

SMAX Anleitung

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|------|--|----|
| 1. | Grundsätzliches | 3 |
| 1.1. | Vorgehen | 3 |
| 1.2. | Neuer Portalzugang beantragen | 3 |
| 1.3. | Anmeldeprozess | 3 |
| 1.4. | Account Einstellungen | 6 |
| 2. | Das Service Portal | 6 |
| 2.1. | Neue Tickets auf dem Portal erfassen | 6 |
| 2.2. | Zusätzliche Follower | 7 |
| 2.3. | Neue Tickets per E-Mail erfassen | 7 |
| 2.4. | Einschränkungen während der Übergangsphase | 7 |
| 3. | Ticketbearbeitung | 9 |
| 3.1. | Bestehende Tickets bearbeiten | 9 |
| 3.2. | Abschlussmeldung | 10 |

1. Grundsätzliches

Die Diartis AG stellt das Ticket System von Zendesk auf SMAX von Open Text um. Um die Umstellung so einfach wie möglich zu machen, bitten wir Sie, diese Anleitung zu befolgen.

Um Supportfälle im neuen System zu melden muss Ihre Mailadresse bekannt sein, sonst können wir Ihnen keinen Support leisten, da die Tickets nicht zugeordnet werden. Daher müssen Sie bevor Sie das System nutzen können, das nachfolgende Vorgehen befolgen, sonst können Sie das System nicht nutzen.

1.1. Vorgehen

Wenn Sie noch nie mit unserem Support zusammengearbeitet und Supportfälle gesendet haben, ist Ihre Mailadresse bei uns unbekannt. Gehen Sie zu Schritt 1.2 «Neuer Portalzugang beantragen» und folgen Sie den beschriebenen Schritten.

Wenn Sie bereits Nutzerin oder Nutzer unserer Supportleistungen waren, gehen Sie zu Schritt 1.3 «Anmeldeprozess» und folgen Sie den beschriebenen Schritten.

1.2. Neuer Portalzugang beantragen

Die Mailadressen der bestehenden Mitarbeitenden, welche bisher auf dem alten Ticket System ZenDesk Tickets erfassen konnten, sind bei uns registriert. Wenn Sie noch nie mit uns ein Support Ticket bearbeitet haben, sind Sie nicht registriert, Dann lassen Sie sich durch eine registrierte Kollegin oder Kollegen Ihres Bereiches einen Portalzugang beantragen. Bedenken Sie, dass auch dieser User erst den Schritt 1.3 «Anmeldeprozess» ausgeführt haben muss.



Unter der Kachel «Dienstleistungen DIARTIS AG» finden Sie das Formular «Neuer Portalzugang beantragen». Füllen Sie das Formular aus und senden Sie es ab. Wir werden diese Angaben erfassen und die gemeldete Person innert eines Arbeitstages erfassen. Wenn die Erfassung von uns bestätigt wurde, gehen Sie bitte weiter zu Schritt 1.3 «Anmeldeprozess» und führen Sie diese Schritte

durch.

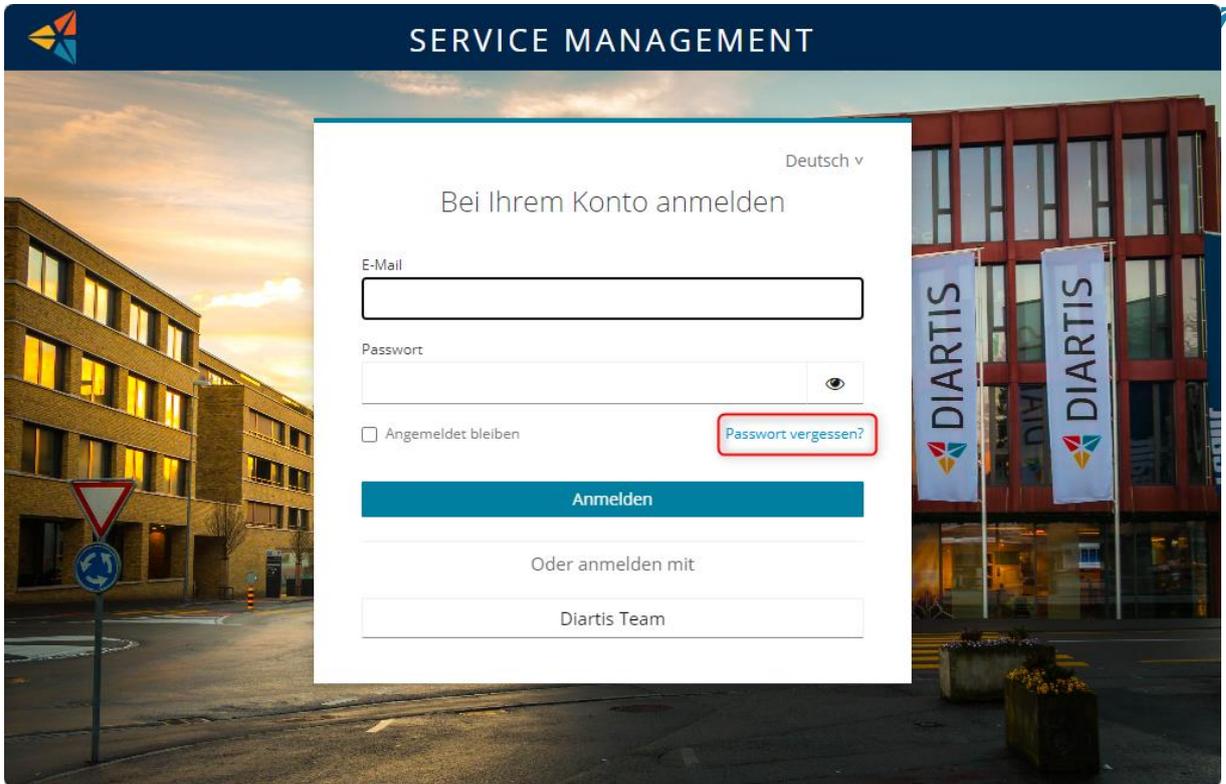


1.3. Anmeldeprozess

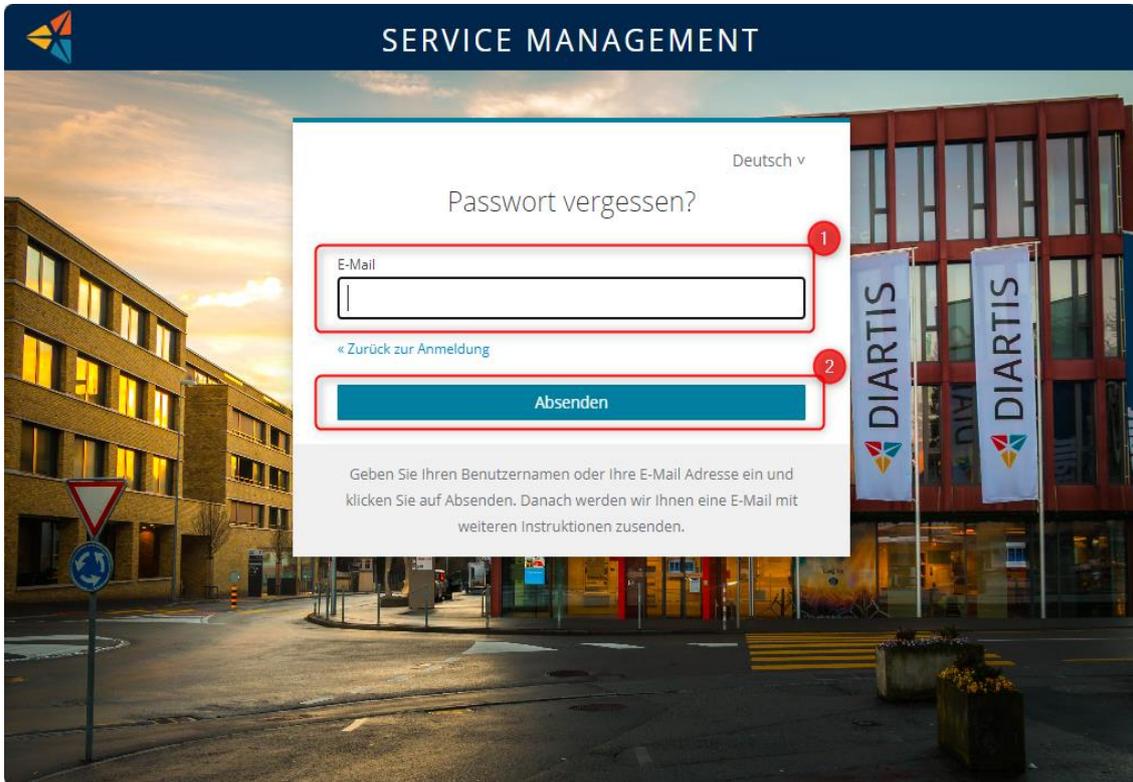
Das Serviceportal ist über folgenden Link erreichbar: <https://services.diartis.ch/saw/ess>

Um Ihren Account zu aktivieren, müssen Sie ein Passwort setzen. Dazu klicken Sie bitte auf «Passwort vergessen?» und geben Ihre E-Mailadresse an.

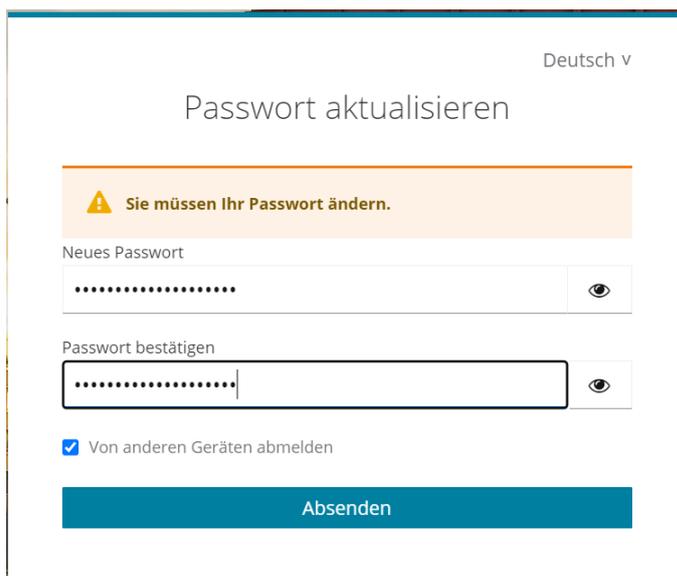
Wenn Sie mit mehreren E-Mailadressen arbeiten, müssen Sie mit allen E-Mailadressen den Prozess durchspielen und sich identifizieren.



Nach einem Klick auf «Passwort vergessen?» geben Sie bitte Ihre E-Mailadresse an und klicken Sie auf «Absenden». Nun wird Ihnen eine E-Mail zugesandt. Klicken Sie auf den Link in der Nachricht, um Ihre E-Mailadresse zu verifizieren.



Danach können Sie ein neues Passwort setzen und sich einloggen.

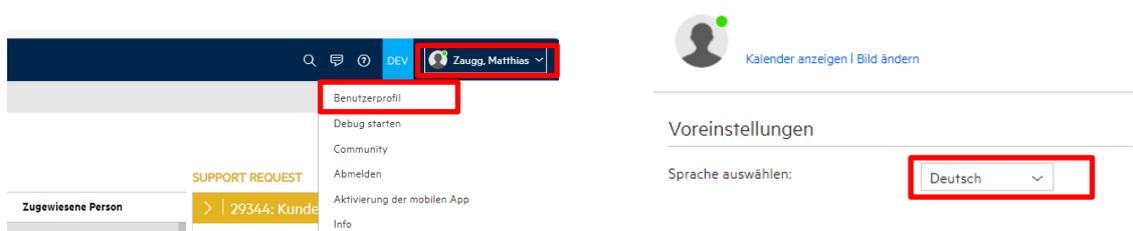


Nach diesem Vorgang kann über <https://services.diartis.ch/saw/ess> auf das Service Portal zugegriffen werden.

Aus Datenschutzgründen sehen Sie jeweils nur jene Tickets, welche mit diesem E-Mailaccount erstellt wurden oder jene, bei welchen Sie als Follower (CC-Person) hinzugefügt wurden. Alle Personen, welche an der Lösung eines Tickets beteiligt sind, müssen in SMAX registriert sein. Anderenfalls erhalten Sie nicht die nötigen Details zum Ticket.

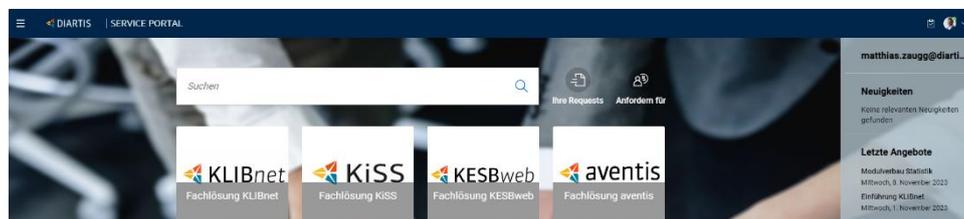
1.4. Account Einstellungen

Oben rechts im Menu öffnet sich beim Klick auf Ihren Namen die Account Einstellungen. Hier können Sie im Punkt Benutzerprofil die Sprache wählen.



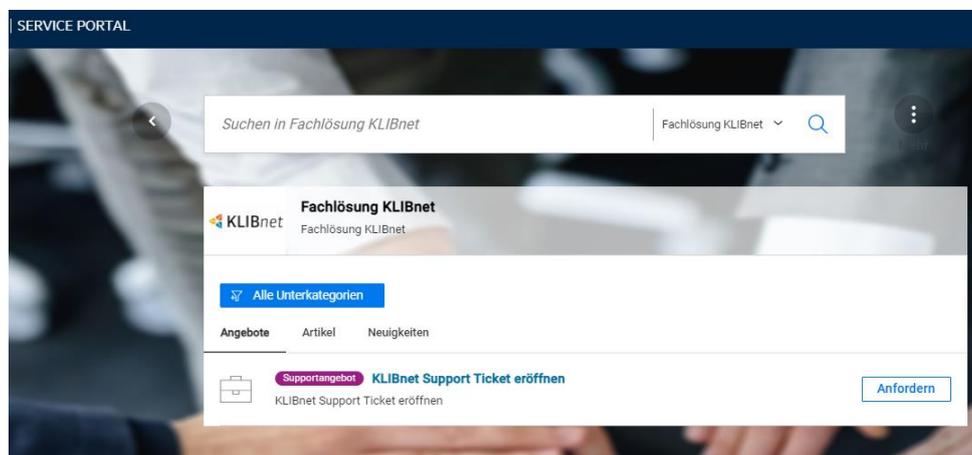
2. Das Service Portal

Die Startseite des neuen Serviceportal zeigt die Aufteilung nach den Diartis Produkten.



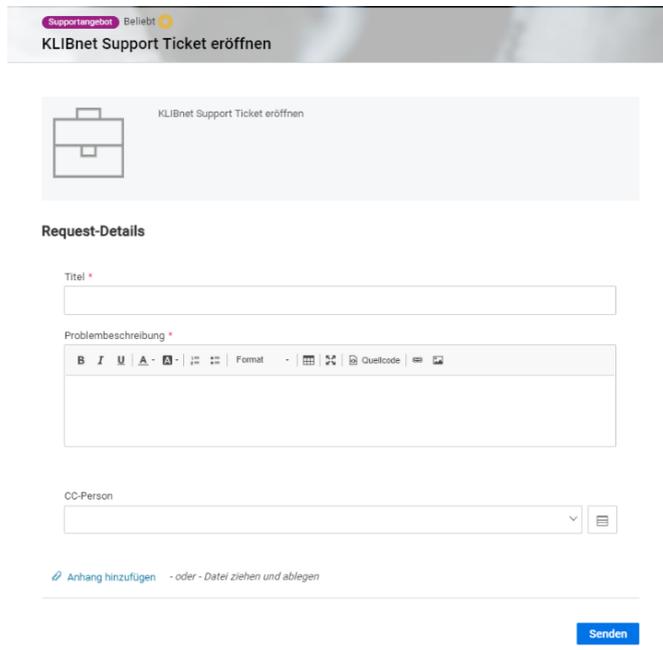
2.1. Neue Tickets auf dem Portal erfassen

Als bspw. KLIBnet Kunde finden Sie in der Kachel KLIBnet folgende Auswahl:



Mit einem Klick auf «KLIBnet Support Ticket eröffnen» gelangen Sie in die Erfassungsmaske.

Geben Sie den Titel und die Problembeschreibung ein und fügen Sie, wenn nötig einen Follower (CC-Person) hinzu. Bitte beachten Sie, dass die Follower Person nur ausgewählt werden kann, wenn diese in SMAX registriert ist.



Supportangebot | Beliebte

KLIBnet Support Ticket eröffnen

KLIBnet Support Ticket eröffnen

Request-Details

Titel *

Problembeschreibung *

CC-Person

Anhang hinzufügen - oder - Datei ziehen und ablegen

Senden

Durch das Senden wird das Ticket automatisch dem zuständigen Support zur Bearbeitung zugeordnet.

2.2. Zusätzliche Follower

Mitarbeitende der IT-Abteilung oder Ihre Vorgesetzten, welche als zusätzliche Follower im Ticket mitlesen sollen, können als zusätzlichen Follower im System eingepflegt werden. Dadurch werden diese in jedem Ticket automatisch hinzugefügt und benachrichtigt. Ihr Account Manager hat alle bekannten Follower bereits für Sie eingerichtet. Sollten weitere zusätzliche Follower erstellt werden, melden Sie sich bitte via Ticket bei uns.

2.3. Neue Tickets per E-Mail erfassen

Sie können über folgende Adresse ein «Ticket per E-Mail» erfassen.

servicemanagement@diartis.ch

Bitte beachten Sie: Wenn Sie ein Ticket per E-Mail senden, können keine neuen Followers, resp. CC-Personen im Ticket miterfasst werden. Bei Rückmeldung von unserer Seite geht die Antwort ausschliesslich an die im Portal-Ticket erfassten Personen und die registrierten Follower.

2.4. Einschränkungen während der Übergangsphase

Die noch offenen Tickets aus dem Zendesk System wurden in SMAX übernommen. Nach der Übernahme auf SMAX haben Sie die Möglichkeit, die Tickets auf dem Serviceportal zu bearbeiten und uns Benachrichtigungen im Ticket zu senden.

Bitte beachten Sie: Sie können nicht mehr auf die Mailkommunikation aus dem alten System in Ihrem Posteingang antworten.

Das System wird Ihre Kommentare nicht verarbeiten können, wenn Sie auf eine E-Mail aus dem alten System antworten.

Gehen Sie stattdessen wie folgt vor:

Gehen Sie auf das Serviceportal services.diartis.ch und suchen Sie mit der Zendesk Ticketnummer nach Ihrem Ticket und geben Sie unten in der Maske Ihren Kommentar ein.

Antworten Sie per E-Mail nur auf Benachrichtigungen aus dem neuen System, welche wie folgt aussehen:

Ein neuer Kommentar wurde zum Request #141466:Neues Ticket per Mail ...

 Servicemanagement Diartis
An  Matthias Zaugg Fr 12.07

Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.



Guten Tag Matthias Zaugg,

Es wurde ein neuer Kommentar zum [Request #141466:Neues Ticket per Mail](#) erfasst.

Matthias Zaugg
~~Matthias Zaugg~~

Matthias Zaugg
Guten Tag
~~Matthias Zaugg~~

KOMMENTAR HINZUFÜGEN

Freundliche Grüsse

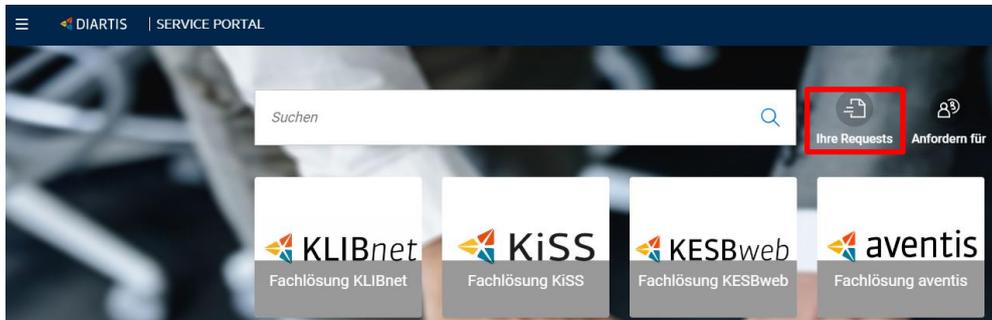
Um auf eine solche Nachricht zu antworten, benützen Sie hierzu bitte ausschliesslich den Button:

KOMMENTAR HINZUFÜGEN

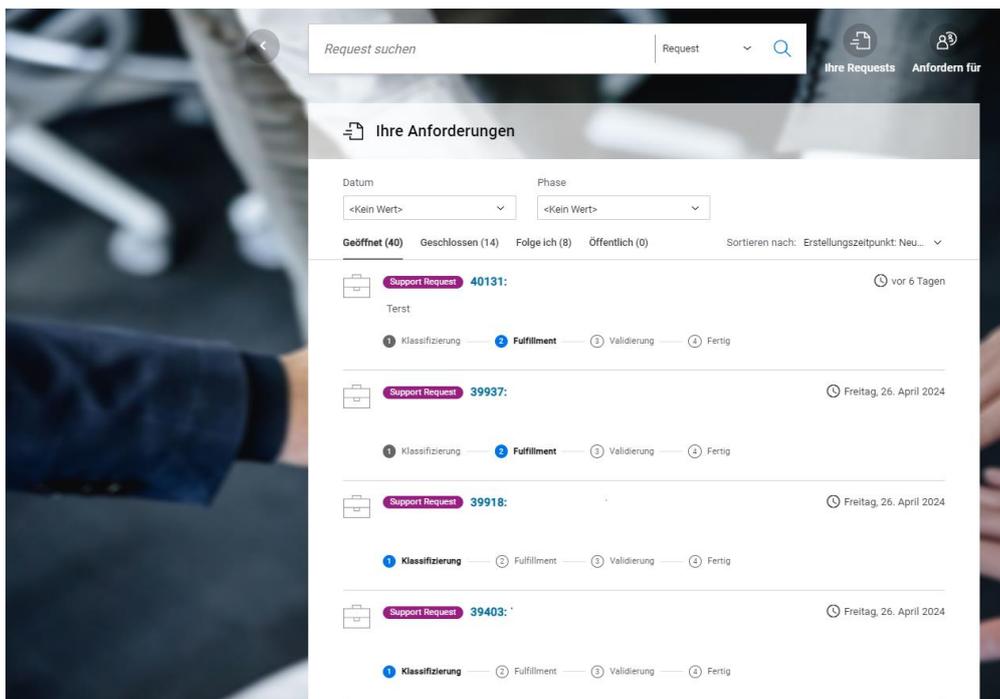
3. Ticketbearbeitung

3.1. Bestehende Tickets bearbeiten

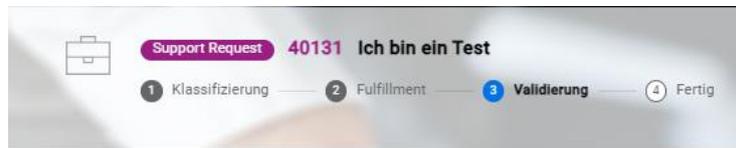
Unter dem Menüpunkt «Ihre Requests» finden Sie Ihre bisherigen Tickets:



Die darin angezeigte Liste zeigt Ihre Tickets wie folgt:



Die Liste kann nach diversen Kriterien gefiltert werden. Durch einen Klick auf ein Ticket sehen Sie die Details. Innerhalb des Tickets finden Sie folgenden Angaben:



 Zaugg, Matthias

▼ Request

▼ Details

Titel *

Ich bin ein Test

Beschreibung *

Das Ticket wurde erfasst, um auf dem Portal die Bearbeitung zu erklären.

Erstellungszeitpunkt

Dienstag, 7. Mai 2024 09:26:42

Angefordert von *

 Zaugg, Matthias

Angefordert für *

 Zaugg, Matthias

Kunde

Diartis AG

3.2. Abschlussmeldung

Wenn wir ein Ticket gelöst haben, erhalten Sie eine Benachrichtigung. Die Lösung kann durch Sie akzeptiert oder abgelehnt werden. Das Ticket hat nun den Status «wartend» und wird ohne Ihren Gegenbericht nach 7 Tagen auf den Status «geschlossen» gesetzt.

Lösung *

Werter Kunde,

Es freut uns, dass wir Ihre Anfrage lösen konnten.

Ausgangslage:

Lösung:

Abschlusscode *

Gelöst

CC-Person

▼ Interaktionen (2)

Statusaktualisierung

Request has been assigned

vor 6 Tagen

Lösung

Werter Kunde,

Es freut uns, dass wir Ihre Anfrage lösen konnten.

Ausgangslage:

Lösung:

Antworten Sie bitte nur auf diese Nachricht, wenn die Lösung nicht das gewünschte Ergebnis erzielte.

Besten Dank.

vor 2 Minuten

Für weitere Fragen oder Anliegen wenden Sie sich an [unser Helpcenter](#). Wir stehen Ihnen gerne zur Verfügung.