

Kundenanleitung

SMAX



DIARTIS

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	3
2.	Neuer Portalzugang beantragen	3
2.1.	Anmeldeprozess	5
2.2.	Account Einstellungen.....	7
3.	Service Portal	8
3.1.	Neue Tickets auf dem Portal erfassen	8
3.2.	Neue Tickets per E-Mail erfassen	9
3.3.	Antworten per Mail	9
3.4.	Bestehende Tickets bearbeiten.....	9
3.5.	Lösung	11
3.6.	Zusätzliche Follower	11
3.7.	Datenschutz	11
4.	Unterstützung	11

1. Einleitung

Die Diartis AG hat im August 2024 das Ticketsystem auf die neue Plattform SMAX von OpenText umgestellt. Damit Sie das neue System problemlos nutzen können, bitten wir Sie, die folgenden Hinweise zu beachten.

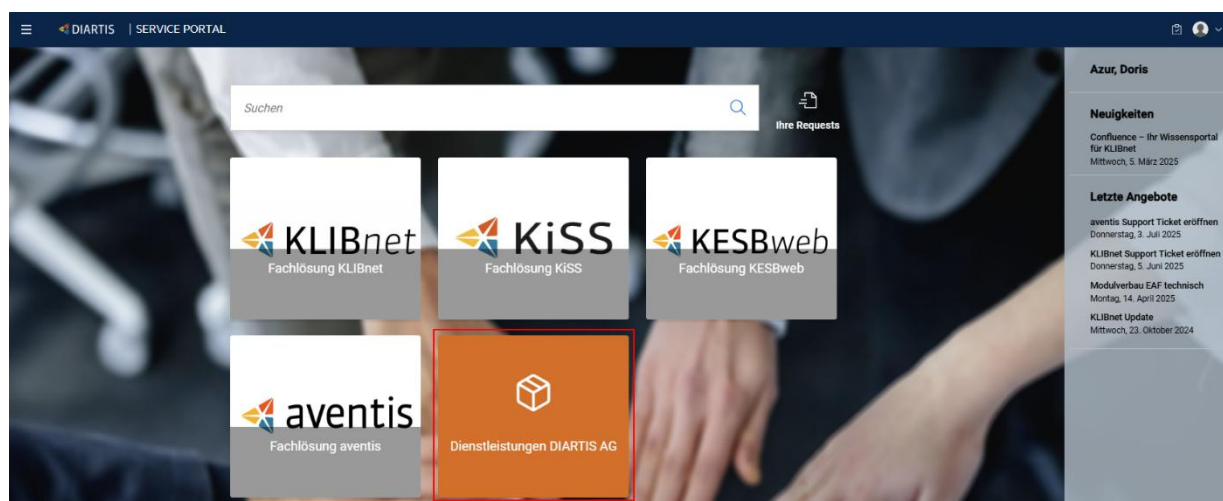
Damit Sie im neuen System Supportfälle erfassen können, muss Ihre E-Mail-Adresse im System hinterlegt sein. Andernfalls können Ihre Anfragen nicht zugeordnet werden – und wir können keinen Support leisten. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie die nachfolgend beschriebenen Schritte vor der ersten Nutzung durchgeführt haben. Nur so ist eine reibungslose Nutzung des neuen Ticketsystems möglich.

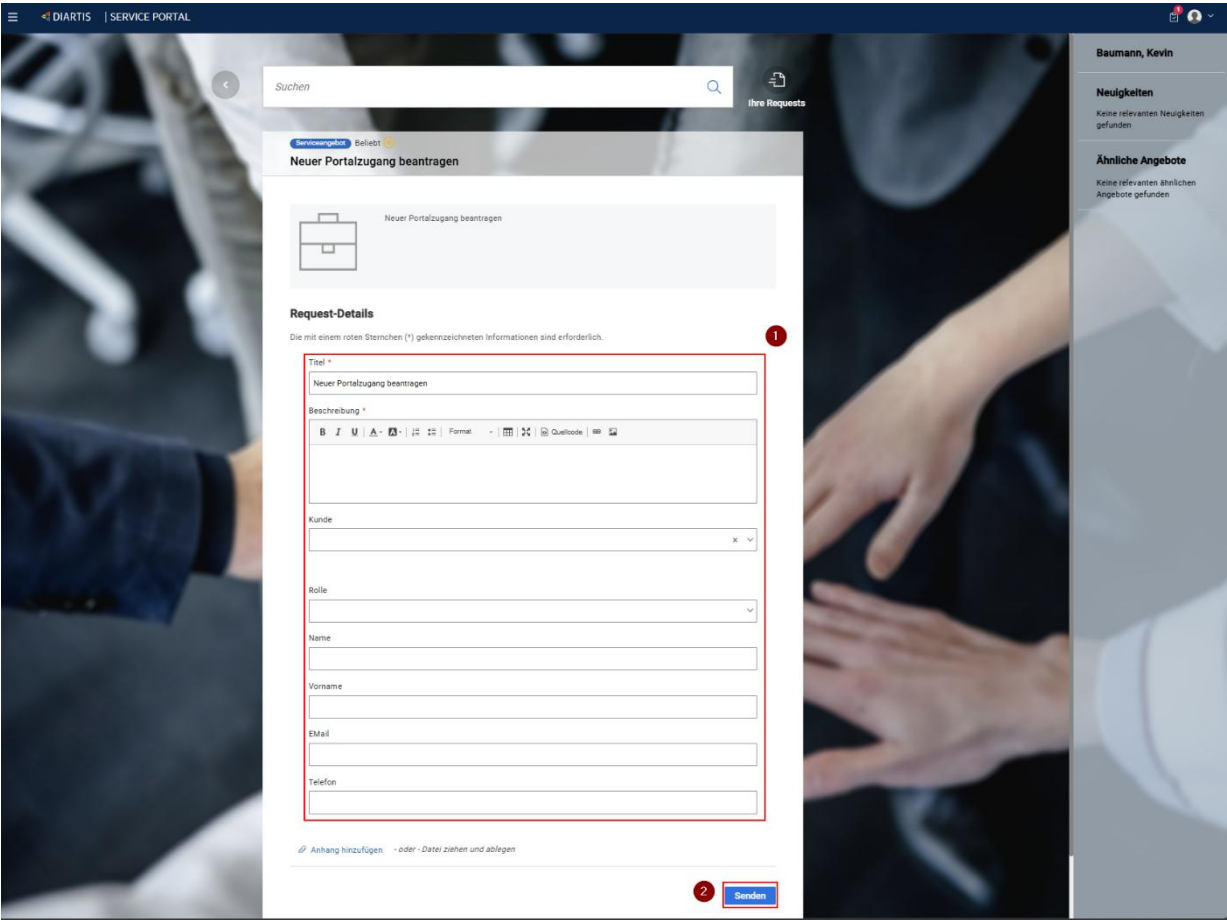
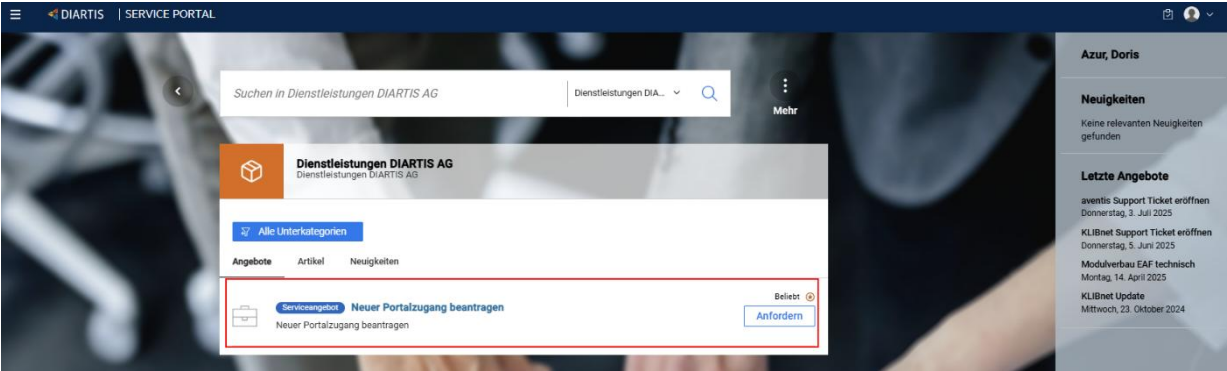
Wenn Sie bisher noch keinen Kontakt mit unserem Support hatten und noch keine Supportfälle eingereicht haben, ist Ihre E-Mail-Adresse im System nicht hinterlegt. In diesem Fall gehen Sie bitte zu Schritt 2 «Neuer Portalzugang beantragen» und folgen Sie den dort beschriebenen Anweisungen. Wenn Sie bereits Supportleistungen genutzt haben, gehen Sie bitte zu Schritt 2.1 «Anmeldeprozess» und folgen Sie den dort beschriebenen Schritten.

2. Neuer Portalzugang beantragen

Die E-Mail-Adressen der Mitarbeitenden, die bereits Support-Tickets erfasst haben, sind bei uns registriert. Wenn Sie noch nie ein Support-Ticket bearbeitet oder eingereicht haben, sind Sie nicht registriert. In diesem Fall lassen Sie bitte eine registrierte Kollegin oder einen registrierten Kollegen aus Ihrem Bereich einen Portalzugang für Sie beantragen. Bitte beachten Sie dabei, dass auch diese Person zuvor Schritt 1.3 "Anmeldeprozess" erfolgreich abgeschlossen haben muss.

Unter der Kachel «Dienstleistungen DIARTIS AG» finden Sie das Formular «Neuen Portalzugang beantragen». Füllen Sie das Formular vollständig aus und senden Sie es ab. Wir erfassen die Angaben und legen die gemeldete Person innerhalb eines Arbeitstages im System an. Sobald Sie eine Bestätigung über die erfolgreiche Erfassung erhalten haben, fahren Sie bitte mit Schritt 2.1 «Anmeldeprozess» fort und führen Sie die dort beschriebenen Schritte durch.



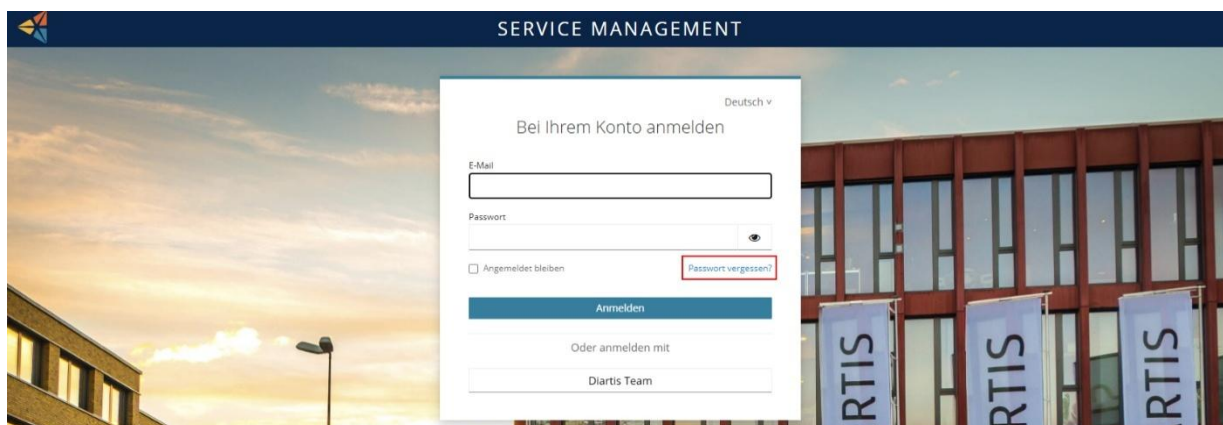


2.1. Anmeldeprozess

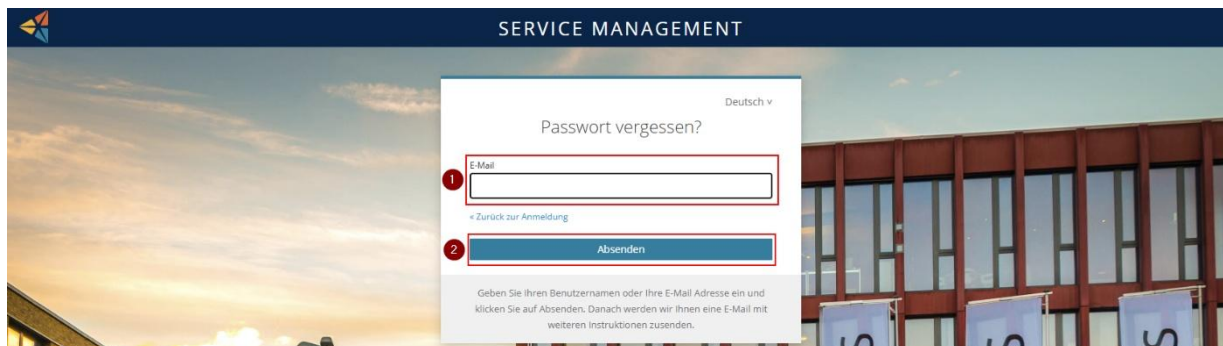
Das Serviceportal ist unter folgendem Link erreichbar: <https://services.diartis.ch>

Wenn Sie mit mehreren E-Mail-Adressen arbeiten, müssen Sie den Vorgang für jede dieser E-Mail-Adressen einzeln durchführen und sich entsprechend identifizieren.

Um Ihren Account zu aktivieren, müssen Sie ein Passwort setzen. Klicken Sie dazu auf «Passwort vergessen?».



Geben Sie bitte E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf «Absenden».



Sie erhalten anschliessend eine E-Mail mit einem Bestätigungslink. Klicken Sie auf diesen Link, um Ihre E-Mail-Adresse zu verifizieren und den Prozess zur Passwortvergabe abzuschliessen.

Jemand hat ein Konto mit dieser E-Mail-Adresse erstellt. Falls Sie das waren, klicken Sie auf den Link, um die E-Mail-Adresse zu verifizieren.

[Link zur Bestätigung der E-Mail-Adresse](#)

Der Link ist 15 Minuten gültig.

Falls Sie dieses Konto nicht erstellt haben, dann können sie diese Nachricht ignorieren.

Nach der Verifizierung der E-Mail-Adresse wird erneut ein Mail versendet um das Passwort zu vergeben.

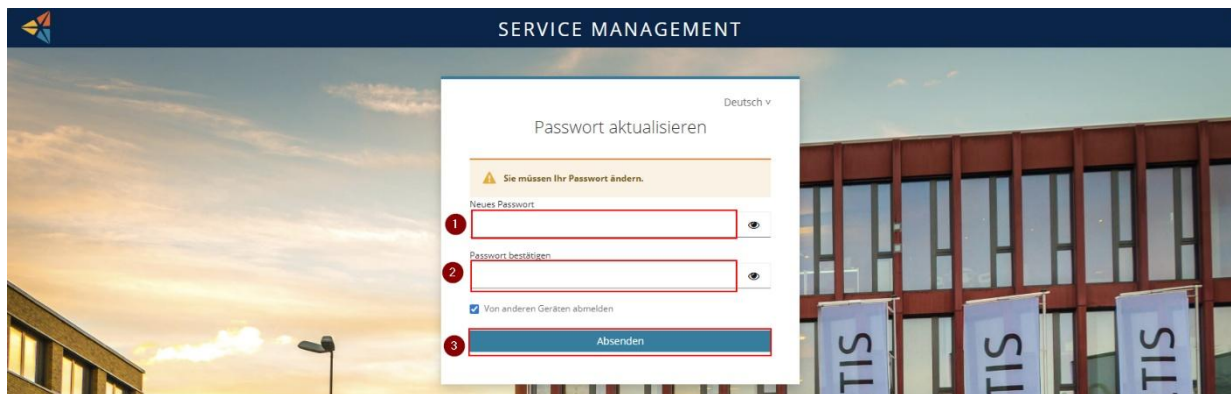
Es wurde eine Änderung der Anmeldeinformationen für Ihren Account angefordert. Wenn Sie diese Änderung beantragt haben, klicken Sie auf den unten stehenden Link.

[Link zum Zurücksetzen von Anmeldeinformationen](#)

Der Link ist 15 Minuten gültig.

Sollten Sie keine Änderung vollziehen wollen können Sie diese Nachricht ignorieren und an Ihrem Account wird nichts geändert.

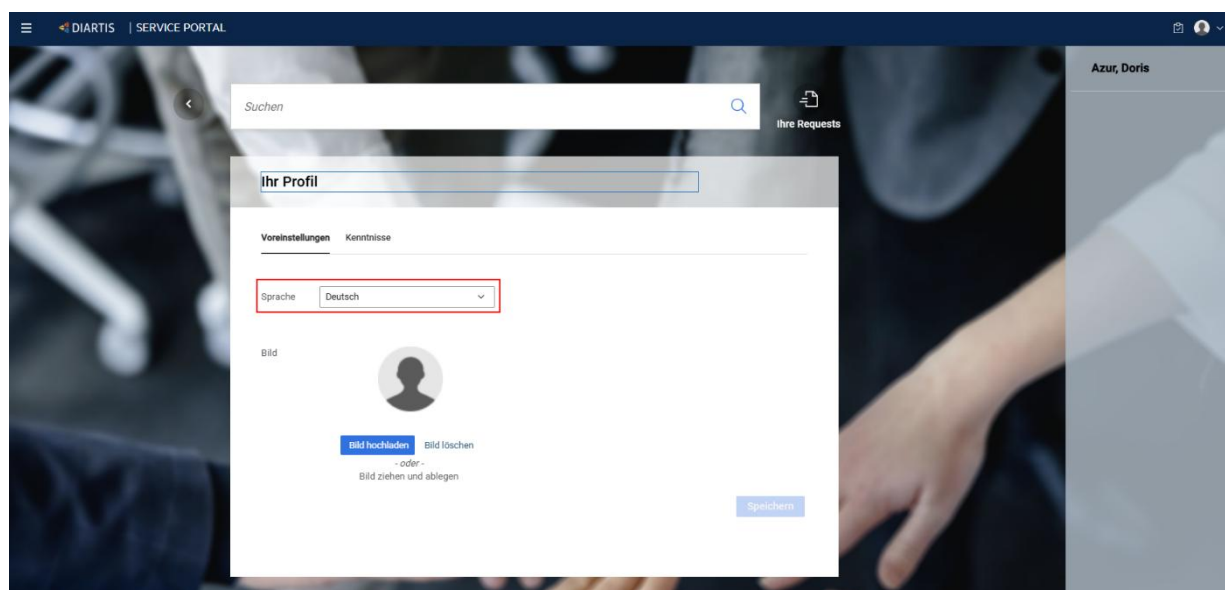
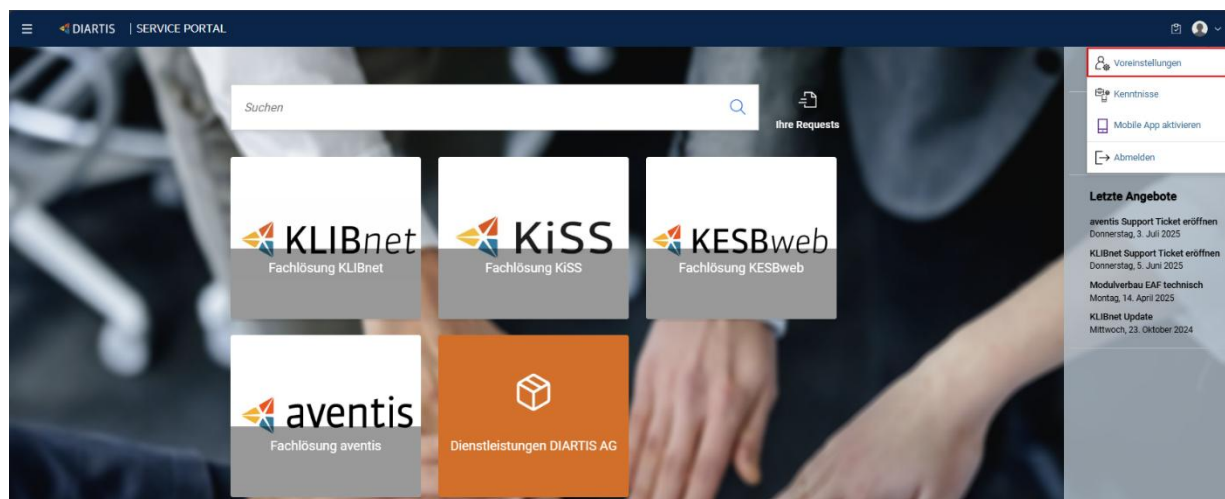
Danach können Sie ein neues Passwort setzen und sich einloggen.



The screenshot shows a web interface for 'SERVICE MANAGEMENT' with a dark blue header. Below the header is a large background image of a building at sunset. Overlaid on this is a white form titled 'Passwort aktualisieren' (Update Password) with a language selector 'Deutsch v'. The form contains a warning message: 'Sie müssen Ihr Passwort ändern.' (You must change your password). It has two numbered input fields: '1 Neues Passwort' (New Password) and '2 Passwort bestätigen' (Confirm Password), each with a red border and a red circle containing the number. Below these is a checkbox labeled 'Van anderen Geräten abmelden' (Log out from other devices). At the bottom is a blue button labeled 'Absenden' (Submit). The form is set against a background image of a building with 'TIS' signs.

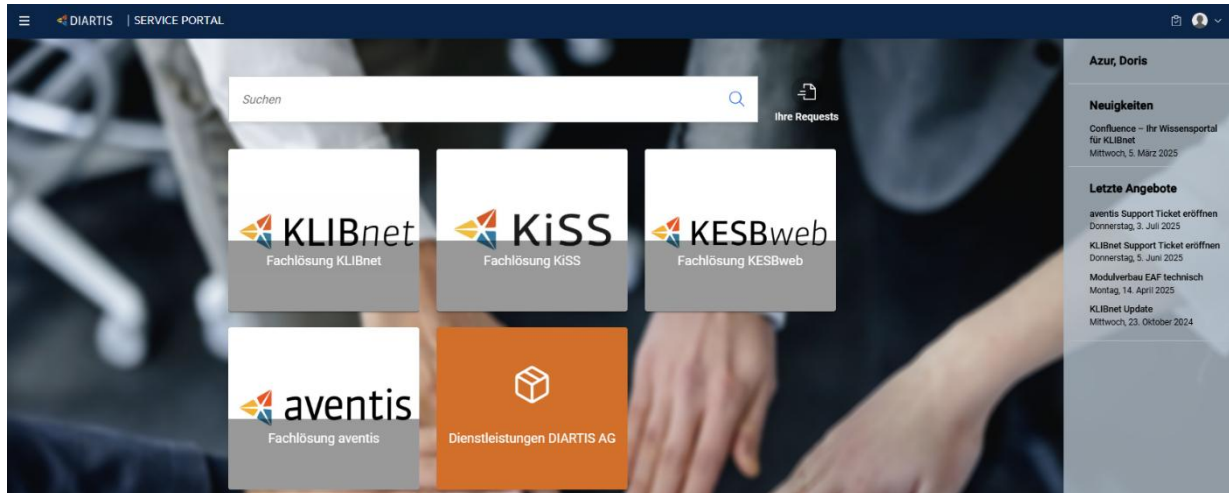
2.2. Account Einstellungen

Oben rechts im Menü öffnet sich beim Klick auf Ihren Namen das Account-Menü. Unter dem Punkt Benutzerprofil können Sie dort Ihre Sprache auswählen.



3. Service Portal

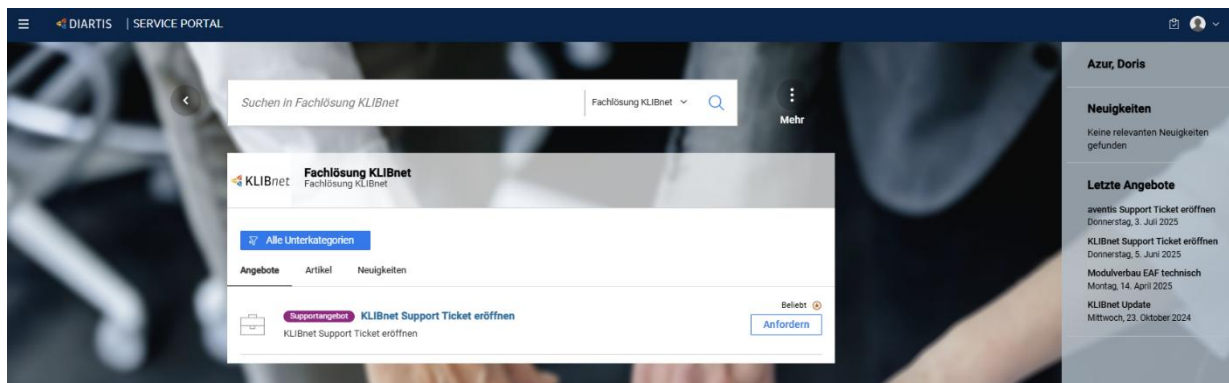
Die Startseite des neuen Serviceportals ist nach den Produkten der Diartis AG gegliedert.



3.1. Neue Tickets auf dem Portal erfassen

Als KLIBnet-Kunde finden Sie in der Kachel **KLIBnet** die Möglichkeit, ein neues Ticket speziell für dieses Produkt zu erfassen.

Beispiel: Wenn Sie ein Problem mit der Anmeldung in KLIBnet haben, können Sie hier ein entsprechendes Support-Ticket erstellen.



Mit einem Klick auf «KLIBnet Support Ticket eröffnen» gelangen Sie zur Erfassungsmaske. Geben Sie dort den Titel und eine Problembeschreibung ein. Falls gewünscht, können Sie zusätzlich eine Follower-Person (CC) hinzufügen. Bitte beachten Sie, dass Sie nur Personen als Follower auswählen können, die im SMAX-System registriert sind.

Nach dem Absenden wird das Ticket automatisch dem zuständigen Support-Team zur Bearbeitung zugewiesen.

3.2. Neue Tickets per E-Mail erfassen

Sie können ein Ticket auch per E-Mail an folgende Adresse erfassen: servicemanagement@diartis.ch

Wenn Sie ein Ticket per E-Mail senden, können keine neuen Follower bzw. CC-Personen im Ticket erfasst werden.

Antworten von unserer Seite werden ausschliesslich an die im Portal-Ticket hinterlegten Personen sowie die bereits registrierten Follower gesendet.

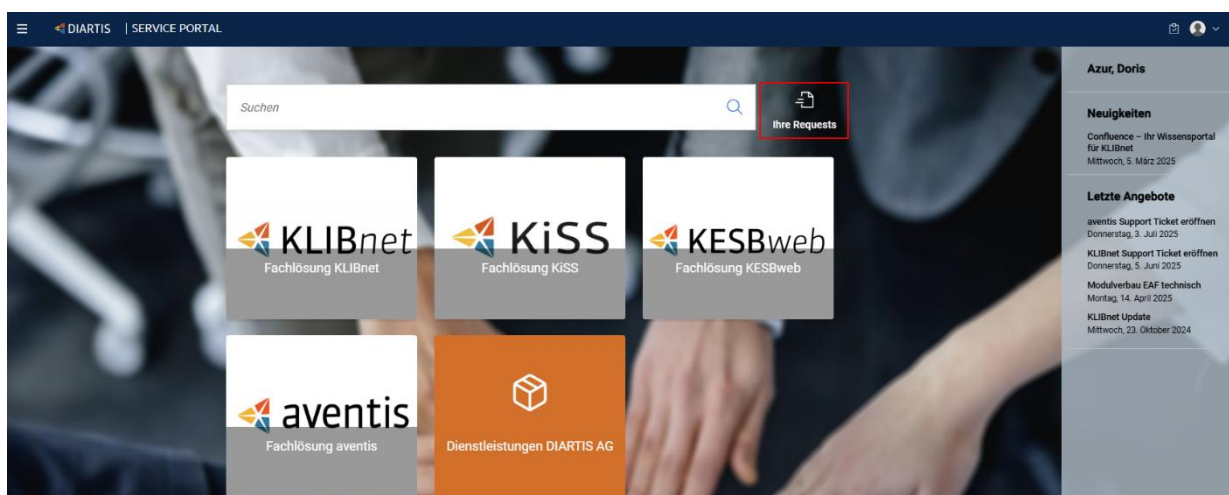
3.3. Antworten per Mail

Bitte verwenden Sie zum Antworten auf eine Nachricht ausschliesslich den Kommentar-Button in der E-Mail.

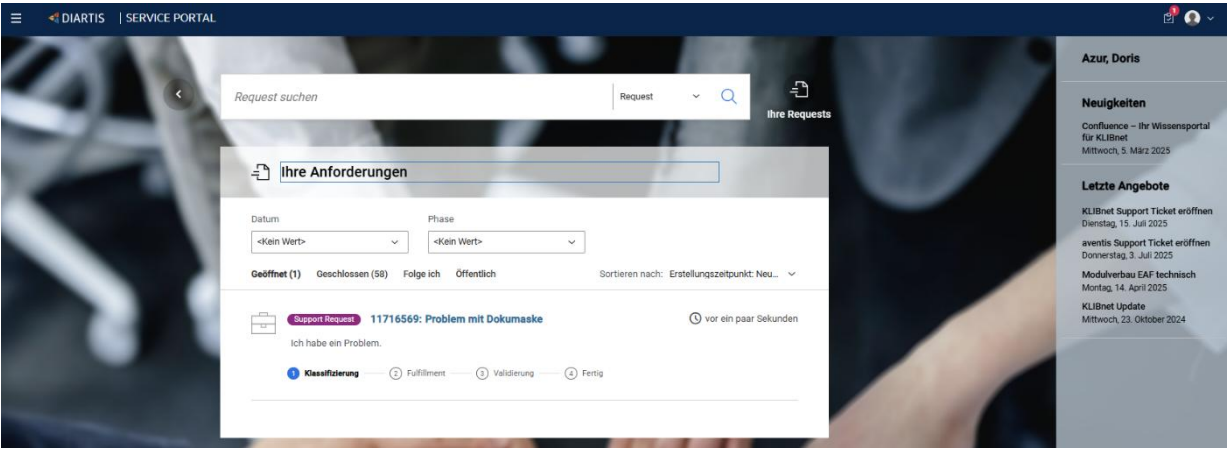
KOMMENTAR HINZUFÜGEN

3.4. Bestehende Tickets bearbeiten

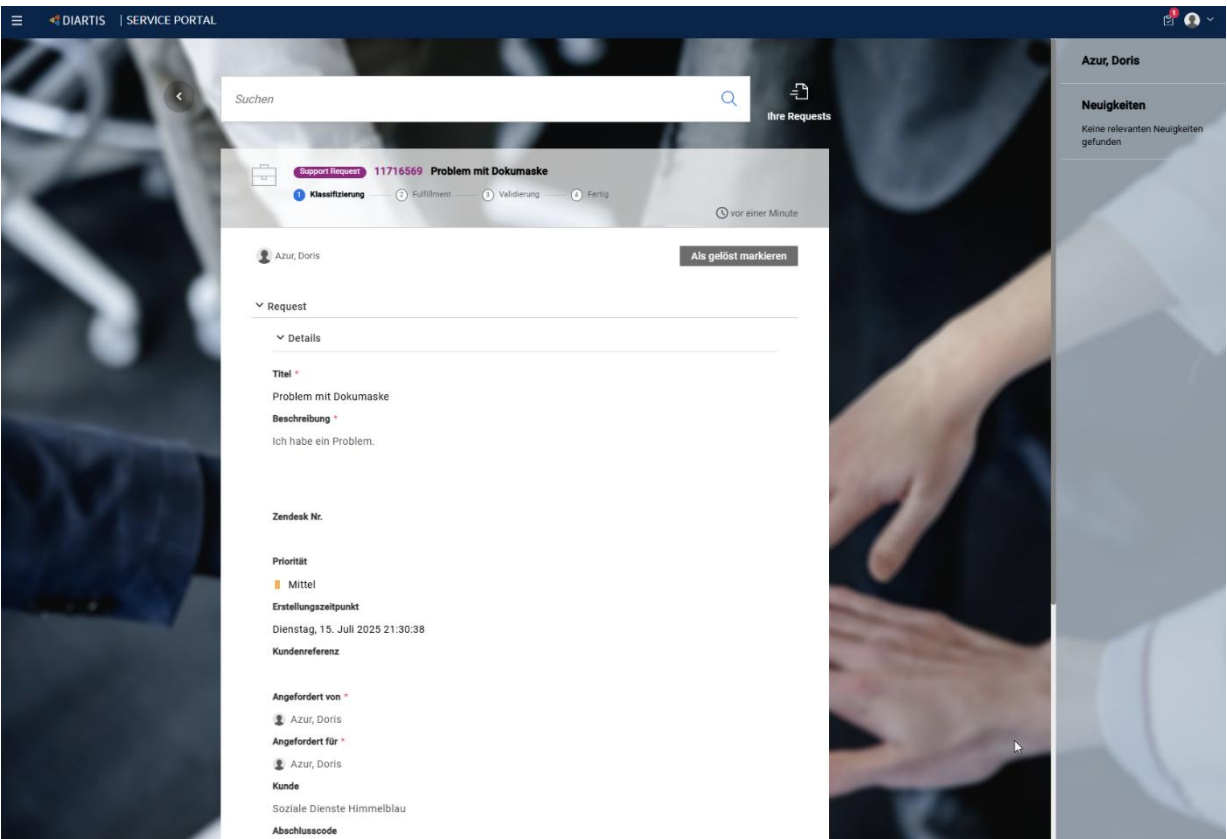
Unter «Ihre Requests» finden Sie eine Übersicht Ihrer bisherigen Tickets.



Die folgende Ansicht zeigt Ihre offenen Tickets. Zudem können Sie hier auch nach geschlossenen Tickets suchen.



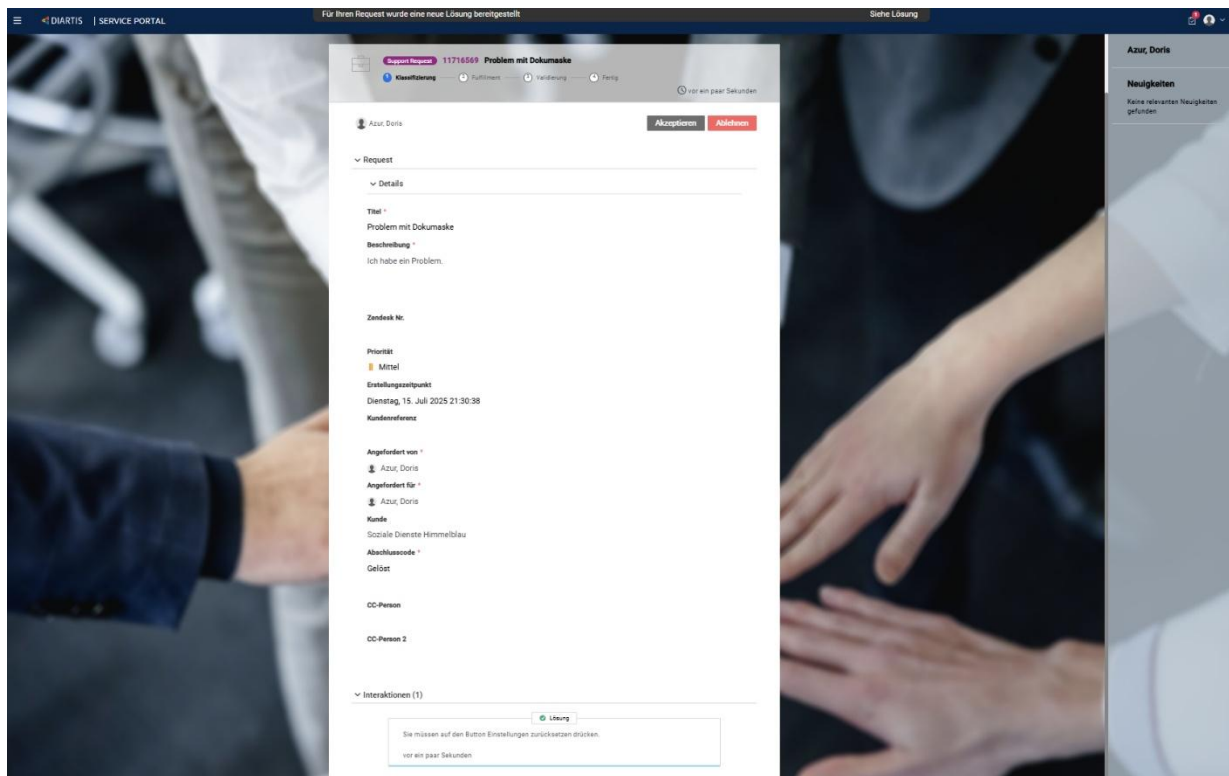
Durch einen Klick auf ein Ticket öföhnen Sie die Detailansicht. Dort finden Sie alle weiteren Informationen zum Ticket.



3.5. Lösung

Wenn wir ein Ticket gelöst haben, erhalten Sie eine Benachrichtigung. Sie können die Lösung entweder akzeptieren oder ablehnen.

Das Ticket erhält dann den Status «wartend» und wird, falls Sie keinen Gegenbericht senden, nach 7 Tagen automatisch auf «geschlossen» gesetzt.



3.6. Zusätzliche Follower

Mitarbeitende der IT-Abteilung oder Ihre Vorgesetzten, die als zusätzliche Follower in den Tickets mitlesen sollen, können im System als Follower hinterlegt werden. So werden sie automatisch in jedem Ticket hinzugefügt und entsprechend benachrichtigt. Sollten weitere zusätzliche Follower benötigt werden, melden Sie sich bitte über ein Ticket bei uns.

3.7. Datenschutz

Aus Datenschutzgründen sehen Sie nur jene Tickets, die mit Ihrem E-Mail-Account erstellt wurden oder bei denen Sie als Follower (CC-Person) eingetragen sind. Alle Personen, die an der Bearbeitung eines Tickets beteiligt sind, müssen im SMAX-System registriert sein. Andernfalls erhalten sie keine Einsicht in die notwendigen Ticketdetails.

4. Unterstützung

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