

Abraxas Self Service Portal

Quick-Guide

The screenshot shows the Abraxas Self Service Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: Katalog, Wissen, Meine Anfragen (13), Meine Beobachterliste (17), System Status, Warenkorb, Sprache German, and a user profile for Koppel Hubert. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Wie können wir helfen?' section. The main content area features several tiles: 'Service Katalog' (Bestellen Sie Artikel und Dienstleistungen), 'Wissen' (Durchsuchen der Wissensdatenbank), 'Störung melden' (Meldeformular an Service Desk), 'Mein Inventar' (Übersicht der mir zugewiesenen Geräte), 'Ausfälle' (with a list of incidents and 'Abonnieren' buttons), 'Aktuell' (with a link to the portal and 'ungefähr einen Monat her'), and 'Meine geschlossenen Anfragen' (Übersicht der früheren Anfragen). Callouts point to various elements: 'Bestellung aufgeben' points to the Service Katalog; 'aktuelle Serviceausfälle oder hohe Servicebeeinträchtigungen' points to the Ausfälle section; 'Kopfzeile: Übersicht aller offenen Anfragen und persönliche Einstellungen' points to the navigation bar; 'kundenbezogene Wissensdatenbank' points to the Wissen tile; 'Störungsmeldeformular' points to the Störung melden tile; 'kundenbezogene Inventardaten' points to the Mein Inventar tile; 'aktuelle allgemeine Informationen' points to the Aktuell tile; and 'Übersicht aller abgeschlossenen Anfragen' points to the Meine geschlossenen Anfragen tile.

Kopfzeile:
Übersicht aller offenen Anfragen
und persönliche Einstellungen

kundenbezogene
Wissensdatenbank

Störungsmeldeformular

kundenbezogene
Inventardaten

Bestellung aufgeben

Wie können wir helfen?

Service Katalog
Bestellen Sie Artikel und
Dienstleistungen

Wissen
Durchsuchen der
Wissensdatenbank

Störung melden
Meldeformular an Service
Desk

Mein Inventar
Übersicht der mir
zugewiesenen Geräte

Ausfälle

2018-06-28 08:40:51
O - KAPO SG Fachapplikation • KAPO SG
Fachapplikation Outage • Das Arbeiten durch
den Ausfall der Tastatur und Maus ist
betriebsbehindernd. Bitte Massnahmen
einleiten.
Abonnieren

2018-09-05 07:12:41
O - KAPO SG Fachapplikation • KAPO SG
Fachapplikation Outage • Frequentis kann
nicht gestartet werden an einem der
Hauptplätze
Abonnieren

Aktuell

Anleitung zum Abraxas Self Service
Portal
ungefähr einen Monat her

Meine geschlossenen
Anfragen
Übersicht der früheren
Anfragen

aktuelle allgemeine
Informationen

Übersicht aller
abgeschlossenen
Anfragen

- > Zugriff via Internet von überall her
- > Übersicht aller Ihrer offenen Tickets
- > Übersicht aller Ihrer abgeschlossenen Tickets
- > Anfragen auch ausserhalb der Servicezeiten möglich
- > leicht gemacht: Screenshots oder Log-Dateien als Anhang mitsenden



Abraxas Service Desk
Kundenspezifische Kontaktdaten
auf: www.abraxas.ch/support

Anmeldung

1. Geben Sie in Ihrem Browser folgende URL ein:
https://abraxas.service-now.com
2. Geben Sie Ihren **Benutzernamen** ein.
Falls Sie einen Secure Connect Account* besitzen, entspricht der Benutzername dem Secure Connect Account. Ansonsten entspricht der Benutzername meist Ihrer E-Mail Adresse.
3. Geben Sie Ihr **Passwort** ein.
Für Secure Connect User handelt es sich um das identische Passwort.
4. Falls Sie noch kein Login besitzen oder sich zu Ihren Logindaten nicht sicher sind, können Sie über das Feld **«Kontaktieren Sie uns»** Ihr Anliegen direkt melden.
5. Falls Sie noch kein Passwort erhalten haben oder Ihr Passwort nicht mehr kennen, klicken Sie auf **«Passwort setzen oder zurücksetzen»**.

* Der Secure Connect Account ist der Account, mit dem Sie sich an den Abraxas Fachanwendungen anmelden.

Passwort zurücksetzen

1. Klicken Sie auf Button **«Passwort setzen oder zurücksetzen»** um ein neues Passwort zu beantragen.
2. Geben Sie bitte den **Benutzernamen** (meistens identisch mit der E-Mail Adresse) ein.
Falls Sie einen Secure Connect Account besitzen, entspricht der Benutzername dem Secure Connect Account.
3. Geben Sie Ihre **E-Mail Adresse** ein.
4. Klicken Sie auf **«Passwort zurücksetzen»**.
5. Sie erhalten ein Mail mit einem Link zur Eingabe eines neuen Passworts.

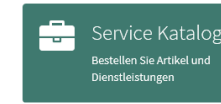
Störung



Störung melden

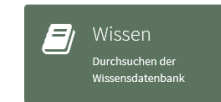
1. Klicken Sie auf die Kachel **«Störung melden»**
2. Füllen Sie das angezeigte Formular aus:
 - a. **Feld «Im Auftrag des folgenden Benutzers öffnen»**
Name des betroffenen Nutzers ergänzen
 - b. **«Dringlichkeit» wählen:**
1-Hoch: keine Weiterarbeit möglich
2-Mittel: Weiterarbeit eingeschränkt
3-Niedrig: Keine Einschränkungen
 - c. **Feld «Telefonnummer» gemäss Vorgabe ergänzen**
 - d. **Auswahl Service**
Bei welchem Service tritt die Störung auf?
 - e. **Benutzername**
Ihren persönlichen Benutzernamen angeben (Mit welcher ID melden Sie sich an?).
 - f. **Computername**
Ergänzen (wird in Windows mittel Tastenkombination "Windows+Pause" angezeigt)
 - g. **Kurzbeschreibung**
Kurze Umschreibung der Störung
 - h. **Beschreibung**
Ausführlicherer Beschrieb der Störung;
Seit wann besteht sie? Sind weitere/mehrere Personen betroffen? Wie lautet die Fehlermeldung?
Was haben Sie bereits unternommen?
 - i. über den Link **«Anlage hinzufügen»** haben Sie die Möglichkeit, einen Screenshot, ein Logfile oder sonst ein Dokument hinzuzufügen.
 - j. **Bestätigen Taste klicken**

Weitere



Service Katalog

Hier können Sie Bestellungen aufgeben. Wählen Sie die gewünschten Artikel aus und folgen Sie den Bestellanweisungen.



Wissen

Hier können Sie nach Wissens-einträgen suchen, welche kunden-spezifisch aufgeschaltet sind.



Mein Inventar

Hier erhalten Sie eine Übersicht der Geräte, welche Ihnen zu-geordnet sind.



Meine geschlossenen Anfragen

Hier erhalten Sie eine Übersicht aller abgeschlossenen Anfragen.