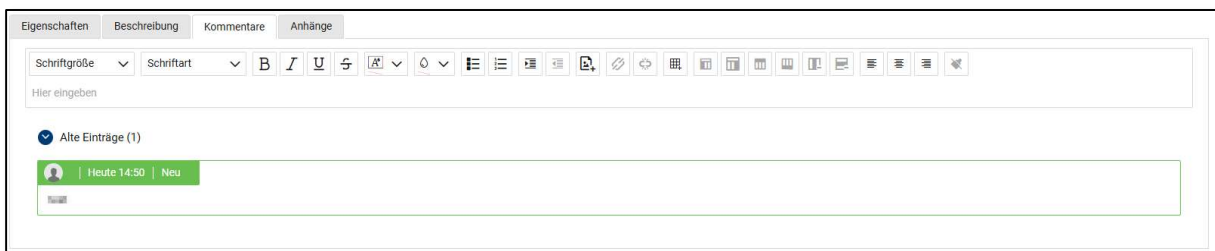
- Reiter „**Eigenschaften**“: Informationen zu den Kontaktdaten



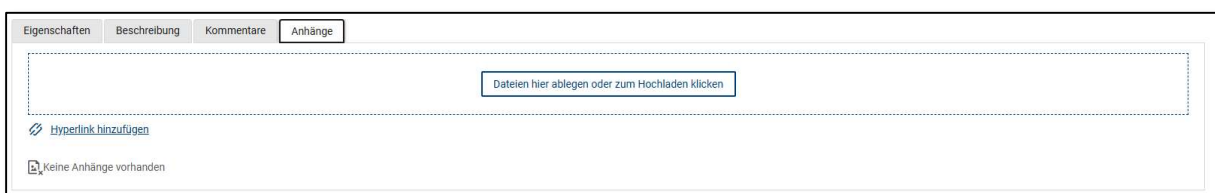
- Reiter „**Beschreibung**“: Detaillierte Beschreibung zum Hintergrund des Tickets



- Reiter „**Kommentare**“: Hier können neue Kommentare erzeugt werden und bisherige eingesehen werden

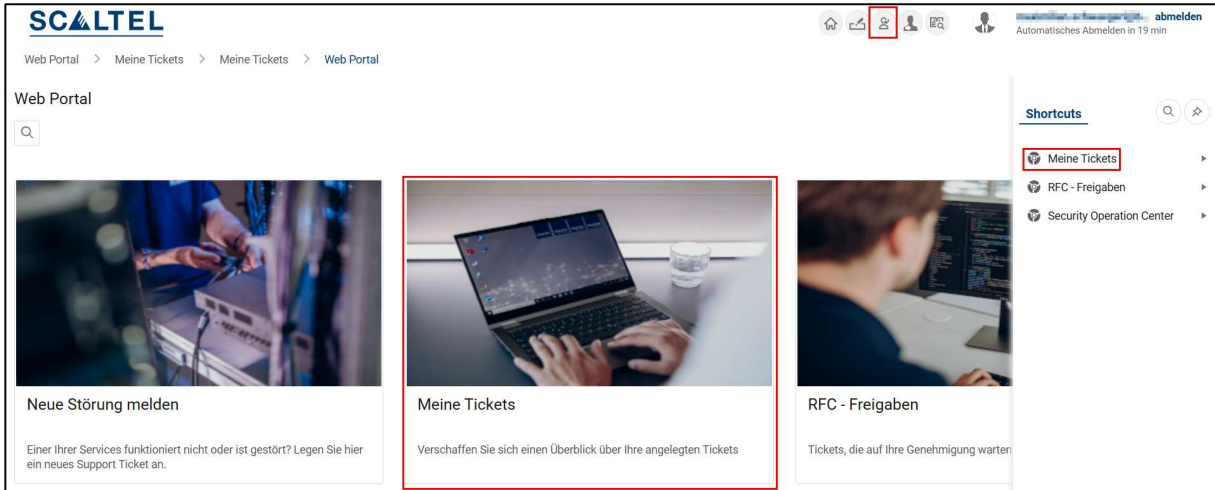


- Reiter „**Anhänge**“: Hier können neue Anhänge hochgeladen werden können.

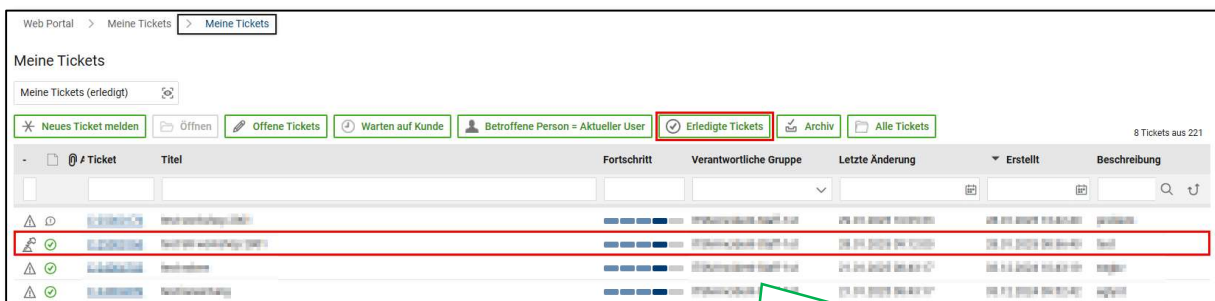


## Erledigtes Ticket bewerten und abschließen

1. Ticketübersicht über einen der 3 Wege öffnen:



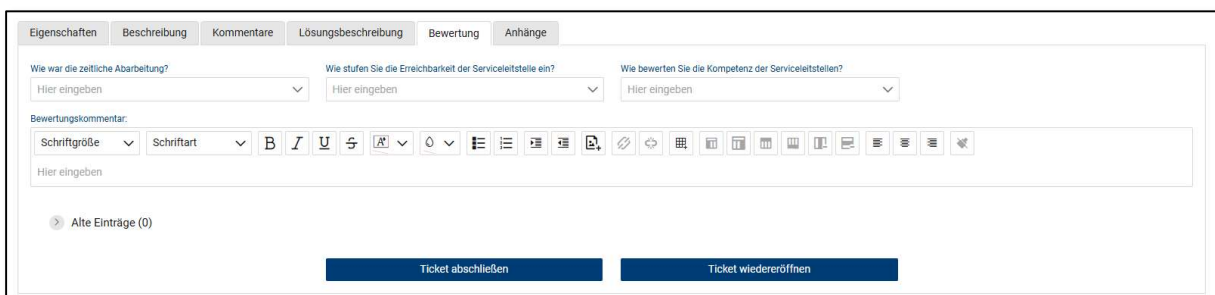
2. Ticketübersicht auf „Erledigte Tickets“ filtern (Grüner Button: Erledigte Tickets) und das entsprechende Ticket per Doppelklick öffnen:



**Hinweis:** Bei Erledigung des Tickets wird der Kunde per Mail informiert. In dieser Mail befindet sich ein Link zum Ticket. Damit kann man schnell und unkompliziert das Ticket öffnen.

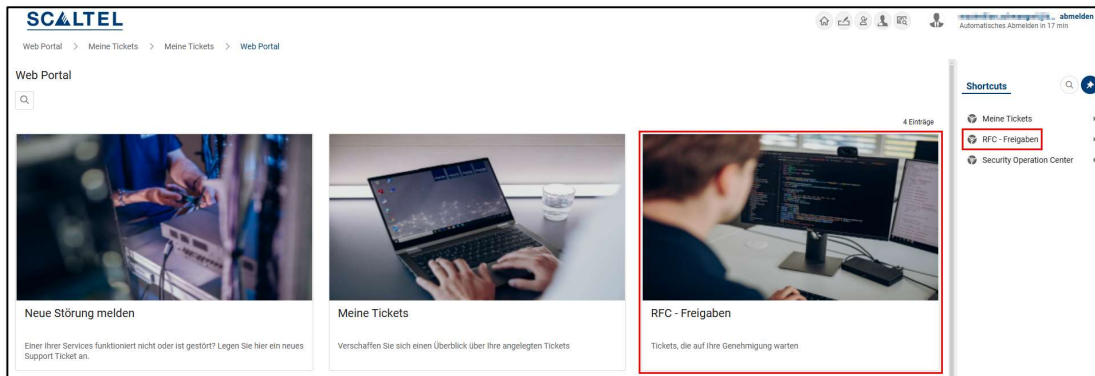
3. Folgende Tätigkeiten im Ticket durchführen:

- Zusammenarbeit mit SCALTEL in 3 Fragen bewerten
- Ticket abschließen, wenn alle Arbeiten erfolgreich abgeschlossen sind
- Ticket wiedereröffnen, wenn bestimmte Nacharbeiten angefordert werden



## RFC-Freigaben

1. Es gibt 2 verschiedene Wege die Freigaben von RFC (= Request for Change) zu öffnen.



2. Es erscheinen alle noch zu bearbeitenden Genehmigungen. Es wird unterschieden zwischen zwei Freigabe-Typen:

- **Externe Freigabe**  
= Die Genehmigung, dass die Implementierung des RFCs durchgeführt werden darf
- **Externer Funktionstest**  
= Die Genehmigung, dass die durchgeführte Implementierung funktionsfähig ist

Nummer	Entscheider	Zustand	Freigabe-Typ	Entscheidungslauf	Fälligkeitsdatum	Entscheidung
GDC-0	Verantwortlicher Schiedsgericht	aktiv	Externer Funktionstest	...	...	
GDC-0	Verantwortlicher Schiedsgericht	aktiv	Externer Funktionstest	...	...	
GDC-0	Verantwortlicher Schiedsgericht	aktiv	Externer Funktionstest	...	...	
GDC-0	Verantwortlicher Schiedsgericht	aktiv	Externe Freigabe	...	...	
GDC-0	Verantwortlicher Schiedsgericht	aktiv	Externe Freigabe	...	...	
GDC-0	Verantwortlicher Schiedsgericht	aktiv	Externe Freigabe	...	...	
GDC-0	Verantwortlicher Schiedsgericht	aktiv	Externe Freigabe	...	...	

3. Per Doppelklick auf die Zeile oder auf die blaumarkierte GDC-Nr. kann ein Ticket geöffnet werden und es kann die Genehmigung bearbeitet werden.

- Im Feld „**Entscheidung**“ kann die Durchführung des RFCs entweder genehmigt oder abgelehnt werden.

The screenshot shows the 'Entscheidung' form for an RFC. The title is 'Entscheidung: GDC-0 | Zustand: aktiv'. The 'Entscheidung' field is a dropdown menu with 'Genehmigt' selected. The 'Fälligkeitsdatum' field is empty, and the 'Zustand' field is 'aktiv'. Below the dropdown is a rich text editor with a toolbar and a text area containing 'Hier eingeben'.



- Im Reiter „**Details**“ stehen die Kontaktinformationen

- Im Reiter „**Beschreibung**“ kann die detaillierte Beschreibung zum Change und die Betroffenen CIs (= Config-Items) gelesen werden

- Im Reiter „**Freigabedokument**“ stehen die freizugebenden Daten zum Change

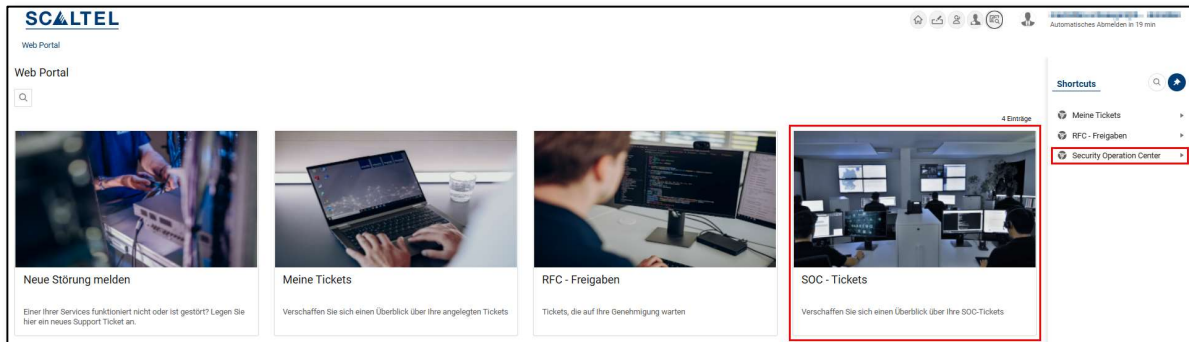
- Im Reiter „**Anhänge**“ können optional Anhänge hochgeladen werden, die entscheidend sind für die Freigabe.

- Im Reiter „**Entscheidungstext**“ wird die Begründung hinterlegt, sollte man eine Freigabe ablehnen

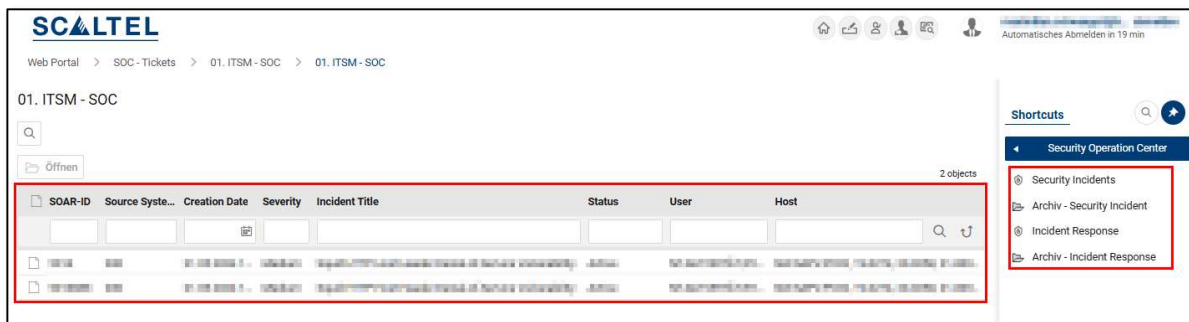
## SOC-Ticketübersicht

Dieser Bereich wird nur für alle SOC-Kunden angezeigt (SOC = Security Operation Center). Es werden alle SOC-Tickets übersichtlich dargestellt.

- Modul öffnen



- Übersicht der SOC-Tickets



- **SOC-Ticket: Details ansehen**  
(Für Rückmeldungen zu SOC-Tickets bitte die üblichen Wege per Mail bzw. Telefon nutzen)

