

# ServiceNow

## CUSTOMER-SELF-SERVICE-PORTAL



# Anleitung zur Nutzung des Customer-Self-Service-Portals in ServiceNow

**Herzlich willkommen im Customer-Self-Service-Portal von Concat! Diese Anleitung soll Ihnen helfen, sich schnell und einfach in unserem Portal zurechtzufinden und Ihre offenen Tasks zu verwalten.**

## Zugriff auf das Portal

1. Öffnen Sie Ihren Webbrowser.
2. Geben Sie die folgende URL in die Adresszeile Ihres Browsers ein: <https://service-center.concat.de>

## Anmeldung

Melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten an. Diese sollten Ihnen per E-Mail von uns oder von Ihrem Administrator zur Verfügung gestellt worden sein.

## Überblick über Ihre offenen Aufgaben

1. Nach der Anmeldung sehen Sie oben in der Menüleiste unter Aufgaben verschiedene Kategorien. Diese Kategorien entsprechen den verschiedenen Aufgabentypen:
  - Incidents: Hier finden Sie alle Vorfälle, die Sie gemeldet haben und die derzeit bearbeitet werden.
  - Change Requests: Hier finden Sie alle Anfragen für Änderungen, die Sie gestellt haben.
  - Service Requests: Hier finden Sie alle Service-Anfragen, die Sie gestellt haben.



2. Wählen Sie die entsprechende Kategorie aus, um eine Übersicht Ihrer offenen Tasks zu erhalten.

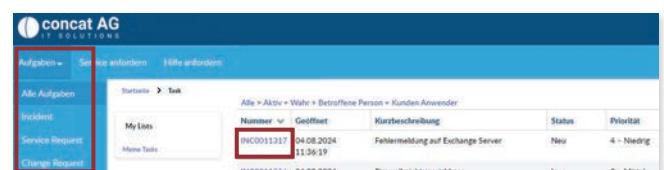
## Einteilung der Tasks nach dem ITIL-Framework

Unsere Task-Einteilung basiert auf dem ITIL-Framework, das weltweit als Standard für IT-Service-Management anerkannt ist.

- Incidents: Diese Kategorie umfasst alle ungeplanten Unterbrechungen oder Qualitätsminderungen eines IT-Dienstes.
- Change Requests: Hierbei handelt es sich um Anfragen zur Änderung eines Teils der IT-Infrastruktur oder eines Prozesses, um Verbesserungen oder Fehlerbehebungen umzusetzen, z. B. die Erweiterung der Systemressourcen Ihrer Infrastruktur.
- Service Requests: Diese beinhalten allgemeine Anfragen für standardisierte Dienstleistungen, die keine großen Änderungen erfordern, z. B. Passwort-Resets oder Zugriffsanfragen.

## Detailansicht und Bearbeitung Ihrer Tasks

1. Klicken Sie auf einen Task in der Übersicht, um die Detailansicht zu öffnen.



- In der Detailansicht können Sie weitere Informationen zum Task einsehen und den Status des Tasks verfolgen.

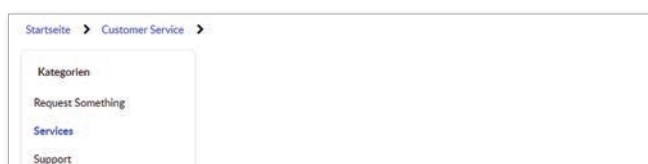
- Unter Aktivitäten können Sie die letzten Bearbeitungsschritte nachverfolgen sowie eine Nachricht zu Ihrer Anfrage hinzufügen.

## Einen Service anfordern

- Um einen neuen Service anzufordern, wählen Sie im Menü die Option „Service anfordern“.



- Hier haben Sie die Möglichkeit, eine spezifische Anfrage zu erstellen. Es stehen Ihnen verschiedene, themenspezifische Formulare zur Verfügung.



- Die Verfügbarkeit der Services richtet sich nach den bei uns gekauften Leistungen
- Füllen Sie das entsprechende Formular mit den notwendigen Informationen aus und senden Sie Ihre Anfrage ab.

## Unterstützung anfordern

- Sie können auch Unterstützung über das Portal anfordern. Wählen Sie hierfür den Menüpunkt „Hilfe anfordern“ aus.



- Beschreiben Sie Ihr Anliegen und geben Sie alle relevanten Informationen an, damit unser Support-Team Ihnen schnell und effizient helfen kann.

## Weitere Funktionen

Suchfunktion: Nutzen Sie die Suchleiste oben rechts, um nach spezifischen Tasks zu suchen.



## Unterstützung und Hilfe

Sollten Sie Fragen oder Probleme bei der Nutzung des Customer-Self-Service-Portals haben, steht Ihnen unser Support-Team gerne zur Verfügung. Sie erreichen uns über die Kontaktinformationen, die im Portal unter dem Menüpunkt „Hilfe“ hinterlegt sind.

**Vielen Dank, dass Sie unser Customer-Self-Service-Portal nutzen. Wir hoffen, dass diese Anleitung Ihnen hilft, Ihre Tasks effizient zu verwalten.**



A Meridian Group International Company

Concat AG  
Berliner Ring 127-129  
64625 Bensheim

Telefon: 06251 7026-0  
Mail: info@concat.de  
[www.concat.de](http://www.concat.de)