

## Willkommen bei eOperations Schweiz AG

Ab dem 1. März 2024 dürfen Sie sich bei Fragen und Störungen zu eUmzugCH an uns wenden.



Manuel, Michael, Bernard, Amine, Pia  
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 (Iustat.ch - Plattform)

Die Anliegen der Gemeinden des Kantons Luzern zu eUmzugCH vertritt Thomas Bucher [thomas.bucher@stadtluzern.ch](mailto:thomas.bucher@stadtluzern.ch) im operativen Gremium (ERFA) und im strategischen Gremium (CAB) Kathrin Aeberhard [katrin.aeberhard-amrein@stadtluzern.ch](mailto:katrin.aeberhard-amrein@stadtluzern.ch)

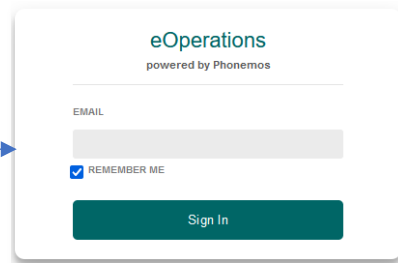
## Zugriff Ticketsystem

Sie erreichen Ticketsystem, WIKI, Anleitungen, FAQ sowie alle Informationen unter folgendem Link:

<https://doc.eoperations.linkyard-cloud.ch/>

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 for '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.

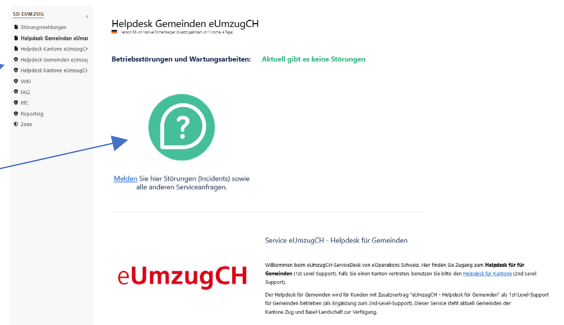
[Click here to log in.](#)

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', 'Hilfsdesk Gemeinden eUmzug', 'Hilfsdesk Kantone eUmzug', 'WIKI', 'FAQ', 'SLA', 'Reporting', and 'Zone'. The main content area has a green question mark icon and the text 'Melden Sie hier Störungen (Incidents) sowie alle anderen Serviceanfragen.' Below that, it says 'Service eUmzugCH - Hilfsdesk für Gemeinden' and 'eUmzugCH'. At the bottom, there is a disclaimer in small text.

4.

Erfassen Sie die Gemeinde-E-Mail Adresse

Incident/Service Request

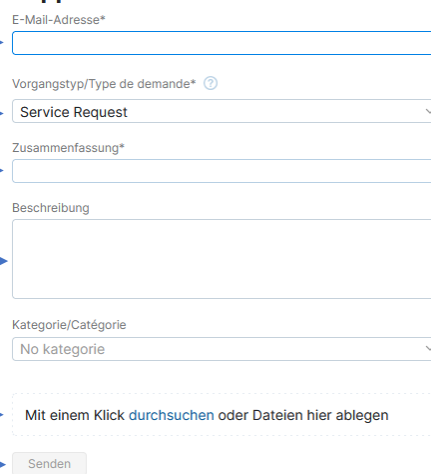
Kurzer Beschrieb des Anliegens

Ausführliche Beschreibung mit der **Geschäftsfall ID**

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

Button Senden klicken

### Support kontaktieren/Contacter le support



The image shows a form for contacting support. It has the following fields: 'E-Mail-Adresse\*' (text input), 'Vorgangstyp/Type de demande\*' (dropdown menu with 'Service Request' selected), 'Zusammenfassung\*' (text input), 'Beschreibung' (text area), 'Kategorie/Catégorie' (dropdown menu with 'No kategorie' selected), and a button 'Senden'. There is also a dashed box containing the text 'Mit einem Klick durchsuchen oder Dateien hier ablegen'.

In dringenden Fällen ist eOperations auch per Telefon unter der Telefon-Nummer 031 570 00 00 erreichbar