

Anleitung Supporttool

Verfasser esolva Support

Seitenzahlen 10

Datum 28.09.2021



Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|-------------------------------------|----|
| 1 | Anmeldung und Zugriff | 3 |
| 1.1 | Login..... | 3 |
| 1.1.1 | Login vorhanden | 3 |
| 1.1.2 | Neues Login beantragen..... | 3 |
| 1.1.3 | Passwort vergessen? | 3 |
| 1.2 | Zwei-Faktor-Authentifizierung | 4 |
| 2 | Supporttool | 6 |
| 2.1 | Mein Profil..... | 7 |
| 2.2 | Anfrage registrieren | 8 |
| 2.3 | Anfrage bearbeiten | 10 |



1 Anmeldung und Zugriff

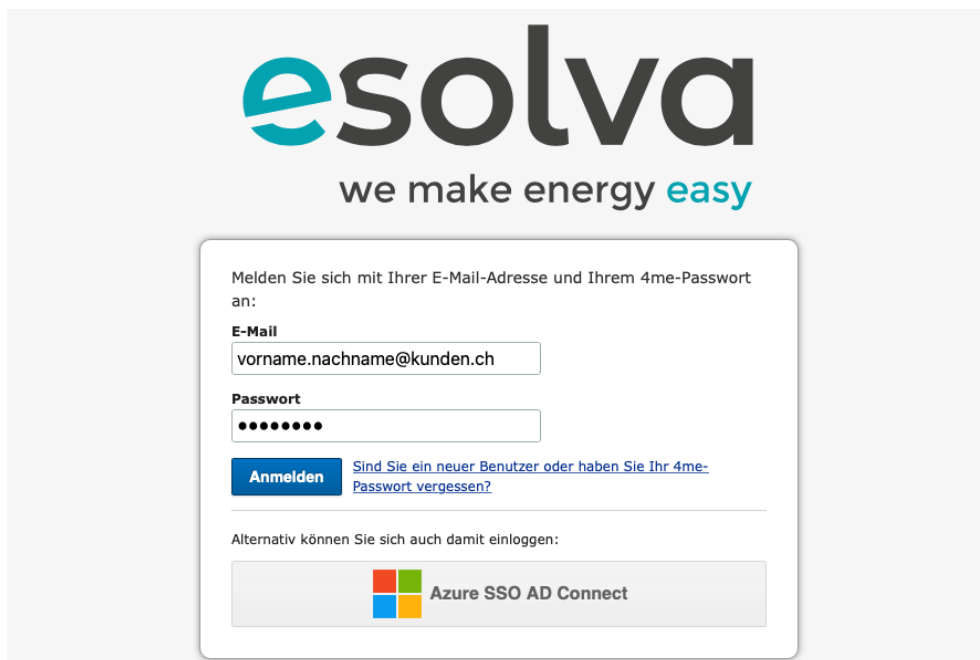
In diesem Kapitel wird alles rund um den Zugriff auf die Plattform 4me beschrieben.

1.1 Login

Die Kunden der esolva ag können mit einem persönlichen Login auf das Supporttool zugreifen. Das Supporttool ist die zentrale Anlaufstelle für alle Nutzenden. Dort können neue Anfragen aufgegeben und bereits aufgegebene Anfragen angezeigt sowie verwaltet werden. Mehr zum Supporttool ist im Kapitel «Supporttool» beschrieben.

Mit dem folgenden Link kann auf das Supporttool zugegriffen werden:

<https://esolva.4me.com>



1.1.1 Login vorhanden

Sofern das 4me Login bereits vorhanden ist, kann sich der Benutzer mit der E-Mail-Adresse und dem 4me spezifischen Passwort anmelden.

1.1.2 Neues Login beantragen

Neue Benutzerkonten können via E-Mail an support@esolva.ch angefragt werden. Nach der ersten Anmeldung wird die Einrichtung einer Zwei-Faktor-Authentifizierung verlangt.

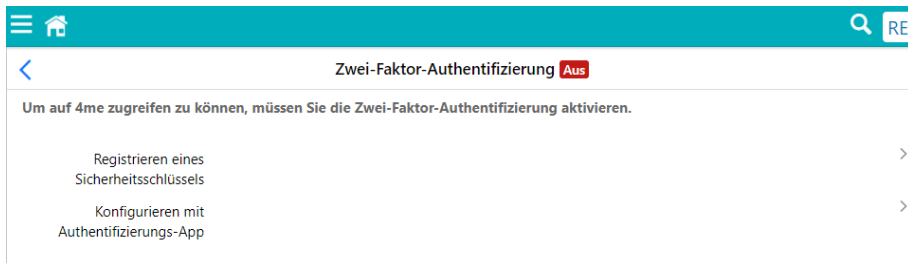
1.1.3 Passwort vergessen?

Falls das Passwort vergessen gegangen ist, kann es über den Link «[Passwort vergessen?](#)» in der Anmeldemaske (siehe Abbildung oberhalb) zurückgesetzt werden. Sofern der Benutzer bereits angelegt wurde, wird eine E-Mail mit den benötigten Informationen für die Zurücksetzung des Passworts an den Benutzer versendet.

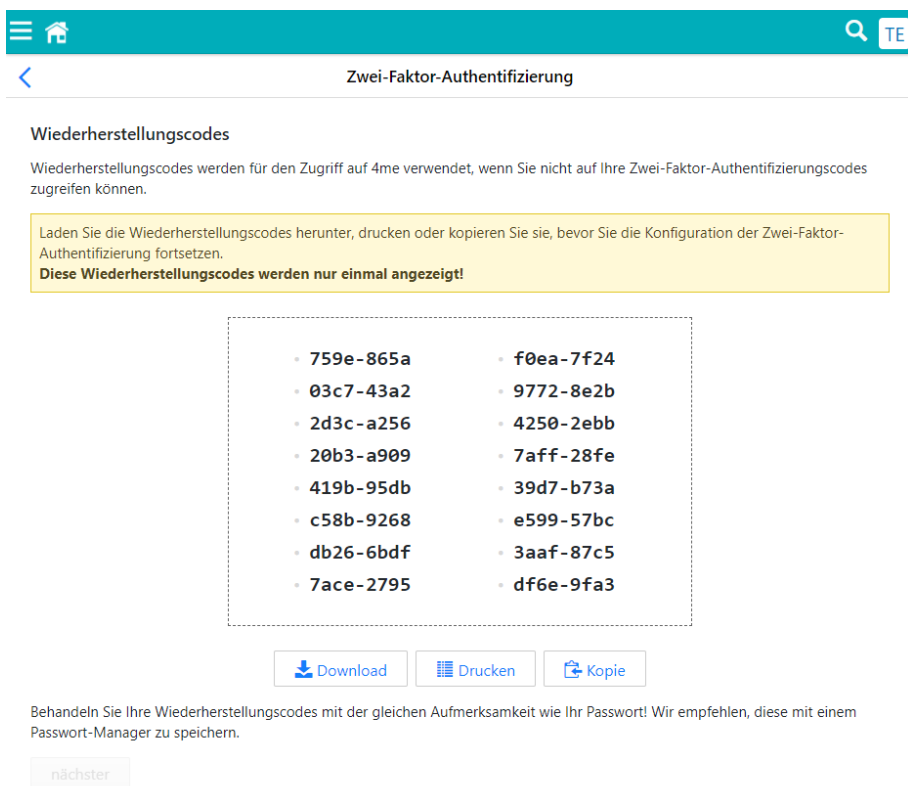
1.2 Zwei-Faktor-Authentifizierung

Die Anmeldung ist über eine Zwei-Faktor-Authentifizierung geschützt. Neben dem persönlichen Kennwort wird zur Erhöhung der Sicherheit ein zweiter Faktor geprüft. Dieser zweite Faktor muss einmalig eingerichtet werden.

Nach der ersten Anmeldung wird dies automatisch verlangt.



Als «Authentifizierungs-App» kann die DUO Mobile App verwendet werden, dieses ist ebenso für die Citrix Anmeldung notwendig.



Die Wiederherstellungscodes müssen gut aufbewahrt werden. Mit diesen kann die Zwei-Faktor-Authentifizierung mit der App übersprungen werden, sollte die App nicht mehr zugreifbar sein.

In der gewünschten Authentifikations-App den QR-Code scannen und den generierten Code eingeben.

Sie sind mit 4me's QA Umgebung verbunden

QR Code scannen

Scannen Sie das Bild unten mit Ihrer Zwei-Faktor-Authentifizierungs-App.

Zum Beispiel, laden Sie eines von diesen herunter und installieren Sie es: [Authy](#), [Google Authenticator \(iOS\)](#), [Google Authenticator \(Android\)](#), [Windows Phone](#), [Duo Mobile](#), [FreeOTP Authenticator \(iOS\)](#), [FreeOTP Authenticator \(Android\)](#).

Wenn Sie keinen QR-Code verwenden können, [geben Sie stattdessen diesen Textcode](#) ein.



Geben Sie den sechsstelligen Code aus Ihrer App ein
Nach dem Scannen des QR-Code-Bildes zeigt die App einen sechsstelligen Code an, den Sie unten eingeben können.

Aktivieren Abbrechen

Somit ist die Einrichtung der Zwei-Faktor-Authentifizierung abgeschlossen.

2 Supporttool

Das Supporttool ist die zentrale Anlaufstelle für alle Nutzenden. Über das Suchfeld im oberen Bereich können Anfragen erstellt oder relevante Inhalte wie Wissensartikel gesucht und angezeigt werden. Unterhalb des Suchfelds werden wichtige Meldungen angezeigt. Damit werden die Nutzenden über geplante Ereignisse, grössere Probleme oder Ausfälle informiert.



Dies ist nur ein Test >
Das Problem existiert gar nicht...

Alles nur ein Test >
Es ist ganz wichtig, dass dies gelesen wird



Anfrage erstellen

Eine Anfrage erstellen, eine Frage stellen oder den Service Katalog anschauen



Meine Anfragen (7)

Von mir oder für mich erstellte Anfragen anschauen



Meine Nachrichten

Von mir oder für mich erstellte Anfragen anschauen



Meine Inbox (1)

Adressänderung mitteilen 17 Jun >
Mattia Scardino


Test für SelfService Gestern >
 RomanENZ

Test 123 11:38 >
RomanENZ


Vorselektion Bewerbungen 07 Sep >
Mattia Scardino




Die übrigen Optionen werden in der nachfolgenden Legende erläutert:

- 


Anfrage erstellen

Mit dieser Option können neue Anfragen registriert werden. In einem zweiten Schritt werden die auszuwählenden Services und Produkte angezeigt. Mehr dazu ist im Kapitel «Anfrage registrieren» beschrieben.
- 

Meine Anfragen (7)

Mit dieser Option können die bereits registrierten Anfragen angesehen werden. Hier können auch die bereits abgeschlossenen Tickets angezeigt werden.
- 

Meine Nachrichten

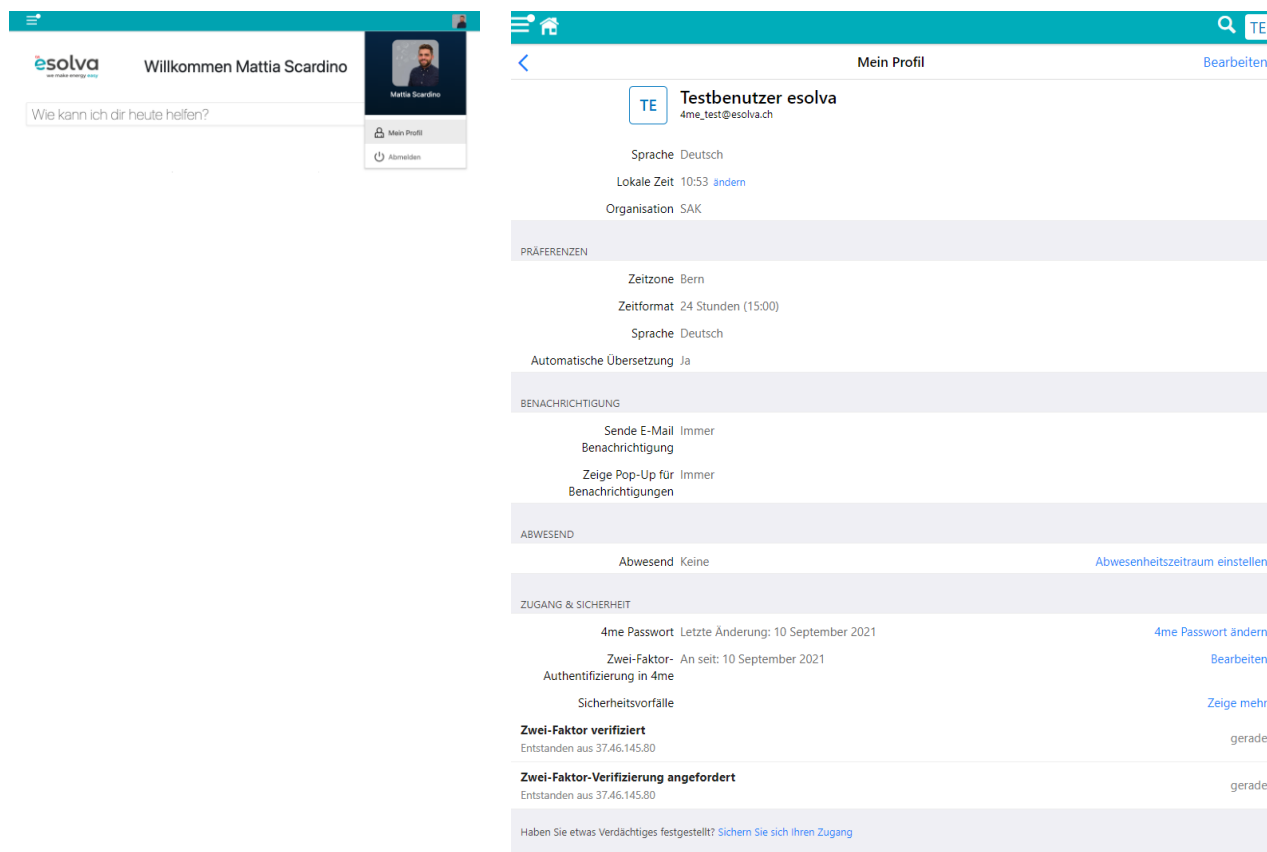
Mit dieser Option können Nachrichten vom System angesehen werden. Eine Nachricht an den Benutzer wird beispielsweise angezeigt, falls jemand in einer Notiz über die Option Erwähnen mit dem @ direkt markiert und angesprochen wird.
- 

Meine Inbox (1)

Die Inbox wird vorwiegend von Spezialisten verwendet und wird auch nur angezeigt, falls Neue Anfragen, Aufgaben oder Genehmigungen in der Inbox vorhanden sind.

2.1 Mein Profil

Im Supporttool können persönliche Einstellungen vorgenommen werden. Es können beispielsweise Abwesenheitszeiträume definiert werden, damit Genehmigungen an die stellvertretende Person weitergeleitet werden und somit während der Abwesenheiten nicht liegen bleiben. Die Sprache kann auch in den Einstellungen des Profils geändert werden.



The screenshot shows the user profile page in the esolva support tool. The page is titled 'Mein Profil' and is for a user named 'Testbenutzer esolva' (4me_test@esolva.ch). The profile information includes:

- Sprache:** Deutsch
- Lokale Zeit:** 10:53 [ändern](#)
- Organisation:** SAK

 The page is divided into several sections:

- PRÄFERENZEN:**
 - Zeitzone: Bern
 - Zeitformat: 24 Stunden (15:00)
 - Sprache: Deutsch
 - Automatische Übersetzung: Ja
- BENACHRICHTIGUNG:**
 - Sende E-Mail: Immer
 - Benachrichtigung
 - Zeige Pop-Up für: Immer
 - Benachrichtigungen
- ABWESEND:**
 - Abwesend: Keine
 - [Abwesenheitszeitraum einstellen](#)
- ZUGANG & SICHERHEIT:**
 - 4me Passwort: Letzte Änderung: 10 September 2021 [4me Passwort ändern](#)
 - Zwei-Faktor-Authentifizierung in 4me: An seit: 10 September 2021 [Bearbeiten](#)
 - Sicherheitsvorfälle: [Zeige mehr](#)
 - Zwei-Faktor verifiziert:** Entstanden aus 3746.145.80 gerade
 - Zwei-Faktor-Verifizierung angefordert:** Entstanden aus 3746.145.80 gerade

 At the bottom of the profile page, there is a message: 'Haben Sie etwas Verdächtiges festgestellt? [Sichern Sie sich Ihren Zugang](#)'.



2.2 Anfrage registrieren

Wie bereits im vorherigen Kapitel erläutert, kann eine Anfrage über die Option **Anfrage erstellen** registriert werden.

Im nächsten Schritt wird der Service Katalog angezeigt. Die Optionen beim Service Katalog können je nach Benutzer variieren. Je nachdem was angefragt werden soll, muss die entsprechende Option gewählt werden.

Im nächsten Schritt wird je nach Konfiguration des gewählten Services eine der folgenden Ansichten angezeigt:

Neue Anfrage (einfach)

Eine neue Anfrage mit den beiden Feldern **Betreff** und **Notiz** wird geöffnet. Diese Felder können wie in einem E-Mail ausgefüllt werden. Die Anfrage kann mit einem Klick auf den Button **Einreichen** registriert werden.

Hinweis: Die blau hinterlegten Felder sind Pflichtfelder und müssen vor dem Registrieren der Anfrage ausgefüllt werden.

Neue Anfrage (Auswahl)

Bei dieser Ansicht kann zwischen vordefinierten Formularen, Wissensartikel und anderen Optionen gewählt werden.

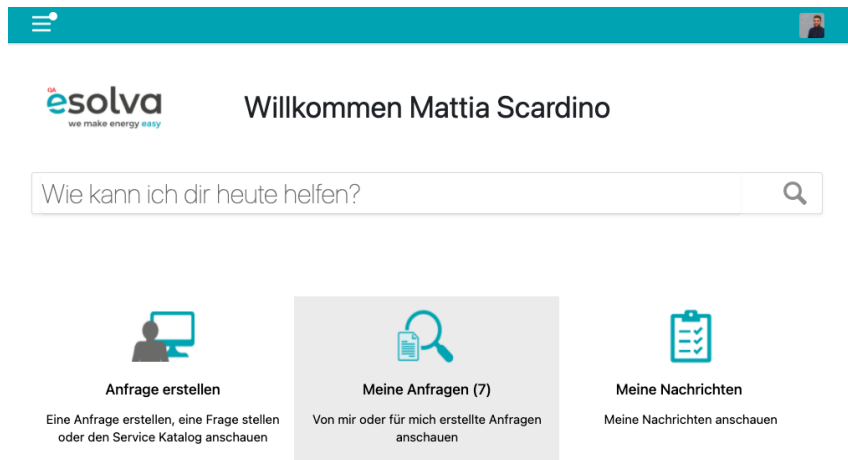
Neue Anfrage (Vordefinierte Formulare)

Bei den vordefinierten Formularen werden zur Registrierung einer neuen Anfrage mehr als nur die Standardfelder abgefragt. Die Anfrage kann mit einem Klick auf den Button **Einreichen** registriert werden.

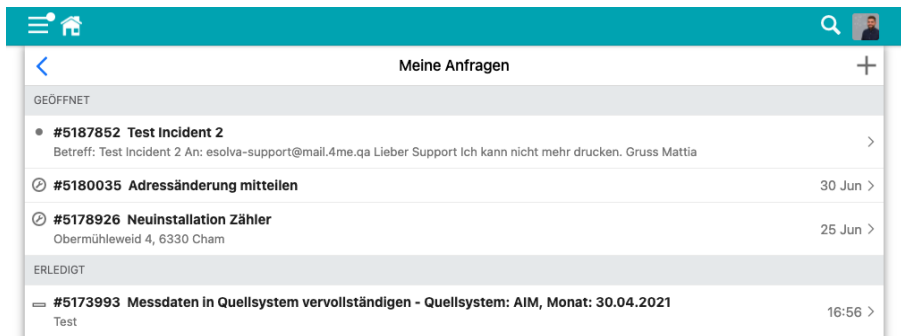
Hinweis: Die blau hinterlegten Felder sind Pflichtfelder und müssen vor dem Registrieren der Anfrage ausgefüllt werden.

2.3 Anfrage bearbeiten

Wie bereits im vorherigen Kapitel erläutert, können registrierte Anfragen über die Option **Meine Anfragen** angezeigt werden.



In der nachfolgenden Abbildung werden die offenen und die geschlossenen Anfragen angezeigt.



Bei den geschlossenen Anfragen wird noch eine Rückmeldung erwartet. Damit will die esolva sicherstellen, dass die Anfrage auch wirklich gelöst wurde. Dafür kann eine der erledigten Anfragen geöffnet werden. Das Feedback kann mittels der beiden Buttons «Daumen hoch» und «Daumen runter» gegeben werden. Bei Bedarf können Anfragen wieder geöffnet werden.

