



1. Allgemein	2
2. Voraussetzung für die Benutzung des Portals	3
3. Erstmalige Anmeldung	4
3.1 Link zum Serviceportal	4
4. Übersicht Web Portal SAR Service Desk	5
4.1 Benutzerprofil einstellen	5
4.2 Navigation SAR Service Desk	5
5. Verwaltung SAR Service Desk	7
5.1 Allgemein	7
5.2 Fall Anlegen im SAR Service Desk	8
5.3. Auswahl Anfrage	9
5.4 Übersicht Funktionen in der Anfrage	10
5.5 Kommunikation im SAR Service Desk	12

1. Allgemein

- SAR Service Desk ist ein webbasiertes Programm, zur Verwaltung und Bearbeiten von Kundenanfragen.
 - Kunden können 24/7 über dieses Portal ihre Anfragen einstellen, Bilder und Dateien an uns schicken.
 - Unser Servicepersonal wird sich so schnell wie möglich, während unserer normalen Geschäftszeiten um Ihren Fall kümmern.
 - Über den gleichen Kanal bekommen Sie Rückinfo und Informationen über den Status der Bearbeitung.
 - Durch Teilen der Anfrage können mehrere Mitarbeiter gleichzeitig informiert werden. Jeder dieser Mitarbeiter kann aktiv in den Informationsaustausch eingreifen.
 - Die Anfrage bekommt beim Erstellen eine fortlaufende Nummer. So können auch parallel laufende Prozesse einfach unterschieden werden.
 - In dem Portal bleiben die alten abgeschlossenen Fälle sichtbar. Bei gleichen Fehlerbildern kann man einfach auf die bereits bestehenden Lösungsfindungen zurückgreifen.
 - Die Daten werden sicher und vertraulich im eigenen SAR Server in Dingolfing gehostet.
 - Einfacher Datentransfer, z. B. für Speicherabzüge bis 10 MB pro Nachricht.

2. Voraussetzung für die Benutzung des Portals

- Da das Programm Web basiert ist, wird keine zusätzliche Software benötigt.
- Man benötigt nur ein internetfähiges Gerät, wie PC oder Smartphone.
- Eine einmalige Anmeldung ist erforderlich.

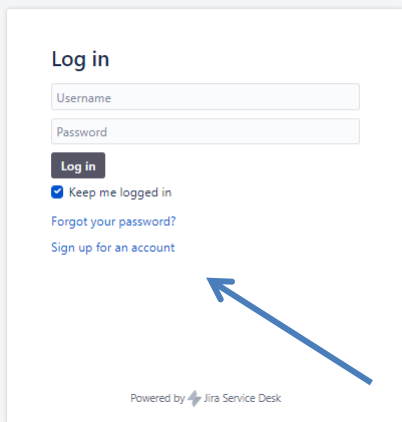
3. Erstmalige Anmeldung

3.1 Link zum Serviceportal

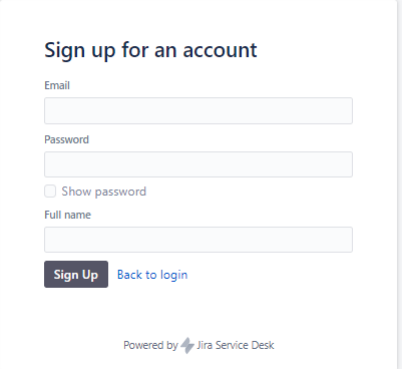
- Das Service-Portal ist über folgenden Link zu erreichen

www.sar.biz/service

- Beim ersten Besuch der Website ist eine einmalige Anmeldung erforderlich.
 - Die Anmeldung muss von allen gemacht werden. Kunde oder SAR Mitarbeiter.



○



○

- Nach der Erstanmeldung wird der Kunde vom Administrator des SAR Service Desk mit der Kunden Organisation verknüpft.

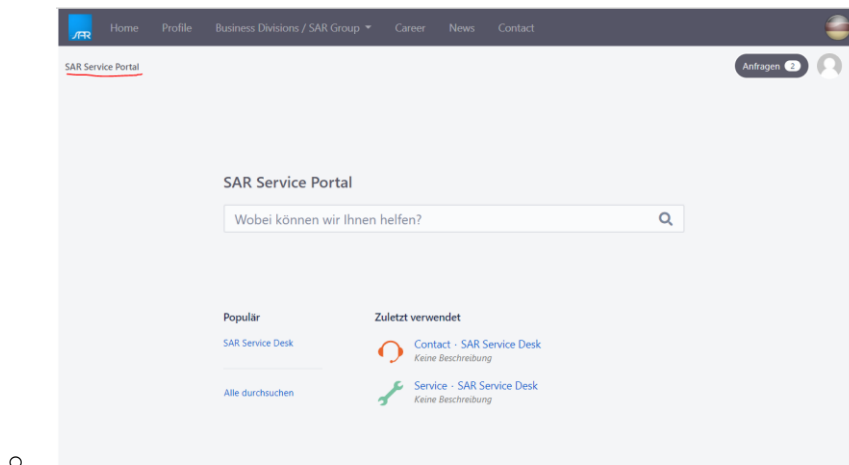
4. Übersicht Web Portal SAR Service Desk

4.1 Benutzerprofil einstellen

- Rechts oben gelangt man zum seinem Profil, das angepasst werden kann.
 - Über Profil bearbeiten kommt man zum Editor.
 - Profilbild, Name, Sprache und Zeitzone
 - Password kann ebenfalls über diesen Dialog geändert werden.

4.2 Navigation SAR Service Desk

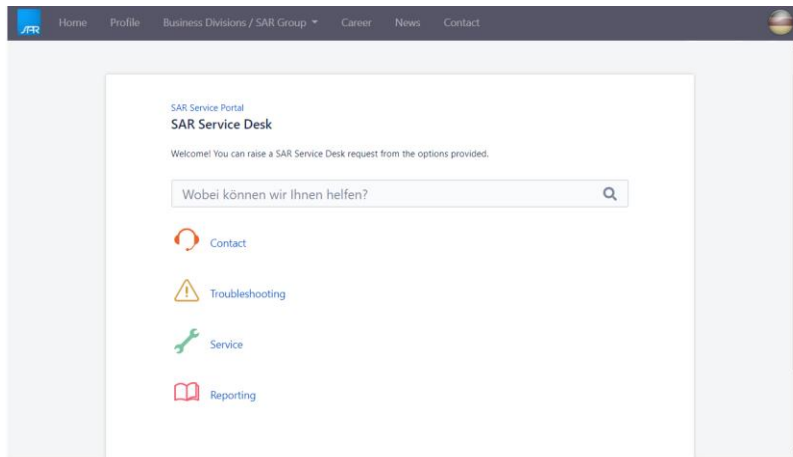
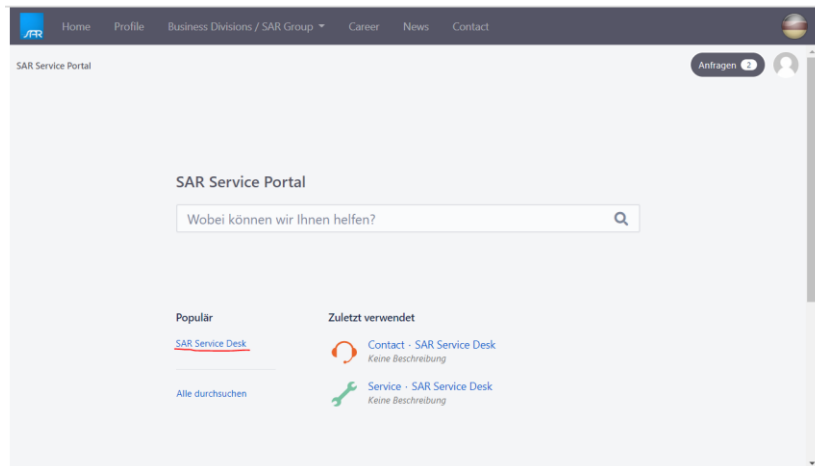
- Oben links, unter dem „SAR“ Logo befindet sich der Link „SAR Service Portal“
 - Dann erscheint diese Seite mit den zuletzt verwendeten Anfrageoptionen



SAR Service Desk



- Durch Anklicken des Links „SAR Service Desk“ gelangen sie auf die Übersichtsseite aller Anfragekategorien.



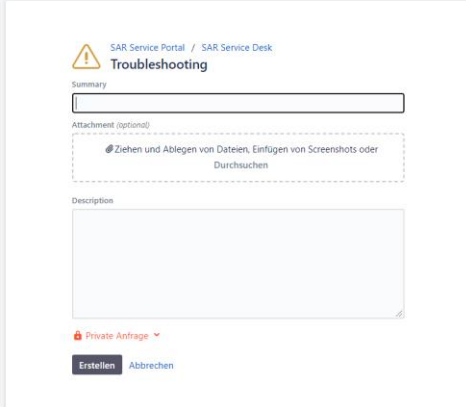
5. Verwaltung SAR Service Desk

5.1 Allgemein

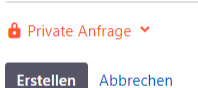
- Neue Fälle müssen über diese Maske eingegeben werden.
 - Es gibt folgende Kategorien
 - Kontakt
 - Kunde bittet um Rückruf
 - Fehlerbehebung
 - Es ist ein Problem an der Anlage, was dringend behoben werden muss.
 - Service
 - Ein Servicetechniker wird benötigt
 - Bericht
 - Informationen, die der Kunde SAR mitteilen möchte.
 - Je nach Anliegen kann eine der Kategorie ausgewählt werden.
 - Die Kategorie kann auch im Nachhinein noch geändert werden.
 - Aber nur vom Administrator des SAR Service Desk

5.2 Fall Anlegen im SAR Service Desk

- Egal, welche Art von Kategorie ausgewählt ist, die Abarbeitung ist immer die gleiche
- Hier zum Beispiel „Troubleshooting“



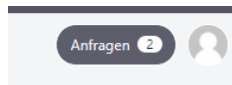
- - In dem Feld „Summary“ den Betreff des Anliegens eintragen
 - Am besten mit der Projektnummer beginnend.
 - Beispiel
 - Pxxx, Stichwort
 - In dem Feld „Attachment“ können Dateien und Bilder abgelegt werden.
 - Die Datenmenge pro Nachricht ist auf 10 MB beschränkt.
 - In dem Feld „Description“ eine detaillierte Beschreibung des Anliegens/Problem eingeben.
- Bevor man die Anfrage über den „Button „Erstellen“ abschickt, kann man noch entscheiden, ob die Anfrage nur an SAR Service Desk geht oder an SAR Service Desk und der gesamten Gruppe der man angehört.
 - Dropdown Menü „Private Anfrage“



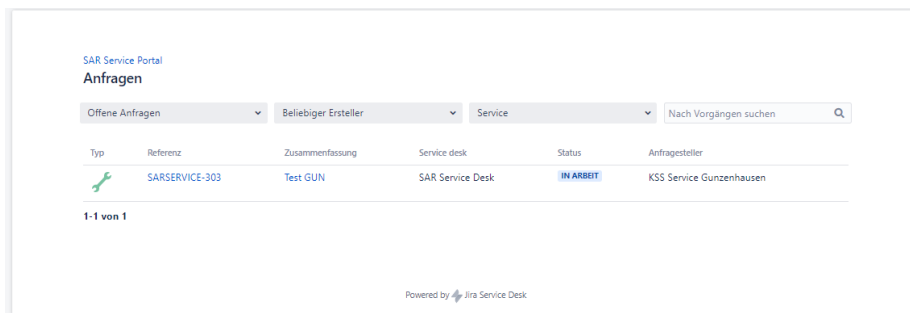
- Über den Button „Erstellen“ die Anfrage senden.

5.3. Auswahl Anfrage

- Bestehenden Fällen kann man durch Anklicken der Schaltfläche „Anfragen“ oben rechts erreichen.

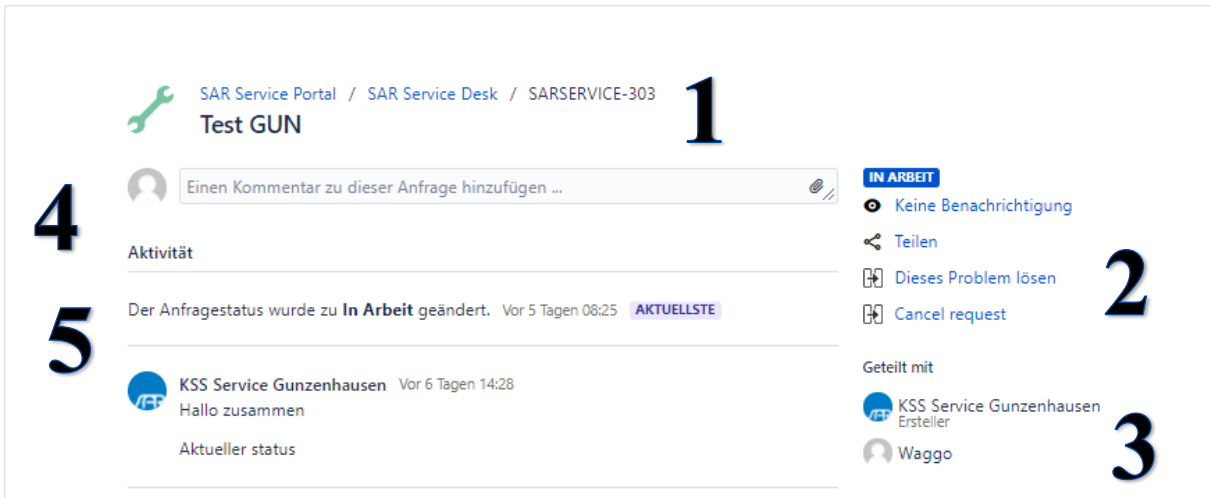


-
- Es gibt die Auswahl
 - Alle Anfragen
 - Unter allen Anfragen findet man alle Anfragen, bei denen man beteiligt war.
 - Meine Anfragen
 - Nur die von mir erstellt.
 - Geteilt mit der Organisation, zu der man gehört.
 - Alle Teilnehmer dieser Organisation können diese Anfrage sehen und verfolgen.
- Alle Antragstypen können dann in der Liste noch gefiltert werden.



○

5.4 Übersicht Funktionen in der Anfrage



SAR Service Portal / SAR Service Desk / SARSERVICE-303

1 Test GUN

4

5 Aktivität

Der Anfragestatus wurde zu **In Arbeit** geändert. Vor 5 Tagen 08:25 **AKTUELLSTE**

2 **IN ARBEIT**

- Keine Benachrichtigung
- Teilen
- Dieses Problem lösen
- Cancel request

Geteilt mit

- 3** KSS Service Gunzenhausen Ersteller
- Waggo

Hallo zusammen

Aktueller status

- Legende

- Service Nummer
- Funktionen
 - Status
 - In Arbeit
 - Warten auf Support
 - Benachrichtigungen
 - Keine Benachrichtigung
 - Auge weiß
 - Benachrichtigungen erhalten
 - Auge schwarz ausgefüllt
 - Teilen
 - Hier kann man die Anfrage teilen. Das Teilen funktioniert aber nur mit den Teilnehmern, die in der gleichen Gruppe sind.
 - Aus Datenschutzgründen gibt es keine Auswahlliste sondern man muss wissen, wer in der Gruppe ist und die E-Mail Adresse komplett eingeben.
 - Dieses Problem lösen
 - Die Service Anfrage wird als erledigt markiert.
 - Cancel request
 - Die Anfrage wird storniert.
- Geteilt mit
 - Hier sieht man, wer die Anfrage mit einsehen kann.
 - Wenn Gruppen/Organisationen geteilt worden sind, sieht man nicht, wer sich in der Gruppe sich befindet
- Hier kann man seine Nachricht verfassen und Dateien anhängen.

- Hier findet man nochmals den Status der Anfrage
 - Folgende Status gibt es:
 - Waiting for support
 - Warten auf Info von SAR.
 - Waiting for customer
 - Warten auf Info vom Kunden.
 - Escalated
 - Der Kunde kann die Priorität erhöhen.
 - In Progress
 - In Arbeit
 - Pending
 - Aktuell ausgesetzt, bis neue Informationen gesammelt werden konnten.
 - Canceled
 - Anfrage wieder zurückgenommen.
 - Resolved
 - Problem gelöst.
 - Closed
 - Fall geschlossen.

5.5 Kommunikation im SAR Service Desk

- Der Kommunikationsverlauf ist von allen Teilnehmern dieser Anfrage zu sehen.
 - Auch später hinzugefügte Personen können den ganzen Verlauf sehen.
 - Eine interne Kommunikation ist nicht möglich.