

## Benutzerdokumentation achermann Service Portal

Version 1.0  
Ausgabe 08.09.2021

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Erstmalige Registrierung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>achermann Service Portal</b>	<b>3</b>
2.1	Service Portal Zugriff	3
2.1.1	Login	4
2.1.2	Kennwort zurücksetzen	4
2.2	Portalübersicht	5
2.3	Der Supportfall	5
2.3.1	Definition Supportfall	5
2.3.2	Neuen Supportfall eröffnen	6
2.3.3	Supportfälle verwalten	7
2.4	Die Anfrage	7
2.4.1	Definition Anfrage	7
2.4.2	Neue Anfrage einreichen	8
2.4.3	Anfragen verwalten	9
2.5	Verwaltung von Tickets	9
2.5.1	Suchmöglichkeiten	9
2.5.2	Statusänderungen und Bearbeitung von bestehenden Tickets	11
<b>3</b>	<b>Umgang mit Tickets</b>	<b>12</b>
3.1	Dringlichkeitsstufen	12
3.2	Bedeutung des Ticket-Status	12
<b>4</b>	<b>Benutzerverwaltung</b>	<b>13</b>
4.1	Profileinstellungen & Kennwort ändern	13
4.2	Eröffnung eines neuen Benutzers	14
4.2.1	Löschung eines Benutzers	14

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Erstmalige Registrierung	3
Abbildung 2	Zugriff auf das Service Portal	3
Abbildung 3	Anmeldefenster	4
Abbildung 4	Kennwort zurücksetzen	4
Abbildung 5	Benutzeroberfläche achermann Service Portal	5
Abbildung 6	Neuen Supportfall eröffnen	6
Abbildung 7	E-Mail Bestätigung beim Eröffnen eines Supportfalls	7
Abbildung 8	Neue Anfrage einreichen	8
Abbildung 9	E-Mail Bestätigung beim Einreichen einer Anfrage	9
Abbildung 10	Dropdown-Menu „Meine Anfragen“	9
Abbildung 11	Verwaltung von Tickets	10
Abbildung 12	Detailansicht bestehender Tickets	11
Abbildung 13	Dropdown-Menu "Profileinstellungen"	13
Abbildung 14	Profileinstellungen	13

Wir freuen uns, dass Sie sich für die Nutzung des achermann Service Portal entschieden haben. Das leistungsstarke Tool ermöglicht Ihnen eine effiziente Verwaltung Ihrer Supportfälle und Anfragen und garantiert eine nahtlose Kommunikation mit unseren ICT-Spezialisten.

Alternativ zur vorliegenden Benutzerdokumentation finden Sie unter [www.achermann.swiss/service-portal-uebersicht](http://www.achermann.swiss/service-portal-uebersicht) ein Video-Tutorial, worin Sie wertvolle Hinweise zu den wichtigsten Funktionen erhalten und wir Ihnen zeigen, wie Sie das achermann Service Portal nutzen können.

## 1 Erstmalige Registrierung

### Schritt 1

Sie treten erstmals mit dem Support Service in Kontakt? Dann verfügen Sie noch über kein Benutzerkonto in unserem Service Portal. Senden Sie Ihre Supportanfrage erstmalig per E-Mail an [ict-sup-portal@achermann.swiss](mailto:ict-sup-portal@achermann.swiss). Mit diesem Vorgang wird automatisch ein Benutzerkonto mit Ihrem dazugehörigen Ticket im Service Portal erstellt. Um nun Ihr Ticket zu verwalten, können Sie sich im Service Portal einloggen. Um Ihr Passwort zu erhalten, führen Sie **Schritt 2** durch.

### Schritt 2

Sie hatten schon Kontakt mit dem Service Desk per E-Mail aber haben noch kein Kennwort für das achermann Service Portal erhalten? In diesem Fall verfügen Sie bereits über ein Benutzerkonto und müssen auf «*Passwort vergessen?*» klicken. Anschliessend müssen Sie im Feld «*Benutzername*» Ihre E-Mail-Adresse eingeben und mit «*Mir eine E-Mail schicken*» bestätigen. Kurz darauf erhalten Sie das Initial-Kennwort per E-Mail zugestellt. Mit diesem können Sie sich nun einloggen. Bitte ändern Sie Ihr Passwort nach erstmaligem Einloggen in Ihren Einstellungen.

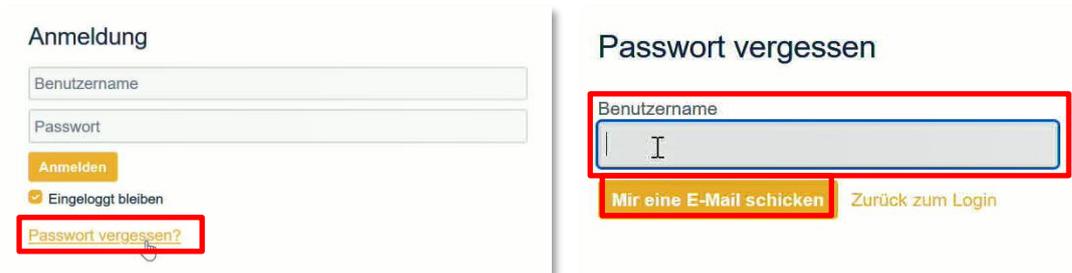


Abbildung 1 Erstmalige Registrierung

## 2 achermann Service Portal

### 2.1 Service Portal Zugriff

Das Service Portal erreichen Sie direkt über den Link: <https://servicedesk.securesite.ch/servicedesk> oder über den Button *Kunden-Login Services* auf [www.achermann.swiss](http://www.achermann.swiss).

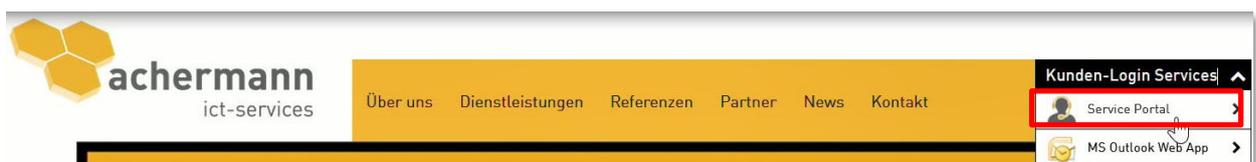


Abbildung 2 Zugriff auf das Service Portal

## 2.1.1 Login

Melden Sie sich mit Ihren Login-Daten an.



The screenshot shows a login form titled "Anmeldung". It contains two input fields: "Benutzername" (marked with a circled '1') and "Passwort" (marked with a circled '2'). Below the fields are a yellow "Anmelden" button, a checked checkbox for "Eingeloggt bleiben", and a link for "Passwort vergessen?".

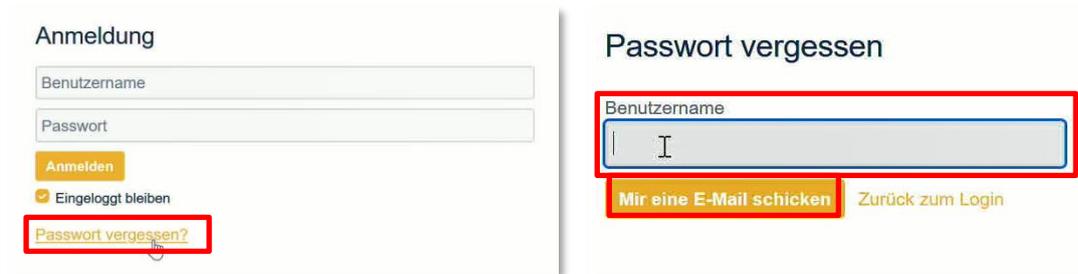
- 1 Der Benutzername entspricht Ihrer persönlichen Mailadresse
- 2 Das Initial-Kennwort erhalten Sie per E-Mail. Dieses kann jederzeit unter Einstellungen geändert werden.

Abbildung 3 Anmeldefenster

**Wichtig:** Bitte ändern Sie Ihr Initial-Kennwort nach erstmaliger Anmeldung unter „Einstellungen“ ([4.1 Profileinstellungen & Kennwort ändern](#))

## 2.1.2 Kennwort zurücksetzen

Klicken Sie auf «*Kennwort vergessen?*» auf der Anmeldemaske, um Ihr Kennwort zurückzusetzen. Geben Sie Ihre E-Mail an und drücken Sie auf «*Mir eine E-Mail schicken*». Das neue Passwort wird Ihnen umgehend per E-Mail zugestellt.



The first screenshot shows the login form with a red box around the "Passwort vergessen?" link. The second screenshot shows the "Passwort vergessen" page with a red box around the "Benutzername" input field and the "Mir eine E-Mail schicken" button.

Abbildung 4 Kennwort zurücksetzen

## 2.2 Portalübersicht

Nach erfolgreicher Anmeldung wird Ihre persönliche Benutzeroberfläche angezeigt. Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:



Abbildung 5 Benutzeroberfläche achermann Service Portal

### Legende:

<b>1</b> Über <i>Supportfall eröffnen</i> kann eine neue Störung gemeldet werden <sup>1</sup>	<b>2</b> Über <i>Anfrage einreichen</i> können Standardanfragen etc. eingereicht werden <sup>2</sup>	<b>3</b> Mit dem Klick aus <i>Anfragen</i> gelangen Sie zur Übersicht aller Tickets von Ihrem Unternehmen
<b>4</b> Mit dem Klick auf ihr Profilbild gelangen Sie zu den Einstellungen		

## 2.3 Der Supportfall

### 2.3.1 Definition Supportfall

Unter dem Begriff Supportfall ist alle Art von Störungen zu verstehen. Störungen sind Vorkommnisse, welche den laufenden Betrieb der ICT und der damit verbundenen Services beeinträchtigen oder verhindern.

<sup>1</sup> siehe Kapitel 2.3.1 Definition Supportfall

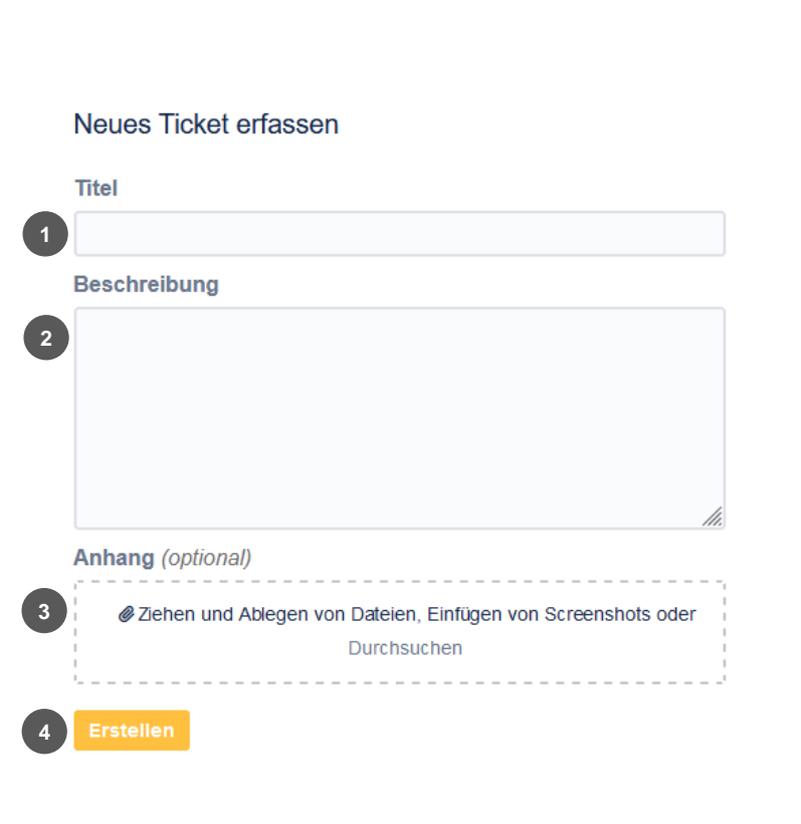
<sup>2</sup> siehe Kapitel 2.4.1 Definition Anfrage

### 2.3.2 Neuen Supportfall eröffnen

Erfassen Sie über einen der beiden Buttons *Neuer Supportfall eröffnen* einen neue Supportfall.



Folgendes Formular erscheint:



Neues Ticket erfassen

**Titel**

1

**Beschreibung**

2

**Anhang (optional)**

3

4

Abbildung 6 Neuen Supportfall eröffnen

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

#### Legende:

- |  |  |  |
|--|--|--|
| 1 Kurze Beschreibung des Problems in wenigen Worten      | 2 Detaillierter Beschrieb des Problems. Denken Sie dran: Umso mehr Infos, desto einfacher ist es für unseren Techniker | 3 Optional können Sie ein Bild oder Dokument ablegen, welches das Problem betrifft. (Beispiel: Screenshot von Fehlermeldung) |
| 4 Über <i>Erstellen</i> wird der Supportfall übermittelt |  |  |

Anschliessend gelangen Sie auf die Übersicht des neu erstellten Tickets. Genauere Infos dazu finden Sie im Kapitel [2.5.2](#) Statusänderungen und Bearbeitung von bestehenden Tickets.

Die Übermittlung des neuen Supportfalls wird unmittelbar per E-Mail bestätigt. Die Supportfallnr. # dient der eindeutigen Identifikation.

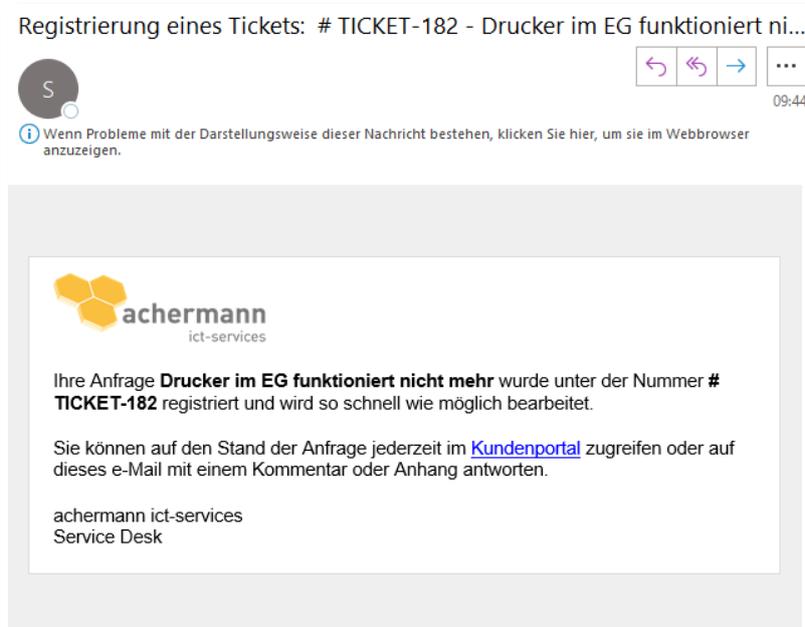


Abbildung 7 E-Mail Bestätigung beim Eröffnen eines Supportfalls

### 2.3.3 Supportfälle verwalten

Offene und geschlossene Supportfälle können via Ticketübersicht über «Anfragen» oben rechts verwaltet werden. Der detaillierte Ablauf wird im Kapitel [0 Offene und geschlossene](#) Anfragen können via Ticketübersicht über «Anfragen» oben rechts verwaltet werden. Der detaillierte Ablauf wird im Kapitel [0 Fehler! Ungültiger Eigenverweis auf Textmarke.](#) beschrieben.

Verwaltung von Tickets beschrieben.

## 2.4 Die Anfrage

### 2.4.1 Definition Anfrage

Unter dem Begriff Anfrage wird die Bitte nach Informationen, Beratung, Standard-Änderungen (z.B. Erstellung eines neuen Benutzeraccounts, Erhöhung der Speicherkapazität etc.) oder Bestellaanfragen verstanden. Oft handelt es sich um sehr einfache, risikoarme und schnell zu bearbeitende Anliegen, die von der zuständigen Stelle rasch erledigt werden können.

## 2.4.2 Neue Anfrage einreichen

Erfassen Sie über einen der beiden Buttons *Neue Anfrage erstellen* eine neue Anfrage.



Folgendes Formular erscheint:

Neues Ticket erfassen

**Zusammenfassung**

1

**Beschreibung (optional)**

2

**Fälligkeitsdatum (optional)**

3

4 **Erstellen**

Abbildung 8 Neue Anfrage einreichen

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

### Legende:

1 Kurze Beschreibung der Anfrage in wenigen Worten	2 Detaillierter Beschrieb des Problems. Denken Sie dran: Umso mehr Infos, desto einfacher ist es für unseren Techniker	3 Optional: Fälligkeitsdatum bis wann die Anfrage sicher bearbeitet werden muss.
4 Über <i>Erstellen</i> wird die Anfrage übermittelt		

Anschliessend gelangen Sie auf die Übersicht des neu erstellten Tickets. Genauere Infos dazu finden Sie im Kapitel [2.5.2 Statusänderungen und Bearbeitung von bestehenden Tickets](#).

Die Übermittlung der neuen Anfrage wird unmittelbar per E-Mail bestätigt. Die Anfrage-Nr. # dient der eindeutigen Identifikation.

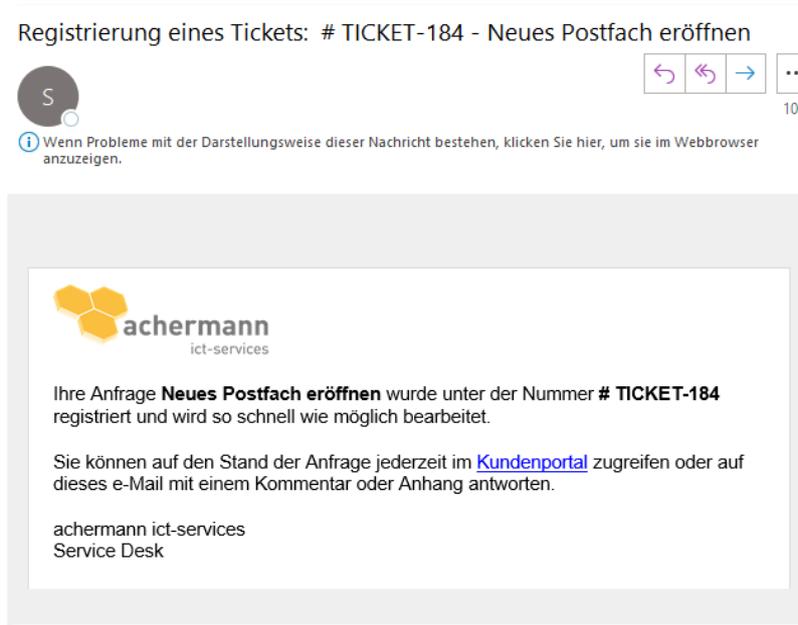


Abbildung 9 E-Mail Bestätigung beim Einreichen einer Anfrage

### 2.4.3 Anfragen verwalten

Offene und geschlossene Anfragen können via Ticketübersicht über «Anfragen» oben rechts verwaltet werden. Der detaillierte Ablauf wird im Kapitel *0 Fehler! Ungültiger Eigenverweis auf Textmarke.* beschrieben.

## 2.5 Verwaltung von Tickets

### 2.5.1 Suchmöglichkeiten

Ein Ticket steht sowohl für einen Supportfall wie auch für eine Anfrage und fasst die beiden Begrifflichkeiten zusammen.

Um alle erfassten Tickets aufzurufen klicken Sie auf den Button «Anfragen» => «Meine Anfragen» oben rechts.

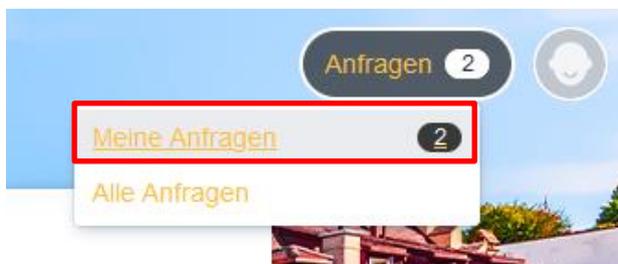


Abbildung 10 Dropdown-Menu „Meine Anfragen“

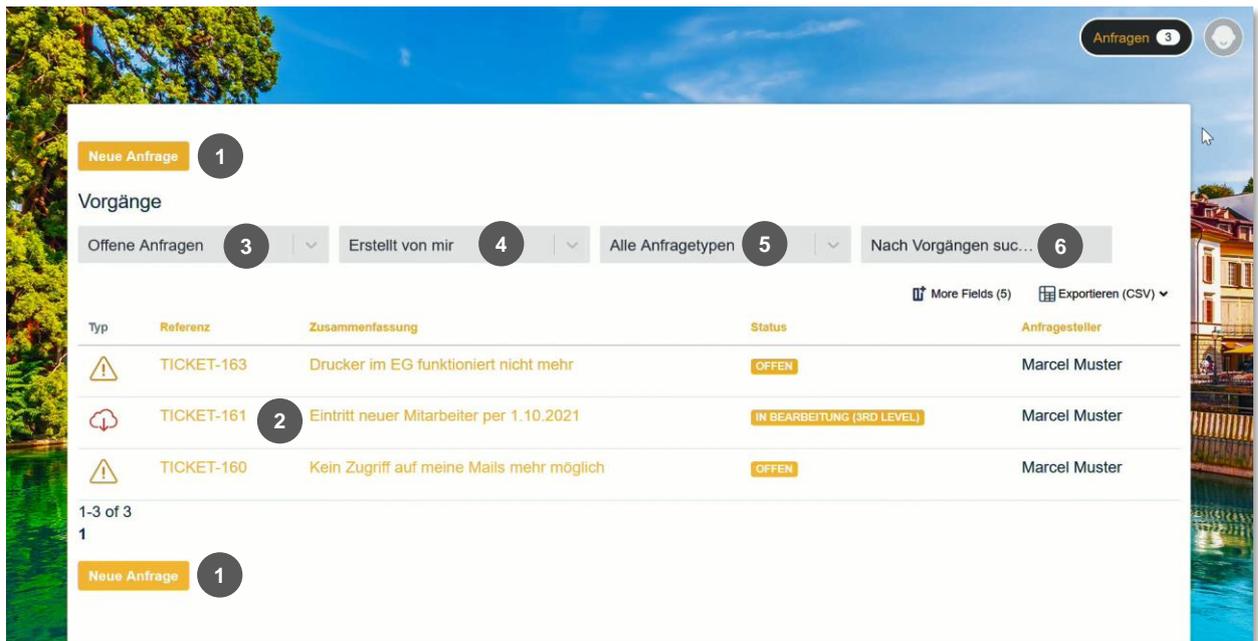


Abbildung 11 Verwaltung von Tickets

**Legende:**

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <p>1 Hier kann jederzeit ein neues Ticket eingereicht werden</p> | <p>2 Übersicht zu allen Tickets (offene / geschlossene)</p> | <p>3 Filter zwischen<br/>- Jeder Status<br/>- Offene Anfragen<br/>- Geschlossene Anfragen</p> |
| <p>4 Filter Ersteller</p>  | <p>5 Filter Anfragetypen</p>                                | <p>6 Volltextsuche zum schnellen Auffinden von Tickets</p>                                    |

## 2.5.2 Statusänderungen und Bearbeitung von bestehenden Tickets

Bestehende Tickets können jederzeit eingesehen, durch Kommentare ergänzt, geschlossen oder wiedereröffnet werden. Klicken Sie auf das entsprechende Ticket, um die gewünschten Mutationen vorzunehmen.

Home / achermann ict-service... / TICKET-163

**Drucker im EG funktioniert nicht mehr**

Einen Kommentar zu dieser Anfrage hinzufügen ...

**OFFEN**

Keine Benachrichtigung

Geteilt mit

Marcel Muster  
Ersteller

**Details** Jetzt

Beschreibung  
Drucker Name: EXHP001  
Standort: EG  
Fehlermeldung „Es konnte keine Verbindung zum Drucker hergestellt werden“

achermann  
ict-services

Abbildung 12 Detailansicht bestehender Tickets

### Legende:

- |   |  |   |  |   |  |
|---|--|---|--|---|--|
| 1 | Eine Anpassung der Beschreibung ist nicht möglich. Für Ergänzungen nutzen Sie stattdessen die Funktion <i>Einen Kommentar hinzufügen</i> | 2 | Fügen Sie dem Ticket weitere Anhänge wie Screenshots oder andere relevante Dokumente hinzu | 3 | Unter <i>Details</i> sehen Sie die aktuelle Beschreibung Ihres Problems    |
| 4 | Schreiben Sie einen Kommentar in einem geschlossenen Ticket, so wird dieses automatisch wiedereröffnet                                   | 5 | Aktueller Status und Benachrichtigungen zum Ticket   | 6 | Ersteller des Tickets und alle Benutzer, welche das Ticket einsehen können |
| 7 | Eindeutige Ticketnummer  |   |  |   |  |

### Gut zu wissen!

- Ergänzungen zum Ticket müssen immer über die Funktion *Kommentar* hinzugefügt werden.
- Ein geschlossenes Ticket kann über die Funktion *Kommentar* wiedereröffnet werden, wenn es als noch nicht erledigt gilt.

## 3 Umgang mit Tickets

### 3.1 Dringlichkeitsstufen

Die Dringlichkeit zeigt auf, wie zeitkritisch die Lösung des Anliegens ist. Die folgende Tabelle bietet bei der Einstufung der Dringlichkeit einen Orientierungsrahmen.

Dringlichkeit	Verlauf	Einfluss auf den Betrieb	Anzahl Betroffene
niedrig	Keine Zunahme	Es sind keine zeitkritischen oder regelmässige Aufgaben betroffen	Ein Benutzer betroffen
mittel	Leichte Zunahme	Es sind keine zeitkritischen aber regelmässige Aufgaben betroffen	Wenige Benutzer betroffen
hoch	Substantielle Zunahme	Wenig zeitkritische Aufgaben können nicht wahrgenommen werden	Mehrere Benutzer betroffen
sehr hoch	Schnelle Zunahme	Zeitkritische Aufgaben können nicht wahrgenommen werden	Einige Key-Benutzer betroffen
dringend	Exponentielle Zunahme	Sehr zeitkritische Aufgaben können nicht wahrgenommen werden	Viele Benutzer, inkl. Key-Benutzer betroffen

### 3.2 Bedeutung des Ticket-Status

Status	Bedeutung
In Bearbeitung	Das Ticket ist in Bearbeitung
Geschlossen	Das Ticket wurde geschlossen und ist erledigt
Kundenrückfrage	Aktion erforderlich: Eine Antwort des Kunden ist ausstehend
Offen	Das Ticket ist nach einer Aktion wieder freigegeben zur Bearbeitung
Pausiert	Inaktiv. Wird an einem bestimmten Datum wieder aktiviert

## 4 Benutzerverwaltung

### 4.1 Profileinstellungen & Kennwort ändern

Über das Profilbild oben rechts und einen Klick auf «*Profil*» gelangen Sie in Ihre Profileinstellungen

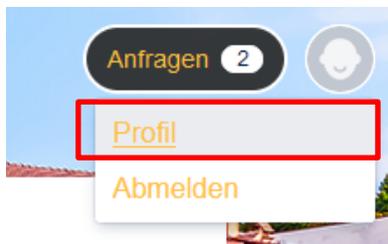


Abbildung 13 Dropdown-Menu "Profileinstellungen"

Auf der rechten Seite können Sie mit einem Klick auf «*Profil bearbeiten*» Ihr Profil bearbeiten. Mit einem Klick auf «*Passwort ändern*» können Sie Ihr Passwort ändern.

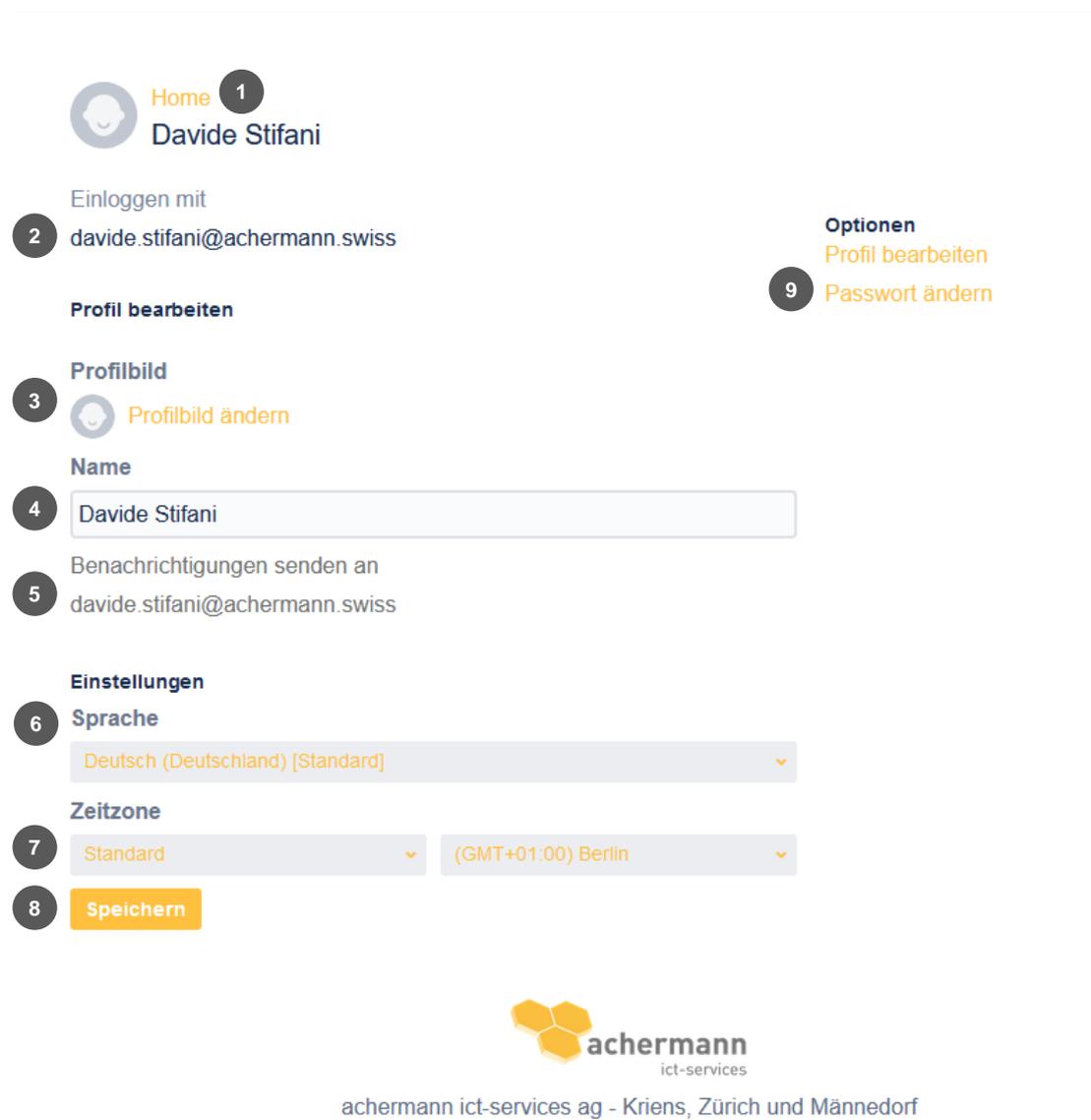


Abbildung 14 Profileinstellungen

## Legende:

1 Zurück zur Startseite	2 Der Benutzername (E-Mail-Adresse) kann nicht geändert werden	3 Profilbild (ändern)
4 Vor- & Nachnamen	5 E-Mail-Adresse für Benachrichtigungen	6 Spracheinstellung
7 Korrekte Zeitzone (Europe/Zurich (CET))	8 Änderungen Einreichen (speichern)	9 Passwort ändern

## 4.2 Eröffnung eines neuen Benutzers

Zur Eröffnung eines neuen Nutzers innerhalb desselben Unternehmens stehen Ihnen die nachfolgenden Möglichkeiten zur Verfügung:

1. Neue Anfrage einreichen
2. Erstmalige Registrierung<sup>3</sup> via E-Mail an [ict-support@achermann.swiss](mailto:ict-support@achermann.swiss)

### 4.2.1 Löschung eines Benutzers

Zur Löschung eines bestehenden Nutzers (z.B. infolge Austritt) innerhalb desselben Unternehmens stehen Ihnen die nachfolgenden Möglichkeiten zur Verfügung:

1. Neue Anfrage einreichen über das Service Portal
2. E-Mail an Support [ict-support@achermann.swiss](mailto:ict-support@achermann.swiss)

---

<sup>3</sup> siehe *Kapitel 1 Erstmalige Registrierung*