

# indevis Customer Service Portal

Stand: 25.07.2023

Version: 1.0

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.

## Inhalt

indevis C	ustomer Service Portal 3
1.	Anmeldung
2.	Benutzeroberfläche 4
2.1 Pro	ofile
2.2 Se	rvice Status5
2.3 Ge	t help6
2.3.	1 Create RSA Case7
2.3.2	2 Create Support Case
2.4	Request Something 10
2.4.	1 Standard Change beauftragen 11
2.4.2	Non Standard Change beauftragen 11
2.5	Case Handling 12
2.5.	1 Case Übersicht 12
2.5.2	2 Case Bearbeiten 13
2.6	Case States

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.



## indevis Customer Service Portal

Über das neue **indevis Customer Service Portal (CSP)** können Sie Störungen und Aufträge mühelos eröffnen und dabei stets den Überblick über Ihre Cases und deren Bearbeitungsstand behalten.

Sie können zu offenen Cases komfortabel direkt mit unseren Technikern kommunizieren, Lösungsvorschläge annehmen oder Cases im Bedarfsfall eigenständig schließen.

In diesem Manuel erläutern wir Ihnen den Umgang mit unserem neuen Customer Service Portal

## 1. Anmeldung

Unser neues **Customer Service Portal** können Sie über unser gewohntes **Self Service Portal** aufrufen.

Unter https://servicedesk.indevis.de finden Sie einen neuen Button:



Ihre Anmeldedaten bleiben die Gleichen, welche Sie bereits in unserem Self Service Portal verwenden.

Alternativ können Sie das indevis Customer Service Portal auch direkt aufrufen:

https://indevis.service-now.com

Auch über diesen Weg verwenden Sie bitte die Anmeldedaten aus unserem Self Service Portal.

Sollten Sie bisher noch nicht für unser Self Service Portal registriert sein, senden Sie uns gerne den Auftrag zur Registrierung an <u>support@indevis.de</u>.

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.



## 2. Benutzeroberfläche

Die Benutzeroberfläche ist übersichtlich angeordnet und leicht verständlich.

Cindevis			Requests 🕶 My	Lists Support <del>•</del>	Tours 🔲 Test Henrichs
		Security in a connected world Find the answers you need when you need them Search (minimum 3 characters)			
	Service Status	Get help contact support to make a request, or report a problem.	Request Something Browse the catalog for the items and services you need		
		My Open Cases No records found			

### 2.1 Profile

Ihr User Profile können Sie durch einen Mausklick auf Ihren Namen öffnen.

Requests 👻	My Lists	Support 🔻	Tours	TH Test	Henrichs
<b>A</b> -				Profile	lu.
				Logout	

Es enthält Ihre bei indevis hinterlegten Kontaktdaten.

Über User preferences können Sie die Sprache des CSP einstellen:

User preferences	
Accessibility enabled	
Enable Analytics	
Language	
English	~

Sie können zwischen Deutsch und Englisch wählen.

4

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.

## 2.2 Service Status



⊖indevis	Requests + My Lists Support + Tours 🔞 Test Hemichs
	Security in a connected world Find the answers you need when you need them
	Send financia a cratectary
Service Status	Get help     Contact support to make a request, or report a     problem.     Get help     Contact support to make a request, or report a     problem.     Get help     Contact support to make a request, or report a
Ť	My Open Cases
Der Service Status zeig Ihnen die Verfügbarke	t De
der indevis Services an	

#### https://indevis-services.instatus.com

	Report an issue
All systems operational	
indevis Authentication     Solution     Solution     Solution     Solution	100% uptime
indevis Secure Access	100% uptime
Ivanti Secure Access Licence Rental	100% uptime
indevis Web App Secure 4 90 DAYS AGO	100% uptime

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.

## 2.3 Get help



() indevis			Requests 👻 My	rLists Support <del>-</del>	Tours 💿 Test Hen	richs
	S Search (min	ecurity in a connected world Find the answers you need when you need them imum 3 characters)				
	Service Status	Get help Contact support to make a request, or report a problem.	Request Something Browse the catalog for the items and services you need			
		My Open Cases No records found				
		D <sub>2</sub>				

#### Get help führt Sie zum Customer Service Support

Home > Customer Service > Supp	ort	Search Catalog
Categories	Support	
⊕ Services	Create RSA Case	Create Support Case
Support	Create an RSA Case	Create a Support Cases
	View Details	View Details

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.

7

#### 2.3.1 Create RSA Case

Um einen **RSA Case** zu eröffnen (nur für indevis Authentication / RSA Kunden verfügbar), wählen Sie **Create RSA Case**. Bitte befüllen Sie das Formular möglichst aussagekräftig und übermitteln Sie Ihr Anliegen an unseren RSA Support über **Submit** 

Crea	ate	RSA Ca	se																
reate a	an RSA	Case																	
Short	Descri	iption																	
Bitte	Pin fü	r Softtoken zur	ick setzte	en															
Descri	iption																		_
4	ð	Paragraph	~	в	Ι	Ŧ	Ξ	⊒	≣	≣	Ē	₫	Σ	8	Ŀ.	*	{;}	$\langle \rangle$	
			moglic	nst ge	enaue	e Anga	aben	zu Ihr	rem /	Anlieg	jen								
			moglic	nst ge	enaue	e Anga	aben	zu Ihr	rem /	Anlieg	gen								
Sold F	Produc	:t s Authentication	RSA Secur	1D SID8	00 - inc	e Anga	thentio	zu Ihr	Testste	Anlieg	gen n diver	se Kun	den					×	
Sold F	Produc	:t s Authentication	RSA Secur	ID SID80	00-inc	e Anga	thentio	cation - T	Testste	ellunger	n diver	se Kun	den					×	

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.



8

#### 2.3.2 Create Support Case

Create Support Case verwenden Sie bitte, wenn Sie eine Störung für einen Ihrer bei indevis bezogenen IT-Security Services melden möchten.

Support         rvices         ort         Create RSA Case         View Details         view Detai	Torica			Cupport						
vrices ort Create an RSA Case Create an RSA Case Create an RSA Case View Details V	gones			Support						]
create an RSA Case       Create a Support Cases         View Details       View Details         reate Support Cases       View Details         reate Support Cases       View Details         whort Description       Test Case - Case über CSP eröffnen         rest Case - Case über CSP eröffnen       View Details         bescription       Test Case - Case über CSP eröffnen         bescription       Test Case = Case über CSP eröffnen         bescription       Test Case = Case über CSP eröffnen         bescription       Test East Is	ervices			Create RSA Case		9	<u>reate</u>	<u>Suppc</u>	ort Case	
View Details       View Details         Create Support Cases         Indicates required         Short Description         Test Case - Case über CSP eröffnen         Description	port			Create an RSA Case		(	reate a S	Support	Cases	
View Details       View Details         Create Support Cases       Frater a Support Cases         Indicates required       Short Description         Test Case - Case über CSP eröffnen										
Create Support Case         reate a Support Case         Indicates required         Short Description         Test Case – Case über CSP eröffnen         Description				View Details		١	iew Deta	ails		
Indicates required         short Description         Test Case - Case über CSP eröffnen         bescription	roato	Support	260							
Indicates required Short Description Test Case – Case über CSP eröffnen Description  S	reale	e Support Ca	15E							
Indicates required Short Description Test Case – Case über CSP eröffnen Description $\bigcirc$ $\bigcirc$ Paragraph $\checkmark$ B $I$ $\equiv$ $\equiv$ $\equiv$ $\equiv$ $\equiv$ $\equiv$ $\equiv$ $\bigcirc$	eate a Supj	port Cases								
Hinductes required Hort Description Test Case – Case über CSP eröffnen Hescription S	Indicator -	oquirod								
Hort Description  Test Case – Case über CSP eröffnen  Description  S  Paragraph → B I = = = = = := := := := := := := := :: ::	ndicates re	equired								
Test Case - Case über CSP eröffnen         Description	Chart D	ription								
Test Case – Case über CSP eröffnen         Description	Short Desci	ription								
Description	Test Ca	se – Case über CSP ei	röffnen							
Sold Product     Sold Product     Sold Product     Sold Product     Indevis Authentication - indevis Authentication intern     Indevis Authentication RSA Securit D SiD ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden     Indevis Authentication RSA Securit D SiD ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden   Indevis Authentication RSA Securit D SiD ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden										
Bitte beschreiben Sie hier Ihre Störung möglichst genau  Sold Product  Sold Product entspricht Ihrem aktiven Vertrag. Bitte wählen Sie den passenden Vertrag zu Ihrem Case im Dropdown aus  Indevis Authentication - Indevis Authentication intern Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID	Description	1								
Bitte beschreiben Sie hier Ihre Störung möglichst genau  Sold Product  Sold Product entspricht Ihrem aktiven Vertrag. Bitte wählen Sie den passenden Vertrag zu Ihrem Gase im Dropdown aus  Indevis Authentication - Indevis Authentication intern Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - Indevis Authentication - Teststellunge	S a	Paragraph V	ΒĪ	= = = =	:= := <=	,≡ ,	<b>?</b> %	M	{;} <)	>
Sold Product Sold Product entspricht Ihrem aktiven Vertrag. Bitte wählen Sie den passenden Vertrag zu Ihrem Gase im Dropdown aus indevis Authentication - indevis Authentication intern indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden	S 🔿	Paragraph V	B I	₽₹₹	≣ ≣ ∈	j≣ o	<b>?</b> R	\$	{;} <)	>
Sold Product Sold Product entspricht Ihrem aktiven Vertrag. Bitte wählen Sie den passenden Vertrag zu Ihrem Case im Dropdown aus indevis Authentication - indevis Authentication intern indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden	Description ら、 ぐ Bitte	Paragraph v	B I e hier Ih	= ≡ ≡ ≡ Tre Störung mögl	i∃ i∃ ⊂ lichst genau	j⊒ (	<b>?</b> %	Ø	{;} <)	>
Sold Product Sold Product entspricht Ihrem aktiven Vertrag. Bitte wählen Sie den passenden Vertrag zu Ihrem Case im Dropdown aus indevis Authentication - indevis Authentication intern indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden	Description ら ぐ Bitte	Paragraph V	B I e hier Ih	≡ ≡ ≡ ≡ Ire Störung mögl	i≣ i≣ i≣ i≣ lichst genau	2 2	<b>?</b> K		{ <b>;</b> } <)	>
Sold Product Sold Product Indevis Authentication - Indevis Authentication intern Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - Indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - Indevis Authentication Indevis Authentic	Description ら、さ Bitte	Paragraph v	B I e hier Ih	≡ ≡ ≡ ≡ re Störung mögl	i∃ i∃ ⊂≣ lichst genau	ž (	<b>?</b> %	ø	{i} <)	>
Sold Product Sold Product entspricht Ihrem aktiven Vertrag. Bitte wählen Sie den passenden Vertrag zu Ihrem Gase im Dropdown aus Indevis Authentication - indevis Authentication intern Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication Indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication Indev	Description ら、 さ Bitte	Paragraph V	B I e hier Ih	ॾ ॾ ≣ are Störung mögl	i∃ i∃ ఁ≣ lichst genau	2	<b>?</b> %		{;} <)	>
Sold Product Sold Product entspricht Ihrem aktiven Vertrag. Bitte wählen Sie den passenden Vertrag zu Ihrem Case im Dropdown aus indevis Authentication - indevis Authentication intern indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden	Sescription (ううし) Bitte	Paragraph ~	B I e hier Ih	≡ ≡ ≡ ≡	i∃ i∃	2 0	s %	Ø	{ <b>i</b> } <:	>
Sold Product Sold Product entspricht Ihrem aktiven Vertrag. Bitte wählen Sie den passenden Vertrag zu Ihrem Case im Dropdown aus indevis Authentication - indevis Authentication intern indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication	Sescription ら ぐ Bitte	Paragraph V	B I e hier Ih	≡ ≡ ≡ ≡	i⊟ i⊟ ఁ⊡	2 2	<b>?</b> %		{ <b>i</b> } <)	>
Sold Product Sold Product entspricht Ihrem aktiven Vertrag. Bitte wählen Sie den passenden Vertrag zu Ihrem Case im Dropdown aus indevis Authentication - indevis Authentication intern indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA - indevis Authentication	Description ら、 ぐ Bitte	Paragraph V	B I	≡ ≡ ≡ ≡	i∃ i∃	2 2	<b>?</b> ※		(j) <)	>
Sold Product Sold Product entspricht Ihrem aktiven Vertrag. Bitte wählen Sie den passenden Vertrag zu Ihrem Gase im Dropdown aus indevis Authentication - indevis Authentication intern indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden	Description ら ぐ Bitte	Paragraph V	B I	≡ ≡ ≡ ≡	i∃ i∃	≥≣ d	8 %		{ <b>;</b> } <)	>
Sold Product entspricht Ihrem aktiven Vertrag. Bitte wählen Sie den passenden Vertrag zu Ihrem Case im Dropdown aus indevis Authentication - indevis Authentication intern indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID700 - indevis Authentication	Description ර	Paragraph ~	B I	≡ ≡ ≡ ≡	i≣ i≣	2 0	8 %		{i} <)	>
indevis Authentication - indevis Authentication intern indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID700 - indevis Authentication	Description	Paragraph V beschreiben Si	B I	≡ ≡ ≡ ≡	i ∃i	2	9 %		{;} <)	>
indevis Authentication - indevis Authentication intern indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID 700 - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden	Bitte	Paragraph V beschreiben Sid	B I e hier Ih	E E E E E	i≣ i≣	≥ c	9 X		{;} <)	
indevis Authentication - indevis Authentication intern indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID700 - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden	Sold Produ	Paragraph ~ beschreiben Sid	B I e hier Ih	E E E E E	i≣ i≣	≥ c	9 %		(;) ()	
indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID700 - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID700 - indevis Authentication	Sold Produ	Paragraph V beschreiben Sid	B I e hier Ih	E E E E E	i≣ i≣ Œ lichst genau	≥ c	9 X		(j) <)	
indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID700 - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID700 - indevis Authentication	Description	Paragraph V beschreiben Sid	B I e hier Ih ven Vertrag. Bit	E E E E	i≣ i≣ Œ lichst genau	≥ c	9 X		{;} <)	
indevis Authentication RSA SecurID SID ODA SMS - indevis Authentication indevis Authentication RSA SecurID SID700 - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden indevis Authentication RSA SecurID SID700 - indevis Authentication	Description	Paragraph beschreiben Sid beschreiben Sid ct roduct entspricht Ihrem aktiv thentication - indevis Aut thentication RSA Securi	B I e hier Ih	E E E E E	i≣ i≣ Œ lichst genau	≥ c	n aus		{i} <)	
indevis Authentication RSA SecurID SID700 - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden	Sold Produ	Paragraph beschreiben Sid beschreiben Sid ct roduct entspricht Ihrem aktiv thentication - indevis Aur thentication RSA SecurID thentication RSA SecurID	B I e hier Ih	E E E E E I	i≣ i≣ Œ lichst genau	≥ c	maus den den		{i} <)	
indevis Authentication RSA SecurID SID700 - indevis Authentication	Description	Paragraph beschreiben Sid beschreiben Sid ct roduct entspricht Ihrem aktiv thentication - indevis Aut thentication RSA SecurIE thentication RSA SecurIE thentication RSA SecurIE	B I e hier Ih ven Vertrag. Bit thentication D SID ODA SM D SID ODA SM D SID ODA SM	E E E E E Ire Störung mögl te wählen Sie den passenden intern IS - indevis Authentication IS - indevis Authentication IS - indevis Authentication	Image:	verse Kun verse Kun	maus den den		(;) ()	
	Description	Paragraph Paragraph beschreiben Sid beschreiben Sid ct roduct entspricht Ihrem aktiv thentication - indevis Aur thentication RSA SecurID thentication RSA SecurID thentication RSA SecurID thentication RSA SecurID thentication RSA SecurID thentication RSA SecurID	B I e hier Ih ven Vertrag. Bit thentication D SID ODA SM D SID ODA SM D SID ODA SM D SID ODA SM D SID ODA SM	E E E E E	Iichst genau lichst genau Vertrag zu Ihrem €ase	≥ c	m aus den den		(;) ()	
	Description	Paragraph Paragraph beschreiben Sid	B I e hier Ih ven Vertrag. Bit b SID ODA SM D SID ODA SM	E E E E E	IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	≥ c	m aus den den		(j) <)	

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.



durch voranstellen eines	* können Sie sich die Suche des passenden Sold Pro	ducts erleichtern	
fir			
ndevis Managed Firewall - in	levis managed Firewall		
ndevis Managed Firewall - in	levis managed Firewall PA-820		
ndevis Service Support - ind	vis managed Firewall		
		Ø	Add attachm
<sup>*</sup> Sold Product			
Asset das Asset entspricht z.B.	nrer unter Vertrag stehender Firewall - diese können Si	ie unter Eingabe der Seriennummer auch direkt ausw	ählen
Asset das Asset entspricht z.B.	nrer unter Vertrag stehender Firewall - diese können Si orama VM, 100 - orama Central M -	ie unter Eingabe der Seriennummer auch direkt ausw	ählen
Asset das Asset entspricht z.B. 000702757244 Palo Alto Par 0007D101609 Palo Alto Pan * Sold Product	nrer unter Vertrag stehender Firewall - diese können Si orama VM, 100 - nrama Central M - im Sold Product erhalten Sie dann zur Auswahl nur de	ie unter Eingabe der Seriennummer auch direkt ausw en passenden Vertrag zu Ihrem Asset	ählen
Asset das Asset entspricht z.B. 000702757244 Palo Alto Par 0007D101609 Palo Alto Pan * Sold Product  indevis Managed Firewa Asset	orama VM, 100 - orama VM, 100 - orama Central M - im Sold Product erhalten Sie dann zur Auswahl nur de	ie unter Eingabe der Seriennummer auch direkt ausw en passenden Vertrag zu Ihrem Asset	ählen

Alle mit einem \* versehenen Felder sind Pflichtfelder, diese Angaben benötigen wir, um Ihr Anliegen möglichst zu Ihrer Zufriedenheit zu bearbeiten.

Sollten Sie einmal versehentlich ein falsches Sold Product / Asset auswählen, so wird dies bei Möglichkeit im Nachgang von unserem Service Desk korrigiert.

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.



### 2.4 Request Something

Über Request Something können Sie uns einen Auftrag erteilen.

⊖indevis			Requests 👻 My List	ts Support <del>+</del> Tours	Test Henrichs
		Security in a connected wo Find the answers you need when you need them Search (minimum 3 characters)	rld		
	Service Status	Get help contact support to make a request, or report a problem.	Request Something Browse the catalog for the items and services you need		
		My Open Cases No records found			

Abhängig von Ihren bei indevis bezogenen IT-Security Services, werden Ihnen über **Categories** und **Services** Filtermöglichkeiten angeboten.

Categories			
<b>⊟ Services</b>			
indevis E-Mail Encryption			
indevis E-Mail Security			
indevis Firewall			
indevis Secure Access			
indevis Services			
indevis Switching			
indevis Web App Secure			
Support			

Beziehen Sie z.B. nur den Service indevis Firewall, wird Ihnen auch nur dieser Service zur Auswahl angeboten.

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument ist geschütztes Eigentum der Firma indevis. Jedwede Offenlegung des Dokuments, gleich ob im Ganzen oder in Teilen, bedarf der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Genehmigung seitens indevis. Die Verwendungen des Dokuments, ist ausschließlich zu Kunden internen Zwecken zulässig. Die Weitergabe an Dritte bedarf der schriftlichen Zustimmung von indevis.



#### 2.4.1 Standard Change beauftragen

Unterhalb des Service werden Ihnen aktuell die von unseren Kunden am häufigsten beauftragten indevis Standard Changes als Formular zur Auswahl angeboten.

indevis Firewall		
STD-iF-001 Security Policy Ein Security Policy Einrichten/Anpassen	STD-IF-002 NAT Policy einrich NAT Policy Einrichtung/Anpassung auf einer Firewall.	STD-IF-003 VPN Anbindung new VPN setup
View Details	View Details	View Details
STD-iF-004 Decryption Anpas decryption modification	STD-iF-005 Anpassung User User modification	
View Details	View Details	

Die Formulare werden nach und nach erweitert, bis wir den gesamten, vertraglich mit Ihnen vereinbarten, indevis Standard Change Katalog abbilden.

Sollten Sie für Ihren Auftrag kein passendes Formular finden, wählen Sie bitte über die Auswahl **indevis** Services, das Formular Request Something.

indevis Services					
Request New Contact Self-Service Request für Kunden im ServiceNow CSM Portal	Request Something Record Producer Request				
View Details	View Details				

#### 2.4.2 Non Standard Change beauftragen

Für Anfragen zu Non Standard Changes verwenden Sie bitte das Formular **Request Non Standard Change.** 

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.



## 2.5 Case Handling

Selbstverständlich werden Ihnen unsere Support Wege per E-Mail (<u>support@indevis.de</u> oder im Falle von RSA Themen an <u>rsasupport@indevis.de</u>) und Telefon (+49-89-452424-300 oder im Falle von RSA Themen +49-89-452424-200) auch weiterhin zur Verfügung stehen.

Für Ihre Meldungen erhalten Sie künftig eine Case Nummer in folgendem Format:

Support Cases: CS0001234

RSA Case: RSACS0001234

#### 2.5.1 Case Übersicht

Über My Lists erhalten Sie eine Übersicht aller für Sie eröffneten Cases:

								Requests •	My Li	sts Suppo
Home 📏 My Lists					Search				٩	
Myliste										ß
All Cases										
Action Needed	Number	Short description	Product	Contact	Account	Priority	State	Updated	v	
My Cases My Requests	CS0003187	Test Case- Support Case über CSP eröffnen	indevis Managed Firewall	Test Henrichs	indevis IT- Consulting and Solutions GmbH	4 - Low	New	2023-07-25 17:46:04		
	RSACS0002402	Bitte Pin für Softtoken zurück setzten	indevis Authentication RSA SecurID SID80	Test Henrichs	indevis IT- Consulting and Solutions GmbH	4 - Low	New	2023-07-25 17:21:27		
	CS0003184	Test Case - Customer Service Portal	indevis Authentication RSA SecurID SID70	Test Henrichs	indevis IT- Consulting and Solutions GmbH	4 - Low	Open	2023-07-25 15:06:36		
	CS0003169	Test Case - CSM Portal	indevis Managed Firewall	Test Henrichs	indevis IT- Consulting and Solutions GmbH	4 - Low	Closed	2023-07-25 09:34:46		
	< >	Rows 1 - 4 of 4								

Es stehen Ihnen weitere Filtermöglichkeiten zur Verfügung und Sie können auf einen Blick den aktuellen Status Ihrer Cases verfolgen.

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.



#### 2.5.2 Case bearbeiten

#### Sie können direkt in Ihrem Case mit einem indevis Techniker kommunizieren

187						Updated 1m ago	Awaitin
st Cas	se- Supp	ort Case über	CSP eröffne	n		l	Actions
iority - Low		Account indevis IT-Consulting a	Contact Test Henrichs	Asset 012001024381 Palo Alt	Product indevis Managed Firewall		
Activity	Attachment	ts Details					
	B I ⊻ Hier können	System Font V	E \Xi 🗏 🗮 🗄	i∃ zur Verfügung stellen		Sen	d
	B I ⊻ Hier können	System Font v a Sie dem Agent die ben	E Ξ Ξ	∃ IΞ zur Verfügung stellen		Sen	d
ТА	B I ⊻ Hier können	System Font V	E = = = :	i ⊒	⊙1m ago . Addi	tional commen	d
ТА	B I ⊻ Hier können	System Font V	E = = = :	i ⊒	⊙1m ago . Addi	tional commen	d

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.



Und die Umsetzung des Cases akzeptieren oder ablehnen.

Home > My Request -	
Number C50003187	Updated State just now <b>Resolved</b>
Test Case- Support Case über CSP eröffnen	Actions
Priority         Account         Contact         Asset         Product           4 - Low         indevis IT-Consulting a         Test Henrichs         012001024381 Palo Alt         indevis Managed Firewall	Accept Solution Reject Solution
Activity Attachments Details	
B I U System Font ∨ I I I I I I I I I I I I I I I I I I	Send
Sv     Test Agent     O just now • Add       Ich habe Ihren Auftrag wie gewünscht umgesetzt     O just now • Add	itional comments
Test Henrichs O2m ago . Add Hier die benötigte Information	itional comments

Änderungen an Ihrem Case werden Ihnen auch weiterhin per E-Mail zur Verfügung gestellt.

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.

15

## 2.6 Case States

Term	Definition					
New	Der Ausgangszustand für einen neuen Case, der über einen der folgenden Kanäle erstellt wird: Customer Service Portal, E-Mail oder Telefon.					
	The initial state for a new case, which is created through one of the following channels: customer service portal, email or telephone.					
Open	Der Case wurde einem Techniker zugewiesen und die Bearbeitung wird gestartet. Statusänderung von <b>Neu</b> zu <b>Offen</b> .					
	The case has been assigned to an agent and processing is started. This changes the state from <b>New</b> to <b>Open</b> .					
Awaiting Info	Ein Techniker fordert eine Information vom Kunden an. Statusänderung von <b>Offen</b> zu <b>Auf Info warten</b> .					
	An agent <b>Requests an Info</b> from the Customer, changing the state from <b>Open</b> to <b>Awaiting</b> Info.					
Resolved	Ein Techniker schlägt eine Lösung vor. Statusänderung von <b>Auf Info warten</b> / <b>Offen</b> zu <b>Gelöst</b> .					
	An agent provides a resolution, changing the state from <b>Awaiting Info / open</b> to <b>Resolved</b> .					
Closed	Nachdem eine Lösung vorgeschlagen wurde, wartet der Techniker auf Antwort des Kunden. Wenn der Kunde auf Lösung akzeptieren klickt, ändert sich der Status von Gelöst zu					
	Klickt der Kunde auf Lösung ablehnen, ändert sich der Status von Gelöst zu Offen. Wenn der Kunde nichts unternimmt, wechselt der Status nach 5 Arbeitstagen automatisch von Gelöst zu Abgeschlossen.					
	Ein Case kann nicht mehr aktualisiert werden, sobald er geschlossen ist.					
	After proposing a solution, an agent waits for the customer to respond. If the customer clicks <b>Accept Solution</b> , the state changes from <b>Resolved</b> to <b>Closed</b> . If the customer clicks <b>Reject Solution</b> , the state changes from <b>Resolved</b> to <b>Open</b> . If the customer does nothing, the case changes from <b>Resolved</b> to <b>Close</b> after 5 working days.					
	A case cannot be updated anymore once it is closed.					

Copyright © 2023 indevis. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument ist geschütztes Eigentum der Firma indevis. Jedwede Offenlegung des Dokuments, gleich ob im Ganzen oder in Teilen, bedarf der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Genehmigung seitens indevis. Die Verwendungen des Dokuments, ist ausschließlich zu Kunden internen Zwecken zulässig. Die Weitergabe an Dritte bedarf der schriftlichen Zustimmung von indevis.