ServiceNow
CUSTOMER-SELF-SERVICE-PORTAL

concat AG
IT SOLUTIONS
Unlock the Promise of Technology

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

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 Ihrem Administrator zur Verfügung gestellt worden sein.

Startseite

Über die Menüpunkte auf der Startseite haben Sie direkt die Möglichkeit, in die jeweiligen Bereiche abzuspringen.

- **Incident/Request:** Hier kommen Sie direkt zu den offenen Anfragen und Arbeitspaketen von Ihnen oder Ihrem Unternehmen.
- **Request Something:** Hier können Sie neue Anfragen aus dem Service-Katalog stellen
- **Get Help:** Support-Anfragen können Sie über den Button „Get help“ erstellen.

Überblick über Ihre offenen Aufgaben

Nach der Anmeldung sehen Sie oben in der Menüleiste unter „Task“ Ihre offenen und bereits geschlossenen Anfragen.

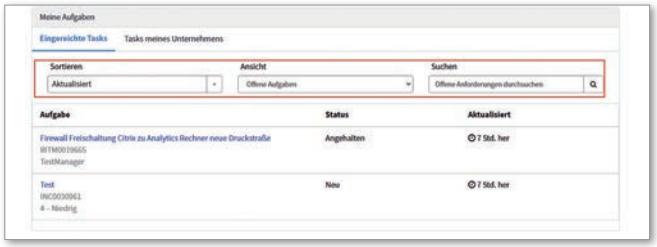
Einteilung der Tasks nach ITIL V4

Unsere Task-Einteilung basiert auf dem ITIL-V4-Framework, das weltweit als Standard für IT-Service-Management anerkannt ist.

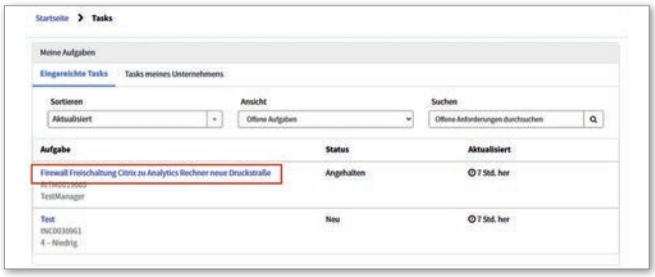
- **Incidents:** Diese Kategorie umfasst alle ungeplanten Unterbrechungen oder Qualitätsminderungen eines IT-Dienstes.
- **Change Requests:** Hierbei handelt es sich um Anfragen zur Änderung eines Teils der IT-Infrastruktur oder eines Prozesses, um Verbesserungen oder Fehlerbehebungen umzusetzen, z. 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

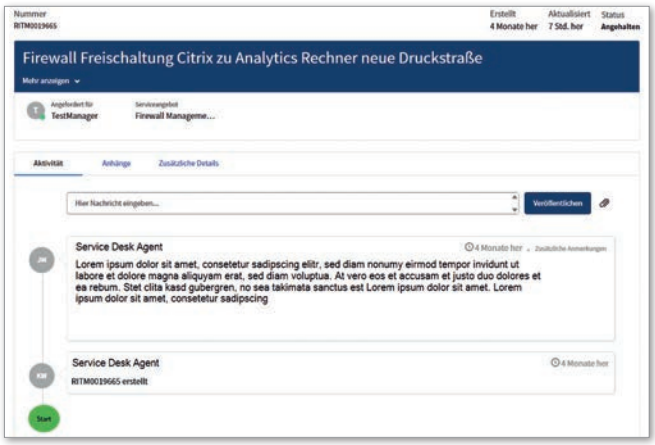
1. Im oberen Bereich haben Sie eine Sortierfunktion und können über Ansicht die Filterung der Tasks auf offene Aufgaben und geschlossene Aufgaben umstellen.
2. Weiter steht eine Suchfunktion zur Verfügung, die neben den Vorgangsnummern auch eine Volltextsuche unterstützt.



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



4. In der Detailansicht können Sie weitere Informationen zum Task einsehen und den Status verfolgen.

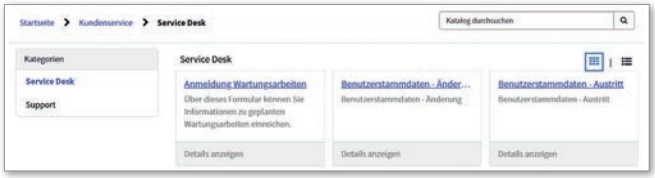


5. Unter Aktivitäten können Sie die letzten Bearbeitungsschritte nachverfolgen sowie eine Nachricht zu Ihrer Anfrage hinzufügen.

Einen Service anfordern

1. Um einen neuen Service anzufordern, wählen Sie auf der Startseite die Option „Request Something“.

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



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

Unterstützung anfordern

1. Sie können auch Unterstützung über das Portal anfordern. Wählen Sie hierfür den Menüpunkt „Get help“ aus.

2. 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 auf der Startseite, um nach spezifischen Tasks zu suchen.

- **Touren:** Neue Funktionen und Erweiterungen im Portal werden wir Ihnen zukünftig auch über interaktive Touren direkt im Portal bereitstellen. So können wir Sie schrittweise durch die neuen Funktionen führen.

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.

IT Service Mangement
BY CONCAT

concat AG
IT SOLUTIONS
A Meridian Group International Company

Concat AG
Berliner Ring 127–129
64625 Bensheim

Telefon: 06251 7026-0
Mail: info@concat.de
www.concat.de

© Concat AG 2025 | www.concat.de