

Willkommen bei eOperations Schweiz AG

Bei Fragen und Störungen zu eUmzugCH dürfen Sie sich an uns wenden.



Amine, Sabrina, Markus, Pia, Michael
Team Service Management

Die Supportzeiten sind von Montag bis Freitag,
jeweils von 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr und von 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
Das Ticketing-Portal sowie die entsprechende Knowledge Base stehen Ihnen 7x24 zur Verfügung.

Grundlagen der Ticketerstellung

Bei Fragen zu eUmzugCH haben Sie die Möglichkeit, uns via Ticketsystem zu kontaktieren. Im Ticketsystem können Sie Tickets der folgenden Kategorien eröffnen:

Service Request ist eine formale Anfrage zu eUmzugCH (zum Beispiel wie kann ich eine Umzugsmeldung im Administrationsbereich von eUmzugCH einsehen).

Ein Incident ist eine Störung des Services eUmzugCH (zum Beispiel, wenn die Seite von eumzug.swiss nicht mehr erreichbar ist).

Kommunikation

Unser Ticketsystem verschickt bei der Bearbeitung der Tickets automatisch Status-E-Mails. Diese E-Mails sind nur zu Informationszwecken. Wir bitten Sie, auf diese Mails nicht zu antworten und die weiterführende Konversation über das Ticketsystem zu führen.

Zuständigkeiten

Folgende Aufgaben im Zusammenhang mit eUmzugCH sind bei den Gemeinden angesiedelt:

- Fachlicher Support für Bürger (Entgegennahme der Anfragen ihrer Einwohner bzgl. eUmzugCH)
- Administration des „Pflegebereichs eUmzugCH“ <https://www.eumzug.swiss/api/pflege#!loginform>

Der Kanton bleibt für kantonsspezifische Fragen etc. zuständig, so auch z.B. für den Support Webservice Personenidentifikation Gemeinderegistersysteme-Plattform (GERES-Plattform).

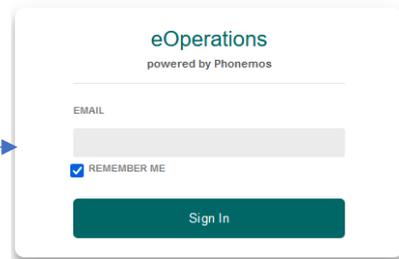
Die Anliegen der Gemeinden des Kantons Luzern zu eUmzugCH vertreten Gino Barmettler, gino.barmettler@emmen.ch und Loredana Dietsche, loredana.dietsche@neuenkirch.ch im operativen Gremium (ERFA) und im strategischen Gremium (CAB) Katrin Fellmann, katrin.fellmann@kriens.ch.

Zugriff Ticketsystem

Sie erreichen Ticketsystem, WIKI, Anleitungen, FAQ sowie alle Informationen unter folgendem Link:
https://doc.eoperations.linkyard-cloud.ch/t/IYgevUr8Sh61e5nQK_-b0g/w/wGphJAWSTWSB1FhP-9cTuQ

1. Im Browser öffnet sich folgendes Fenster

> Erfassen Sie Ihre E-Mail-Adresse



The image shows a login form for eOperations. At the top, it says 'eOperations powered by Phonemos'. Below that is an 'EMAIL' input field. There is a checked checkbox labeled 'REMEMBER ME'. At the bottom is a green 'Sign In' button.

2. Sie erhalten eine E-Mail von:

id.linkyard.ch
 eoperations@notifications.linkyard-cloud.ch

> Klicken Sie auf den blauen Link

You requested to login to eOperations.

[Click here to log in.](#)

If you did not request this link, please delete this email.

3. Im Browser öffnet sich die Einstiegsseite:

Links im Menu sind die verschiedenen Informationen ersichtlich

> Um ein Ticket zu eröffnen klicken Sie auf das grüne Fragezeichen



The image shows the homepage of the eUmzugCH helpdesk. On the left is a navigation menu with items like 'Störungsmeldungen', 'Helpdesk Gemeinden eUmzug', etc. The main content area has a header 'Helpdesk Gemeinden eUmzugCH' and a status 'Aktuell gibt es keine Störungen'. There is a large green question mark icon with the text 'Melden Sie hier Störungen (Incidents) sowie alle anderen Serviceanfragen.' Below that is a 'Service eUmzugCH - Helpdesk für Gemeinden' section with a disclaimer.

4.

Support kontaktieren/Contacter le support

Erfassen Sie die Gemeinde-E-Mail Adresse

E-Mail-Adresse*

Incident/Service Request

Vorgangstyp/Type de demande*
 Service Request

Kurzer Beschrieb des Anliegens

Zusammenfassung*

Ausführliche Beschreibung mit der **Geschäftsfall ID**

Beschreibung

Dateien (pdf, Screenshots, ...) bei «durchsuchen» hochladen

Kategorie/Catégorie
 No categorie

Button Senden klicken

Mit einem Klick durchsuchen oder Dateien hier ablegen

Senden