

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 nachfolgendem 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“.

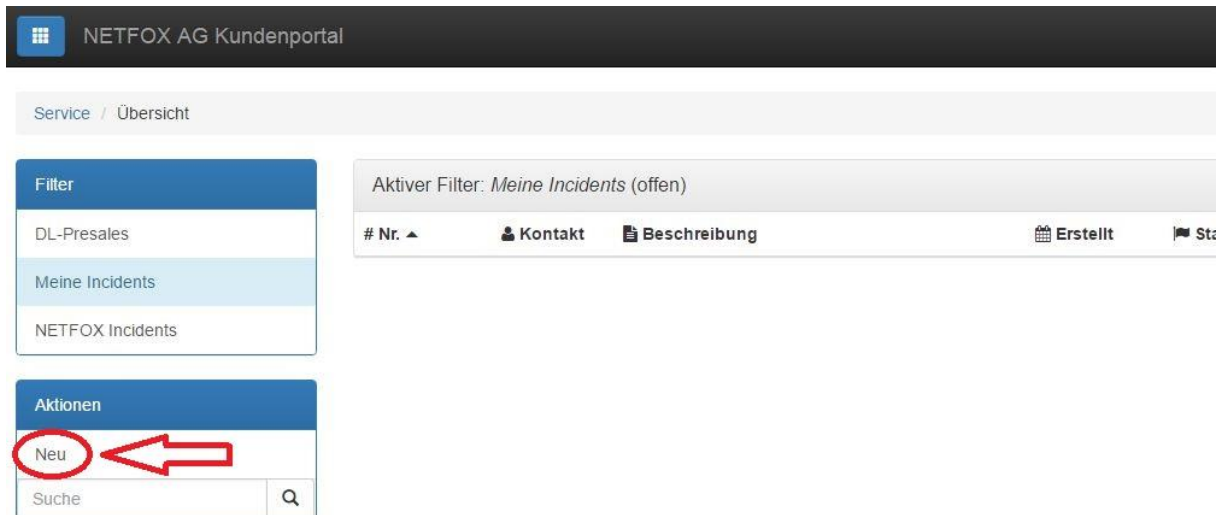
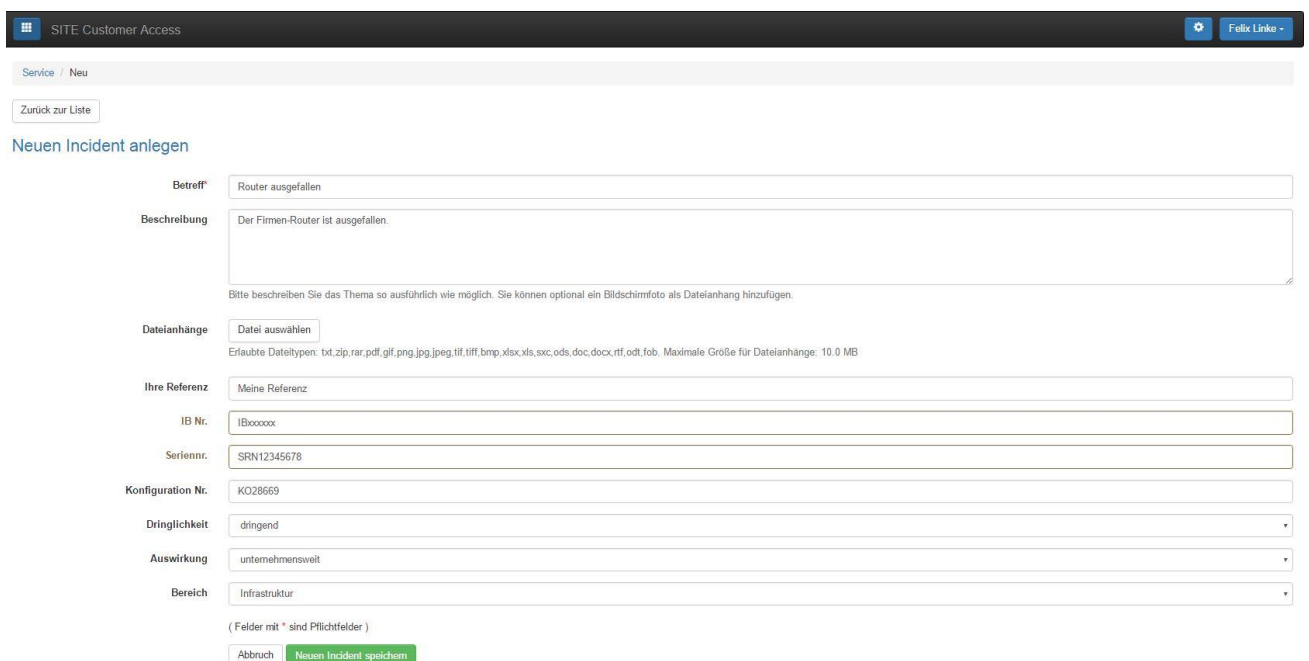


Abbildung 3: NETFOX Customer Access Übersicht Incident Neu

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.

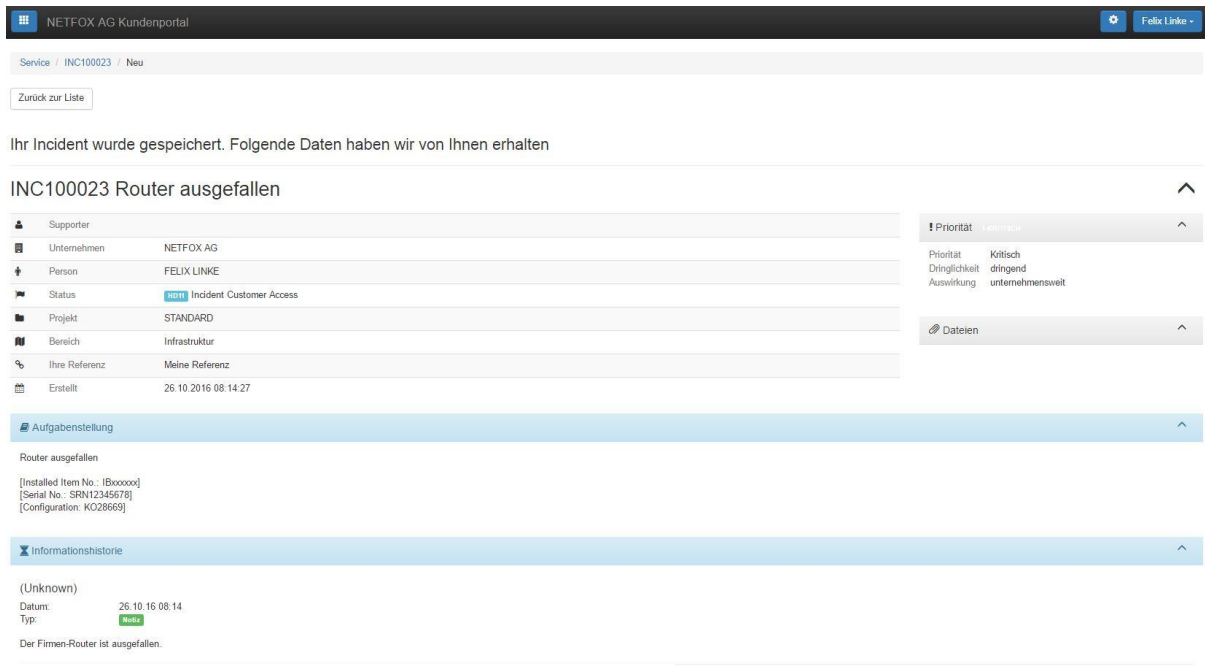


The screenshot shows the 'SITE Customer Access' portal with the 'Neuen Incident anlegen' form. The form includes the following fields:

- Betreff:** Router ausgefallen
- Beschreibung:** Der Firmen-Router ist ausgefallen.
- Dateianhänge:** Datei auswählen (Erlaubte Dateitypen: txt, zip, rar, pdf, gif, png, jpeg, tif, tiff, bmp, xls, xlsx, doc, docx, rtf, odt, fob. Maximale Größe für Dateianhänge: 10.0 MB)
- Ihre Referenz:** Meine Referenz
- IB Nr.:** IB00000
- Serienr.:** SRN12345678
- Konfiguration Nr.:** KO28669
- Dringlichkeit:** dringend
- Auswirkung:** unternehmensweit
- Bereich:** Infrastruktur

At the bottom, there is a note '(Felder mit * sind Pflichtfelder)' and two buttons: 'Abbruch' and 'Neuen Incident speichern'.

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		Priorität	Kritisch
Unternehmen	NETFOX AG	Dringlichkeit	dringend
Person	FELIX LINKE	Auswirkung	unternehmensweit
Status	HIGH Incident Customer Access	Dateien	
Projekt	STANDARD		
Bereich	Infrastruktur		
Ihre Referenz	Meine Referenz		
Erstellt	26.10.2016 08:14:27		

Aufgabenstellung

Router ausgefallen

[Installed Item No.: 1Bxxxxxx]
[Serial No.: SRN12345678]
[Configuration: K028669]


Informationshistorie

(Unknown)

Datum: 26.10.16 08:14
Typ: **Incident**

Der Firmen-Router ist ausgefallen.

Abbildung 5: NETFOX Customer Access Incident Zusammenfassung

Tip: 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 Sie nachträglich noch Informationen zu einem bereits eröffneten Ticket hinzufügen möchten, können Sie die Ergänzung durch einen Klick auf das Sprechblasen-Symbol „Beleg ergänzen“ vornehmen. Parameter, wie z. B. IB-Nummer, Seriennummer, Konfigurationsnummer sowie Dringlichkeit, Auswirkung und Bereich können nachträglich jedoch nicht mehr 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	HIGH Incident Customer Access		Infrastruktur	Meine Referenz	

Abbildung 6: NETFOX Customer Access Incident bearbeiten

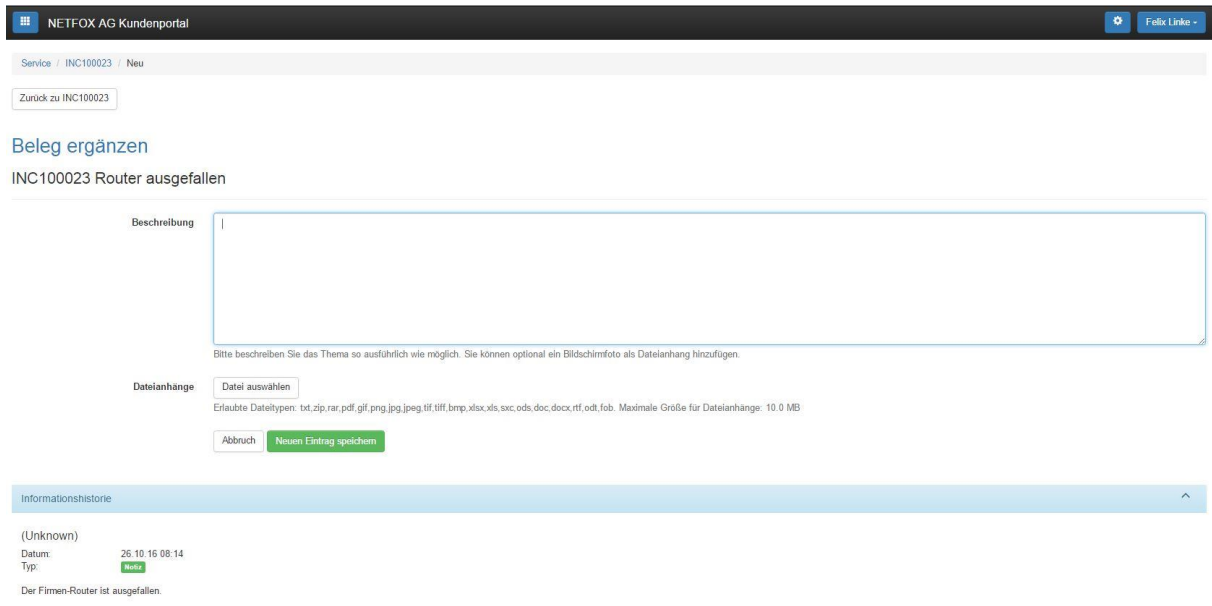


Abbildung 7: NETFOX Customer Access Incident bearbeiten

Im Anhang können folgende Dateitypen hochgeladen werden:

txt, zip, rar, pdf, gif, png, jpg, jpeg, tif, tiff, bmp, xlsx, xls, sxc, ods, doc, docx, rtf, odt, fob

Die maximal zulässige Größe für Dateianhänge liegt bei 10.0 MB.

Der Dateiname darf keine Großbuchstaben und keine Leerzeichen enthalten.

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“.

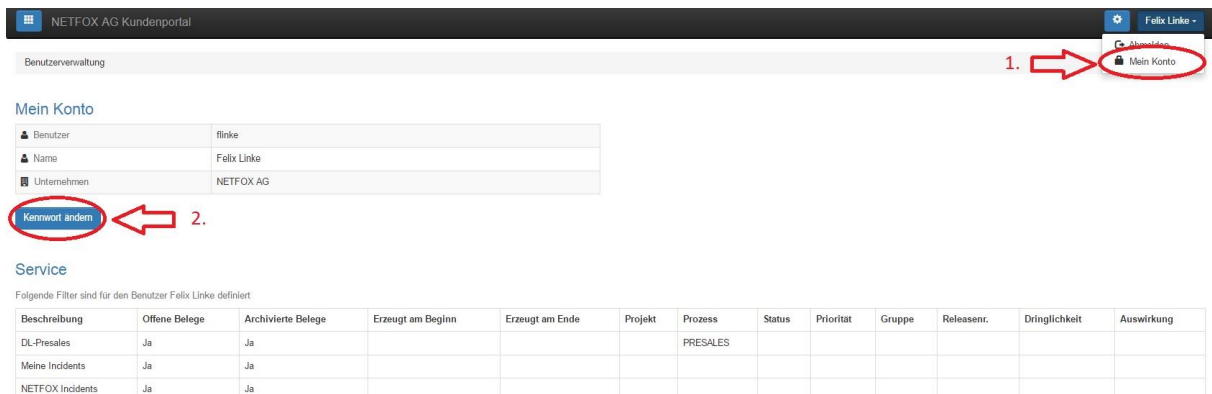
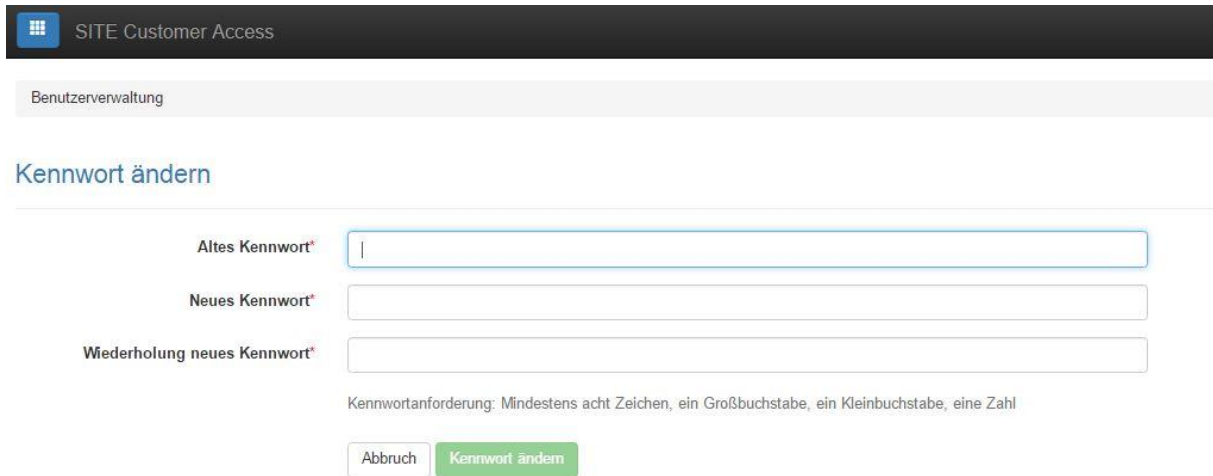


Abbildung 8: NETFOX Customer Kennwort ändern I

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“.



The screenshot shows the 'SITE Customer Access' header with a hamburger menu icon. Below it is a 'Benutzerverwaltung' (User Management) breadcrumb. The main heading is 'Kennwort ändern' (Change Password). The form contains three input fields: 'Altes Kennwort*' (Old Password*), 'Neues Kennwort*' (New Password*), and 'Wiederholung neues Kennwort*' (Repeat new Password*). Below the fields is a password requirement note: 'Kennwortanforderung: Mindestens acht Zeichen, ein Großbuchstabe, ein Kleinbuchstabe, eine Zahl' (Password requirement: At least eight characters, one uppercase letter, one lowercase letter, one number). At the bottom are two buttons: 'Abbruch' (Cancel) and 'Kennwort ändern' (Change Password).

Abbildung 9: NETFOX Customer Kennwort ändern 2