

WLAN-Gastzugang

AOK-Business-Guests

Dokumentübersicht

Kategorie - Art der Dokumentation	Benutzerhandbuch			
Autor/in	Just, Verena;Kallenberg, Mario			
Fachbereich, Fachteam oder Projektgruppe	BIT-EPS-OSS-1			
Zielgruppe Für wen ist das Dokument bestimmt?	AOK Bayern, AOK PLUS			
Software, Version - optional -				
Status bitte eintragen: Entwurf · In Abstimmung · Gültig ab TT.MM.JJJJ · Überarbeitung	Gültig ab 01.04.2021			
Dokumentenklassifizierung Gem. Grundlagen zur Dokumentenklassifikation	öffentlich			
Dokumentenname	AOK-Business-Guests			
Ablageort - optional - Pfad oder Beschreibung zur Plattform				
Beschreibung des Inhalts Welche Informationen enthält das Dokument?	Dokumentation und Anleitung, wie man sich mit dem WLAN (SSID) „AOK-Business-Guests“ verbinden kann.			
Änderungen und Version	Version	Datum	Änderung	Autor/in
Folgende Regeln bitte beachten: Version 0.1 Erstfassung Version 0.2 – 0.9 Überarbeitungen Version 1.0 Endfassung und erste gültige Version Version 1.1 – 1.9 kleine Änderungen und Ergänzungen Version 2.0 Komplett neue Überarbeitung und damit neue Version Bitte alle Felder ausfüllen!	0.1	22.01.19	Erstfassung	Verena Just; Mario Kallenberg
	0.2	11.04.19	Überarbeitung	BI12308 (VJ)
	0.3	17.08.20	Überarbeitung	BI12308 (VJ)
	0.4	03.12.20	Ticketportal ergänzt	BI12308 (VJ)
	1.0	23.03.21	Abbildungen angepasst	BI12308 (VJ)
	1.1	25.03.21	Überarbeitung Punkt 1	BI12308 (VJ)
	1.2	29.04.21	Überarbeitung	BI12308 (VJ)
	1.3	21.10.21	Überarbeitung Punkt 1 u. Punkt 2.1	BI06324 (MK)
	1.4	29.10.21	Ticketerstellung /-verlängerung überarbeitet	BI12308 (VJ)

Inhalt

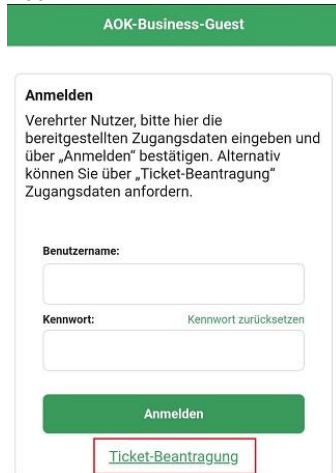
1	Verbindung zur SSID AOK-Business-Guests	4
1.1	Registrierung.....	4
1.2	Ablauf – Freigabe eines WLAN Tickets	7
1.3	Ablauf - Ablehnen eines WLAN Tickets.....	8
1.4	Anmeldung	9
2	Ticketbearbeitung im Ticket-Management	11
2.1	Link zum Ticket-Management.....	11
2.2	Anmeldung am Portal zur Ticketverwaltung.....	11
2.3	Ticketverwaltung.....	12
2.3.1	Tickets am Portal erstellen.....	12
2.3.1.1	Tages-Pass	13
2.3.1.2	Wochen-Pass.....	15
2.3.1.3	Monats-Pass	17
2.3.1.4	Jahres-Pass	19
2.3.2	Tickets verwalten.....	21
2.3.3	Ausstehende Tickets verwalten.....	21
2.3.4	Tickets verlängern.....	22
2.3.4.1	Tages-Pass	22
2.3.4.2	Wochen-Pass.....	23
2.3.4.3	Monats-Pass	24
2.3.4.4	Jahres-Pass	25
3	Unterstützung anfordern	26
4	Ticketmissbrauch	27
5	Glossar	28

1 Verbindung zur SSID AOK-Business-Guests

1.1 Registrierung

- WLAN-Einstellungen am Mobilgerät öffnen
- „AOK-Business-Guests“ auswählen
 - Es öffnet sich ein Anmelde-/ Registrierungsfenster

Abb.1



- Um sich zu registrieren, klicken Sie auf den Link „Ticket-Beantragung“ ganz unten auf der Seite. (siehe Abb.1)
- Es öffnet sich eine Registrierungsseite (siehe Abb.2)
 - Geben Sie bitte alle geforderten Daten ein

Abb.2



Bereitgestellt durch kubus IT

- Sie benötigen einen Sponsor (*), der Ihnen das Ticket genehmigt. Dies ist die Person, die Sie besuchen. Geben Sie daher bitte dessen E-Mail-Adresse in das entsprechende Feld ein. (siehe Abb.3)

(*) Als Sponsoren können ausschließlich Mitarbeiter*innen der AOKen und der kubus IT auftreten. *Private E-Mail-Adressen sind hier unzulässig.*

Abb.3



Bereitgestellt durch kubus IT

- Sind die Angaben alle vollständig, drücken Sie den Button „Registrieren“ (siehe Abb.4)

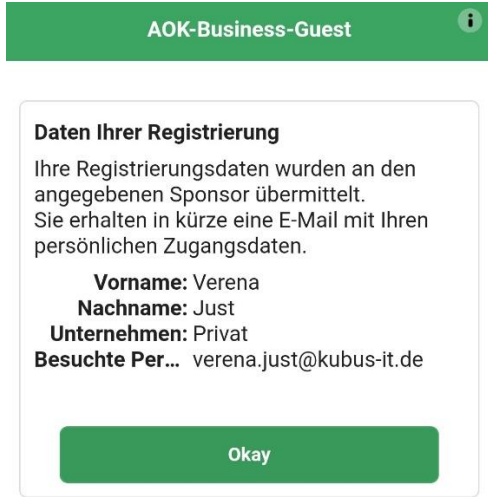
Abb.4



Bereitgestellt durch kubus IT

- Dem Antragsteller werden seine Registrierungsinformationen wie in Abb.5 angezeigt

Abb.5



AOK-Business-Guest ⓘ

Daten Ihrer Registrierung

Ihre Registrierungsdaten wurden an den angegebenen Sponsor übermittelt.
Sie erhalten in kürze eine E-Mail mit Ihren persönlichen Zugangsdaten.

Vorname: Verena
Nachname: Just
Unternehmen: Privat
Besuchte Per... verena.just@kubus-it.de

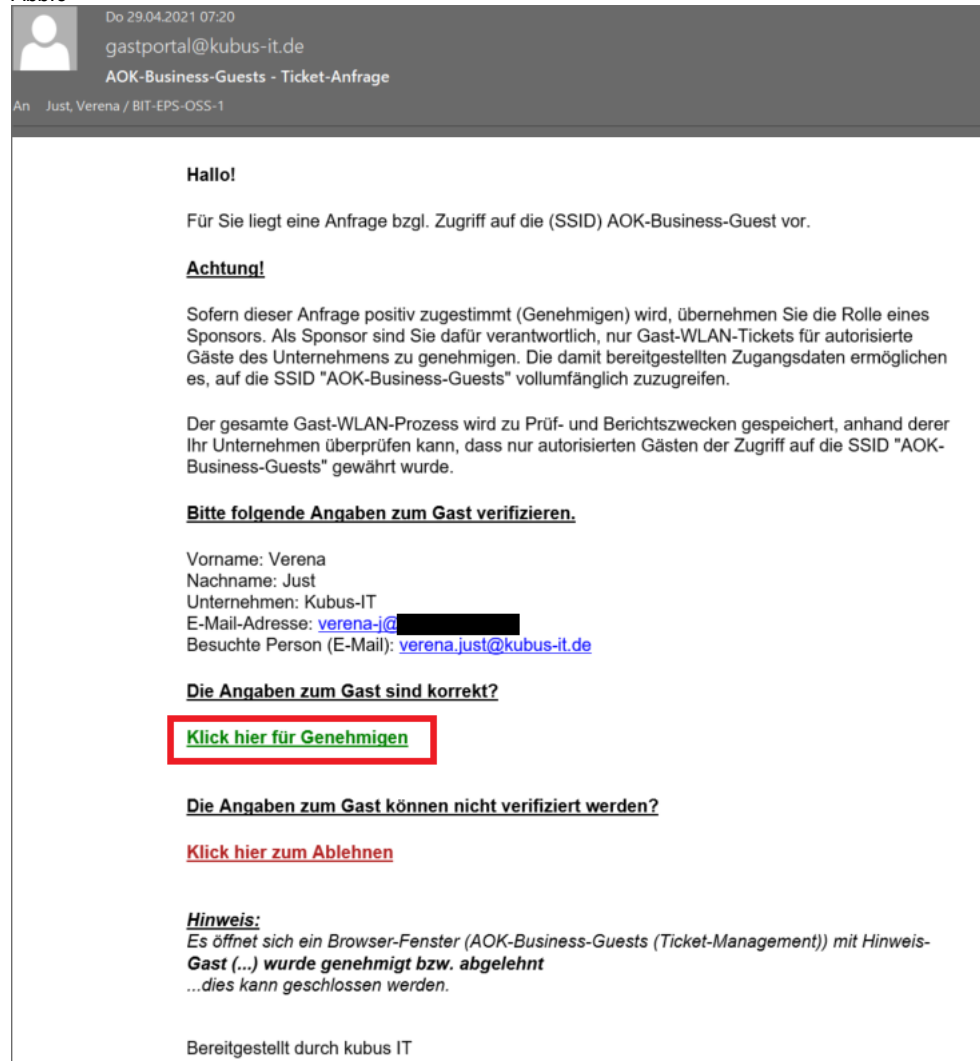
Okay

Bereitgestellt durch kubus IT

1.2 Ablauf – Freigabe eines WLAN Tickets

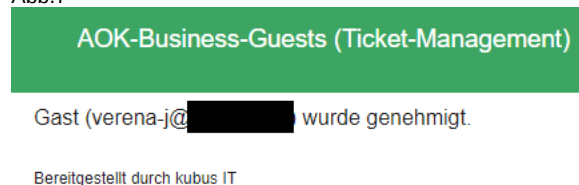
- Der Sponsor erhält eine E-Mail (siehe Abb.6)
- Der Sponsor klickt auf „Klick hier für Genehmigen“ um das Ticket zu genehmigen (siehe Abb.6)

Abb.6



- Es öffnet sich beim Sponsor die in Abb. 7 dargestellte Hinweisseite

Abb.7



- Der Gast erhält nun eine E-Mail mit den Zugangsdaten an die zuvor bei der Registrierung eingegebene E-Mail-Adresse (siehe Abb.8)

Abb.8

Hallo Verena,

Ihre Anfrage für den Zugriff auf AOK-Business-Guest wurde genehmigt.
Bitte nutzen Sie folgende Zugangsdaten:

Benutzername: [verena-j@](#) [REDACTED]
Kennwort: LU@hXp88

Sie haben folgende Eingaben bei der Ticket-Beantragung getätigt:

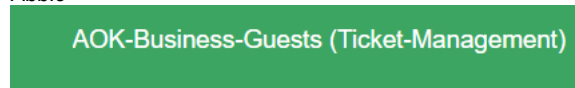
Vorname: Verena
Nachname: Just
E-Mail-Adresse: [verena-j@](#) [REDACTED]
Unternehmen: Kubus-IT
Besuchte Person (E-Mail): [verena.just@kubus-it.de](#)

Bereitgestellt durch kubus IT

1.3 Ablauf - Ablehnen eines WLAN Tickets

- Wenn der Sponsor in der E-Mail auf „Klick hier zum Ablehnen“ klickt (siehe Abb.6), wird das Ticket abgelehnt.
- Es öffnet sich die in Abb. 9 dargestellte Hinweisseite

Abb.9



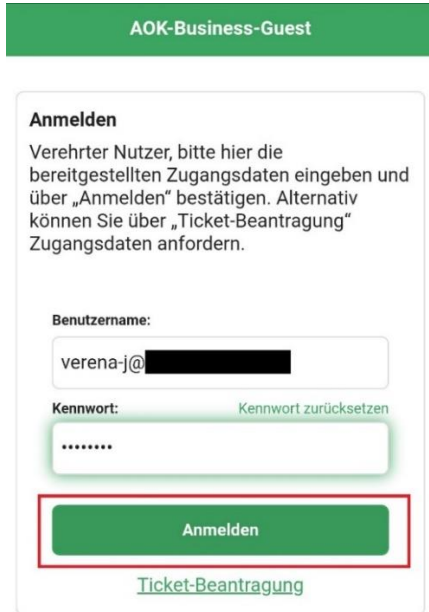
Gast (verena-j@[REDACTED]) wurde abgelehnt.

Bereitgestellt durch kubus IT

1.4 Anmeldung

- Anschließend können die erhaltenen Zugangsdaten in die entsprechenden Felder eingetragen werden. Der Benutzername ist hierbei die angegebene E-Mail-Adresse des Gastes. Mit einem Klick auf „Anmelden“ werden die Eingaben bestätigt. (siehe Abb.10)

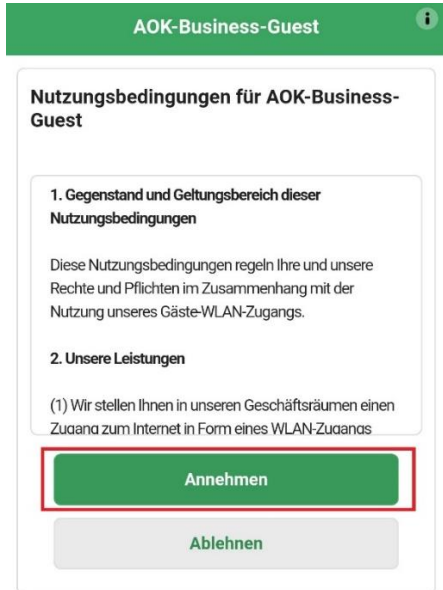
Abb.10



Bereitgestellt durch kubus IT

- Mit dem Bestätigen der Nutzungsbedingungen erhalten Sie Zugang zum WLAN AOK-Business-Guests (siehe Abb.11)

Abb.11



Bereitgestellt durch kubus IT

- Die SSID AOK-Business-Guests kann nun genutzt werden. (siehe Abb.12)

Abb.12



Bereitgestellt durch kubus IT

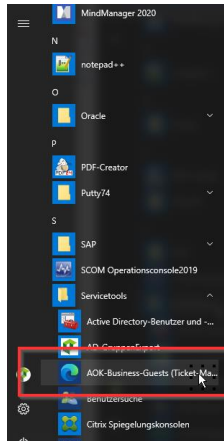
2 Ticketbearbeitung im Ticket-Management

2.1 Link zum Ticket-Management

<https://gastportal.kubus-it.de>

Alternativ kann auch über das „Terminal-Server-Startmenü / Servicetools“ auf das Ticket-Management-System zugegriffen werden. (siehe Abb.13)

Abb.13



2.2 Anmeldung am Portal zur Ticketverwaltung

- Die Anmeldung erfolgt mit Ihrer E-Mail-Adresse (Benutzername) und dem entsprechenden Windows-Kennwort (siehe Abb.14)

Abb.14

AOK-Business-Guests (Ticket-Management)

Achtung!

Mit der Anmeldung (AOK-Business-Guests (Ticket-Management)) übernehmen Sie die Rolle eines Sponsors.

Als Sponsor sind Sie dafür verantwortlich, nur Gast-WLAN-Tickets für autorisierte Gäste Ihres Unternehmens zu erstellen und zu verwalten. Diese Tickets ermöglichen es Gästen, auf die SSID „AOK-Business-Guests“ vollumfänglich zuzugreifen.

Befolgen Sie beim Managen dieser Tickets die Richtlinien Ihres Unternehmens!

Der gesamte Gast-WLAN-Prozess wird zu Prüf- und Berichtszwecken gespeichert, anhand derer Ihr Unternehmen überprüfen kann, dass nur autorisierten Gästen der Zugriff auf die SSID "AOK-Business-Guests" gewährt wurde.

Benutzername:

Kennwort:

Anmelden

Bereitgestellt durch kubus IT

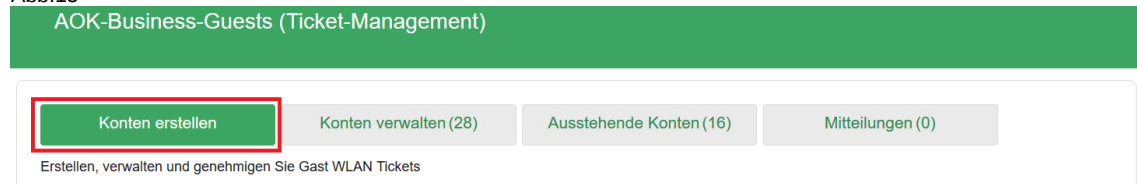
2.3 Ticketverwaltung

In diesem Portal ist es möglich bestehende Tickets (Konten) zu erstellen und verwalten, sowie ausstehende Konten zu bearbeiten.

2.3.1 Tickets am Portal erstellen

Unter dem Punkt „Konten erstellen“ (siehe Abb.15) können Tickets erstellt werden.

Abb.15



Es gibt vier verschiedene Tickettypen.

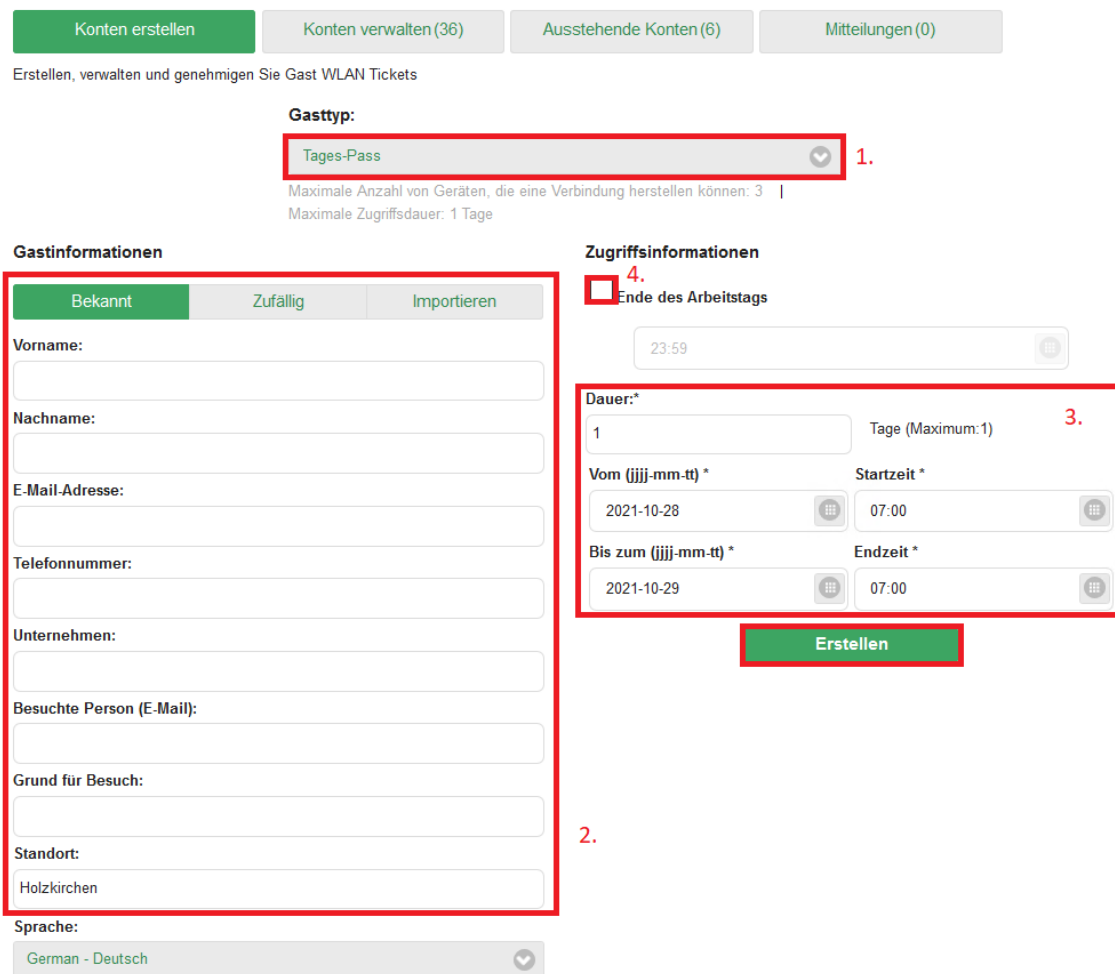
- Tages-Pass
- Wochen-Pass
- Monats-Pass
- Jahres-Pass

Im Folgenden wird dargestellt, wie diese Tickets erstellt werden können.

2.3.1.1 Tages-Pass

- Um einen Tages-Pass zu erstellen, wählen Sie bei Gasttyp „Tages-Pass“ aus. (siehe Abb.16 Punkt 1.)
- Anschließend füllen Sie die Punkte „Vorname“, „Nachname“, „E-Mail-Adresse“, „Unternehmen“ und „Besuchte Person (E-Mail)“ mit den entsprechenden Informationen. Die Felder „Telefonnummer“ und „Standort“ sind optional. (siehe Abb.16 Punkt 2.)
- Ein Tages-Pass ist für 24 Stunden gültig. In diesem Beispiel vom 28-10-2021 07:00Uhr bis 29-10-2021 07:00Uhr (siehe Abb.16 Punkt 3.)
- Alternativ kann auch der Haken bei „Ende des Arbeitstags“ gesetzt werden, dann ist das Ticket bis 23:59Uhr gültig. (siehe Abb.16 Punkt 4.)
- Mit einem Klick auf „Erstellen“ wird das Ticket generiert. (siehe Abb.16 Punkt 5.)

Abb.16



Konten erstellen Konten verwalten (36) Ausstehende Konten (6) Mitteilungen (0)

Erstellen, verwalten und genehmigen Sie Gast WLAN Tickets

Gasttyp:

Tages-Pass 1.

Maximale Anzahl von Geräten, die eine Verbindung herstellen können: 3 | Maximale Zugriffsdauer: 1 Tage

Gastinformationen

Bekannt Zufällig Importieren

Vorname:

Nachname:

E-Mail-Adresse:

Telefonnummer:

Unternehmen:

Besuchte Person (E-Mail):

Grund für Besuch:

Standort:

Holzkirchen

Sprache:

German - Deutsch

Zugriffsinformationen

4. ☐ Ende des Arbeitstags

23:59

Dauer:* 1 Tage (Maximum:1) 3.

Vom (jjjj-mm-tt) * Startzeit *

2021-10-28 07:00

Bis zum (jjjj-mm-tt) * Endzeit *

2021-10-29 07:00

Erstellen

2.

- Nach dem Erstellen des Tickets, werden die Kontoinformationen zusammengefasst angezeigt.

Abb.17

Konten erstellen

Konten verwalten (38)

Ausstehende Konten (5)

Mitteilungen (0)

Kontoinformationen

Benutzername:	max.mustermann@domain.de
Kennwort:	
Vorname:	Max
Nachname:	Mustermann
E-Mail-Adresse:	max.mustermann@domain.de
Unternehmen:	Imagine GmbH
Telefonnummer:	0152123456
Besuchte Person (E-Mail):	robert.wilson@kubus-it.de
Grund für Besuch:	Meeting zum Thema "Erstellung eines WLAN Tickets"
Gasttyp:	Tages-Pass
Vom (jjjj-mm-tt):	2021-10-28 07:00
Bis zum (jjjj-mm-tt):	2021-10-29 07:00
Ort:	Deutschland
SSID:	AOK-Business-Guest
Sprache:	German
Standort:	Holzkirchen
Verbleibende Zeit:	0T 20Std 17Mo
Status:	Erstellt

1.

2.

Benachrichtigen

Fertig

- Mit dem Klick auf „Fertig“ (siehe Abb.17 Punkt 2.) wird die Übersicht geschlossen.
- Es besteht aber auch die Möglichkeit eine E-Mail-Benachrichtigung an den Sponsor des Tickets zu senden (siehe Abb.18). Hierfür auf „Benachrichtigen“ klicken. (siehe Abb.17 Punkt 1.)

Abb.18

Benachrichtigen

Benachrichtigungen zustellen über:

☒ E-Mail

E-Mail-Adresse des Sponsors*

robert.wilson@kubus-it.de

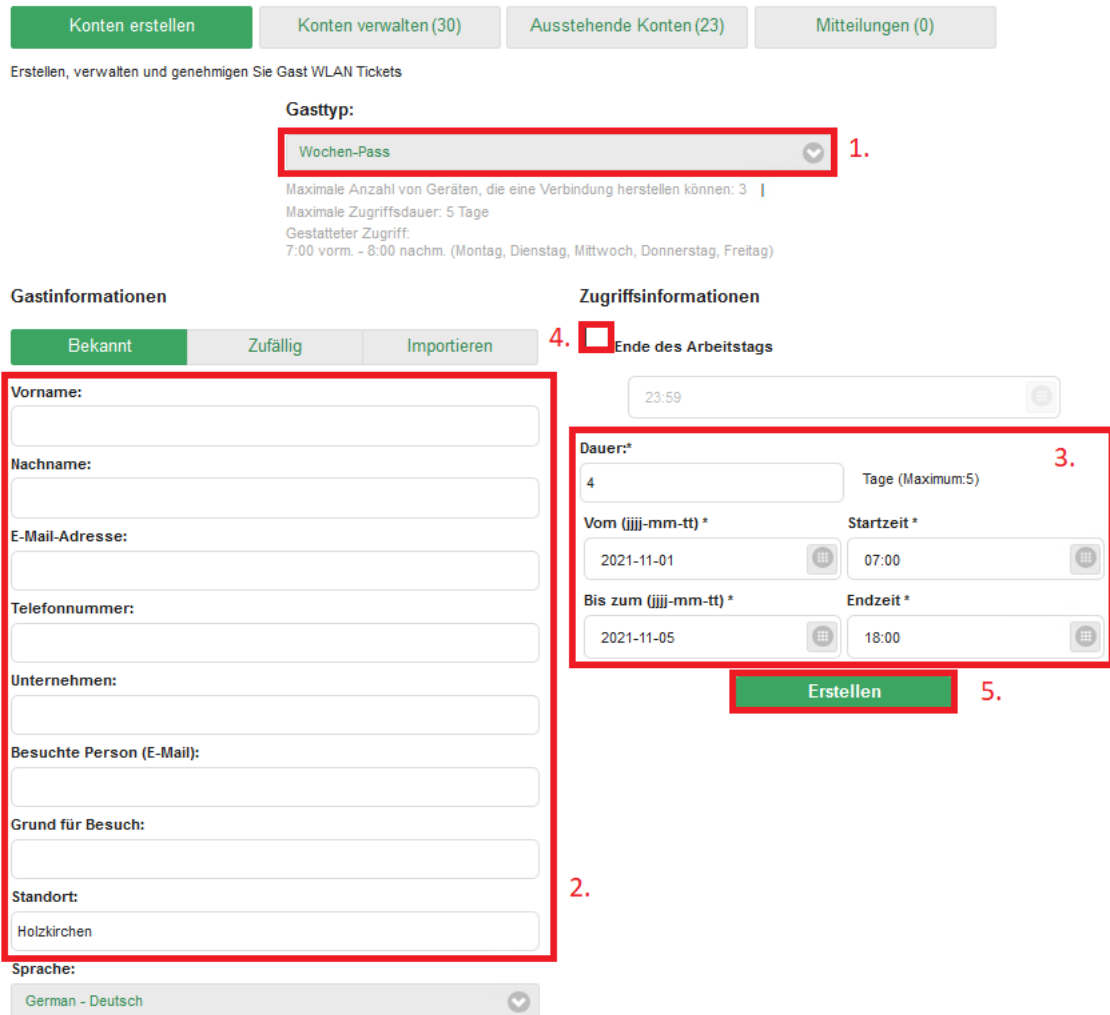
Abbrechen

OK

2.3.1.2 Wochen-Pass

- Um einen Wochen-Pass zu erstellen, wählen Sie bei Gasttyp „Wochen-Pass“ aus. (siehe Abb.19 Punkt 1.)
- Anschließend füllen Sie die Punkte „Vorname“, „Nachname“, „E-Mail-Adresse“, „Unternehmen“ und „Besuchte Person (E-Mail)“ mit den entsprechenden Informationen. Die Felder „Telefonnummer“ und „Standort“ sind optional. (siehe Abb.19 Punkt 2.)
- Wichtig ist hier, dass ein Wochen-Pass für maximal 5 Tage gültig ist. Der gestattete Zugriff ist von 7:00Uhr bis 20:00Uhr (Mo-Fr) festgelegt.
- Es kann auch eine Gültigkeit eingestellt werden, die weniger als 5 Tage beträgt. In diesem Beispiel ist das Ticket vom 01-11-2021 07:00Uhr bis 05-11-2021 18:00Uhr gültig. (siehe Abb.19 Punkt 3.)
- Auch hier kann der Haken bei „Ende des Arbeitstags“ gesetzt werden. (siehe Abb.19 Punkt 4.)
- Mit einem Klick auf „Erstellen“ wird das Ticket generiert. (siehe Abb.19 Punkt 5.)

Abb.19



Konten erstellen Konten verwalten (30) Ausstehende Konten (23) Mitteilungen (0)

Erstellen, verwalten und genehmigen Sie Gast WLAN Tickets

Gasttyp:

Wochen-Pass 1.

Maximale Anzahl von Geräten, die eine Verbindung herstellen können: 3 |
 Maximale Zugriffsdauer: 5 Tage
 Gestatteter Zugriff:
 7:00 vorm. - 8:00 nachm. (Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag)

Gastinformationen **Zugriffsinformationen**

Bekannt Zufällig Importieren

Vorname:

Nachname:

E-Mail-Adresse:

Telefonnummer:

Unternehmen:

Besuchte Person (E-Mail):

Grund für Besuch:

Standort:

Sprache:

Zugriffsinformationen

☒ Ende des Arbeitstags 4.

23:59

Dauer: Tage (Maximum: 5) 3.

Vom (jjjj-mm-tt) * Startzeit *

Bis zum (jjjj-mm-tt) * Endzeit *

Erstellen 5.

- Nach dem Erstellen des Tickets, werden die Kontoinformationen zusammengefasst angezeigt.

Abb.20

Konten erstellen

Konten verwalten (39)

Ausstehende Konten (5)

Mitteilungen (0)

Kontoinformationen

Benutzername:	max.mustermann@domain.de1
Kennwort:	
Vorname:	Max
Nachname:	Mustermann
E-Mail-Adresse:	max.mustermann@domain.de
Unternehmen:	Imagine GmbH
Telefonnummer:	0152123456
Besuchte Person (E-Mail):	robert.wilson@kubus-it.de
Grund für Besuch:	Meeting zum Thema "Erstellung eines WLAN Tickets"
Gasttyp:	Wochen-Pass
Vom (jjjj-mm-tt):	2021-11-01 07:00
Bis zum (jjjj-mm-tt):	2021-11-05 18:00
Ort:	Deutschland
SSID:	AOK-Business-Guest
Sprache:	German
Standort:	Holzkirchen
Verbleibende Zeit:	4T 11Std 00Mo
Status:	Erstellt

1.

2.

Benachrichtigen

Fertig

- Mit dem Klick auf „Fertig“ (siehe Abb.20 Punkt 2.) wird die Übersicht geschlossen.
- Es besteht aber auch die Möglichkeit eine E-Mail-Benachrichtigung an den Sponsor des Tickets zu senden (siehe Abb.21). Hierfür auf „Benachrichtigen“ klicken. (siehe Abb.20 Punkt 1.)

Abb.21

Benachrichtigen

Benachrichtigungen zustellen über:

☒ E-Mail

E-Mail-Adresse des Sponsors*

robert.wilson@kubus-it.de|

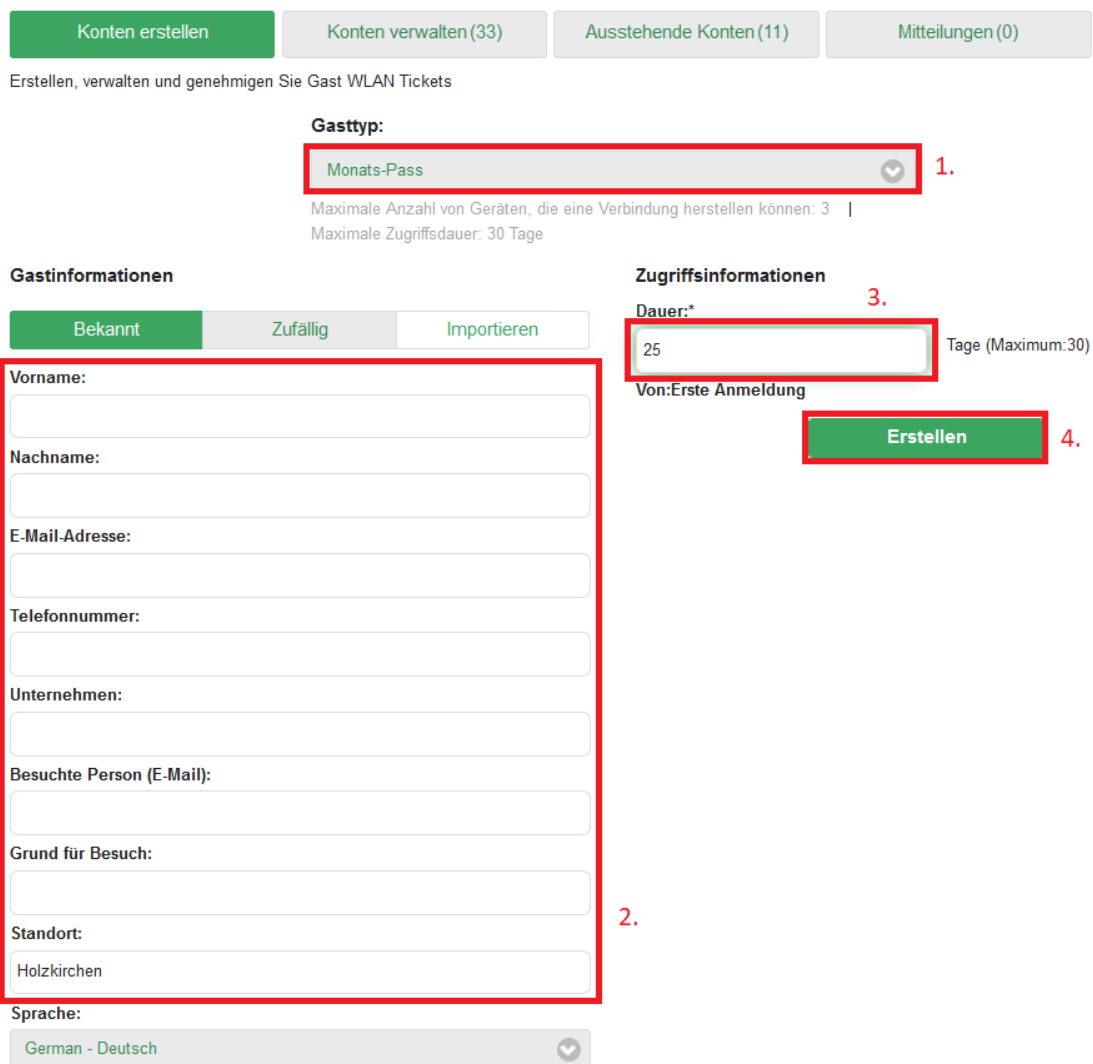
Abbrechen

OK

2.3.1.3 Monats-Pass

- Um einen Monats-Pass zu erstellen, wählen Sie bei Gasttyp „Monats-Pass“ aus. (siehe Abb.22 Punkt 1.)
- Anschließend füllen Sie die Punkte „Vorname“, „Nachname“, „E-Mail-Adresse“, „Unternehmen“ und „Besuchte Person (E-Mail)“ mit den entsprechenden Informationen. Die Felder „Telefonnummer“ und „Standort“ sind optional. (siehe Abb.22 Punkt 2.)
- Ein Monats-Pass ist für maximal 30 Tage gültig. Es kann auch eine Gültigkeit eingestellt werden, die weniger als 30 Tage beträgt. In diesem Beispiel ist das Ticket 25 Tage gültig. (siehe Abb.22 Punkt 3.) Das Ticket ist dann ab der ersten Anmeldung, die angegebene Anzahl an Tagen gültig.
- Mit einem Klick auf „Erstellen“ wird das Ticket generiert. (siehe Abb.22 Punkt 4.)

Abb.22



Konten erstellen Konten verwalten (33) Ausstehende Konten (11) Mitteilungen (0)

Erstellen, verwalten und genehmigen Sie Gast WLAN Tickets

Gasttyp:

Monats-Pass 1.

Maximale Anzahl von Geräten, die eine Verbindung herstellen können: 3 |
Maximale Zugriffsdauer: 30 Tage

Gastinformationen

Bekannt Zufällig Importieren

Vorname:
Nachname:
E-Mail-Adresse:
Telefonnummer:
Unternehmen:
Besuchte Person (E-Mail):
Grund für Besuch:
Standort:
Holzkirchen 2.

Sprache:
German - Deutsch

Zugriffsinformationen

Dauer:* 3.
25 Tage (Maximum:30)
Von: Erste Anmeldung

Erstellen 4.

- Nach dem Erstellen des Tickets, werden die Kontoinformationen zusammengefasst angezeigt.

Abb.23

AOK-Business-Guests (Ticket-Management)

Konten erstellen Konten verwalten (2) Ausstehende Konten (0) Mitteilungen (0)

Kontoinformationen

Benutzername:	max.mustermann@domain.de
Kennwort:	
Vorname:	Max
Nachname:	Mustermann
E-Mail-Adresse:	max.mustermann@domain.de
Unternehmen:	Imagine GmbH
Telefonnummer:	015296576781
Besuchte Person (E-Mail):	robert.wilson@kubus-it.de
Grund für Besuch:	Meeting zum Thema "Erstellung eines WLAN Tickets"
Gasttyp:	Monats-Pass
Vom (jjjj-mm-tt):	
Bis zum (jjjj-mm-tt):	
Von:	Erste Anmeldung
Ort:	Deutschland
SSID:	AOK-Business-Guest
Sprache:	German
Standort:	Holzkirchen
Verbleibende Zeit:	90 Tage
Status:	Erstellt

1. Benachrichtigen 2. Fertig

- Mit dem Klick auf „Fertig“ (siehe Abb.23 Punkt 2.) wird die Übersicht geschlossen.
- Es besteht aber auch die Möglichkeit eine E-Mail-Benachrichtigung an den Sponsor des Tickets zu senden (siehe Abb.24). Hierfür auf „Benachrichtigen“ klicken. (siehe Abb.23 Punkt 1.)

Abb.24

Benachrichtigen

Benachrichtigungen zustellen über:

☒ E-Mail

E-Mail-Adresse des Sponsors*

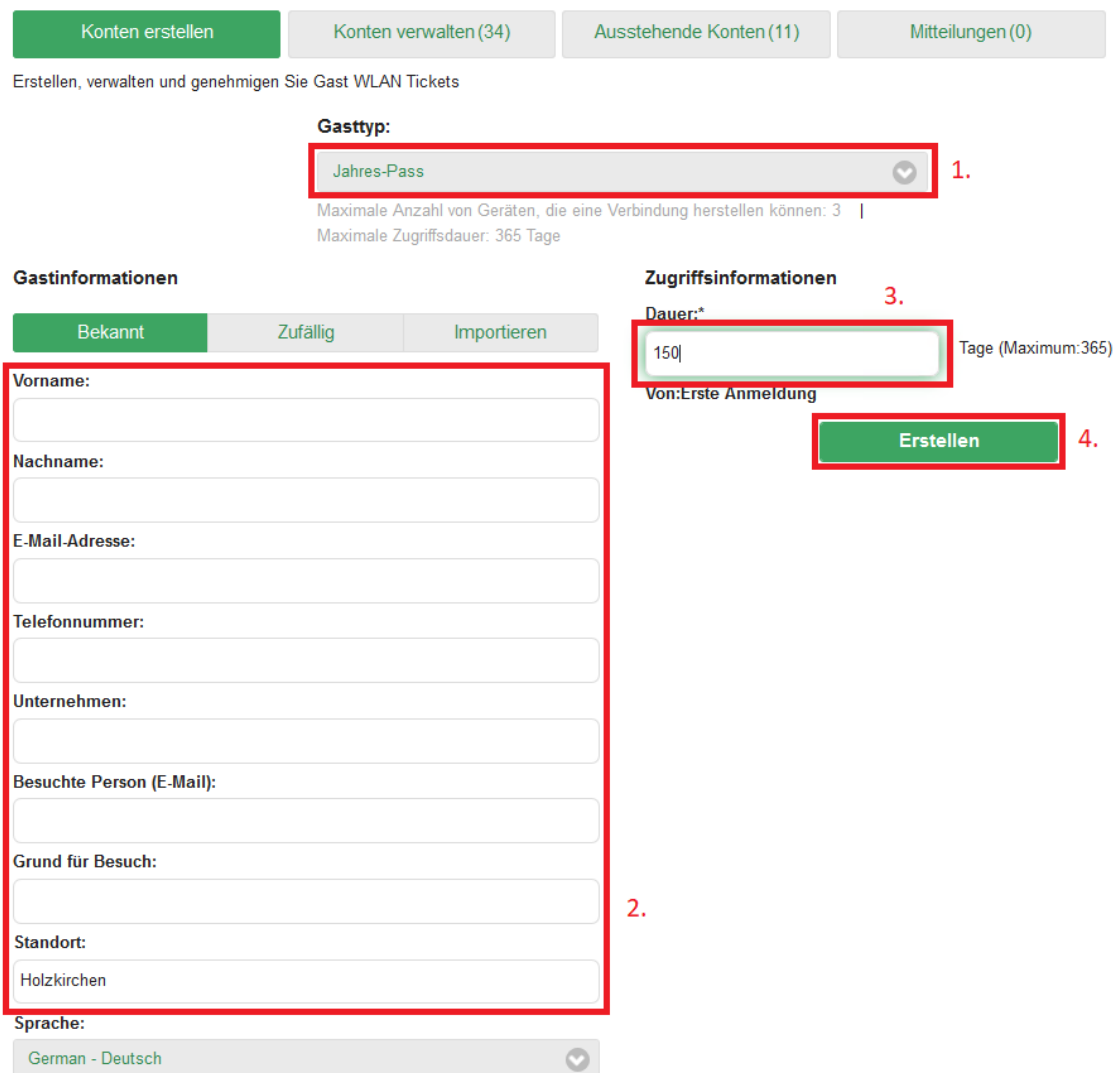
robert.wilson@kubus-it.de

Abbrechen OK

2.3.1.4 Jahres-Pass

- Um einen Jahres-Pass zu erstellen, wählen Sie bei Gasttyp „Jahres-Pass“ aus. (siehe Abb.25 Punkt 1.)
- Anschließend füllen Sie die Punkte „Vorname“, „Nachname“, „E-Mail-Adresse“, „Unternehmen“ und „Besuchte Person (E-Mail)“ mit den entsprechenden Informationen. Die Felder „Telefonnummer“ und „Standort“ sind optional. (siehe Abb.25 Punkt 2.)
- Ein Jahres-Pass ist für maximal 365 Tage gültig. Es kann auch eine Gültigkeit eingestellt werden, die weniger als 365 Tage beträgt. In diesem Beispiel ist das Ticket 150 Tage gültig. (siehe Abb.25 Punkt 3.) Das Ticket ist dann ab der ersten Anmeldung, die angegebene Anzahl an Tagen gültig.
- Mit einem Klick auf „Erstellen“ wird das Ticket generiert. (siehe Abb.25 Punkt 4.)

Abb.25



Konten erstellen Konten verwalten (34) Ausstehende Konten (11) Mitteilungen (0)

Erstellen, verwalten und genehmigen Sie Gast WLAN Tickets

Gasttyp:

Jahres-Pass 1.

Maximale Anzahl von Geräten, die eine Verbindung herstellen können: 3 |
Maximale Zugriffsdauer: 365 Tage

Gastinformationen

Bekannt Zufällig Importieren

Vorname:

Nachname:

E-Mail-Adresse:

Telefonnummer:

Unternehmen:

Besuchte Person (E-Mail):

Grund für Besuch:

Standort:
Holzkirchen

Sprache:
German - Deutsch

Zugriffsinformationen

Dauer:* 3.
150 Tage (Maximum:365)

Von: Erste Anmeldung

Erstellen 4.

2.

- Nach dem Erstellen des Tickets, werden die Kontoinformationen zusammengefasst angezeigt.

Abb.26

Konten erstellen

Konten verwalten (41)

Ausstehende Konten (5)

Mitteilungen (0)

Kontoinformationen

Benutzername:	max.mustermann@domain.de3
Kennwort:	
Vorname:	Max
Nachname:	Mustermann
E-Mail-Adresse:	max.mustermann@domain.de
Unternehmen:	Imagine GmbH
Telefonnummer:	0152123456
Besuchte Person (E-Mail):	robert.wilson@kubus-it.de
Grund für Besuch:	Meeting zum Thema "Erstellung eines WLAN Tickets"
Gasttyp:	Jahres-Pass
Vom (jjjj-mm-tt):	
Bis zum (jjjj-mm-tt):	
Von:	Erste Anmeldung
Ort:	Deutschland
SSID:	AOK-Business-Guest
Sprache:	German
Standort:	Holzkirchen
Verbleibende Zeit:	90 Tage
Status:	Erstellt

1. Benachrichtigen

2. Fertig

- Mit dem Klick auf „Fertig“ (siehe Abb.26 Punkt 2.) wird die Übersicht geschlossen.
- Es besteht aber auch die Möglichkeit eine E-Mail-Benachrichtigung an den Sponsor des Tickets zu senden (siehe Abb.27). Hierfür auf „Benachrichtigen“ klicken. (siehe Abb.26 Punkt 1.)

Abb.27

Benachrichtigen

Benachrichtigungen zustellen über:

☒ E-Mail

E-Mail-Adresse des Sponsors*

robert.wilson@kubus-it.de|

Abbrechen

OK

2.3.2 Tickets verwalten

- Unter dem Punkt „Konten verwalten“ werden alle Tickets angezeigt. (siehe Abb.28)
- für die Verwaltung einzelner Tickets, einfach den Haken vor dem entsprechenden Ticket setzen.
- Nun haben Sie verschiedene Möglichkeiten dieses Ticket zu verwalten
 - Unter „Bearbeiten“ können Sie die Angaben, die bei der Ticketerstellung gemacht wurden ändern.
 - Mit „Erneut senden“ können Sie die Ticketinformationen erneut per E-Mail senden.
 - Der Punkt „Verlängern“ kann nur angeklickt werden, wenn das Ticket schon aktiviert wurde. (Wie man ein Ticket verlängert wird unter Punkt 2.3.4 genauer erläutert)
 - Wenn Sie das Ticket vorübergehend deaktivieren möchten, klicken Sie auf „Sperren“. Bitte geben Sie in diesem Fall einen Grund für die Sperrung auf der erscheinenden Seite ein.
 - Nur, wenn ein Ticket bereits abgelaufen ist, kann der Punkt „Reaktivieren“ ausgewählt werden
 - Um das Konto dauerhaft zu entfernen, klicken Sie auf „Löschen“

Abb.28

AOK-Business-Guests (Ticket-Management)

Konten erstellen **Konten verwalten (1)** Ausstehende Konten (0) Mitteilungen (0)

Erstellen, verwalten und genehmigen Sie Gast WLAN Tickets

Bearbeiten Erneut senden Verlängern Sperren Löschen Reaktivieren Aktualisieren 

☐	Benutzername	Status	Vorname	Nachname	E-Mail-Adre...	Telefonnum...	Ablaufdat...	Verbleibe...
☒	max.mustermann@domain.d	Erstellt	Max	Mustermann	max.musterman	015296576781		90 Tage

2.3.3 Ausstehende Tickets verwalten

- Unter dem Reiter „Ausstehende Konten“ können alle Tickets eingesehen werden, die weder genehmigt noch abgelehnt wurden. (siehe Abb.29)
- Sie haben nun die Möglichkeit ein ausstehendes Ticket zu „Genehmigen“, abzulehnen („Ablehnen“) oder zu „Löschen“. Auch hierzu muss der Haken vor dem entsprechenden Ticket gesetzt sein.

Abb.29

AOK-Business-Guests (Ticket-Management)

Konten erstellen Konten verwalten (1) **Ausstehende Konten (1)** Mitteilungen (0)

Erstellen, verwalten und genehmigen Sie Gast WLAN Tickets

Genehmigen Ablehnen Löschen Aktualisieren 

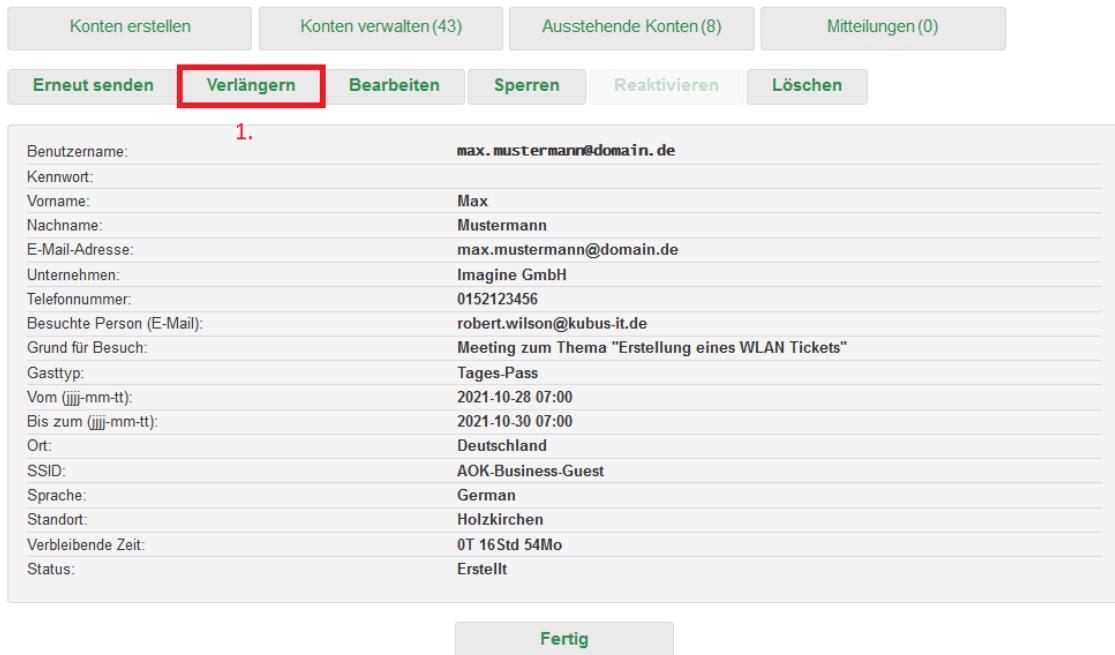
☒	Benutzername	Status	Vorname	Nachname	E-Mail-Adr...	Telefonnu...	Unterneh...	Grund für...	Standort	Gästetyp
☒	verena.just@kubus-it.de	Genehmigung ausstehend	Verena	Just	verena.just@k	it.de	Kubus-IT		Deutschland	Tages-Pass

2.3.4 Tickets verlängern

2.3.4.1 Tages-Pass

Um einen Tages-Pass zu verlängern, klicken Sie auf den Benutzernamen des entsprechenden Tickets. Es öffnet sich das Übersichtsfenster für diesen WLAN-Zugang. (siehe Abb.30)
Klicken Sie auf den Button „Verlängern“ um die Gültigkeit des Tickets zu verändern. (siehe Abb.30 Punkt 1.)

Abb.30



Konten erstellen Konten verwalten (43) Ausstehende Konten (8) Mitteilungen (0)

Erneut senden **Verlängern** Bearbeiten Sperren Reaktivieren Löschen

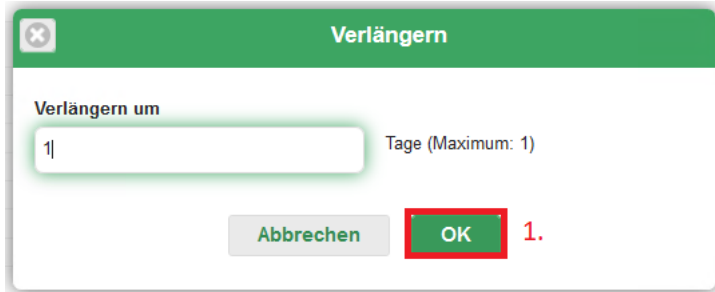
1.

Benutzername:	max.mustermann@domain.de
Kennwort:	
Vorname:	Max
Nachname:	Mustermann
E-Mail-Adresse:	max.mustermann@domain.de
Unternehmen:	Imagine GmbH
Telefonnummer:	0152123456
Besuchte Person (E-Mail):	robert.wilson@kubus-it.de
Grund für Besuch:	Meeting zum Thema "Erstellung eines WLAN Tickets"
Gasttyp:	Tages-Pass
Vom (jjjj-mm-tt):	2021-10-28 07:00
Bis zum (jjjj-mm-tt):	2021-10-30 07:00
Ort:	Deutschland
SSID:	AOK-Business-Guest
Sprache:	German
Standort:	Holzkirchen
Verbleibende Zeit:	0T 16Std 54Mo
Status:	Erstellt

Fertig

Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie das Ticket immer nur um 1 Tag verlängern können. (siehe Abb.31)
Mit einem Klick auf „OK“ wird die Auswahl bestätigt. (siehe Abb.31 Punkt 1.)

Abb.31



Verlängern

Verlängern um

1| Tage (Maximum: 1)

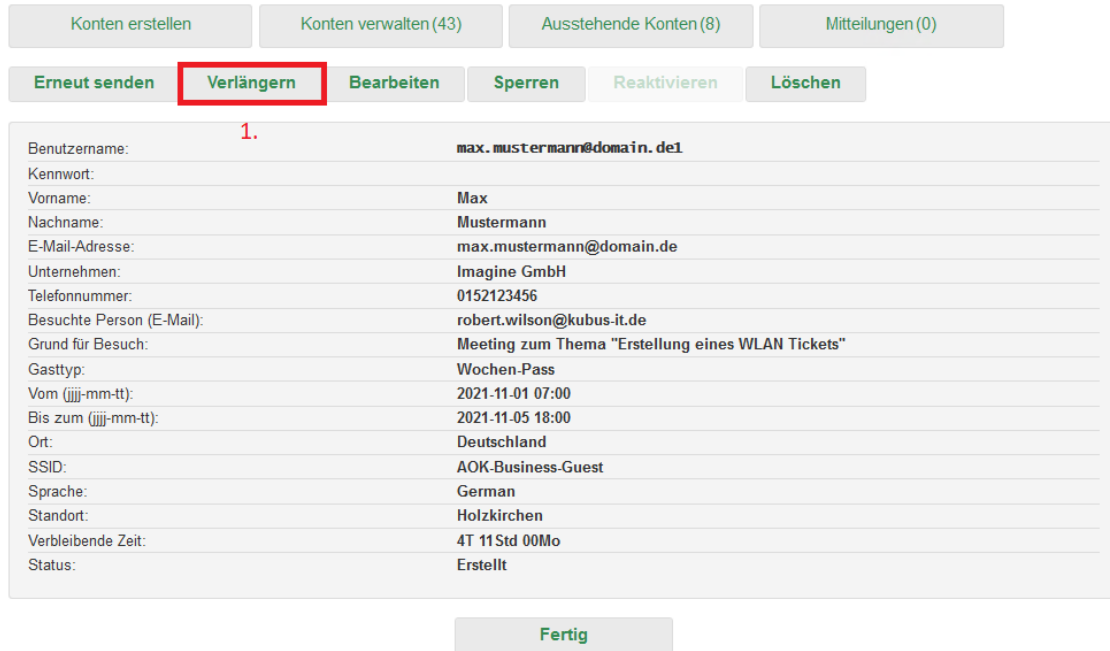
Abbrechen **OK** 1.

2.3.4.2 Wochen-Pass

Um einen Wochen-Pass zu verlängern, klicken Sie auf den Benutzernamen des entsprechenden Tickets. Es öffnet sich das Übersichtsfenster für diesen WLAN-Zugang. (siehe Abb.32)

Klicken Sie auf den Button „Verlängern“ um die Gültigkeit des Tickets zu verändern. (siehe Abb.32 Punkt 1.)

Abb.32



Konten erstellen Konten verwalten (43) Ausstehende Konten (8) Mitteilungen (0)

Erneut senden **Verlängern** Bearbeiten Sperren Reaktivieren Löschen

1.

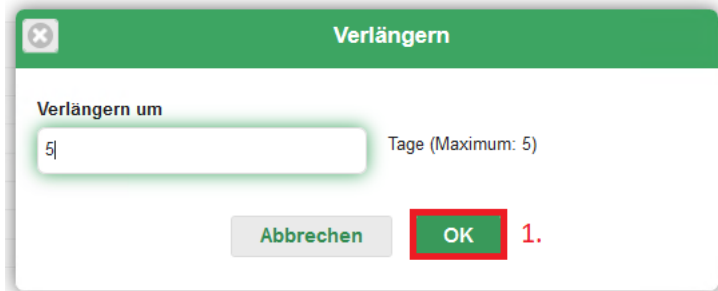
Benutzername:	max.mustermann@domain.de1
Kennwort:	
Vorname:	Max
Nachname:	Mustermann
E-Mail-Adresse:	max.mustermann@domain.de
Unternehmen:	Imagine GmbH
Telefonnummer:	0152123456
Besuchte Person (E-Mail):	robert.wilson@kubus-it.de
Grund für Besuch:	Meeting zum Thema "Erstellung eines WLAN Tickets"
Gasttyp:	Wochen-Pass
Vom (jjjj-mm-tt):	2021-11-01 07:00
Bis zum (jjjj-mm-tt):	2021-11-05 18:00
Ort:	Deutschland
SSID:	AOK-Business-Guest
Sprache:	German
Standort:	Holzkirchen
Verbleibende Zeit:	4T 11Std 00Mo
Status:	Erstellt

Fertig

Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie das Ticket um maximal 5 Tage verlängern können. (siehe Abb.33)

Mit einem Klick auf „OK“ wird die Auswahl bestätigt. (siehe Abb.33 Punkt 1.)

Abb.33



Verlängern

Verlängern um

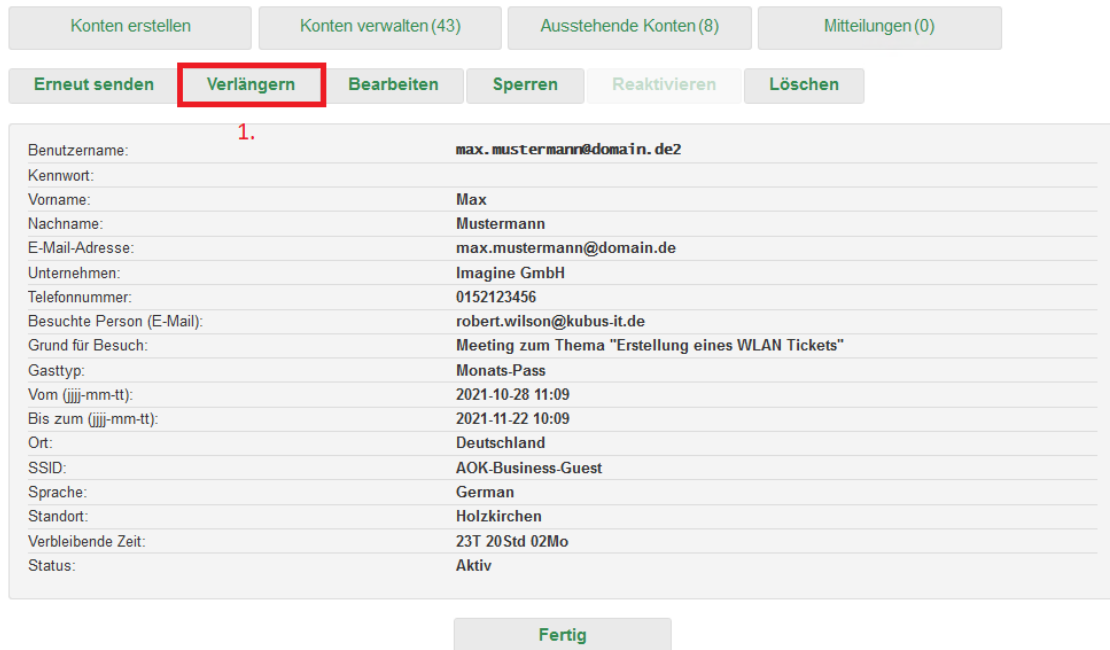
5 Tage (Maximum: 5)

Abbrechen **OK** 1.

2.3.4.3 Monats-Pass

Um einen Monats-Pass zu verlängern, klicken Sie auf den Benutzernamen des entsprechenden Tickets. Es öffnet sich das Übersichtsfenster für diesen WLAN-Zugang. (siehe Abb.34)
Klicken Sie auf den Button „Verlängern“ um die Gültigkeit des Tickets zu verändern. (siehe Abb.34 Punkt 1.)

Abb.34



Konten erstellen Konten verwalten (43) Ausstehende Konten (8) Mitteilungen (0)

Erneut senden **Verlängern** Bearbeiten Sperren Reaktivieren Löschen

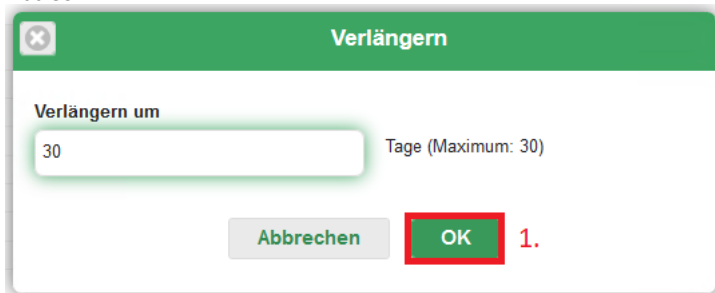
1.

Benutzername:	max.mustermann@domain.de2
Kennwort:	
Vorname:	Max
Nachname:	Mustermann
E-Mail-Adresse:	max.mustermann@domain.de
Unternehmen:	Imagine GmbH
Telefonnummer:	0152123456
Besuchte Person (E-Mail):	robert.wilson@kubus-it.de
Grund für Besuch:	Meeting zum Thema "Erstellung eines WLAN Tickets"
Gasttyp:	Monats-Pass
Vom (jjjj-mm-tt):	2021-10-28 11:09
Bis zum (jjjj-mm-tt):	2021-11-22 10:09
Ort:	Deutschland
SSID:	AOK-Business-Guest
Sprache:	German
Standort:	Holzkirchen
Verbleibende Zeit:	23T 20Std 02Mo
Status:	Aktiv

Fertig

Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie das Ticket um maximal 30 Tage verlängern können. (siehe Abb.35)
Mit einem Klick auf „OK“ wird die Auswahl bestätigt. (siehe Abb.35 Punkt 1.)

Abb.35



Verlängern

Verlängern um

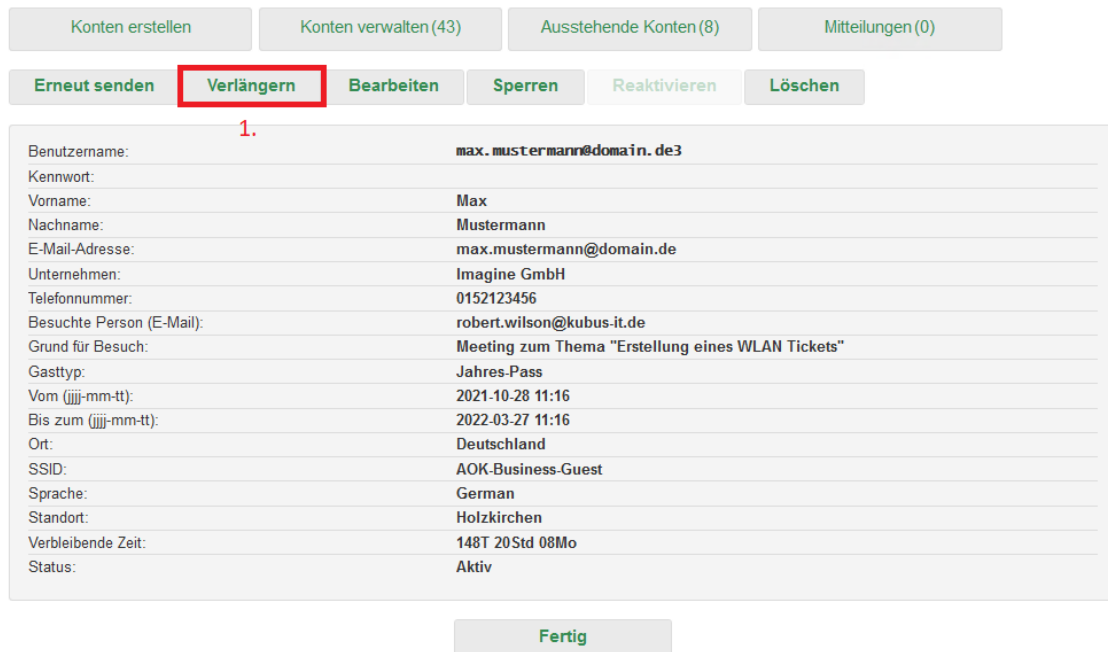
30 Tage (Maximum: 30)

Abbrechen **OK** 1.

2.3.4.4 Jahres-Pass

Um einen Jahres-Pass zu verlängern, klicken Sie auf den Benutzernamen des entsprechenden Tickets. Es öffnet sich das Übersichtsfenster für diesen WLAN-Zugang. (siehe Abb.36)
Klicken Sie auf den Button „Verlängern“ um die Gültigkeit des Tickets zu verändern. (siehe Abb.36 Punkt 1.)

Abb.36



Konten erstellen Konten verwalten (43) Ausstehende Konten (8) Mitteilungen (0)

Erneut senden **Verlängern** Bearbeiten Sperren Reaktivieren Löschen

1.

Benutzername:	max.mustermann@domain.de3
Kennwort:	
Vorname:	Max
Nachname:	Mustermann
E-Mail-Adresse:	max.mustermann@domain.de
Unternehmen:	Imagine GmbH
Telefonnummer:	0152123456
Besuchte Person (E-Mail):	robert.wilson@kubus-it.de
Grund für Besuch:	Meeting zum Thema "Erstellung eines WLAN Tickets"
Gasttyp:	Jahres-Pass
Vom (jjjj-mm-tt):	2021-10-28 11:16
Bis zum (jjjj-mm-tt):	2022-03-27 11:16
Ort:	Deutschland
SSID:	AOK-Business-Guest
Sprache:	German
Standort:	Holzkirchen
Verbleibende Zeit:	148T 20Std 08Mo
Status:	Aktiv

Fertig

Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie das Ticket um maximal 365 Tage verlängern können. (siehe Abb.37)

Mit einem Klick auf „OK“ wird die Auswahl bestätigt. (siehe Abb.37 Punkt 1.)

Abb.37



Verlängern

Verlängern um

365 Tage (Maximum: 365)

Abbrechen **OK** 1.

3 Unterstützung anfordern

Sollten Sie im Umgang mit dem Ticket-Management auf Unklarheiten stoßen, können Sie hierzu gerne einen Service-Request erstellen.

Erstellen Sie im Self-Service-Center über das Feld „Störung oder Anfrage melden“ einen Service Request. Anschließend „Meldung an kubus IT“ anklicken und beim Stichwort über die Lupe „Sonstige Störung“ auswählen.

Im Freitext sollten folgende Informationen aufgeführt sein:

Anforderungsbeschreibung

Zusammenfassung: AOK-Business-Guests / Hilfe bei der Ticketerstellung
Details: wobei benötigen Sie Hilfe?

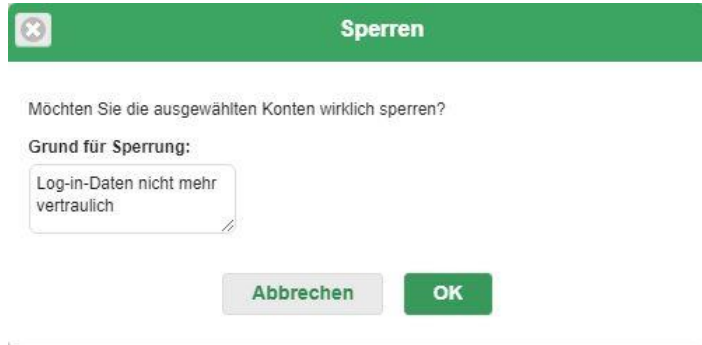
Als Hinweis können Sie gerne dazuschreiben, dass das Ticket an das Servicemodul SM-013 (WLAN MANAGEMENT) weitergeleitet werden soll.

4 Ticketmissbrauch

Wenn Sie feststellen, dass die Gast-Ticket Daten für unbefugte ersichtlich geworden sind, und dadurch missbräuchlich genutzt werden können, müssen Sie das Gast-Ticket unverzüglich sperren.

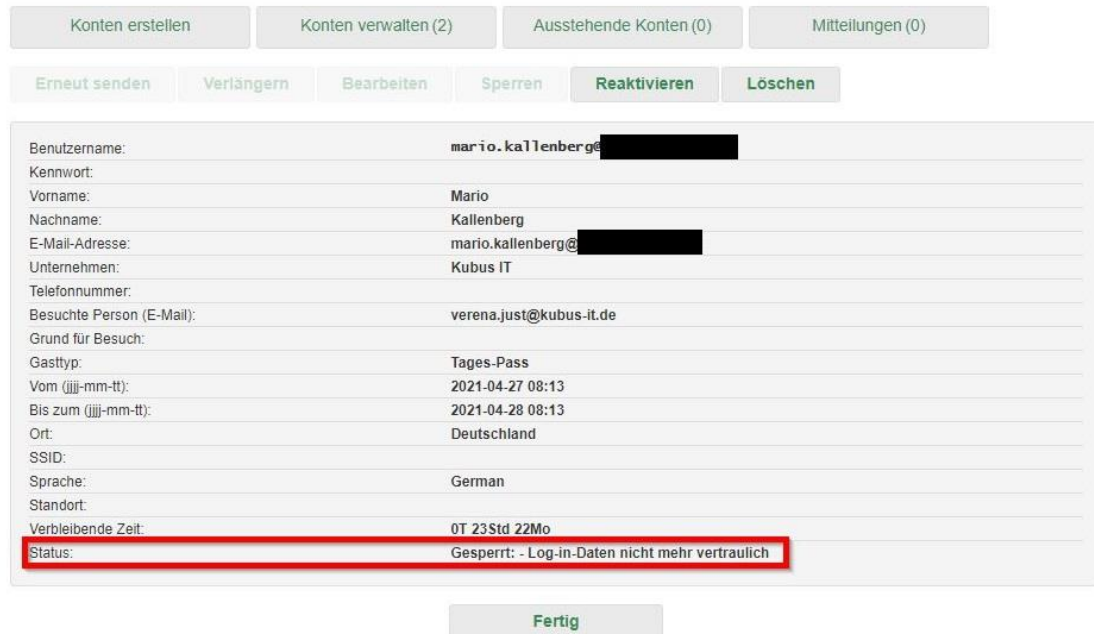
Wie Sie ein Ticket sperren können ist unter Punkt 2.3.2 „Ticket verwalten“ beschrieben. Tragen Sie in das angezeigte Feld „Log-in-Daten nicht mehr vertraulich“ ein. (siehe Abb.38)

Abb.38



- Im Status des entsprechenden Tickets können Sie nun sehen, dass es gesperrt wurde. Der angegebene Grund hierfür wird mit angezeigt. (siehe Abb.39)

Abb.39



Benutzername:	mario.kallenberg
Kennwort:	
Vorname:	Mario
Nachname:	Kallenberg
E-Mail-Adresse:	mario.kallenberg@
Unternehmen:	Kubus IT
Telefonnummer:	
Besuchte Person (E-Mail):	verena.just@kubus-it.de
Grund für Besuch:	
Gasttyp:	Tages-Pass
Vom (jjjj-mm-tt):	2021-04-27 08:13
Bis zum (jjjj-mm-tt):	2021-04-28 08:13
Ort:	Deutschland
SSID:	
Sprache:	German
Standort:	
Verbleibende Zeit:	0T 23Std 22Mo
Status:	Gesperrt: - Log-in-Daten nicht mehr vertraulich

5 Glossar

Abb.	Abbildung
SSID	Service Set Identifier <i>Name der WLAN-Instanz. Name des Netzwerks mit dem man sich verbinden möchte.</i>
WLAN	Wireless Local Area Network
Sponsor	Die Person, die der Ticketersteller besucht. Der Sponsor kann das Ticket genehmigen oder ablehnen
Gast	Derjenige, der das Ticket beantragt