

Anleitung

Customer Care Portal

Datum:	10.12.2025
Anbieter:	zurichnetgroup ag Gwattsrasse 15 8810 Pfäffikon SZ T: 044 365 10 10 www.zurichnetgroup.ch
Customer Care:	support@zurichnetgroup.ch 044 365 10 20 www.zurichnetgroup.ch/support/

Glossar

Dieses Glossar enthält wichtige Begriffe und deren Definitionen, die Ihnen helfen, Fachausdrücke und Konzepte schnell zu verstehen. Es dient als praktisches Nachschlagewerk für einen klaren Überblick.

Change:	Geplante Änderungen an der IT-Infrastruktur
Incident:	Vorfall oder Störung der IT-Infrastruktur
Customer Care Portal:	Ticketsystem der zurichnetgroup ag

Inhaltsverzeichnis

1	Customer Care Portal	3
1.1	Zugang.....	3
1.1.1	Zugang anfordern	4
1.1.2	Zugangsdaten vergessen	4
1.2	Funktionen	5
1.2.1	Profil	5
2	Anfrage erstellen	6
3	Anfragen ansehen	7
3.1	Anfrage bearbeiten	8
3.2	Eskalation	8
4	IT Manager	9
4.1	Genehmigungen.....	9

1 Customer Care Portal

Über unser Customer Care Portal können Sie Ihre Incidents und Changes schnell erfassen und sind jederzeit über den aktuellen Stand informiert.

1.1 Zugang

Unser Customer Care Portal ist unter der folgenden URL erreichbar:
<https://ticketing.portal.zurichnetgroup.ch>

Sobald Sie bei uns als Kontakt mit Ihrer E-Mail Adresse erfasst sind, haben Sie Zugriff auf das Portal und können uns auch per E-Mail an support@zurichnetgroup.ch Anfragen senden.

Für das erstmalige Login können Sie Ihre E-Mail Adresse eintragen:

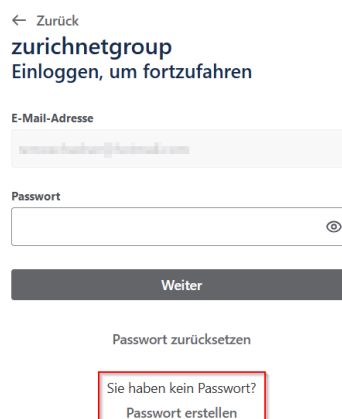


zurichnetgroup
Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, um sich einzuloggen oder zu registrieren.

E-Mail-Adresse
demo.anleitung@zurichnetgroup.ch

Weiter

Nun können Sie über Passwort erstellen Ihr Passwort anfordern:



← Zurück
zurichnetgroup
Einloggen, um fortzufahren

E-Mail-Adresse
www.kocher@technik.com

Passwort

Weiter

Passwort zurücksetzen

Sie haben kein Passwort?
Passwort erstellen

Sie erhalten nun einen Link per E-Mail, um Ihr Passwort zu setzen.

Falls hier eine Fehlermeldung erscheint oder der Zugriff nicht möglich ist, bitten wir Sie den Zugang gemäss der unten beschriebenen Anleitung anzufordern.

1.1.1 Zugang anfordern

Falls Sie noch kein Login besitzen, können Sie dies unter folgendem Link anfordern:

[Zugang Ticketsystem - zurichnetgroup ag](#)

Alternativ können Sie dies auch Ihrem Kundenbetreuer oder via sales@zurichnetgroup.ch melden.

1.1.2 Zugangsdaten vergessen

Sollten Sie Ihr Passwort nicht mehr wissen, geben Sie bitte im Portal Ihre E-Mail Adresse an und wählen dann Passwort zurücksetzen aus

← Zurück

zurichnetgroup
Einloggen, um fortzufahren

E-Mail-Adresse

Passwort

Weiter

Passwort zurücksetzen

Sie haben kein Passwort?
Passwort erstellen

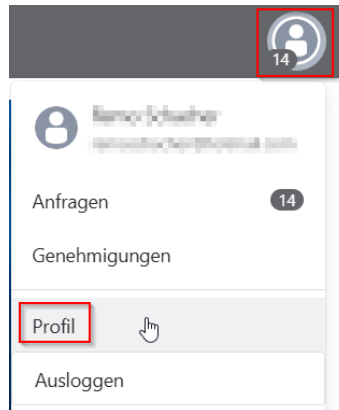
Sie erhalten nun einen E-Mail Link, um Ihr Passwort zurückzusetzen.

1.2 Funktionen

1.2.1 Profil

Unter Ihrem Profil können Sie folgende Einstellungen anpassen:

- Passwort
- Sprache
- Zeitzone



zurichnetgroup

Profil

i Es kann bis zu fünf Minuten dauern, bis Ihre Änderungen angezeigt werden. Wenn Sie sich mit Single-Sign-On einloggen, wird Ihr Name automatisch aktualisiert, sodass er dem Single-Sign-On-Provider entspricht.



Persönliche Daten

Name
Ramon Scheiber

E-Mail-Adresse
ramon.scheiber@zurichnetgroup.com

Passwort
Passwort ändern

Sprache und Zeitzone

Sprache*
Deutsch (Deutschland)

Zeitzone*
Europa (GMT+01:00) Zürich

Speichern

Ticketprioritäten (Urgency):

Kritisch

Als kritische Anliegen verstehen wir einen Komplet-Systemausfall und Einschränkungen, welche dazu führen, dass sämtliche User nicht mehr arbeiten können.

Hoch

Als hoch einzustufende Anliegen verstehen wir Einschränkungen, welche gewisse User im Arbeitsalltag blockieren und das Tagesgeschäft bedingt beeinträchtigen.

Mittel

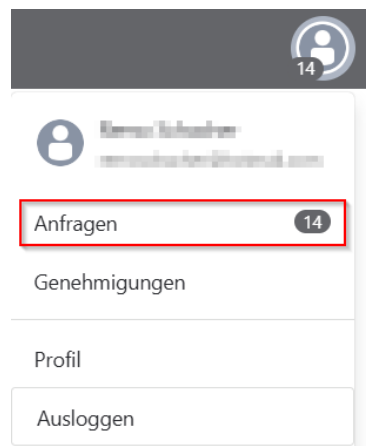
Als mittelmässig einzustufende Anliegen verstehen wir Einschränkungen, welche den User im Arbeitsalltag beschränken, das Tagesgeschäft jedoch nur bedingt beeinträchtigen.

Niedrig

Unter niedrigen Anliegen werden Ereignisse und Anpassungen am System eingestuft, die keinen direkten Einfluss auf den Arbeitsalltag eines Users haben und nicht zeitkritisch sind.

3 Anfragen ansehen





Oben rechts über Anfragen sehen Sie alle aktuell offenen Anfragen, die Sie erstellt haben.



zurichnetgroup Listenansicht bearbeiten

Anfragen

Anfrage enthält ... Status: Offene Anfragen Alle Anfragetyp


Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Serviceprojekt	Antragsteller
	ITSM-195	Outlook funktioniert nicht	QUALIFYING	zurichnetgroup Customer Care	 Anfragen ITSM-195
	ITSM-196	Frage zu einem iPhone	TRIAGE	zurichnetgroup Customer Care	 Renzo Schneider

3.1 Anfrage bearbeiten

Wenn Sie eine der Anfragen auswählen, sehen Sie die Details und können auch Kommentare erfassen:

zurichnetgroup / zurichnetgroup Customer Care / ITSM-187


Laptop geht nicht


 **Thomas N. Müller** hat diese Anfrage am 25/Nov/25 4:41 PM erstellt Details ausblenden


Beschreibung
Das ist die Beschreibung



Urgency
High


Status
IN ARBEIT

 Benachrichtigungen erhalten




 Escalate


Anfrageart
 Generelle Anpassung

Geteilt mit
 **Thomas N. Müller**
 **Thomas N. Müller**

 Teilen

Aktivität

-  **Automatische Antwort** 28/Nov/25 9:30 AM
Der Anfragestatus wurde zu Triage geändert.
-  **Automatische Antwort** 28/Nov/25 9:30 AM
Der Anfragestatus wurde zu Wartet auf Support geändert.
-  **Automatische Antwort** 28/Nov/25 9:30 AM
Der Anfragestatus wurde zu In Arbeit geändert.




3.2 Eskalation

Wenn Sie die Anfrage eskalieren möchten, steht Ihnen die Escalate-Funktion zur Verfügung.

zurichnetgroup / zurichnetgroup Customer Care / ITSM-187


Laptop geht nicht


 **Thomas N. Müller** hat diese Anfrage am 25/Nov/25 4:41 PM erstellt Details ausblenden


Beschreibung
Das ist die Beschreibung



Urgency
High


Status
IN ARBEIT

 Benachrichtigungen erhalten




 Escalate


Anfrageart
 Generelle Anpassung

Geteilt mit
 **Thomas N. Müller**
 **Thomas N. Müller**

 Teilen

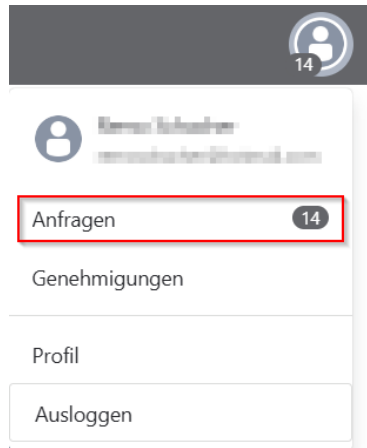
Aktivität

-  **Automatische Antwort** 28/Nov/25 9:30 AM
Der Anfragestatus wurde zu Triage geändert.
-  **Automatische Antwort** 28/Nov/25 9:30 AM
Der Anfragestatus wurde zu Wartet auf Support geändert.
-  **Automatische Antwort** 28/Nov/25 9:30 AM
Der Anfragestatus wurde zu In Arbeit geändert.



4 IT Manager

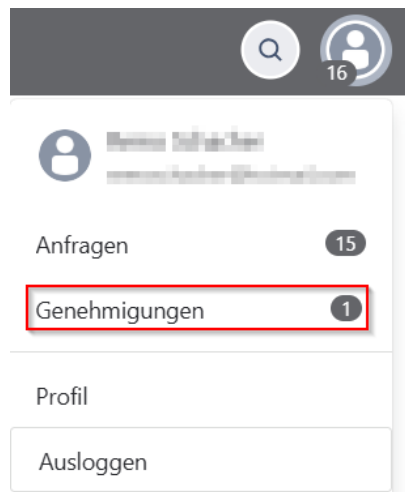
Wenn Sie bei uns als IT Manager hinterlegt sind, haben Sie im Portal zusätzliche Funktionen. Unter den Anfragen sehen Sie alle Anfragen des Unternehmens und nicht nur die persönlich erstellten.



4.1 Genehmigungen

Wenn wir eine Anfrage eines Mitarbeiters erhalten und dazu eine Genehmigung anfordern, erhalten Sie als IT Manager ein E-Mail, um diese Anfrage zu genehmigen.

Diese Anfragen sehen Sie auch im Portal unter Genehmigungen:



Hier sehen Sie die Anfrage und können diese auswählen:

zurichnetgroup

Genehmigungen


Anfrage enthält ... Warten auf meine Genehmigung Alle Anfragetypen

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Portal	Anfragesteller
	ITSM-197	Ich benötige einen neuen Notebook	IN APPROVAL	zurichnetgroup Customer Care	Hans Schärer



Nun sehen Sie alle Details und können die Anfrage genehmigen oder ablehnen.
Sobald Sie die Genehmigung erteilt haben, werden wir die Bearbeitung der Anfrage fortführen.

zurichnetgroup / zurichnetgroup Customer Care / ITSM-197

Ich benötige einen neuen Notebook

 **Thomas Schwaiber** hat diese Anfrage am Heute 10:59 AM erstellt

Aktivität

-  **Automatische Antwort** Heute 10:59 AM
Der Anfragestatus wurde zu in Approval geändert.
-  **Automatische Antwort** Heute 10:59 AM
Die Anfrage erfordert eine Genehmigung. 1 Genehmigung erforderlich



Status

IN APPROVAL

Diese Anfrage erfordert Ihre
Genehmigung

 Benachrichtigungen erhalten

Anfrageart

 Generelle Anpassung

Geteilt mit


 **Thomas Schwaiber**
Coachee

 **Schwaiber, Tom JG**

+ Teilen

in Approval

1 Genehmigung erforderlich

 **Thomas Schwaiber**