

# UTM-Firewalling Ticketsystem „Box Office“

Kurzanleitung



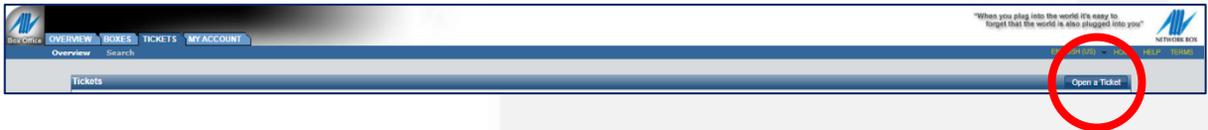
# Anqa

IT-Security

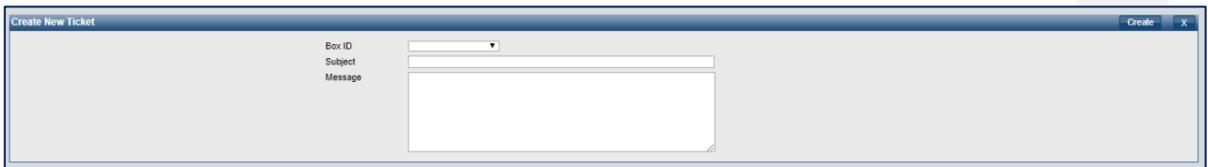


### 3. Ticket Erstellung

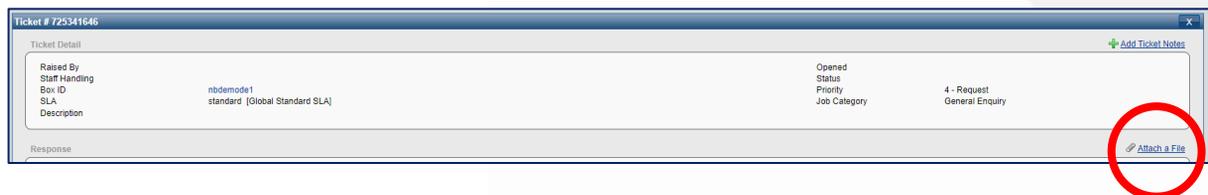
1. Um ein Ticket zu erstellen, gehen Sie auf den Menüpunkt „**Tickets**“ und klicken danach auf „**Open a Ticket**“:



2. Wählen Sie die betroffene Network Box Firewall aus, geben Sie einen **Betreff** zum Ticket an und füllen Sie das Textfeld mit einer **ausführlichen Beschreibung**:



3. Anhänge wie Screenshots o.ä. können nach Erstellung des Tickets via „**Attach a File**“ hochgeladen werden:



## 4. Ticket Benachrichtigungen

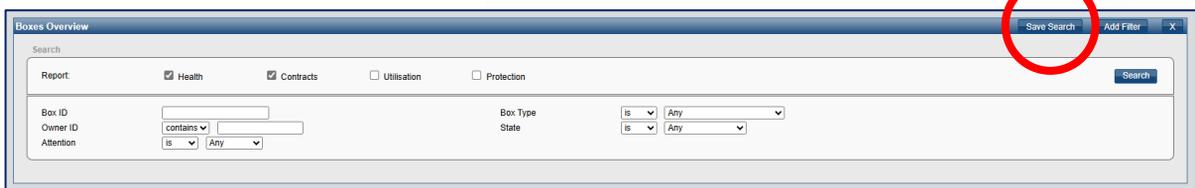
Im Bereich „**My Account**“ können Benachrichtigungen aktiviert bzw. deaktiviert werden. Hierzu zählen Benachrichtigungen zu Ticketerstellung, Ticketupdates und Remindern.

Dort können ebenfalls **E-Mailadressen** verändert und hinzugefügt werden.

### 4.1 Individuelle Benachrichtigungen erstellen

Diese Funktion ist beispielsweise für die **Verteilung von Zuständigkeiten** innerhalb eines Unternehmens zu nutzen, wenn Benachrichtigungen nur für **bestimmte Endkunden / Firewalls** an einen Nutzer versendet werden sollen.

1. Im Bereich „**Boxes**“ kann der Nutzer die für die spezifischen Benachrichtigungen erwünschten Firewalls suchen, z.B. über die Box ID / Teile der Box ID oder die Firewall Modelle. Mit Klick auf „**Save Search**“ kann die Suche anschließend unter einem beliebigen Namen mit Klick auf „**Save**“ gespeichert werden (ohne Leerzeichen):



The screenshot shows a search interface titled 'Boxes Overview'. It includes a search bar, several checkboxes for filters (Health, Contracts, Utilisation, Protection), and input fields for Box ID, Owner ID, Attention, Box Type, and State. The 'Save Search' button is highlighted with a red circle.

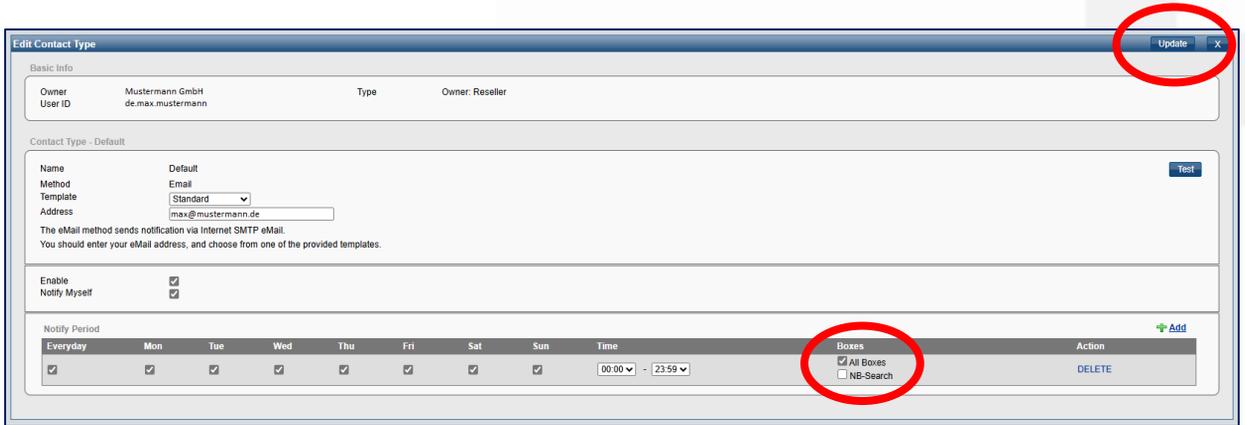
2. Nun können im Bereich „**My Account**“ die Benachrichtigungen für diese Suche separat aktiviert und deaktiviert werden. Dazu wählt man unter „**Contact Types**“ die gewünschte vorhandene E-Mailadresse aus und klickt „**Edit**“.



Name	Address	Template	Notify Myself	Enabled	Actions
Default	max@mustermann.de	Standard	Yes	Yes	EDIT DEL E DISABLE TEST

## 4. Ticket Benachrichtigungen

3. In der anschließenden Maske können nun die Benachrichtigungen, für die unter Schritt 1 gespeicherte Suche, aktiviert und eingestellt werden. Gespeichert wird dies mit Klick auf „**Update**“:



**Edit Contact Type** [Update] [X]

**Basic Info**

Owner: Mustermann GmbH  
 User ID: de.max.mustermann  
 Type: Reseller  
 Owner: Reseller

**Contact Type - Default** [Test]

Name: Default  
 Method: Email  
 Template: Standard  
 Address: max@mustermann.de

The eMail method sends notification via Internet SMTP eMail.  
 You should enter your eMail address, and choose from one of the provided templates.

Enable:   
 Notify Myself:

**Notify Period** [Add]

Everyday	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Time	Boxes	Action
<input checked="" type="checkbox"/>	00:00 - 23:59	<input checked="" type="checkbox"/> All Boxes <input type="checkbox"/> NB-Search	DELETE							