



# Managed Security Services



## indevis Customer Service Portal

Stand: 25.07.2023

Version: 1.0

Copyright © 2023 indivis. Alle Rechte vorbehalten.

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

# Inhalt

---

- indevis Customer Service Portal ..... 3
  - 1. Anmeldung..... 3
  - 2. Benutzeroberfläche ..... 4
    - 2.1 Profile..... 4
    - 2.2 Service Status ..... 5
    - 2.3 Get help ..... 6
      - 2.3.1 Create RSA Case ..... 7
      - 2.3.2 Create Support Case..... 8
    - 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 Case Bearbeiten ..... 13
    - 2.6 Case States ..... 15

# 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.

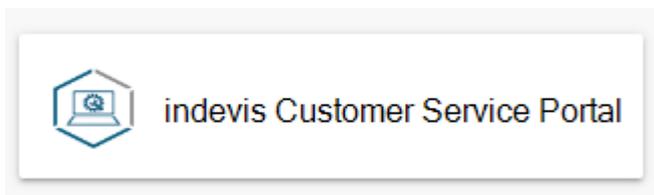
Sie können zu offenen Cases komfortabel direkt mit unseren Technikern kommunizieren, Lösungsvorschläge annehmen oder Cases im Bedarfsfall eigenständig schließen.

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:

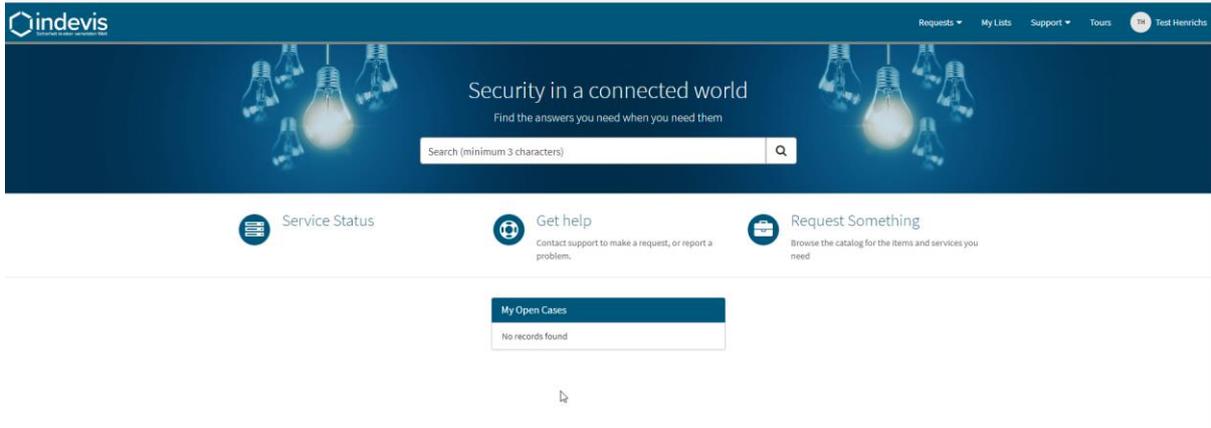
<https://indevis.service-now.com>

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 [support@indevis.de](mailto:support@indevis.de).

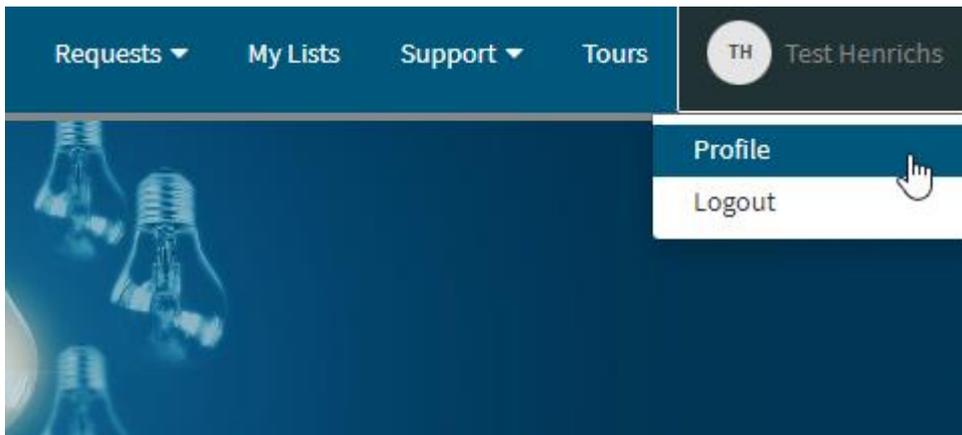
## 2. Benutzeroberfläche

Die Benutzeroberfläche ist übersichtlich angeordnet und leicht verständlich.



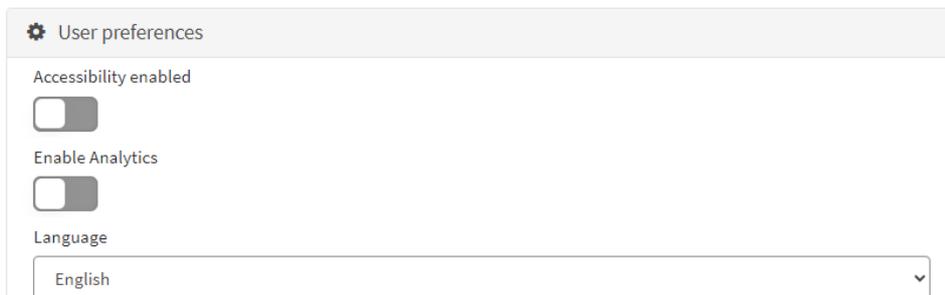
### 2.1 Profile

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



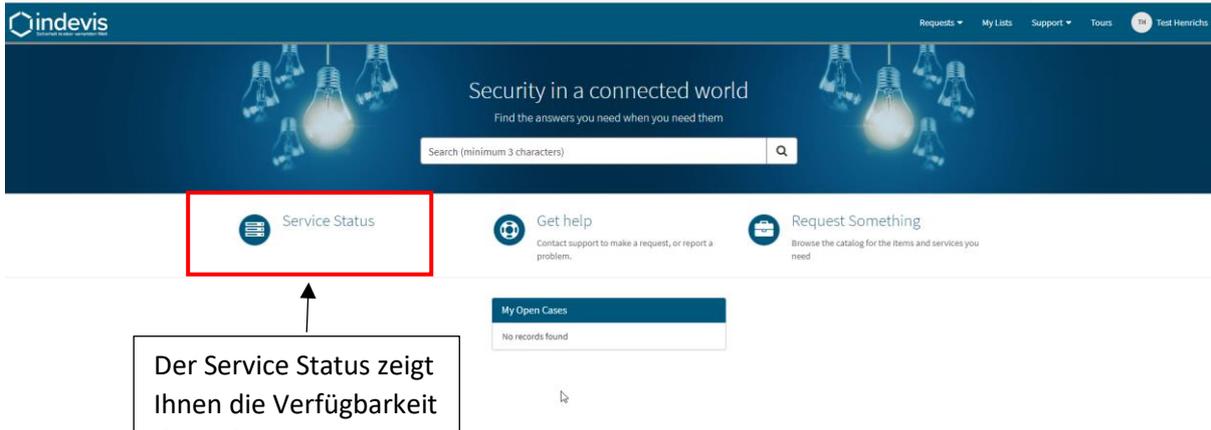
Es enthält Ihre bei indevis hinterlegten Kontaktdaten.

Über **User preferences** können Sie die Sprache des CSP einstellen:



Sie können zwischen Deutsch und Englisch wählen.

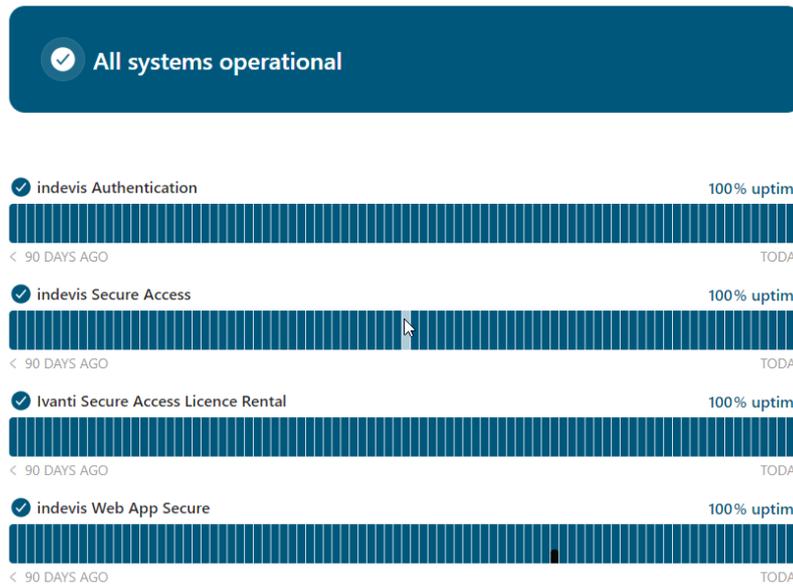
## 2.2 Service Status



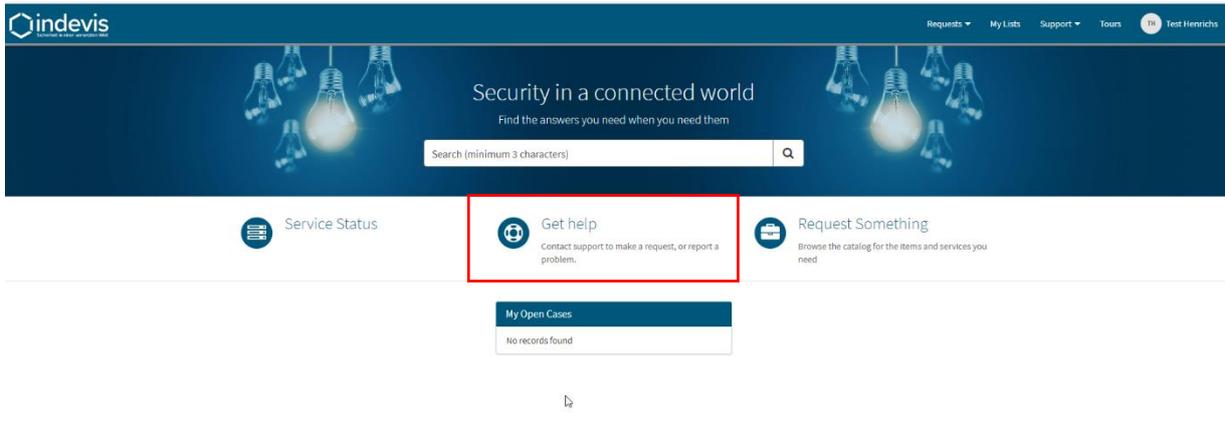
<https://indevis-services.instatus.com>



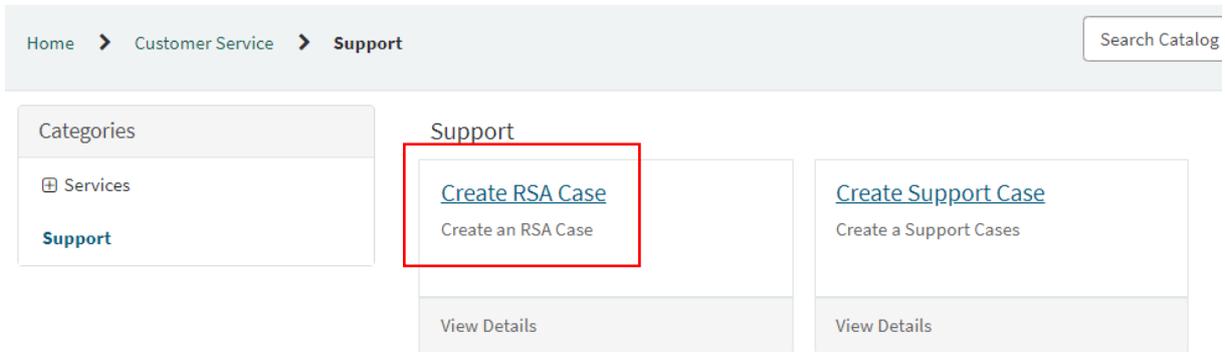
[Report an issue](#)



## 2.3 Get help



### Get help führt Sie zum Customer Service Support



### 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**

## Create RSA Case

Create an RSA Case

---

**\* Short Description**

Bitte Pin für Softtoken zurück setzen

**\* Description**

↶ ↷ Paragraph ▼
**B**
*I*
≡ ≡ ≡ ≡
⋮ ⋮
⌅ ⌆
🔗 🔗
🖼️
{i}
<>

Bitte machen Sie hier möglichst genaue Angaben zu Ihrem Anliegen

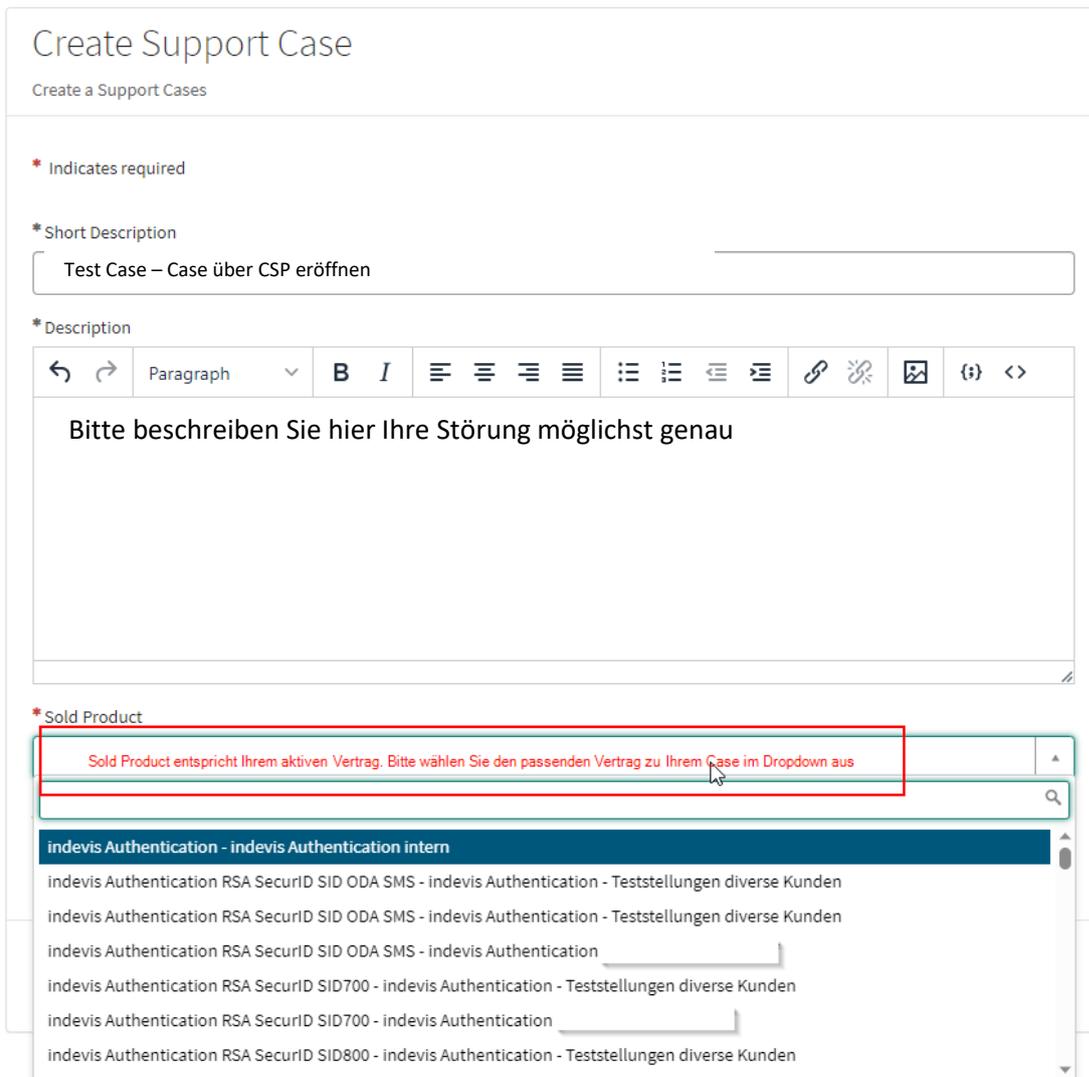
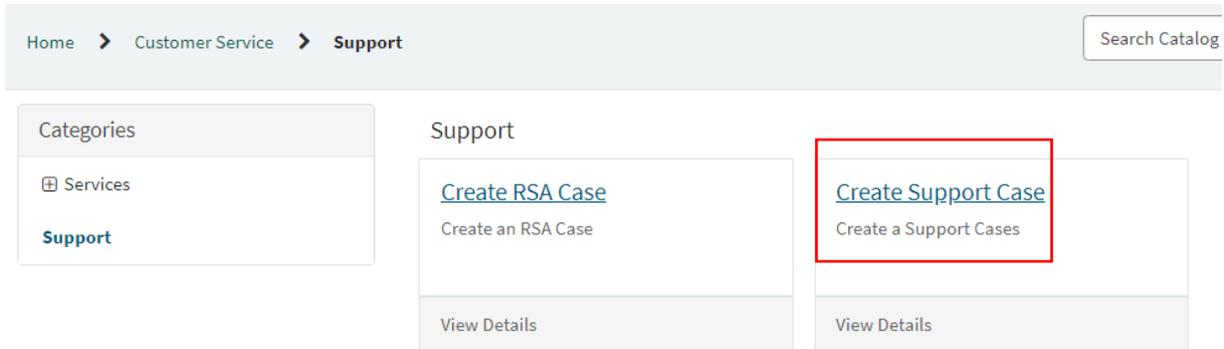
**\* Sold Product**

🔍 indevis Authentication RSA SecurID SID800 - indevis Authentication - Teststellungen diverse Kunden ✕ ▼

 Add attachments

### 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.



\* Sold Product

durch voranstellen eines \* können Sie sich die Suche des passenden Sold Products erleichtern

\*fir

indevis Managed Firewall - indevis managed Firewall

**indevis Managed Firewall - indevis managed Firewall PA-820**

indevis Service Support - indevis managed Firewall

 Add attachments

\* Sold Product

Asset

das Asset entspricht z.B. Ihrer unter Vertrag stehender Firewall - diese können Sie unter Eingabe der Seriennummer auch direkt auswählen

**000702757244 Palo Alto Panorama VM, 100 -**

0007D101609 Palo Alto Panorama Central M -

\* Sold Product

im Sold Product erhalten Sie dann zur Auswahl nur den passenden Vertrag zu Ihrem Asset

**i** indevis Managed Firewall -

Asset

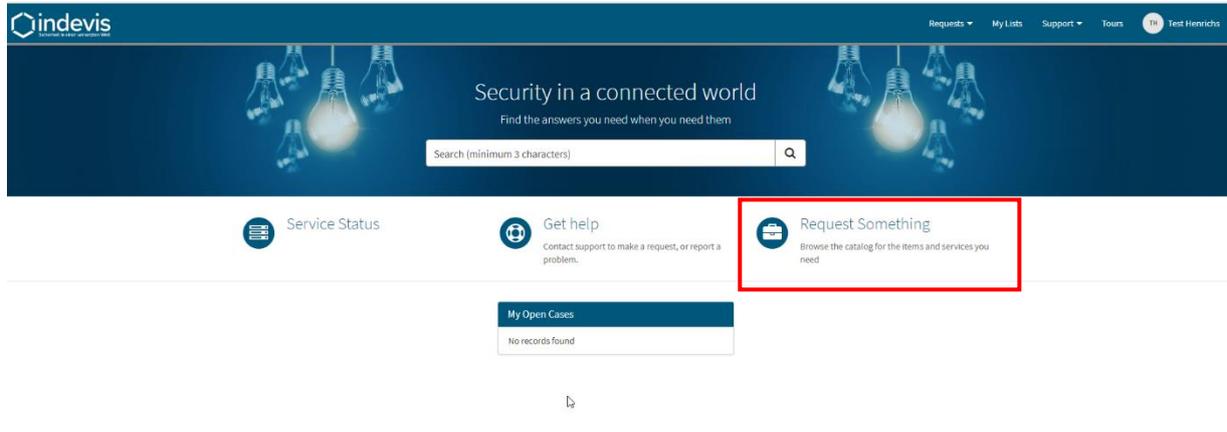
**i** 0123456789 Palo Alto PA-200 -

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

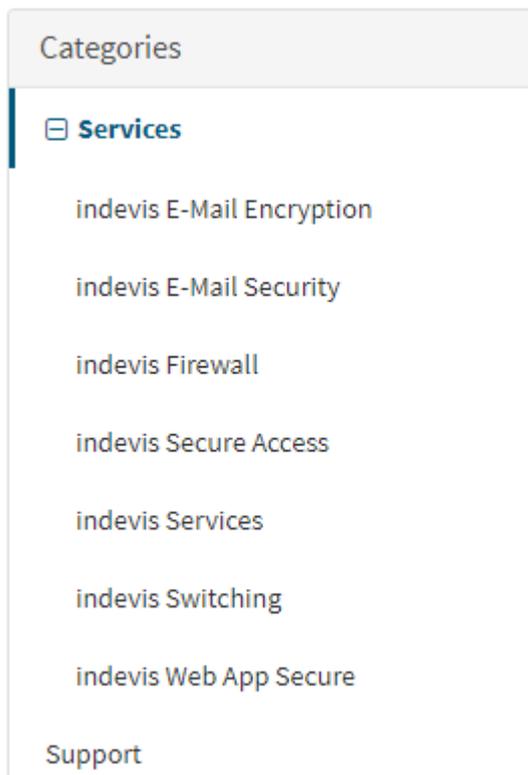
Sollten Sie einmal versehentlich ein falsches Sold Product / Asset auswählen, so wird dies bei Möglichkeit im Nachgang von unserem Service Desk korrigiert.

## 2.4 Request Something

Über Request Something können Sie uns einen Auftrag erteilen.



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



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

### 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  | 

<p><a href="#">STD-iF-001 Security Policy Ein...</a> Security Policy Einrichten/Anpassen</p> <p>View Details</p>	<p><a href="#">STD-iF-002 NAT Policy einrich...</a> NAT Policy Einrichtung/Anpassung auf einer Firewall.</p> <p>View Details</p>	<p><a href="#">STD-iF-003 VPN Anbindung</a> new VPN setup</p> <p>View Details</p>
<p><a href="#">STD-iF-004 Decryption Anpas...</a> decryption modification</p> <p>View Details</p>	<p><a href="#">STD-iF-005 Anpassung User</a> User modification</p> <p>View Details</p>	

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

<p><a href="#">Request New Contact</a> Self-Service Request für Kunden im ServiceNow CSM Portal</p> <p>View Details</p>	<p><a href="#">Request Something</a> Record Producer Request</p> <p>View Details</p>
---	--

### 2.4.2 Non Standard Change beauftragen

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

## 2.5 Case Handling

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

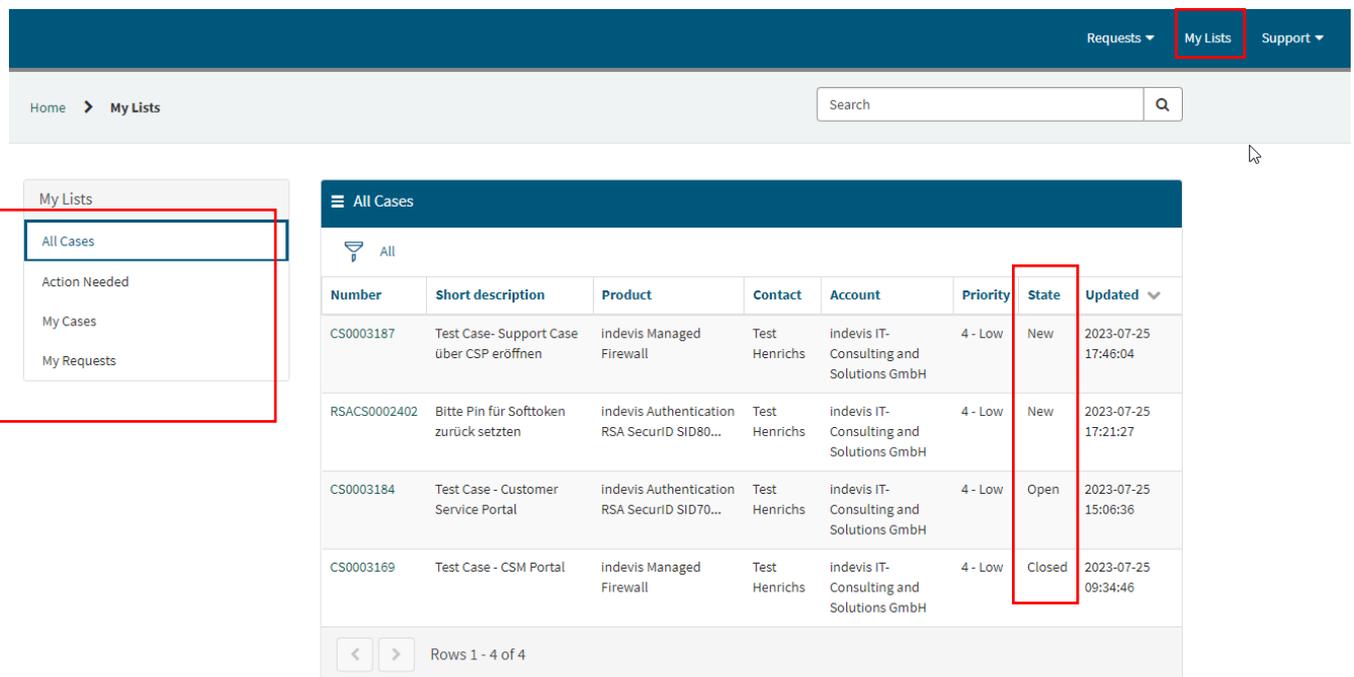
Für Ihre Meldungen erhalten Sie künftig eine Case Nummer in folgendem Format:

Support Cases: CS0001234

RSA Case: RSACS0001234

### 2.5.1 Case Übersicht

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



The screenshot shows the 'My Lists' section of the indevis portal. A navigation menu at the top includes 'Requests', 'My Lists' (highlighted), and 'Support'. Below the menu is a search bar and a breadcrumb trail 'Home > My Lists'. A dropdown menu for 'My Lists' is open, showing options: 'All Cases', 'Action Needed', 'My Cases', and 'My Requests'. The main content area displays a table titled 'All Cases' with the following data:

Number	Short description	Product	Contact	Account	Priority	State	Updated
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 setzen	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

At the bottom of the table, there are navigation arrows and the text 'Rows 1 - 4 of 4'.

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

## 2.5.2 Case bearbeiten

Sie können direkt in Ihrem Case mit einem indevis Techniker kommunizieren

Number  
CS0003187
Updated  
1m ago
State  
**Awaiting Info**

Test Case- Support Case über CSP eröffnen
Actions ▾

<b>Priority</b> 4 - Low	<b>Account</b> indevis IT-Consulting a...	<b>Contact</b> Test Henrichs	<b>Asset</b> 012001024381 Palo Alt...	<b>Product</b> indevis Managed Firewall
----------------------------	--	---------------------------------	--	--

Activity
Attachments
Details

**B** *I* U
System Font ▾
☰ ☰ ☰ ☰ ☰ ☰ ☰ ☰
☰ ☰ ☰ ☰
Send

Hier können Sie dem Agent die benötigten Informationen zur Verfügung stellen

TA

**Test Agent** 🕒 1m ago · Additional comments

Bitte stellen Sie uns noch folgende Informationen zur Verfügung

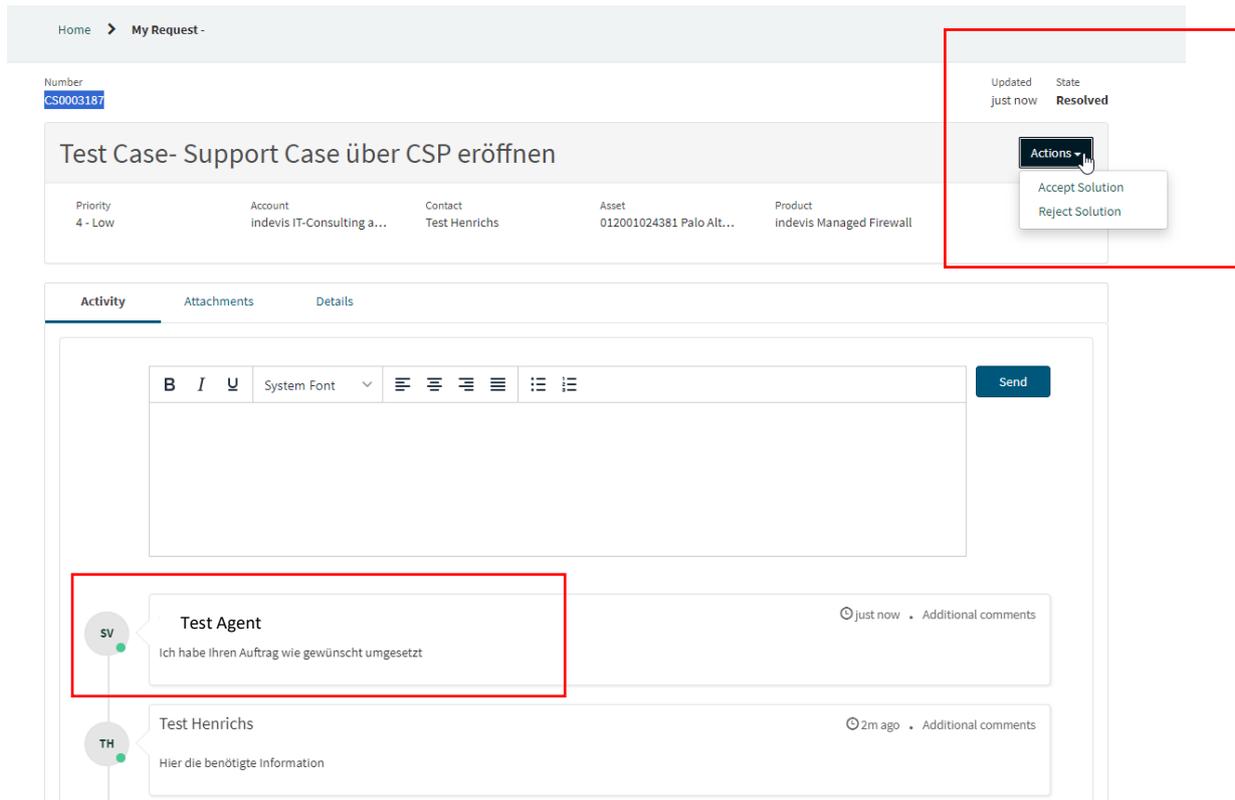
TH

**Test Henrichs** 🕒 44m ago

CS0003187 Created

Start

Und die Umsetzung des Cases akzeptieren oder ablehnen.



The screenshot shows a support case page with the following details:

- Number:** CS0003187
- Title:** Test Case- Support Case über CSP eröffnen
- Priority:** 4 - Low
- Account:** indevis IT-Consulting a...
- Contact:** Test Henrichs
- Asset:** 012001024381 Palo Alt...
- Product:** indevis Managed Firewall
- Updated:** just now
- State:** Resolved

An **Actions** dropdown menu is open, showing options for **Accept Solution** and **Reject Solution**. Below the case details, the **Activity** section shows two messages:

- Test Agent (SV):** Ich habe Ihren Auftrag wie gewünscht umgesetzt (just now)
- Test Henrichs (TH):** Hier die benötigte Information (2m ago)

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

## 2.6 Case States

Term	Definition
New	<p>Der Ausgangszustand für einen neuen Case, der über einen der folgenden Kanäle erstellt wird: Customer Service Portal, E-Mail oder Telefon.</p> <p>The initial state for a new case, which is created through one of the following channels: customer service portal, email or telephone.</p>
Open	<p>Der Case wurde einem Techniker zugewiesen und die Bearbeitung wird gestartet. Statusänderung von <b>Neu</b> zu <b>Offen</b>.</p> <p>The case has been assigned to an agent and processing is started. This changes the state from <b>New</b> to <b>Open</b>.</p>
Awaiting Info	<p>Ein Techniker fordert eine Information vom Kunden an. Statusänderung von <b>Offen</b> zu <b>Auf Info warten</b>.</p> <p>An agent <b>Requests an Info</b> from the Customer, changing the state from <b>Open</b> to <b>Awaiting Info</b>.</p>
Resolved	<p>Ein Techniker schlägt eine Lösung vor. Statusänderung von <b>Auf Info warten / Offen</b> zu <b>Gelöst</b>.</p> <p>An agent provides a resolution, changing the state from <b>Awaiting Info / open</b> to <b>Resolved</b>.</p>
Closed	<p>Nachdem eine Lösung vorgeschlagen wurde, wartet der Techniker auf Antwort des Kunden. Wenn der Kunde auf <b>Lösung akzeptieren</b> klickt, ändert sich der Status von <b>Gelöst</b> zu <b>Abgeschlossen</b>. Klickt der Kunde auf <b>Lösung ablehnen</b>, ändert sich der Status von <b>Gelöst</b> zu <b>Offen</b>. Wenn der Kunde nichts unternimmt, wechselt der Status nach 5 Arbeitstagen automatisch von <b>Gelöst</b> zu <b>Abgeschlossen</b>.</p> <p>Ein Case kann nicht mehr aktualisiert werden, sobald er geschlossen ist.</p> <p>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.</p> <p>A case cannot be updated anymore once it is closed.</p>