

KOM SG Services

Anleitung für die Nutzung des neuen Service Portals

Verfasser	Abraxas Informatik AG
Klassifizierung	intern & KOM SG Kunden
Version	1.0
Datum	14. Januar 2020

Inhaltsübersicht

1.	Einleitung	3
1.1	Allgemein	3
1.2	Zweck des Dokuments	3
1.3	Voraussetzungen	3
2.	Service und Support Center (SSC)	4
3.	Service Portal	5
3.1	Automatische Bestellungen (Auto-Bestellung)	7
3.2	Abmeldung des Postfachs mit aktiver Auto-Bestellung (Checkbox "KOM SG Postfach")	8
3.3	Automatische Abmeldung aufgrund Mitarbeiteraustritt	8
3.4	Passwort vergessen	9
4.	Bestellabläufe	10
4.2	Postfach	11
4.3	Netzdienste	16
4.4	Public Folder	17
4.5	Remote Access	21
4.6	Ressourcen Postfach	24
4.7	Shared Mailbox	27
5.	Bestellübersicht	32
5.1	Zusammenfassung nach Bestellvorgang	32
5.2	Aktive und geschlossene Bestellungen	33
6.	Bestellungen bewilligen	35
7.	Kontaktadressen	36
7.1	Login-/Zugriffsprobleme	36
7.2	Fragen/Unterstützung zur Anwendung des Service Portals	36

1. Einleitung

1.1 Allgemein

Ab dem 18. Januar 2020 können Bestellungen, Mutationen und Abmeldungen von KOM SG Services über ein neues Bestellwesen (Service Portal) abgewickelt werden. Das Service Portal löst das bisherige Webbestellwesen beziehungsweise die Übergangslösung über Service Now ab.

1.2 Zweck des Dokuments

Dieses Handbuch beschreibt die Bedienung des Service Portals für Benutzer von Gemeinden & Dritten.

1.3 Voraussetzungen

Der Zugriff auf das Service Portal KOM SG ist mit den gängigen Browsern möglich (z.B. IE, Edge, Firefox, Chrome).

Jeder Benutzer, der Zugriff auf das Service und Support Center und das Service Portal wünscht, benötigt eine gültige Identität im Secure Connect sowie einen aktiven Active Directory (AD) Account. Der AD-Account wird automatisch bei einer Bestellung eines E-Mail Postfachs oder eines Remote Access Services angelegt.

2. Service und Support Center (SSC)

Das Service und Support Center (SSC) ist die Informationsplattform und Wissensdatenbank für den Arbeitsplatz 2015 im Kanton St. Gallen.

Das Service und Support Center (SSC) ist unter folgendem Link erreichbar:

<https://ssc.sg.ch>

Willkommen auf dem Service und Support Center ihres Arbeitsplatzes 2015.

Informieren Sie sich über aktuelle Störungen und Ankündigungen.

Schnelleinstieg

	<p>Bestellung / Störung In diesem Portal können Sie diverse Bestellungen und Aufträge erteilen oder Störungen melden.</p>
	<p>Wissensdatenbank In der Wissensdatenbank finden Sie Anleitungen, Lösungsbeschreibungen und weitere Informationen rund um Ihren Arbeitsplatz.</p>

Störungsmeldungen:

Störungsmeldungen
In dieser Ansicht der Liste "Störungen" sind keine Elemente anzeigbar.

Link zu früheren Störungsmeldungen.
Abonnieren Sie hier die Störungsmeldungen.

Ankündigungen:

✓ Erstellte Ankündigung Change ID Link zum Change
In dieser Ansicht der Liste "Ankündigungen" sind keine Elemente anzeigbar.

Abbildung 1: Service und Support Center / Einstieg

Unter Bestellung / Störung steigen Sie direkt in das Service Portal ein (vgl. Kapitel 3).

In der Wissensdatenbank finden Sie weitere Informationen zu den KOM SG Services.

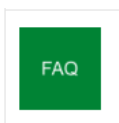
	<p>FAQ Antworten zu häufig gestellten Fragen können Sie hier einsehen.</p>
---	---

Abbildung 2: Service und Support Center / Wissensdatenbank / FAQ

In der Rubrik Frequently Asked Questions (FAQ) sind häufig gestellte Fragen beantwortet.

Unter Störungsmeldungen sind aktuelle Störungen und weitere Ankündigungen ersichtlich.

3. Service Portal

Bestellungen, Mutationen und Abmeldungen von KOM SG Services können über das Service Portal abgewickelt werden

Der Einstieg ins Service Portal erfolgt mittels nachfolgendem Link:

<https://serviceportal.sg.ch>

Die folgende Tabelle listet die KOM SG Services mit den entsprechenden Kategorien und Hierarchiestufen im Service Portal auf. Die Services auf Stufe 3 (s. nachfolgende Tabelle) können als separater Service im Service Portal ausgelöst werden (siehe dazu Kapitel 4.1.1).

Stufe 1 Kategorie	Stufe 2 Service Offering	Stufe 3 Service	Stufe 4 Ausprägung
Benutzer	Benutzeraccount	1. Standard Account bestellen	KOM SG AD-Account
KOM SG-Dienste	E-Mail Dienste	2. E-Mail Postfach bestellen	Standard und unpersönliche Postfächer Option: Postfachgrösse anpassen (8 GB) Option: E-Mail to Fax Option: E-Mail to SMS (20) Option: E-Mail to SMS (100) Option: Berechtigungen Option: Secure Mailhub
		3. E-Mail Postfach mutieren	Gemäss Service E-Mail-Postfach bestellen
		4. E-Mail Postfach abmelden	Gemäss Service E-Mail-Postfach bestellen
		5. E-Mail Postfach Restore	-
		6. Public Folder bestellen	-
		7. Public Folder mutieren	-
		8. Public Folder abmelden	-
		9. Ressourcenpostfach bestellen	-
		10. Ressourcenpostfach mutieren	-
		11. Ressourcenpostfach abmelden	-
		12. Shared Mailbox bestellen	-
		13. Shared Mailbox mutieren	-

Stufe 1 Kategorie	Stufe 2 Service Offering	Stufe 3 Service	Stufe 4 Ausprägung
		14. Shared Mailbox abmelden	-
	Netzdienste	15. DNS-Eintrag mutieren	-
		16. Netzwerkfreeschaltung bestellen/mutieren	-
		SSL / VPN-Dienste	17. Remote Access bestellen
	18. Remote Access mutieren		Authentifizierungstyp (SMS Authentifizierung / SMS und Token Authentifizierung)
	19. Remote Access abmelden		-

Tabelle 1: Service-Übersicht

Folglich stehen neu 19 Services resp. neue Möglichkeiten im Service Portal zur Verfügung.

Die folgenden Services werden über "Sonstiger Auftrag" bestellt:

- › Alias / zusätzliche Mailadressen
- › Gruppenkalender AgendaX
- › Mailrelay Service bestellen (Kleinprojekt)

3.1 Automatische Bestellungen (Auto-Bestellung)

Die automatische Bestellung von Postfächern kann für Gemeinden und Drittkunden der KOM SG pro Benutzer aktiviert werden. Sofern die Identität eines Benutzers im Secure Connect unter "Bestellungen bei KOM SG" die Option "Postfach KOMSG" aktiviert hat, wird der benötigte AD Account und das E-Mail Postfach automatisch (bis zum nächsten Tag) erstellt und der zuständige Informatikverantwortliche (IV) per E-Mail über den angelegten Account und die zugehörigen Anmeldeinformationen benachrichtigt.

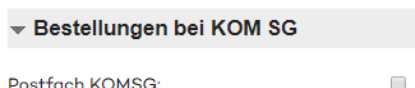


Abbildung 3: Checkbox zur automatischen Bestellung des Postfachs inkl. AD-Account

Sofern keine spezifischen Mail Dienstleistungen (E-Mail Alias oder E-Mail-Optionen, etc.) benötigt werden, entfallen somit die aufwändigen Bestellschritte des Informatikverantwortlichen im Service Portal.

Falls die Identität eines Benutzers im Secure Connect die Option "Postfach KOMSG" nicht aktiviert hat, muss das E-Mail Postfach über das Service Portal (s. Kap. 4.2.1) bestellt werden. Ist ein AD-Account zur Nutzung eines KOM SG Services nötig, wird der AD-Account bei der Bestellung automatisch angelegt.

Hinweis: Die Synchronisation von Eingaben im Secure Connect zum Service Portal erfolgt 1x nächtlich. Folglich erfolgt bei einer Auto-Bestellung das Anlegen des AD-Accounts und des Postfachs jeweils bis zum nächsten Tag.

Die nachfolgende Grafik zeigt eine Übersicht des Services Portals mit Fokus auf die Auto-Bestellung.

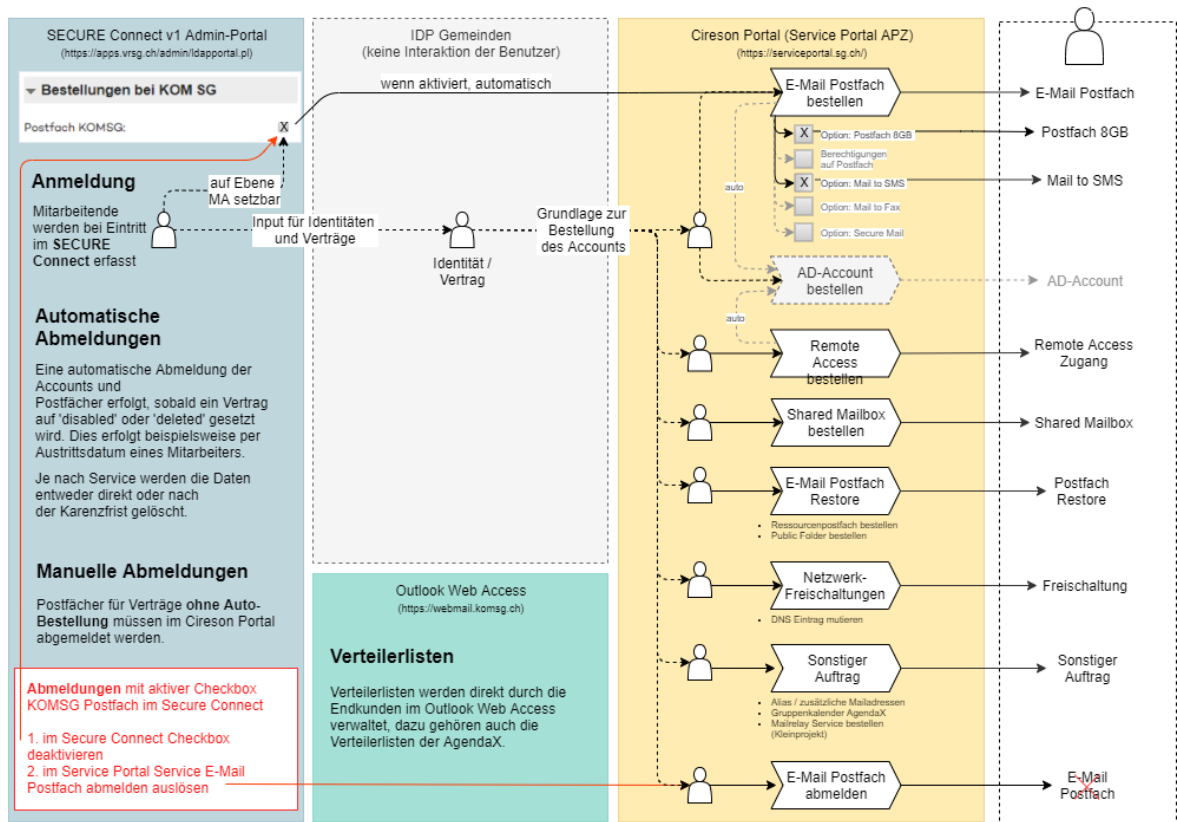


Abbildung 4: Zusammenhang der verschiedenen Portale mit Fokus Auto-Bestellung

3.2 Abmeldung des Postfachs mit aktiver Auto-Bestellung (Checkbox "KOM SG Postfach")

Postfächer und AD-Accounts für Verträge mit aktiver Checkbox "KOM SG Postfach" können nicht im Service Portal abbestellt werden (nicht anwählbar). Die Abmeldung erfolgt via entfernen der Checkbox im Secure Connect und anschliessender Abbestellung im Service Portal.

Postfächer für Verträge ohne Auto-Bestellung müssen manuell im Service Portal abgemeldet werden.

3.3 Automatische Abmeldung aufgrund Mitarbeiteraustritt

Eine automatische Abmeldung der Accounts und Postfächer erfolgt (unabhängig davon ob Auto-Bestellung oder manuelle Bestellung erfolgt ist), sobald ein Vertrag auf 'disabled' oder 'deleted' gesetzt wird. Dies erfolgt beispielsweise per Austrittsdatum eines Mitarbeiters. Folglich müssen bei **Mitarbeiteraustritten, die im Secure Connect nachgeführt sind, keine Abbestellungen mehr erfolgen**. Nach dem Vertragswechsel beginnt eine Karenzfrist von 45

Tagen, in welcher eine automatisch generierte Austrittsmeldung (s. Kapitel 4.2.3) erscheint. Der Benutzer hat während dieser Zeit keinen Zugriff mehr auf das Postfach. Nach 45 Tagen werden die Postfachdaten und der AD-Account gelöscht.

Während der Karenzfrist wird die folgende Abwesenheitsnachricht angezeigt, wenn keine vor der automatischen Abmeldung durch den Benutzer hinterlegt wurde:

Sehr geehrte Damen und Herren

Leider bin ich unter dieser E-Mail-Adresse oder Organisation nicht mehr erreichbar.

Ich wünsche Ihnen alles Gute und verabschiede mich herzlich.

Freundliche Grüße

[Vorname] [Nachname]

3.4 Passwort vergessen

Mit dem Passwort-Reset Self-Service können Sie Ihr Passwort selbständig zurücksetzen, ohne sich an den Service Desk wenden zu müssen. Weitere Informationen dazu finden sie in der "Anleitung Passwort – Reset Self Service.pdf" auf dem SSC.

Die Dokumente finden Sie am schnellsten über das Suchfeld oben rechts.



Abbildung 5: Service und Support Center / Suchfeld

4. Bestellabläufe

4.1.1 Servicekatalog

Der Zugang zu den Services erfolgt durch den Reiter *Service Katalog* und die Kategorie *KOMSG Services*:

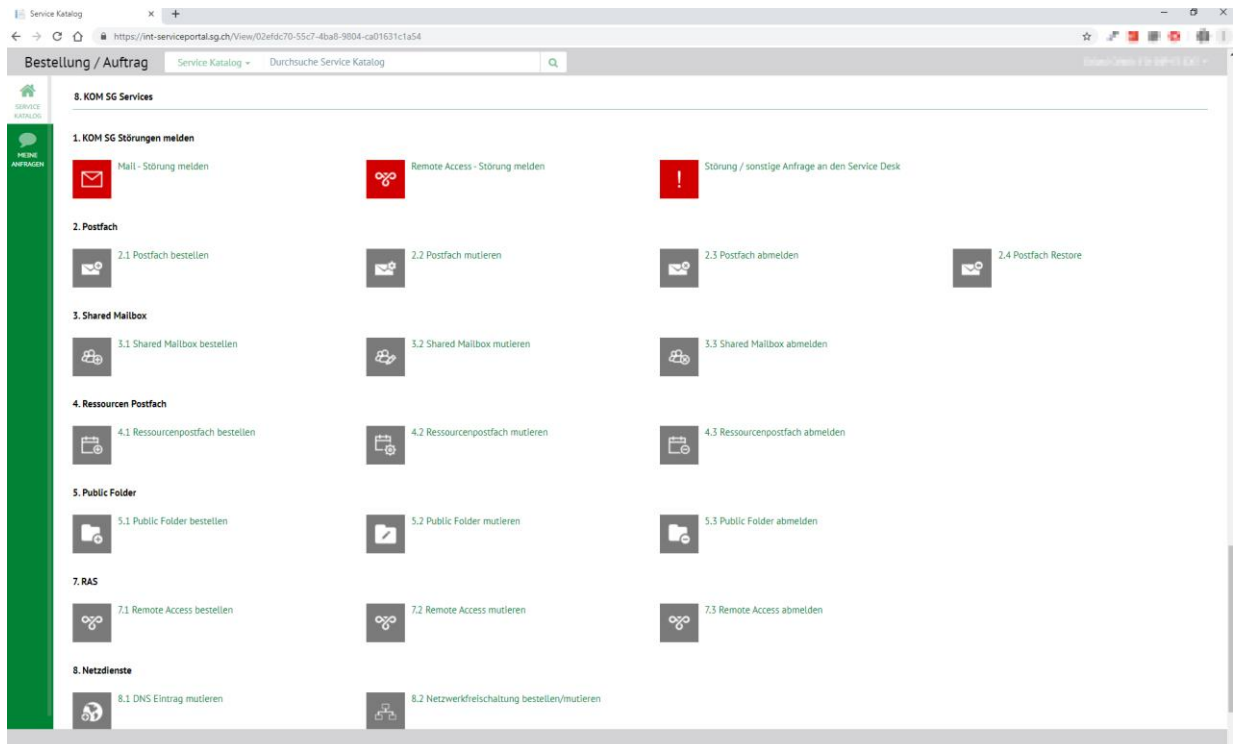


Abbildung 6: Service Portal / Service Katalog

4.2 Postfach

4.2.1 Postfach bestellen

Bei diesem Service wird manuell ein persönliches oder unpersönliches Postfach (Grösse 4GB) bestellt inklusive Online Archive nach Namenskonvention mit den ausgewählten Optionen. Verfügt der ausgewählte Benutzer noch über keinen einen AD -Account, so wird dieser mit erstellt.

Hinweis: Änderungswünsche oder zusätzliche Alias-Adressen können per «Sonstiger Auftrag» angebracht werden.

Im Weiteren gilt es zu berücksichtigen, dass für die Bestellung nur Identitäten auswählbar sind, für welche keine «Auto-Bestellung» aktiv ist. Diese sind stattdessen im Identitätsprovider Secure Connect (Gemeinden und gemeindenahen Organisationen) zu verwalten.

Hinweis zur Unterscheidung zwischen unpersönlichem Postfach und Shared Mailbox:

Eine Shared Mailbox ist nur für das Empfangen und Versenden von Mails eines allgemeinen Postfachs geeignet. Für folgende Anwendungszwecke muss ein unpersönliches Postfach mit eigener unpersönlicher Identität (Identitätsprovider Secure Connect) erstellt werden:

- › direkter Login z.B. über Webmail oder Einbinden auf Smartphone
- › EMM (Enterprise Mobility Management)

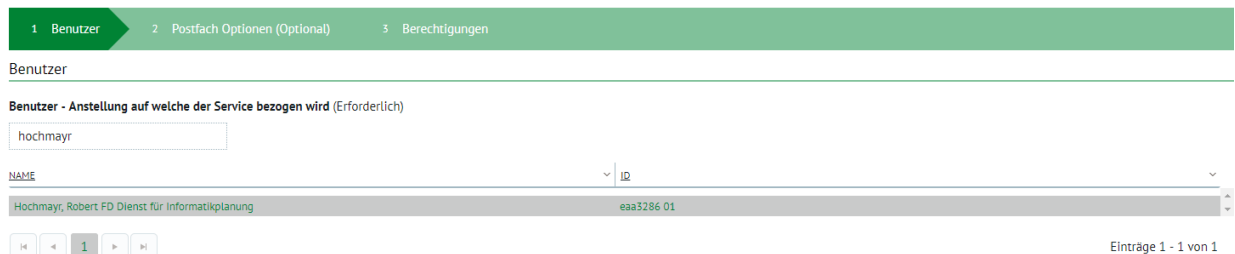


Abbildung 7: Service: Postfach bestellen / Seite: Benutzer

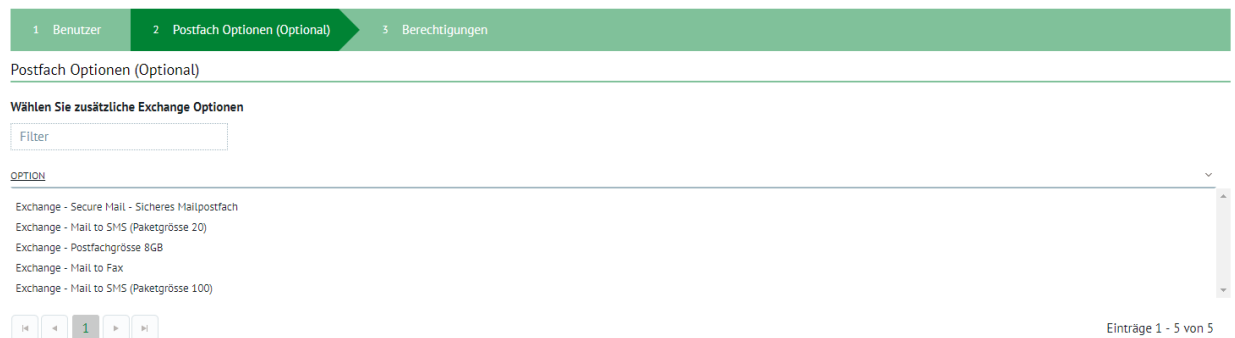


Abbildung 8: Service: Postfach bestellen / Seite: Postfach Optionen

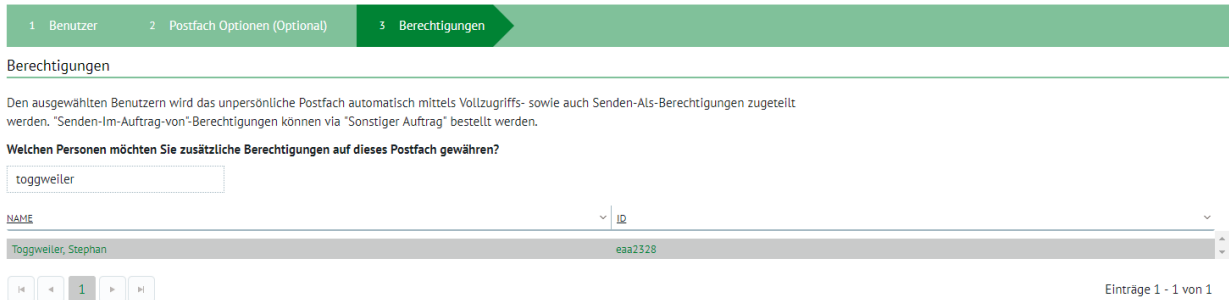


Abbildung 9: Service: Postfach bestellen / Seite: Berechtigungen



Abbildung 10: Service: Postfach bestellen / Seite: Berechtigungen / Aktion: Speichern

Bei einer Postfachbestellung wird beim Anlegen des Postfachs automatisch eine Abwesenheitsnachricht hinterlegt, um zu signalisieren, dass das Postfach noch nicht aktiv ist. Diese kann nach Inbetriebnahme entfernt werden:

Sehr geehrte Damen und Herren

Leider bin ich unter dieser E-Mail-Adresse resp. Organisation noch nicht erreichbar.

Ich freue mich auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit und grüsse Sie herzlich.

Freundliche Grüsse

4.2.2 Postfach mutieren

Bei Nutzung der KOM SG Mail-Services stehen Ihnen diverse Optionen zur Verfügung. Diese können nach Bedarf angepasst werden.

Anpassung Postfachgröße

Im Standard Service steht jedem Postfach bis zu 4 GB Postfachspeicher zur Verfügung. Dieser kann optional auf 8 GB erweitert werden.

Hinweis: Bis zu 50 GB Speicherplatz steht jedem Postfach auch im dazugehörigen Online Archiv standardmässig zur Verfügung. Die Verrechnung erfolgt hierbei pro angebrochenem GB. Das Limit kann per «Sonstiger Auftrag» auch erhöht werden.

E-Mail to Fax Service

Dieser Service ermöglicht den Versand und Empfang von Faxnachrichten aus einem Postfach.

Hinweis: Die Fax-Nummer wird Ihnen nach der Bestellung zugeteilt und ist nicht frei wählbar.

E-Mail to SMS Services

Dieser Service ermöglicht den Versand von SMS-Nachrichten aus einem Postfach und die Möglichkeit, Antworten als E-Mail zu empfangen.

Secure Mail

Der Secure Mailhub Service kombiniert unterschiedliche E-Mail Verschlüsselungsplattformen (siehe Servicebeschreibung) zu einer Gesamtlösung. Dadurch wird das Versenden von vertraulichen Nachrichten stark vereinfacht, da die Entscheidung, welche Plattform genutzt werden muss, durch den bereitgestellten Service abgenommen wird.

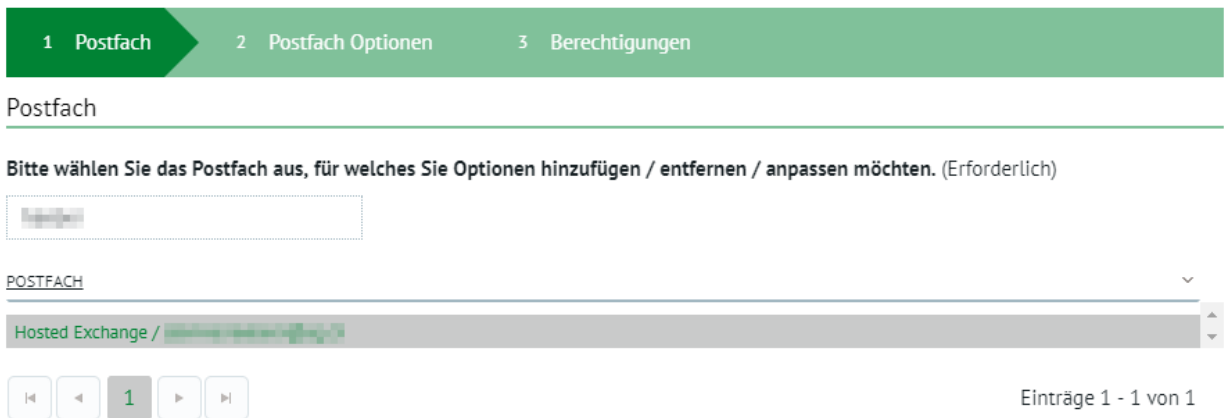


Abbildung 11: Service: Postfach mutieren / Seite: Postfach

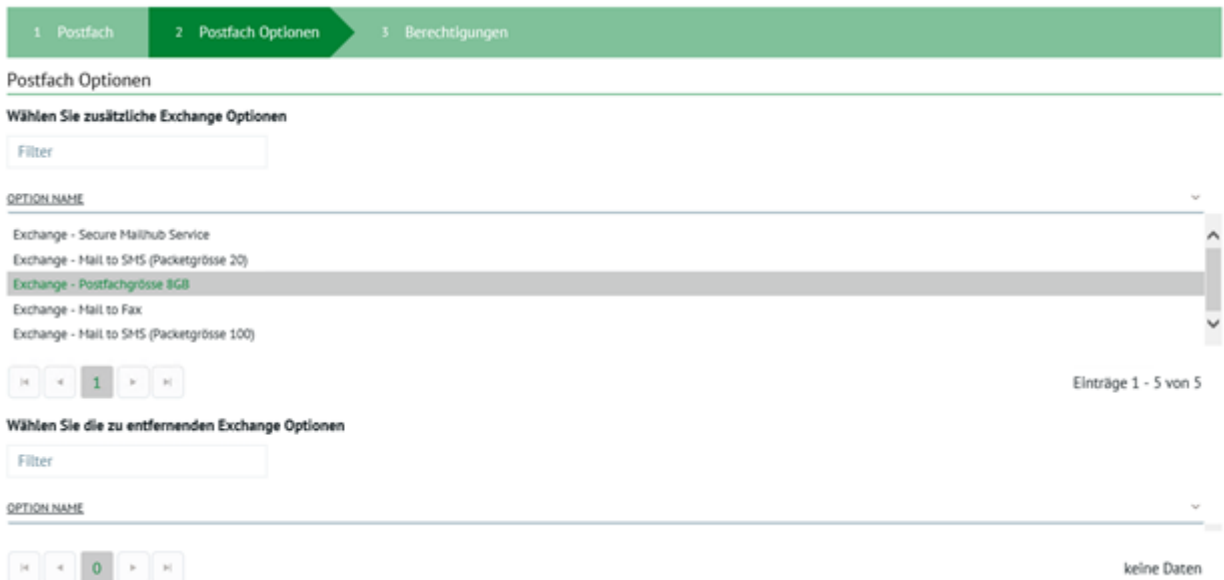


Abbildung 12: Service: Postfach mutieren / Seite: Postfach Optionen



Berechtigungen

Den ausgewählten Benutzern wird das unpersonliche Postfach automatisch mittels Vollzugriffs- sowie auch Senden-Als-Berechtigungen zugeteilt werden.

Welchen Personen möchten Sie zusätzliche Berechtigungen auf dieses Postfach geben?

NAME	ID
	ima3899



Einträge 1 - 1 von 1

Welchen Personen möchten Sie von den Berechtigungen auf dieses Postfach entfernen?

NAME	ID
------	----



keine Daten

Abbildung 13: Service: Hosted Exchange Postfach mutieren / Seite: Berechtigungen



Abbildung 14: Service: Postfach mutieren / Seite: Berechtigungen / Aktion: Speichern

4.2.3 Postfach abmelden

Dieser Service beinhaltet die Deaktivierung eines aktiven Postfachs, das manuell bestellt wurde (dieser Service ist nicht für automatisch bestellte Postfächer anwendbar). Sollte es sich um einen normalen Mitarbeiteraustritt handeln, ist keine manuelle Abmeldung nötig. Befolgen Sie bitte in diesem Fall die vorgegebenen Prozesse im Identitätsprovider (Wechsel des Status enabled auf disabled oder deleted, S. Kapitel 3.3).

Wird nur eine manuelle Abmeldung des Postfachs vollzogen und der betroffene Benutzer verfügt noch über einen aktiven Vertrag (kein Mitarbeiteraustritt), so entfällt die in Kap. 3.3 angezeigte Karenzfrist und das Postfach wird ohne Karenzfrist gelöscht.

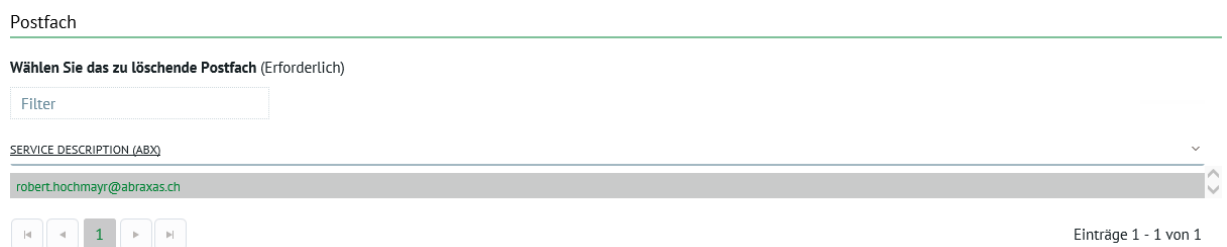


Abbildung 15: Service: Postfach abmelden / Seite: Postfach



Abbildung 16: Service: Postfach abmelden / Seite: Postfach / Aktion: Speichern

4.2.4 Postfach Restore

Dieser Service erlaubt Ihnen einen Restore ab Backup für ein Benutzer-, Shared-, oder Ressourcen-Postfach (oder dem dazugehörigen Online Archiv) zu bestellen. Es stehen jeweils drei Sicherungen aus den letzten 20 Arbeitstagen zur Verfügung. Bitte nennen Sie uns den Zeitpunkt, an welchem die gesuchten Elemente noch zur Verfügung standen und was Sie davon wünschen (einzelne Objekte oder der gesamte Inhalt per angegebenem Datum). Anschliessend wird vom nächstmöglichen Stand der Restore ausgeführt, das Objekt direkt wiederhergestellt oder Ihnen zur Prüfung in einem Ordner bereitgestellt.

Da jeder individuelle Restore per Pauschale dem Besteller direkt in Rechnung gestellt wird, empfehlen wir Ihnen vorgängig zu prüfen, ob die Objekte nicht noch per «Erweiterte Suche» oder in den «Gelöschten Elemente wiederherstellen» gefunden werden können.

Hinweis: Für einen Restore eines öffentlichen Ordners (Public Folder) verwenden Sie bitte das Formular für «Sonstiger Auftrag».

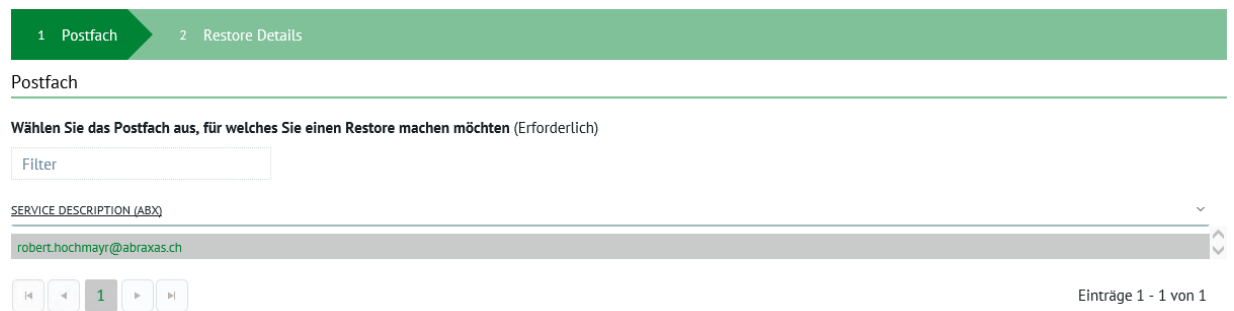


Abbildung 17: Service: Postfach Restore / Seite: Postfach

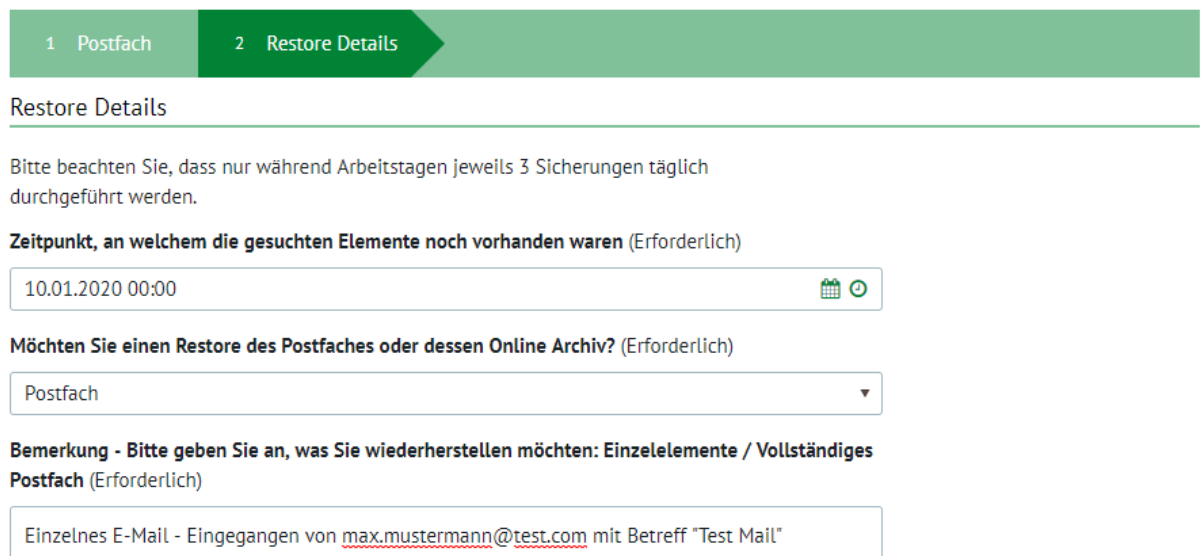


Abbildung 18: Service: Postfach Restore / Seite: Restore Details



Abbildung 19: Service: Postfach Restore / Seite: Restore Details / Aktion: Speichern

4.3 Netzdienste

4.3.1 DNS Eintrag mutieren

Dieser Service erlaubt es Ihnen einen DNS Eintrag zu mutieren.

Falls nicht alle Informationen vorhanden sind, bitte via "Sonstiger Auftrag" bestellen.

1 DNS Eintrag 2 Benutzer

DNS Eintrag

Domain (Erforderlich)

Subdomain (Erforderlich)

Alias / IP (Erforderlich)

Kommentar

Abbildung 20: Service: DNS Eintrag mutieren / Seite: DNS Eintrag

1 DNS Eintrag 2 Benutzer

Benutzer

Bitte wählen Sie eine Ansprechperson aus (Erforderlich)

Test-Vertrag

DISPLAY NAME	ID
Looser, Tom Test-Vertrag FD DIP IT Services	aaa1370 02

Einträge 1 - 1 von 1

Abbildung 21: Service: DNS Eintrag mutieren / Seite: Benutzer



Abbildung 22: Service: DNS Eintrag mutieren / Seite: Benutzer / Aktion: Speichern

Hinweis: Allfällige Zusatzinformationen können im Feld *Kommentar* eingetragen werden.

4.3.2 Netzwerkfreischaltung bestellen/mutieren

Netzwerkfreischaltungen können ohne Formular direkt im Service Portal bestellt werden.

Falls nicht alle Informationen vorhanden sind, bitte via «Sonstiger Auftrag» bestellen, dann wird sich jemand seitens Abraxas bei Ihnen melden.

1 Netzwerkfreischaltung 2 Benutzer

Netzwerkfreischaltung

Standort A (Erforderlich)

Standort B (Erforderlich)

IP Source (Erforderlich)

IP Destination (Erforderlich)

Benötigte Ports (Erforderlich)

Zweck der Freischaltung (Erforderlich)

Abbildung 23: Service: Netzwerkfreischaltung mutieren / Seite: Netzwerkfreischaltung

1 Netzwerkfreischaltung 2 Benutzer

Benutzer

Bitte wählen Sie eine Ansprechperson aus (Verantwortliche Person) (Erforderlich)

testmeieray

NAME	ID
Testmeieray, Testmaxay Test-Vertrag FD Test Organisationseinheit	iai9074 01

Einträge 1 - 1 von 1

Abbildung 24: Service: Netzwerkfreischaltung mutieren / Seite: Benutzer

VORHERIGE NÄCHSTE SPEICHERN ABBRECHEN FAVORIT

Abbildung 25: Service: Netzwerkfreischaltung mutieren / Seite: Benutzer / Aktion: Speichern

4.4 Public Folder

4.4.1 Public Folder bestellen

Mittels dieses Services kann ein neuer öffentlicher Ordner (Public Folder) erstellt werden. Bei einem Public Folder handelt es sich um einen Ordner, innerhalb von Outlook, um Informationen mit anderen Personen zu teilen. Der Besitzer kann dabei die Berechtigungen der jeweiligen Personen auf dem Public Folder bestimmen.

Bitte teilen Sie den gewünschten Namen und optional den Speicherort innerhalb der Ordnerhierarchie mit.

Der ausgewählte Ordnerartyp bestimmt die Ansicht Ihres Ordners; Standardmässig wird ein "Postfachordner" erstellt, für ein Sitzungszimmer wählen Sie z.B. den Typ "Kalenderordner" aus.

Für die Berechtigungen sind sowohl Benutzer als auch Verteilerlisten zulässig.

1 Public Folder 2 Berechtigungen 3 Benutzer

Public Folder

Name - für den Public Folder (Erforderlich)

Public Folder 001

Ordnerartyp - bestimmt was darin gespeichert werden kann (Erforderlich)

Postfachordner

Obliegender Public Folder - Ort in der Ordnerhierarchie (Erforderlich)

E-Mail Adresse

Abbildung 26: Service: Public Folder bestellen / Seite: Public Folder

1 Public Folder 2 **Berechtigungen** 3 Benutzer

Berechtigungen

Für die Berechtigungen sind sowohl Benutzer als auch Verteilerlisten zulässig.

Berechtigung «Bearbeiter» - kann alle Einträge bearbeiten (Name, Vorname)

Berechtigung «Author» - kann eigene Einträge erstellen und bearbeiten (Name, Vorname)

Berechtigung «Prüfer» - kann nur lesen (Name, Vorname)

Abbildung 27: Service: Public Folder bestellen / Seite: Berechtigungen

1 Public Folder 2 Berechtigungen 3 **Benutzer**

Benutzer

Wählen Sie die Ansprechperson aus (Verantwortliche Person) (Erforderlich)

hochmayr

NAME	ID
Hochmayr, Robert FD Dienst für Informatikplanung	eea3286 01

Einträge 1 - 1 von 1

Abbildung 28: Service: Public Folder bestellen / Seite: Benutzer

Abbildung 29: Service: Public Folder bestellen / Seite: Berechtigungen / Aktion: Speichern

4.4.2 Public Folder mutieren

Dieser Service erlaubt Ihnen eine Mutation an einem bestehenden öffentlichen Ordner (Public Folder) vorzunehmen.

Bei einer Änderung der E-Mail Adresse wird die bisherige Adresse als Alias stehen belassen. Soll diese ganz gelöscht werden fügen Sie dies bitte in der Bemerkung an.

Mutationen an den Berechtigungen können in der Bemerkung angegeben werden:

Berechtigung "Bearbeiter" - kann alle Einträge bearbeiten

Berechtigung "Autor" - kann eigene Einträge erstellen und bearbeiten

Berechtigung "Prüfer" - kann nur lesen

1 Public Folder 2 Public Folder Details

Public Folder

Bitte wählen Sie den Public Folder aus, welchen Sie mutieren möchten (Erforderlich)

testfolder

PUBLIC FOLDER NAME	HIERARCHIE	MAILADRESSE
Testfolder Abnahme	Test obliegender Ordner\	peter.paul@sg.ch

Einträge 1 - 1 von 1

Abbildung 30: Service: Public Folder mutieren / Seite: Public Folder

1 Public Folder 2 Public Folder Details

Public Folder Details

E-Mail Adresse - sollte eine Änderung gewünscht sein

Obliegender Public Folder - sofern der Ordner in der Orderhierarchie verschoben werden soll

Bemerkungen (Kann für Berechtigungsanpassungen genutzt werden)

Abbildung 31: Service: Public Folder mutieren / Seite: Public Folder Details

4.4.3 Public Folder abmelden

Über diesen Service kann die Löschung eines öffentlichen Ordners (Public Folder) ausgelöst werden.

Achtung: es wird der gesamte Inhalt des Ordners, somit auch Unterordner gelöscht (sofern keine Aktion in der Bemerkung hinterlegt ist).

Public Folder

Public Folder - zur Löschung (Erforderlich) (Erforderlich)

PUBLIC FOLDER NAME	HIERARCHIE	MAILADRESSE
Testfolder Abnahme	Test obliegender Ordner\'	peter.paul@sg.ch

Bemerkungen

Abbildung 32: Service: Public Folder abmelden / Seite: Public Folder

← VORHERIGE → NÄCHSTE ✓ SPEICHERN ✗ ABBRECHEN ☆ FAVORIT

Abbildung 33: Service: Public Folder abmelden / Seite: Public Folder / Aktion: Speichern

4.5 Remote Access

4.5.1 Remote Access bestellen

Der Service beinhaltet die Einrichtung eines Remote Access für den ausgewählten Service Benutzer. Ein Remote Zugang wird für einen externen Zugriff auf die Services des Kantons benötigt.

Der Benutzer muss zuerst im Identitätsprovider Secure Connect (Gemeinden und gemeindenahe Organisationen) angelegt sein, bevor er hier im Service Portal ersichtlich ist. Dies bedeutet, dass zuerst die Identität im Secure Connect angelegt werden muss.

Standardmässig erfolgt die 2-Faktor Authentifizierung via SMS. Optional kann ein Hardware-Token bestellt werden, der zusätzlich in Rechnung gestellt wird.

Externe Mitarbeitende benötigen nicht zwingend eine Standardfreischaltung. Diese kann deaktiviert werden. Dadurch muss aber explizit angegeben werden, welche Zugriffe (Ziel IP-Adressen) erlaubt werden.

1 RAS 2 Benutzer

RAS

Mobile-Nummer (Erforderlich)

+41 79 123 45 67

Hardware-Token Option

Filter

OPTION

RAS - Hardware-Token

Einträge 1 - 1 von 1

Keine Standardfreischaltung

Express-Bestellung (2 Tage - Zusatzkosten entstehen)

Abbildung 34: Service: Remote Access bestellen / Seite: RAS

1 RAS 2 Benutzer

Benutzer

Benutzer - Anstellung auf welche der Service bezogen wird (Erforderlich)

DISPLAY NAME ID

... eaa3286 01

Einträge 1 - 1 von 1

Abbildung 35: Service: Remote Access bestellen / Seite: Benutzer

VORHERIGE NÄCHSTE SPEICHERN ABBRECHEN FAVORIT

Abbildung 36: Service: Remote Access bestellen / Seite: Benutzer / Aktion: Speichern

4.5.2 Remote Access mutieren

Der Service beinhaltet die Mutation eines Remote Access Benutzers.

Folgende Daten können angepasst werden:

- › Mobile-Nummer: Aus Datenschutzgründen ist die Mobile Nummer nur im RAS Service hinterlegt und fließt nicht ins Kontaktdatenmanagement ein. Die Nummer kann direkt im RAS Portal geändert werden (<https://ras.komsg.ch/>).
- › Zusätzliche Freischaltungen: Neben den Standard-Zugriffsrechten können zusätzliche IP-Adressen auf Zielsysteme freigeschaltet und auch wieder gelöscht werden.
- › Keine Standardfreischaltung: Dadurch müssen zwingend Zugriffsziele in Form von IP-Adressen oder IP-Netzen angegeben werden.
- › Hardware-Token: Die Rückgabe eines aktiven HW-Token kann via «Sonstiger Auftrag» erfolgen

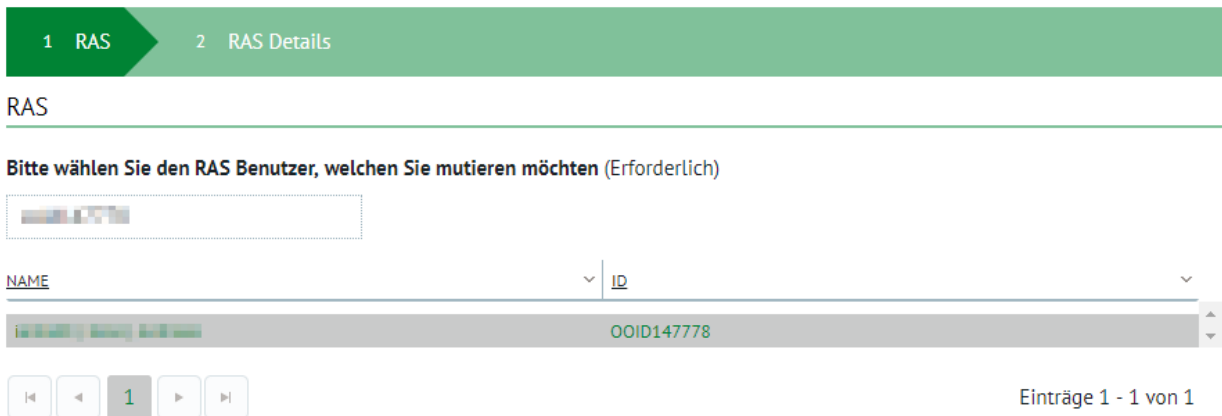


Abbildung 37: Service: Remote Access mutieren / Seite: RAS

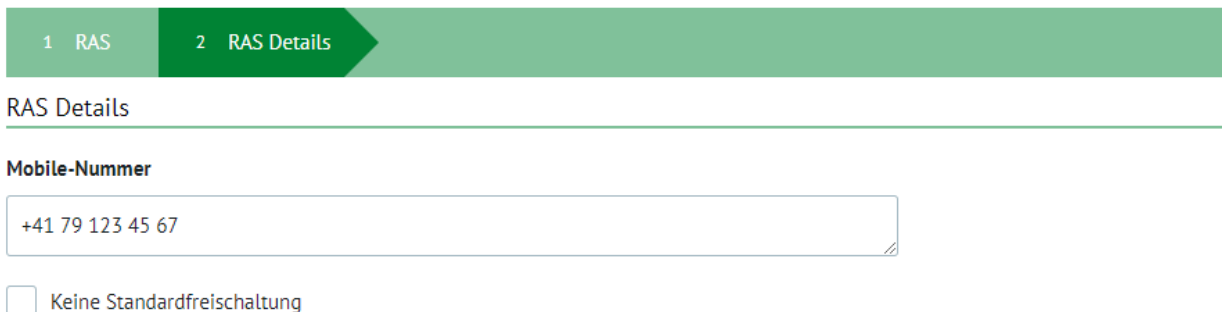


Abbildung 38: Service: Remote Access mutieren / Seite: RAS Details



Abbildung 39: Service: Remote Access mutieren / Seite: RAS Details / Aktion: Speichern

4.5.3 Remote Access abmelden

Über diesen Abmeldeprozess wird dem Benutzer der Remote Access Service (RAS Service) entzogen. Dies bedeutet, dass nach Abmeldung der Zugriff über den RAS Zugang ras.komsg.ch nicht mehr möglich ist und die bestehende Konfiguration vom Benutzer gelöscht wird. Falls ein Hardware-Token eingesetzt wurde, soll dieser der Abraxas zurückgesendet werden.

RAS Benutzer

Wählen Sie den zu löschenden RAS Benutzer (Erforderlich)

NAME

NAME
...
...
...
...

Navigation: [Zurück] [1] [Weiter]

Einträge 1 - 4 von 4

Abbildung 40: Service: Remote Access abmelden / Seite: Page 1



Abbildung 41: Service: Remote Access abmelden / Seite: Page 1 / Aktion: Speichern

4.6 Ressourcen Postfach

4.6.1 Ressourcenpostfach bestellen

Dieser Service erlaubt Ihnen ein Ressourcenpostfach zu bestellen. Dieses kann entweder für Räume- und Planungskalender (erscheinen in der Auswahl «Räume» in Outlook) eingesetzt werden, oder auch für Ausrüstungsgegenstände (z.B. einen Beamer).

Das Ressourcenpostfach schickt Zu- oder Absagen nach der eingestellten Konfiguration. Bitte wählen Sie bei der Bestellung eine der folgenden Verarbeitungsmethoden aus:

- › "Automatisch annehmen (alle)" um alle Anfragen automatisch zu akzeptieren, sofern die Ressource frei ist
- › "Automatisch annehmen (Benutzerliste)" um nur Anfragen zu akzeptieren, welche auf der ausgewählten Benutzerliste aufgeführt sind
- › "Über Delegation" um Personen zu hinterlegen, welche die Terminanfragen an die Ressourcen zur Bewilligung erhalten

Hinweis: Sämtliche Ressourcenkalender müssen der KOM SG Namenskonvention folgen (Format «R-ORGANISATION-Name») und werden falls nötig bei der Ausführung angepasst.

Besteht das Bedürfnis direkt den Kalender bearbeiten zu können, haben die entsprechenden Informatikverantwortlichen das Recht die Kalenderberechtigungen nach der Bestellung anzupassen.

1 Ressourcenpostfach 2 Benutzer

Ressourcenpostfach

Name - für das Ressourcenpostfach (R-ORGANISATION...) (Erforderlich)

Ressourcentyp (Erforderlich)

Ressourcenpostfach (Raum- oder Planungskalender)

Buchungsbewilligung - die Methode zur Verarbeitung von Anfragen (Erforderlich)

Automatisch annehmen (Benutzerliste)

Zusätzliche Informationen zu Buchungsbewilligung (Person (Vorname, Nachname), Verteilerliste, etc.)

Buchungskonflikte zulassen - ermöglicht z.B. einen Ferienkalender

Abbildung 42: Service: Ressourcenpostfach bestellen / Seite: Ressourcenpostfach

1 Ressourcenpostfach 2 Benutzer

Benutzer

Wählen Sie die Ansprechperson aus (Verantwortliche Person) (Erforderlich)

NAME	ID
...	...

Einträge 1 - 1 von 1

Abbildung 43: Service: Ressourcenpostfach bestellen / Seite: Benutzer

← VORHERIGE → NÄCHSTE ✓ SPEICHERN ✗ ABBRECHEN ☆ FAVORIT

Abbildung 44: Service: Ressourcenpostfach bestellen / Seite: Benutzer / Aktion: Speichern

4.6.2 Ressourcenpostfach mutieren

Dieser Service erlaubt Ihnen ein Ressourcenpostfach zu mutieren. Dieses kann entweder für Räume- und Planungskalender (erscheinen in der Auswahl «Räume» in Outlook) eingesetzt werden, oder auch für Ausrüstungsgegenstände (z.B. einen Beamer).

Das Ressourcenpostfach schickt Zu- oder Absagen nach der eingestellten Konfiguration. Bitte wählen Sie bei der Bestellung eine der folgenden Verarbeitungsmethoden aus:

- › "Automatisch annehmen (alle)" um alle Anfragen automatisch zu akzeptieren, sofern die Ressource frei ist
- › "Automatisch annehmen (Benutzerliste)" um nur Anfragen zu akzeptieren, welche auf der ausgewählten Benutzerliste aufgeführt sind
- › "Über Delegation" um Personen zu hinterlegen, welche die Terminanfragen an die Ressourcen zur Bewilligung erhalten

Hinweis: Sämtliche Ressourcenkalender müssen der KOM SG Namenskonvention folgen (Format "R-ORGANISATION-Name") und werden falls nötig bei der Ausführung angepasst.

Besteht das Bedürfnis direkt den Kalender bearbeiten zu können, haben die entsprechenden Informatikverantwortlichen das Recht die Kalenderberechtigungen nach der Bestellung anzupassen.

1 Ressourcenpostfach 2 Ressourcenpostfach Details

Ressourcenpostfach

Ressourcenpostfach - zu mutieren (Erforderlich)

freitag

NAME	TYP	METHODE BUCHUNGSB...	INFORMATIONEN BUCH...	BUCHUNGSKONFLIKTE...
Freitag		Automatisch annehmen (alles)		False

Einträge 1 - 1 von 1

Abbildung 45: Service: Ressourcenpostfach mutieren / Seite: Ressourcenpostfach

1 Ressourcenpostfach 2 Ressourcenpostfach Details

Ressourcenpostfach Details

Name - für das Ressourcenpostfach (R-ORGANISATION-...)

R-ORGANISATION-TEST

Ressourcentyp

Ressourcenpostfach (Raum- oder Planungskalender)

Buchungsbewilligung - die Methode zur Verarbeitung von Anfragen

Automatisch annehmen (Benutzerliste)

Buchungskonflikte zulassen - ermöglicht z.B. einen Ferienkalender

Abbildung 46: Service: Ressourcenpostfach mutieren / Seite: Ressourcenpostfach Details

4.6.3 Ressourcenpostfach abmelden

Dieser Service beinhaltet die Deaktivierung eines aktiven Ressourcenpostfachs.

Ressourcenpostfach abmelden

Ressourcenpostfach - das abgemeldet wird (Erforderlich) (Erforderlich)

freitag

NAME

Freitag

Einträge 1 - 1 von 1

Abbildung 47: Service: Ressourcenpostfach abmelden / Seite: Ressourcenpostfach abmelden

← VORHERIGE → NÄCHSTE ✓ SPEICHERN ✗ ABBRECHEN ☆ FAVORIT

Abbildung 48: Service: Ressourcenpostfach abmelden / Seite: Ressourcenpostfach abmelden / Aktion: Speichern

4.7 Shared Mailbox

4.7.1 Shared Mailbox bestellen

Dieser Service beinhaltet die Eröffnung eines Shared Mailbox inklusive Online-Archiv und die Vergabe von Berechtigungen. Beispiel: info.team@organisation.ch

Hinweis: Eine Shared Mailbox ist nur für das Empfangen und Versenden von Mails eines allgemeinen Postfachs geeignet. Für folgende Anwendungszwecke muss ein Postfach mit einer unpersönlichen Identität (Identitätsprovider Secure Connect) erstellt werden:

- › direkter Login z.B. über Webmail oder Einbinden auf Smartphone
- › EMM (Enterprise Mobility Management)

Vorgehen zur Bestellung eines Postfachs mit einer unpersönlichen Identität:

- › Erstellung einer Identität im Secure Connect
- › Bestellung eines Postfachs mit unpersönlicher Identität über das Bestellformular "Postfach bestellen"



Shared Mailbox

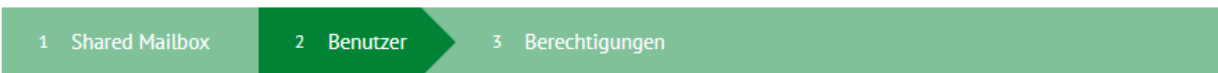
Bitte geben Sie einen Anzeigenamen ein (Beispiel «Team Postfach») (Erforderlich)

Bitte geben Sie einen Vornamen ein (Beispiel «Info») (Erforderlich)

Bitte geben Sie einen Nachnamen ein (Beispiel «Team») (Erforderlich)

Bitte geben Sie eine E-Mail Adresse ein (Beispiel «info.team@organisation.ch») (Erforderlich)

Abbildung 49: Service: Shared Mailbox bestellen / Seite: Shared Mailbox



Benutzer

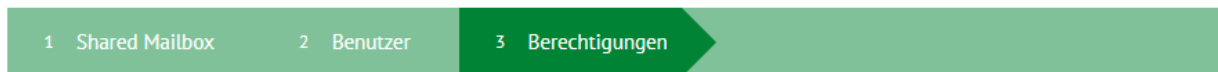
Wählen Sie die Ansprechperson aus (Verantwortliche Person) (Erforderlich)

NAME	ID
Personenliste	12345678



Einträge 1 - 1 von 1

Abbildung 50: Service: Shared Mailbox bestellen / Seite: Benutzer



Berechtigungen

Den ausgewählten Benutzern wird das Postfach automatisch mittels Vollzugriffs- sowie auch Senden-Als-Berechtigungen zugeteilt werden.

Welchen Personen möchten Sie zusätzliche Berechtigungen auf dieses Postfach geben?

NAME	ID
Personenliste	12345678



Einträge 1 - 1 von 1

Abbildung 51: Service: Shared Mailbox bestellen / Seite: Berechtigungen



Abbildung 52: Service: Shared Mailbox bestellen / Seite: Berechtigungen / Aktion: Speichern

4.7.2 Shared Mailbox mutieren

Mutieren Sie eine bestehende Shared-Mailbox nach Ihren aktuellen Anforderungen.

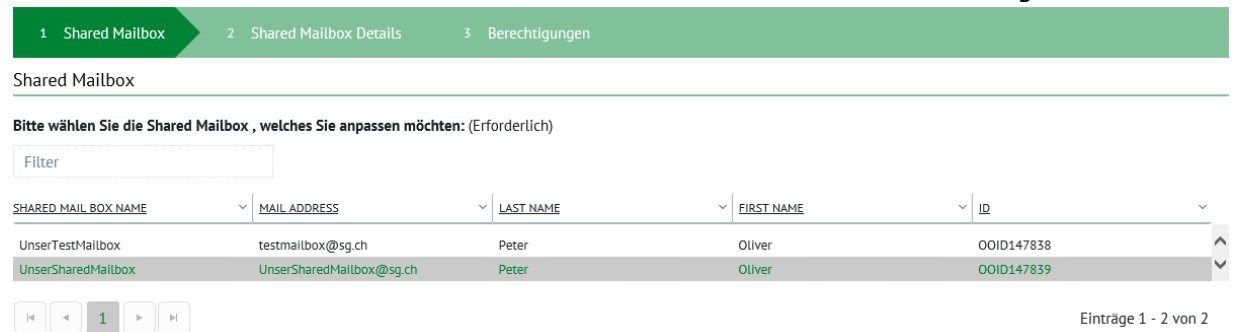


Abbildung 53: Service: Shared Mailbox mutieren / Seite: Shared Mailbox

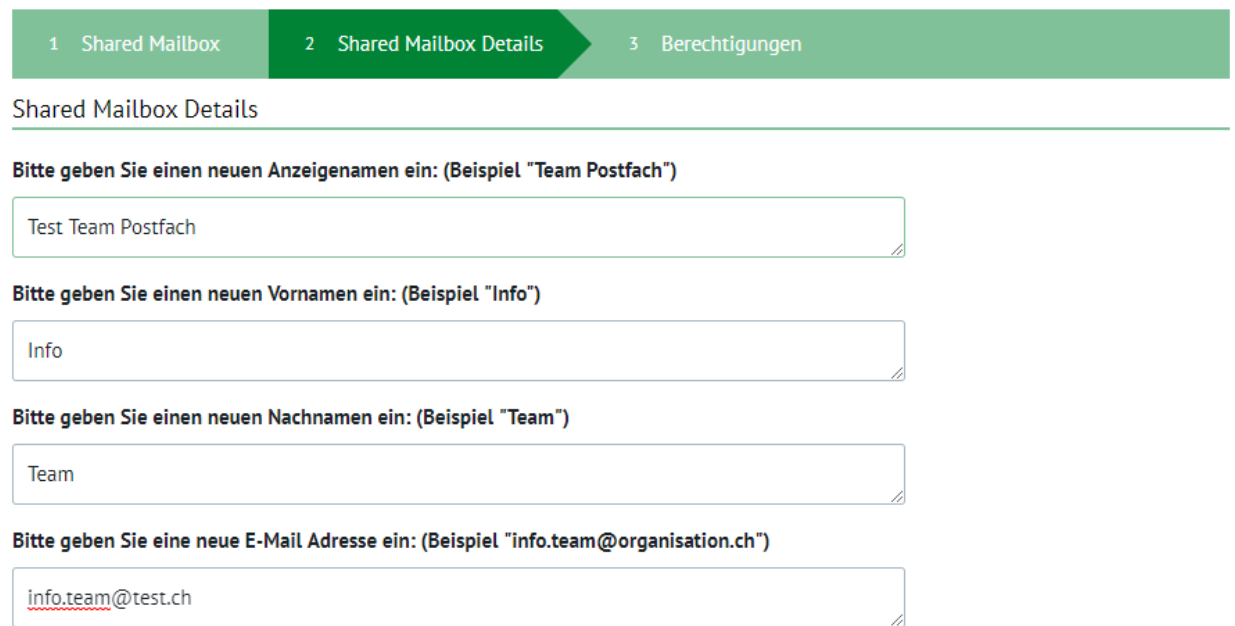
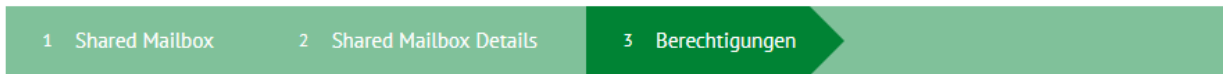


Abbildung 54: Service: Shared Mailbox mutieren / Seite: Shared Mailbox Details



Berechtigungen

Den ausgewählten Benutzern wird das Postfach automatisch mittels Vollzugriffs- sowie auch Senden-Als-Berechtigungen zugeteilt werden.

Welchen Personen möchten Sie zusätzliche Berechtigungen auf dieses Postfach geben?

NAME	ID
Testmeierag, Testmaxag	iai9056



Einträge 1 - 1 von 1

Welchen Personen möchten Sie die Berechtigungen auf dieses Postfach entziehen?

NAME	ID
Testmeierab, Testmaxab	iai9051



Einträge 1 - 1 von 1

Abbildung 55: Service: Shared Mailbox mutieren / Seite: Berechtigungen



Abbildung 56: Service: Shared Mailbox mutieren / Seite: Berechtigungen / Aktion: Speichern

4.7.3 Shared Mailbox abmelden

Dieser Service beinhaltet die Deaktivierung eines aktiven Shared-Postfaches aus dem KOM SG Hosted Exchange Service.

Shared Mailbox

Shared Mailbox - die abgemeldet werden soll (Erforderlich)

donn	
SHARED MAILBOX NAME	MAILADRESSE
Donnerstag	donnerstag@tst.ch
◀ 1 ▶	
Einträge 1 - 1 von 1	

Abbildung 57: Service: Shared Mailbox abmelden / Seite: Shared Mailbox

← VORHERIGE	→ NÄCHSTE	✓ SPEICHERN	✗ ABBRECHEN	☆ FAVORIT
-------------	-----------	-------------	-------------	-----------

Abbildung 58: Service: Shared Mailbox abmelden / Seite: Shared Mailbox / Aktion: Speichern

5. Bestellübersicht

5.1 Zusammenfassung nach Bestellvorgang

Nachdem ein Bestellvorgang mittels Klick auf die Schaltfläche "SPEICHERN" bestätigt und abgeschickt wurde, erhalten sie eine Zusammenfassung der Bestellung.

Dies wird anhand eines Beispiels "DNS Eintrag mutieren" dargestellt:

Abbildung 59: Service: DNS Eintrag mutieren / Seite: DNS Eintrag

Abbildung 60: Service: DNS Eintrag mutieren / Seite: Benutzer

Abbildung 61: Service: DNS Eintrag mutieren / Seite: Benutzer / Aktion: Speichern

Nach Auslösen der Bestellung werden Sie zu dem Bereich "Meine Anfragen" weitergeleitet und können den Status aller von Ihnen aufgegebenen Bestellungen verfolgen:

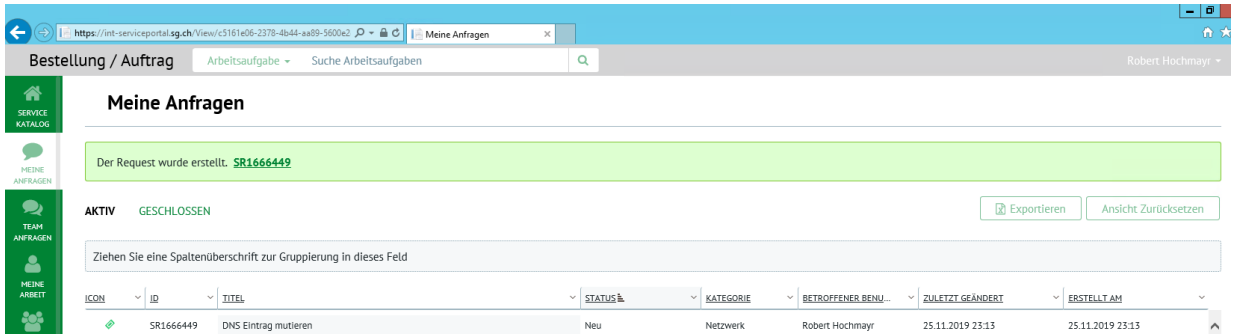


Abbildung 62: Bestätigung der Bestellung / Seite: Meine Anfragen

5.2 Aktive und geschlossene Bestellungen

Unter dem Menü Punkt "Meine Anfragen" können Sie eine Übersicht Ihrer aktiven als auch geschlossenen Bestellungen sowie deren Details einsehen.

Aktiv

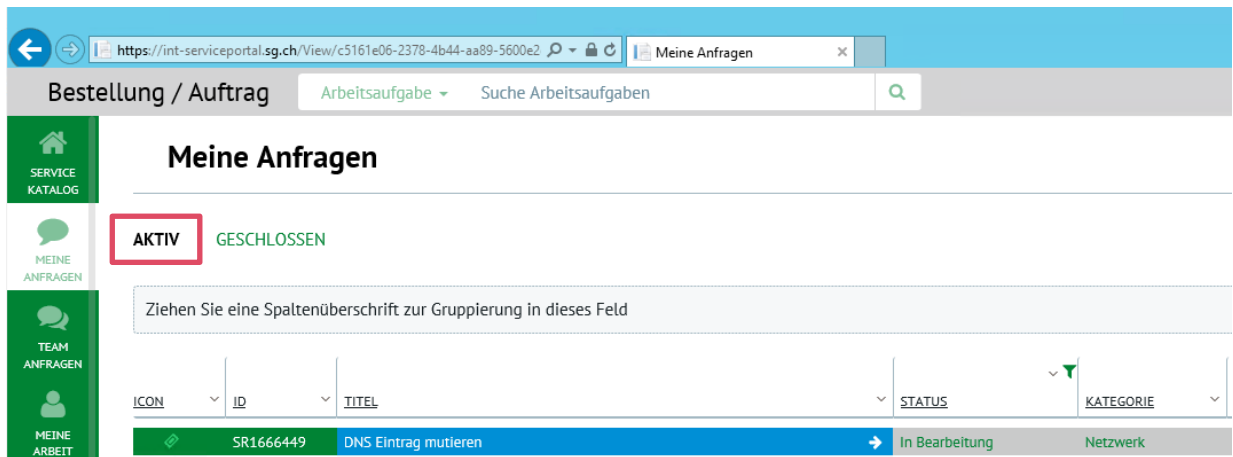


Abbildung 63: Bestellübersicht / Seite: Meine Anfragen / Aktiv

Geschlossen

The screenshot shows a web interface for 'Meine Anfragen' (My Requests). The status filter 'GESCHLOSSEN' is highlighted. Below the filter, there is a table with the following data:

ICON	ID	TITEL	STATUS	KATEGORIE
	SR1655622	Snow MA Test	Geschlossen	
	SR1657014	Snow MA Test	Geschlossen	
	SR1660755	ABX Order AD Account Child	Geschlossen	Kontenverwaltung
	SR1660844	ABX Order AD Account Jumbo	Geschlossen	Kontenverwaltung
	SR1660850	ABX Order AD Account Child	Geschlossen	Kontenverwaltung
	SR974077	Secure Mail Hub Benutzer Migration	Geschlossen	Andere

Abbildung 64: Bestellübersicht / Seite: Meine Anfragen / Geschlossen

Durch einen Klick auf die jeweilige Bestellung erhalten Sie detaillierte Informationen zum aktuellen Status.

6. Bestellungen bewilligen

Da im Gegensatz zum heutigen Service Now alle Mitarbeiter, die ein Postfach oder einen Remote Access Service aktiv haben, auf das Service Portal zugreifen können, musste die KOM SG einen standardisierten Bewilligungsprozess festlegen. Dieser sieht vor, dass der Informatikverantwortliche Bestellungen, die er nicht selber aufgibt, bewilligen muss und die damit verbundene Bestellfreigabe gibt.

In der Rolle des Informatikverantwortlichen können bei Ihnen Bewilligungen ausstehend sein. In diesem Fall werden Sie über eine Benachrichtigung via E-Mail darüber informiert. Darin befindet sich ein Direktlink zur Bewilligungsaktivität.

Alternativ können Sie im Service und Support Center auf Bestellung / Auftrag zugreifen.

Unter "Meine Arbeiten" sind sämtliche pendente Aktivitäten aufgelistet. Sie können zwischen aktiven und bereits abgeschlossenen Aktivitäten unterscheiden.



Abbildung 65: Bewilligung Service Request erteilen / Navigation

Die Bestellung können Sie wie folgt genehmigen oder ablehnen:

1. Zeile markieren (im Bild grün markiert)
2. Genehmigen/Ablehnen drücken (rot markiert)
3. Speichern drücken (am unteren Bildschirmrand)

The screenshot shows a web form titled 'RA4955 - Gerätebestellung bestätigen' with a status of 'Abgeschlossen'. The form includes fields for 'TITEL' (Gerätebestellung bestätigen), 'BESCHREIBUNG', 'PHASE' (Bitte auswählen), 'GENEHMIGUNGSBEDINGUNG' (Bestimmig), 'GENEHMIGUNGSSCHWELLE (%)' (100,00), and 'PRÜFER' (Bitte auswählen). Below the form is a table with columns: PRÜFER, HAT VETORECHT, MUSS WÄHLEN, GEWÄHLT VON, ENTSCHEIDUNG, DATUM DER ENTSCHEIDUNG, and KOMMENTAR. One row is highlighted in green. At the bottom of the table, there are buttons 'Alle genehmigen' and 'Alle ablehnen', both highlighted in red. The form also has buttons for 'Bearbeiten', 'Entfernen', 'Genehmigen', and 'Ablehnen'.

Der Entscheid wird damit gespeichert und der Service Request läuft je nachdem weiter oder schlägt bei einer Ablehnung fehl. Die Benutzer werden darüber via E-Mail Benachrichtigung informiert. Sollte der Bewilligungsprozess angepasst oder deaktiviert werden, kann dies durch den Informatikverantwortlichen als "Sonstiger Auftrag" im Service Portal platziert werden.

7. Kontaktadressen

7.1 Login-/Zugriffsprobleme

Abraxas Informatik AG
St. Leonhard-Strasse 80
9001 St. Gallen

Service Desk

Telefon: 058 660 00 10
E-Mail: servicedesk@abraxas.ch

7.2 Fragen/Unterstützung zur Anwendung des Service Portals

Abraxas Informatik AG
Service Desk

Telefon: 058 660 00 10
E-Mail: servicedesk@abraxas.ch