

April 2022

Online Kundenportal Anleitung *<https://my.intusdata.ch>*

intusdata ag

Grabenwisstrasse 5
8604 Volketswil
T // +41 43 399 47 47
info@intusdata.ch
intusdata.ch

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Zugang.....	4
2.1	OCP Zugang freischalten.....	4
2.2	Anmeldung im OCP.....	4
2.3	Benutzerprofil.....	5
3	Funktionsübersicht.....	5
3.1	Dashboard.....	5
3.2	Wissen (im Aufbau)	5
3.3	Rechnungen	5
3.4	Tickets.....	6
3.5	Projekte	7
3.6	Einstellungen.....	7
3.7	Benutzerverwaltung.....	7

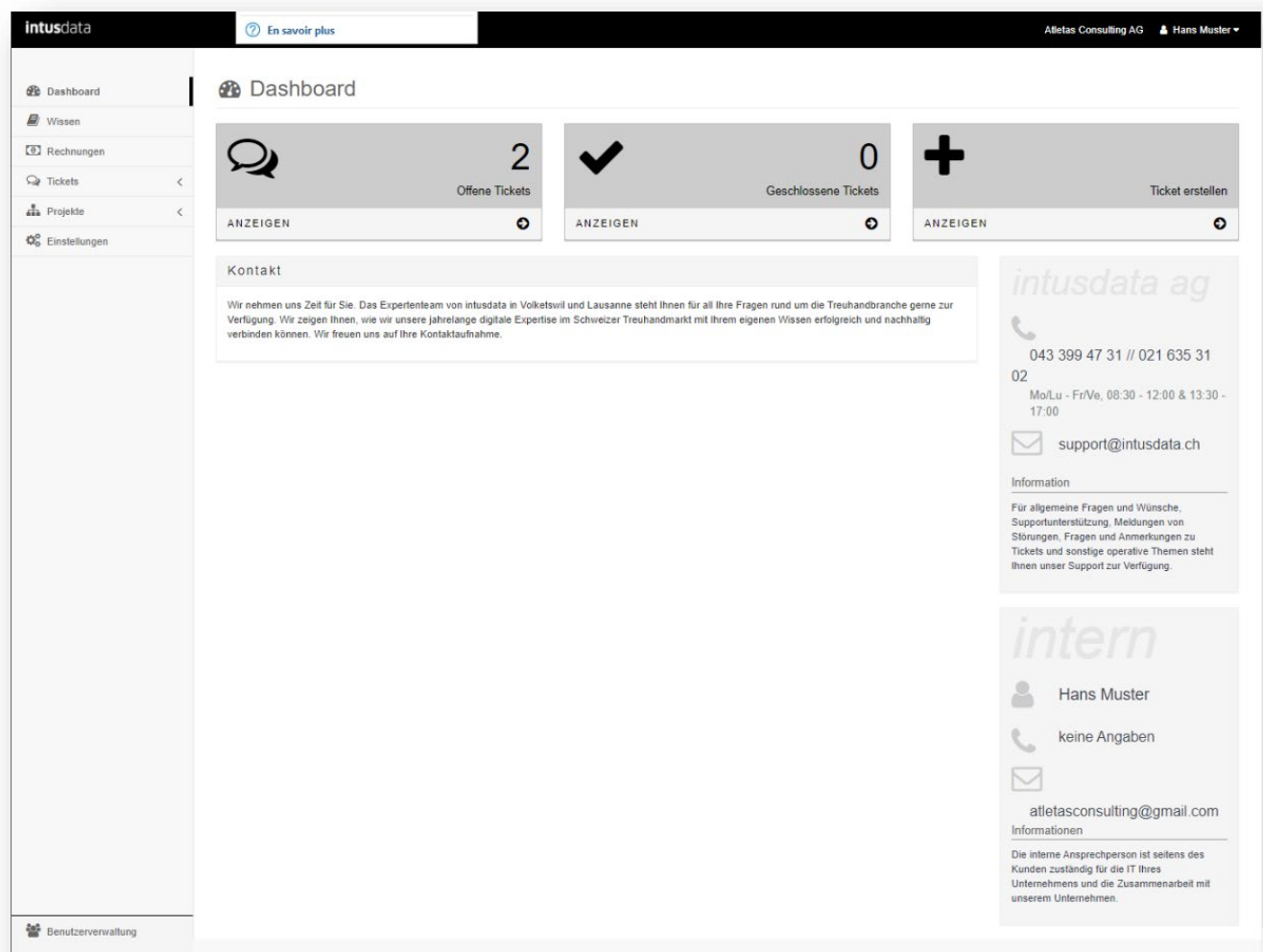
Anleitung – Online Customer Portal (OCP)

1 Einleitung

In dieser Anleitung finden Sie einen Überblick über die Funktionen in Ihrem persönlichem intusdata-Kundenportal.

Das Portal bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Zugang zur Wissensdatenbank
- Überblick offene/bezahlte Rechnungen
- Support-Tickets erstellen und verfolgen
- Projekte verfolgen
- Benutzerverwaltung



2 Zugang

2.1 OCP Zugang freischalten

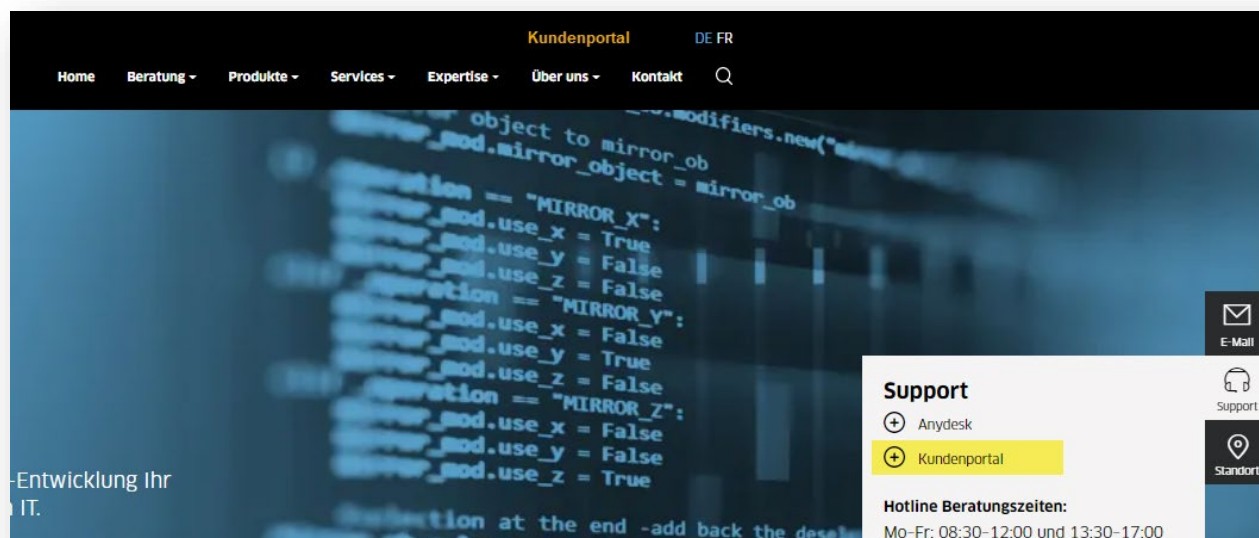
Kontaktieren Sie uns bitte, um Ihren Zugang zum intusdata Kundenportal freizuschalten. Nach Aktivierung erhalten sie per E-Mail Ihre Login-Daten mit Administratorrechten:

Das automatisch generierte Passwort, können Sie nach dem ersten Login in Ihrem Benutzerprofil (2.3) ändern.

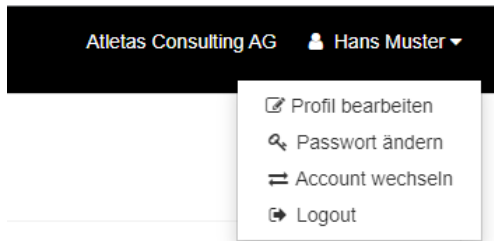


2.2 Anmeldung im OCP

Die Anmeldung im Portal erfolgt direkt im Browser unter my.intusdata.ch oder über [unsere Webseite](#):



2.3 Benutzerprofil



Profil bearbeiten: Name, E-Mail, Berechtigung, Sprache

Passwort ändern: setzen eines neuen Passwortes

Account wechseln: für Zugriff auf ein anderes OCP-Konto

Logout: korrekter Ausstieg aus dem Kundenportal

3 Funktionsübersicht

3.1 Dashboard

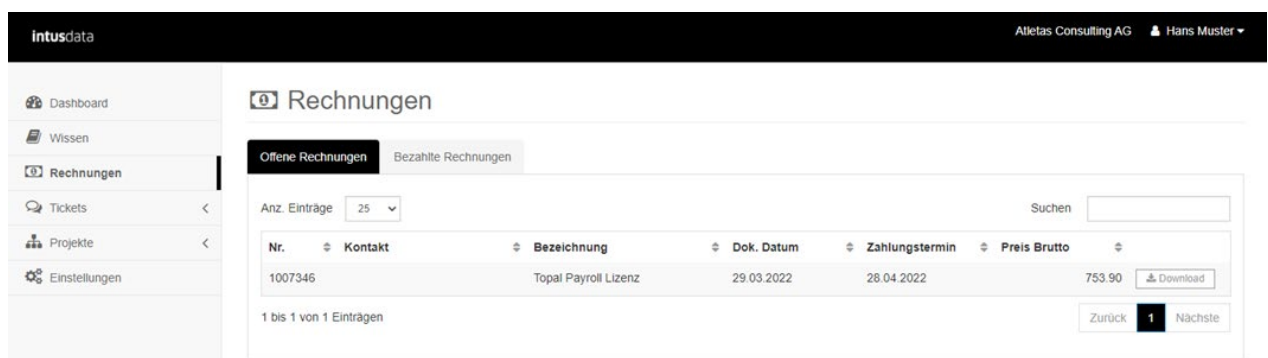
Das „Dashboard“ ist die Einstiegseite des OCP's. Auf den Kacheln sehen Sie die Anzahl ihrer offenen und geschlossenen Tickets. Mit einem Klick auf eine Kachel, navigieren Sie in die jeweilige Ticket-Gruppe. Weiters sehen Sie hier die Kontaktinformationen zu unserem Support in Zürich und Lausanne, sowie die Ihres internen Hauptkontaktes.

3.2 Wissen (im Aufbau)

Die Wissensdatenbank beinhaltet Dokumente, Anleitungen, Supportfälle, Fehlerbehebungen, etc. rund um unsere Lösungen und ist für jeden Portal-Benutzer zugänglich.

3.3 Rechnungen

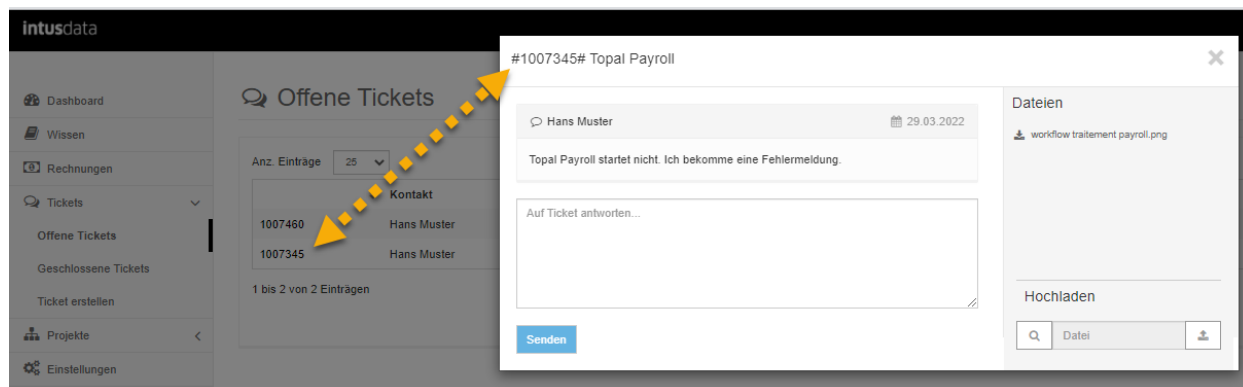
Benutzer mit Administratorrechten können hier die offenen und bezahlten Rechnungen ansehen und herunterladen. Sobald eine neue Rechnung in Ihrem Portal verfügbar ist, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung.



3.4 Tickets

• Offene Tickets

Ein Klick auf die Ticketnummer öffnet das Ticket. Hier ist der gesamte Verlauf zwischen Ihnen und unserem Support-Team sichtbar.



Über «Senden» fügen Sie eine Nachricht für unseren Support hinzu. Über «Hochladen» können Sie dem Ticket Dateien wie Fehlermeldungen oder Logfiles hinzufügen. Unter «Dateien» werden, die von beiden Seiten im Ticket hochgeladenen Dateien heruntergeladen.

• Geschlossene Tickets

Historik aller abgeschlossenen Tickets. Ein geschlossenes Ticket kann reaktiviert werden.

• Ticket erstellen

Hier erstellen Sie ein neues Ticket für den Support. Das Formular wird mit den hinterlegten Benutzer-Informationen ausgefüllt. Falls Sie unter «Einstellungen (3.6)» eine CC-Adresse für zusätzliche Benachrichtigung gespeichert haben, wird diese hier auch schon ausgefüllt. Unter «Datei (optional)», können Sie Zusatzinformationen, wie Logfiles oder Screenshots, für unseren Support hinzufügen:

3.5 Projekte

• Offene Projekte

Ein Klick auf die Projektnummer öffnet das Projekt. Hier ist der gesamte Projekt-Verlauf zwischen Ihnen und unserem Projekt-Team sichtbar.

• Geschlossene Projekte

Historik aller abgeschlossenen Projekte.

3.6 Einstellungen

Administratoren können hier eine permanente Cc-Adresse hinterlegen. Diese Cc-Adresse wird dann automatisch in Ihre ausgehenden E-Mails für den Support oder das Projektmanagement von intusdata eingefügt.

3.7 Benutzerverwaltung

Über «Hinzufügen» fügen Sie neue Benutzer/Kontakte Ihres Unternehmens hinzu oder verknüpfen bestehende Kontakte. Teilen Sie die entsprechende Rechte zu. Sobald Sie mit «Benutzer erstellen» abschliessen, erhält der neue Benutzer seine OCP-Zugangsdaten per E-Mail.

Anwender können in drei verschiedene Berechtigungsebenen eingeteilt werden: «Benutzer», «Manager» und «Administrator»

Benutzerverwaltung
+ Hinzufügen

Anz. Einträge 25
Suchen

Vorname	Nachname	E-Mail	Sprache	Berechtigung	Cs.	Passwort
✓ Hans	Muster	atletasconsulting@gmail.com	Deutsch	Administrator	1	ändern

1 bis 2 von 2 Einträgen

Zurück
1
Nächste

Benutzer bearbeiten: Name, E-Mail, Berechtigung, Sprache

Benutzer löschen: löscht den Zugang zum Kundenportal

ändern

Ändern: Administratoren können hier die Passwörter der Benutzer zurücksetzen

• Berechtigung «Benutzer»

«Benutzer» sind Anwender mit minimalem Zugriff auf das Kundencenter. Sie können das Dashboard aufrufen sowie die Wissensdatenbank einsehen. Ein «Benutzer» kann Support-Tickets erstellen, hat jedoch nur Überblick auf seine eigenen Tickets.

• Berechtigung «Manager»

«Manager» besitzen die Rechte der Gruppe «Benutzer». Zusätzlich haben Manager Einblick in die Tickets aller Anwender ihres Unternehmens.

• Berechtigung «Administrator»

Administratoren sind die Schlüsselbenutzer. Diese Rolle sollte also an die Hauptansprechpartner vergeben werden. Administratoren besitzen die Rechte der Gruppen «Benutzer» und «Manager».

Zusätzlich haben Administratoren Einblick auf die offenen und bezahlten Rechnungen, können Basiseinstellungen vornehmen, und Zugriff auf die Benutzerverwaltung ihres Unternehmens.