



NETFOX Customer Access

Anleitung für das NETFOX Kundenportal

NETFOX AG

Heinrich-Hertz-Straße 1b

14532 Kleinmachnow

Telefon: +49 33203 290-600

Telefax: +49 33203 290-999

E-Mail: netfox@netfox.de



I Anmeldung und Übersicht

Nachdem Sie Ihre Zugangsdaten erhalten haben, ist es Ihnen möglich, sich über folgenden Link im NETFOX Customer Access Portal anzumelden. Hierzu folgen Sie bitte folgenden Link:

<https://support.netfox.de/>

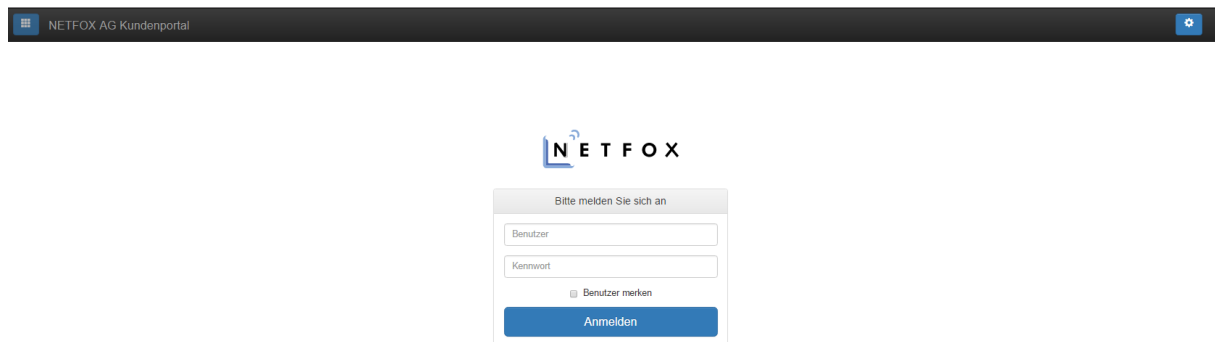


Abbildung 1: NETFOX Customer Access Login-Bereich

Nach erfolgreichem Login werden Sie zu Ihrer persönlichen Übersicht weitergeleitet, welche Ihnen einen Überblick über bereits eröffnete Incidents sowie Optionen zur Erstellung weiterer Incidents anbietet.

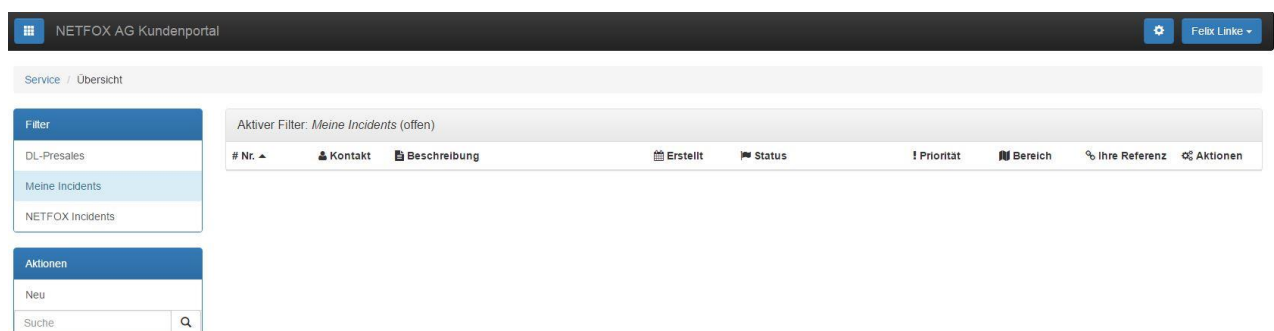


Abbildung 2: NETFOX Customer Access Übersicht

2 Erstellung eines neuen Incidents

Zur Erstellung eines neuen Incidents klicken Sie bitte auf der linken Seite Ihrer Übersichtsseite im Bereich „Aktionen“ auf den Reiter „Neu“.

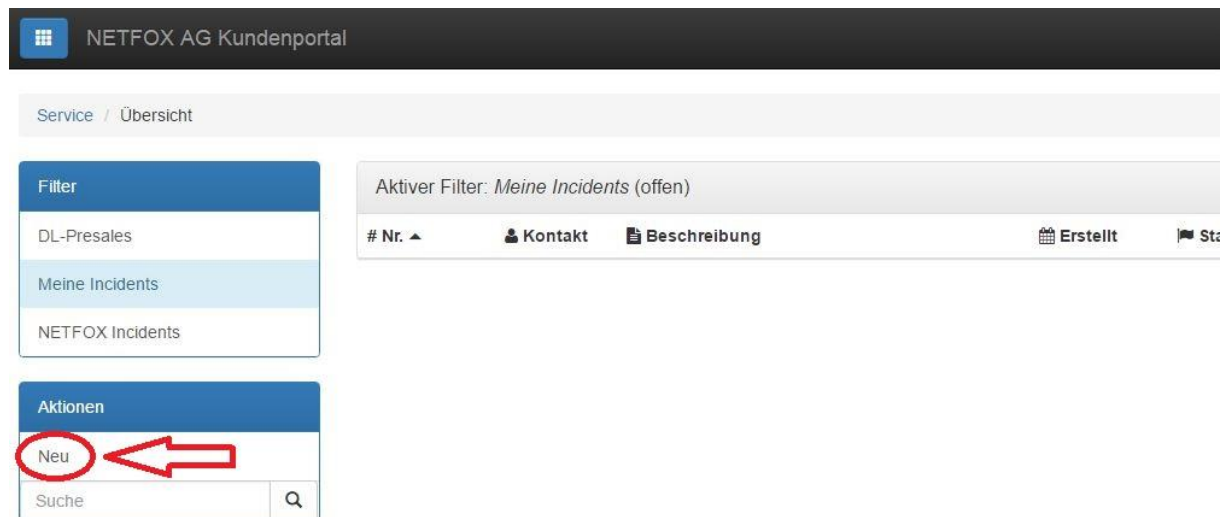


Abbildung 3: NETFOX Customer Access Übersicht Incident

Nach der erfolgreichen Weiterleitung befinden Sie sich in der Maske zur Incident-Erstellung. Füllen Sie alle für Sie relevanten Felder aus – das Feld „Betreff“ ist dabei zwingend als Angabe notwendig. Dabei ist es Ihnen auch möglich, relevante Dateien als Anhang beizufügen. Durch Klicken auf das Feld „Neuen Incident erstellen“ wird ihr Incident an die NETFOX AG übermittelt. In der anschließenden Übersicht werden Sie per Klick auf „Zurück zur Liste“ wieder zu Ihrer Übersichtsseite zurückgeleitet.

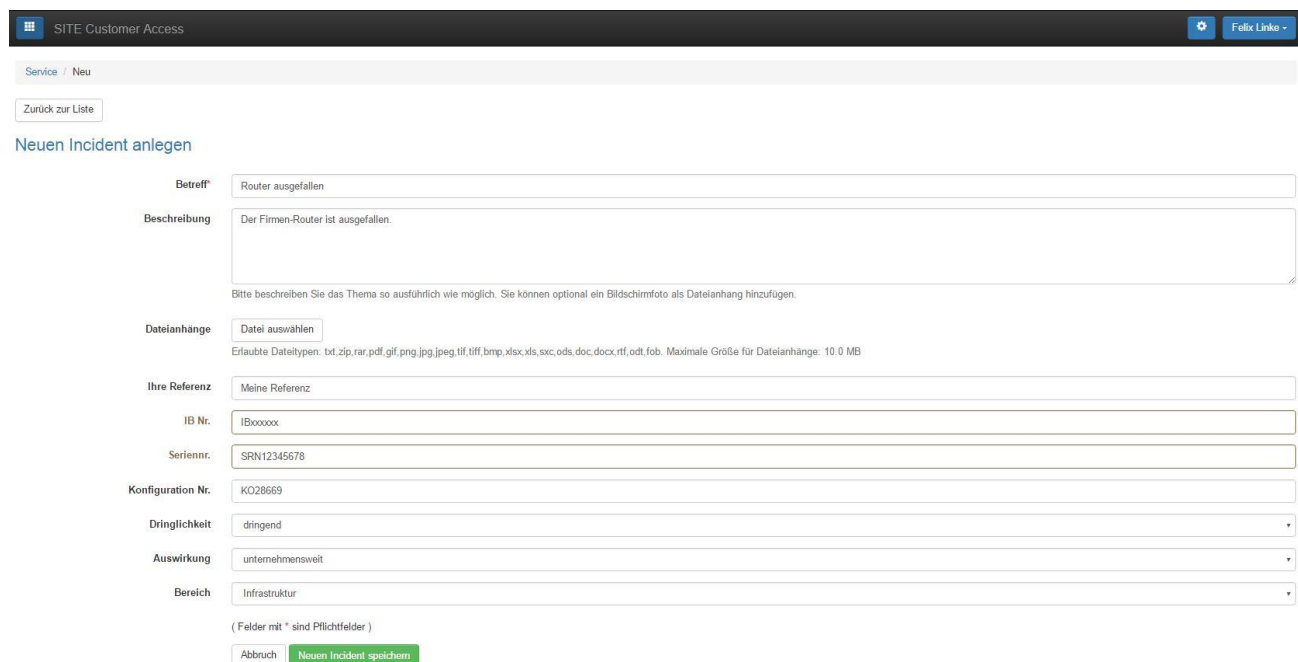


Abbildung 4: NETFOX Customer Access Incident anlegen

NETFOX AG Kundenportal

Service / INC100023 / Neu

Zurück zur Liste

Ihr Incident wurde gespeichert. Folgende Daten haben wir von Ihnen erhalten

INC100023 Router ausgefallen

Supporter

- Unternehmen: NETFOX AG
- Person: FELIX LINKE
- Status: **Hilft** Incident Customer Access
- Projekt: STANDARD
- Bereich: Infrastruktur
- Ihre Referenz: Meine Referenz
- Erstellt: 26.10.2016 08:14:27

Priorität **Kritisch**

Priorität: Kritisch
Dringlichkeit: dringend
Auswirkung: unternehmensweit

Aufgabenstellung

Router ausgefallen

[Installed Item No.: IBxxxxx]
[Serial No.: SRN12345678]
[Configuration: KO28669]

Informationshistorie

(Unknown)

Datum: 26.10.16 08:14
Typ: **Hilft**

Der Firmen-Router ist ausgefallen.

Abbildung 5: NETFOX Customer Access Incident

Tipp: Die Übersicht aus Abbildung 5 können Sie sich auch jederzeit nachträglich aus Ihrer Übersichtsliste heraus durch einen Klick auf das - Symbol anzeigen lassen.

2.1 Bearbeitung eines Incidents

Falls Ihnen nachträglich noch zusätzliche Informationen bezüglich Ihres erstellten Incidents eingefallen sind, so können Sie durch einen Klick auf das Sprechblasen-Symbol „Beleg ergänzen“ Ihre Ergänzungen vornehmen. Parameter wie etwa die IB-Nummer, Seriennummer, Konfigurationsnummer sowie Dringlichkeit, Auswirkung und Bereich können dabei nicht mehr nachträglich editiert werden.

Aktiver Filter: Meine Incidents (offen)

# Nr.	Kontakt	Beschreibung	Erstellt	Status	Priorität	Bereich	Ihre Referenz	Aktionen
INC100023	Felix Linke	Router ausgefallen	26.10.2016	Hilft Incident Customer Access	Kritisch	Infrastruktur	Meine Referenz	

Abbildung 6: NETFOX Customer Access Incident bearbeiten

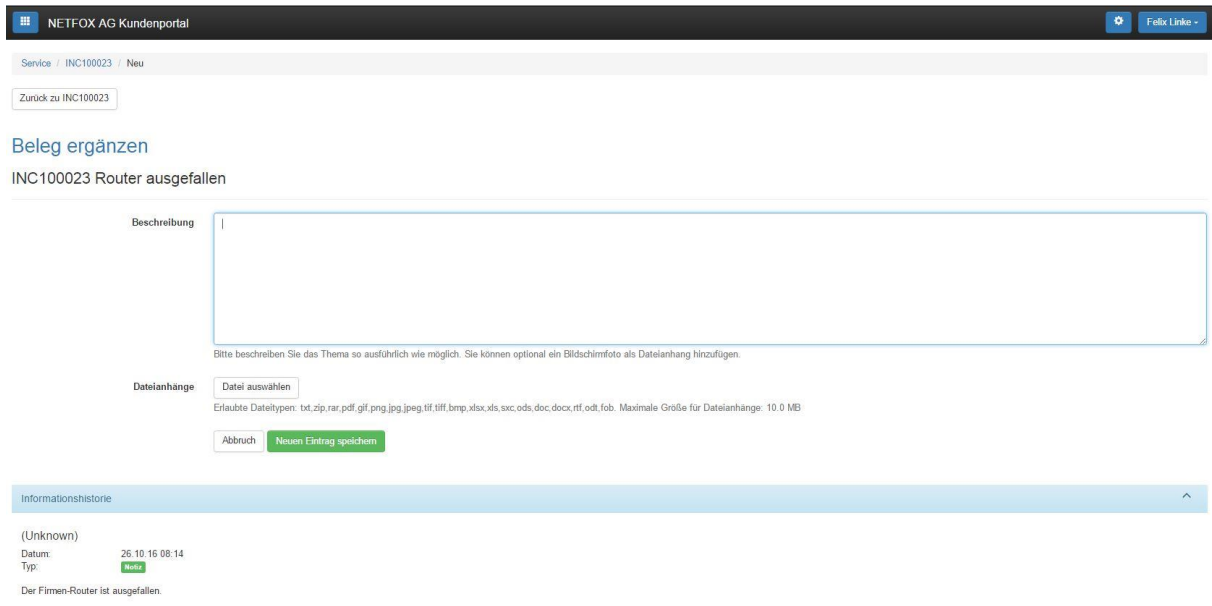


Abbildung 7: NETFOX Customer Access Incident bearbeiten

3 Kennwort ändern

Um Ihr Kennwort zu ändern, klicken Sie zunächst in der oberen Leiste auf Ihren Namen und im Anschluss auf das Feld „Mein Konto“. Sie befinden sich nun in Ihrer persönlichen Benutzerverwaltung. Klicken Sie hier auf den Button „Kennwort ändern“.

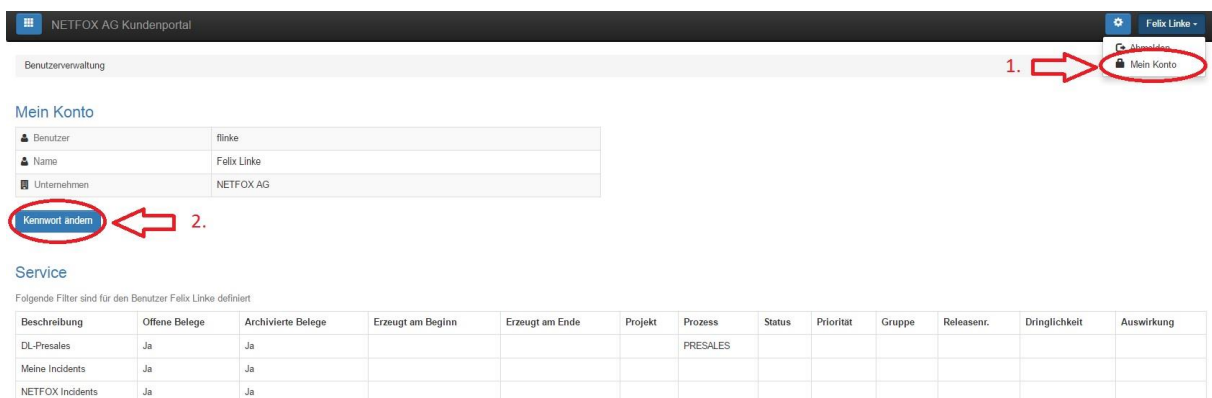


Abbildung 8: NETFOX Customer Kennwort ändern I

Anschließend tragen Sie in der folgenden Maske Ihr altes Kennwort sowie das gewünschte neue Kennwort samt Wiederholung ein und bestätigen Ihre Änderung durch einen einfachen Klick auf „Kennwort ändern“.



Kennwort ändern

Altes Kennwort*	<input type="password"/>
Neues Kennwort*	<input type="password"/>
Wiederholung neues Kennwort*	<input type="password"/>

Kennwortanforderung: Mindestens acht Zeichen, ein Großbuchstabe, ein Kleinbuchstabe, eine Zahl

Abbildung 9: NETFOX Customer Kennwort ändern 2