

# Kundenanleitung

SMAX



## Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	3
2.	Unterstützung .....	3
3.	Neuer Portalzugang beantragen .....	3
3.1.	Anmeldeprozess .....	6
3.2.	Account Einstellungen.....	8
4.	Service Portal .....	9
4.1.	Neue Tickets auf dem Portal erfassen.....	9
4.2.	Neue Tickets per E-Mail erfassen.....	10
4.3.	Antworten per Mail .....	10
4.4.	Bestehende Tickets bearbeiten.....	10
4.5.	Lösung .....	12
4.6.	Zusätzliche Follower .....	12
4.7.	Alle Requests der Organisation .....	13

## 1. Einleitung

Die Diartis AG hat im August 2024 das Ticketsystem auf die neue Plattform SMAX von OpenText umgestellt. Damit Sie das neue System problemlos nutzen können, bitten wir Sie, die folgenden Hinweise zu beachten.

Damit Sie im neuen System Supportfälle erfassen können, muss Ihre E-Mail-Adresse im System hinterlegt sein. Andernfalls können Ihre Anfragen nicht zugeordnet werden – und wir können keinen Support leisten. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie die nachfolgend beschriebenen Schritte vor der ersten Nutzung durchgeführt haben. Nur so ist eine reibungslose Nutzung des neuen Ticketsystems möglich.

Wenn Sie bisher noch keinen Kontakt mit unserem Support hatten und noch keine Supportfälle eingereicht haben, ist Ihre E-Mail-Adresse im System nicht hinterlegt. In diesem Fall gehen Sie bitte zu Schritt 2 «Neuer Portalzugang beantragen» und folgen Sie den dort beschriebenen Anweisungen. Wenn Sie bereits Supportleistungen genutzt haben, gehen Sie bitte zu Schritt 2.1 «Anmeldeprozess» und folgen Sie den dort beschriebenen Schritten.

## 2. Unterstützung

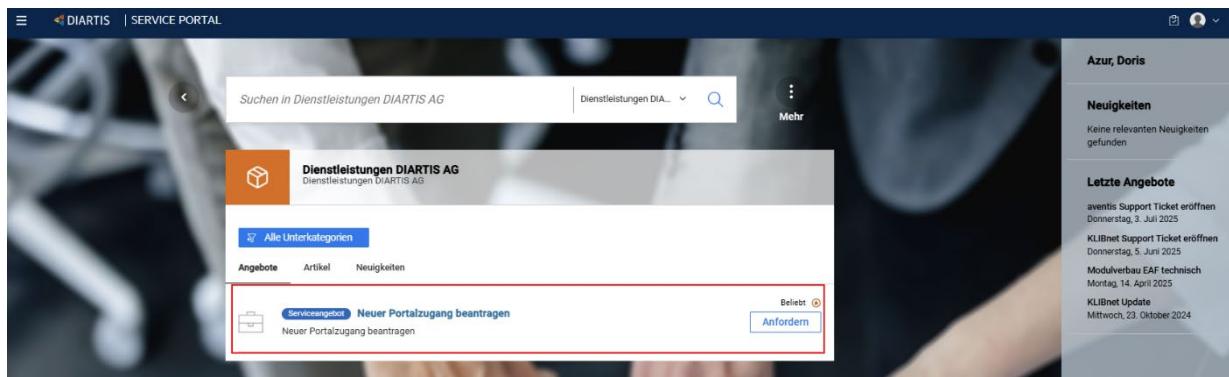
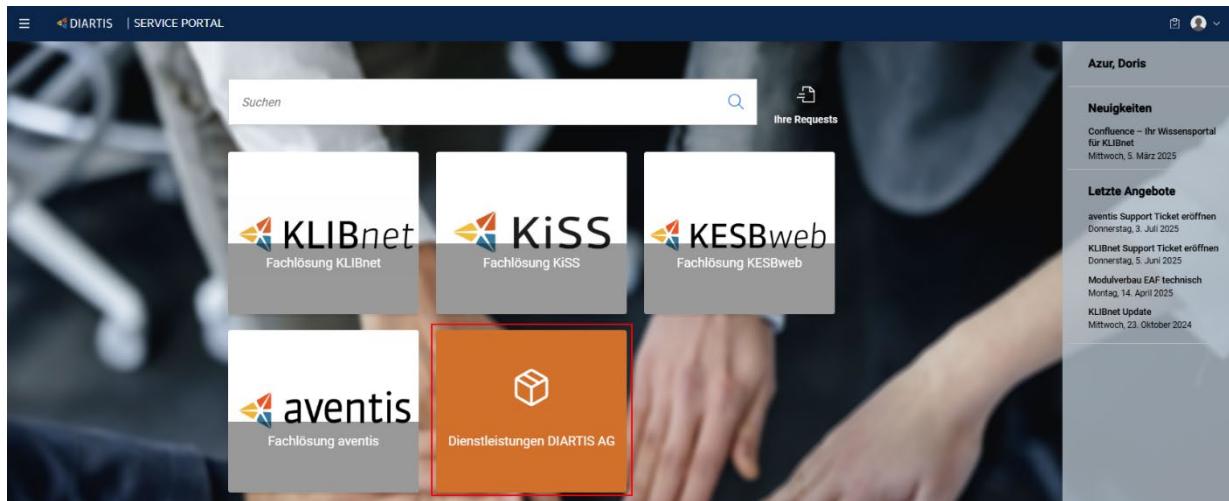
Für Fragen oder Anliegen wenden Sie sich an [unser Helpcenter](#). Wir helfen Ihnen gerne weiter.

## 3. Neuer Portalzugang beantragen

Die E-Mail-Adressen der Mitarbeitenden, die bereits Support-Tickets erfasst haben, sind bei uns registriert. Wenn Sie noch nie ein Support-Ticket bearbeitet oder eingereicht haben, sind Sie nicht registriert. In diesem Fall lassen Sie bitte eine registrierte Kollegin oder einen registrierten Kollegen aus Ihrem Bereich einen Portalzugang für Sie beantragen. Bitte beachten Sie dabei, dass auch diese Person zuvor Schritt 1.3 "Anmeldeprozess" erfolgreich abgeschlossen haben muss.

Unter der Kachel «Dienstleistungen DIARTIS AG» finden Sie das Formular «Neuen Portalzugang beantragen». Füllen Sie das Formular vollständig aus und senden Sie es ab. Wir erfassen die Angaben und legen die gemeldete Person innerhalb eines Arbeitstages im System an. Sobald Sie eine Bestätigung über die erfolgreiche Erfassung erhalten haben, fahren Sie bitte mit Schritt 2.1 «Anmeldeprozess» fort und führen Sie die dort beschriebenen Schritte durch.

Betreff Kundenanleitung - SMAX  
Datum 10.Dezember 2025  
Seite 4 von 13



Suchen  Ihre Requests

Serviceangebot Beliebt ⓘ Neuer Portalzugang beantragen

Request-Details

Die mit einem roten Sternchen (\*) gekennzeichneten Informationen sind erforderlich.

1

2

Titel \*

Neuer Portalzugang beantragen

Beschreibung \*

Kunde

Rolle

Name

Vorname

EMail

Telefon

Anhang hinzufügen - oder - Datei ziehen und ablegen

Senden

Baumann, Kevin

Neuigkeiten

Keine relevanten Neuigkeiten gefunden

Ähnliche Angebote

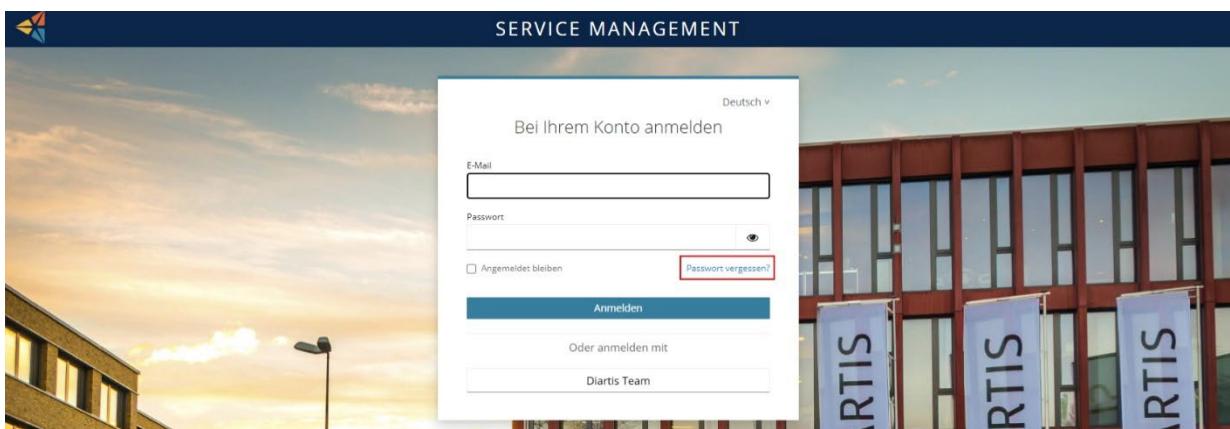
Keine relevanten ähnlichen Angebote gefunden

### 3.1. Anmeldeprozess

Das Serviceportal ist unter folgendem Link erreichbar: <https://services.diartis.ch>

Wenn Sie mit mehreren E-Mail-Adressen arbeiten, müssen Sie den Vorgang für jede dieser E-Mail-Adressen einzeln durchführen und sich entsprechend identifizieren.

Um Ihren Account zu aktivieren, müssen Sie ein Passwort setzen. Klicken Sie dazu auf «Passwort vergessen?».



Geben Sie bitte E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf «Absenden».



Sie erhalten anschliessend eine E-Mail mit einem Bestätigungslink. Klicken Sie auf diesen Link, um Ihre E-Mail-Adresse zu verifizieren und den Prozess zur Passwortvergabe abzuschliessen.

Jemand hat ein Konto mit dieser E-Mail-Adresse erstellt. Falls Sie das waren, klicken Sie auf den Link, um die E-Mail-Adresse zu verifizieren.

[Link zur Bestätigung der E-Mail-Adresse](#)

Der Link ist 15 Minuten gültig.

Falls Sie dieses Konto nicht erstellt haben, dann können Sie diese Nachricht ignorieren.

Nach der Verifizierung der E-Mail-Adresse wird erneut ein Mail versendet um das Passwort zu vergeben.

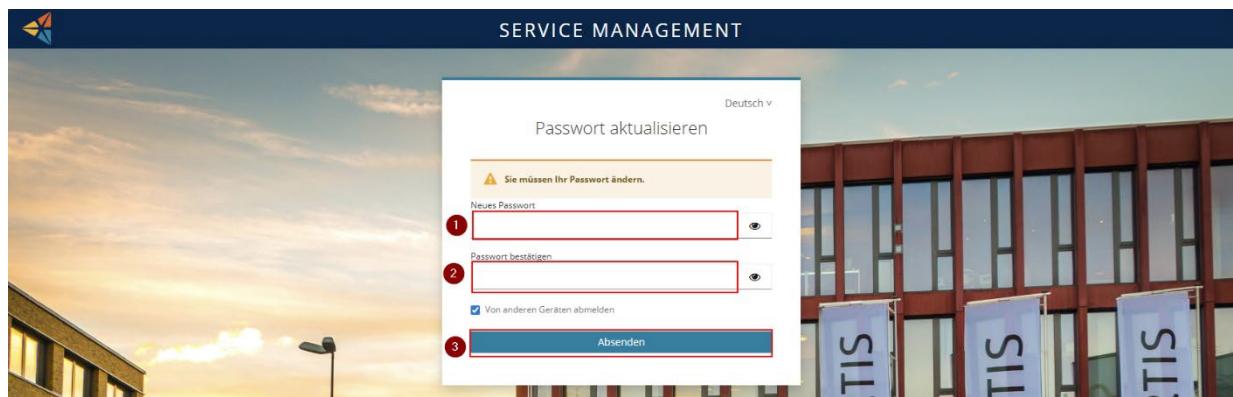
Es wurde eine Änderung der Anmeldeinformationen für Ihren Account angefordert. Wenn Sie diese Änderung beantragt haben, klicken Sie auf den unten stehenden Link.

[Link zum Zurücksetzen von Anmeldeinformationen](#)

Der Link ist 15 Minuten gültig.

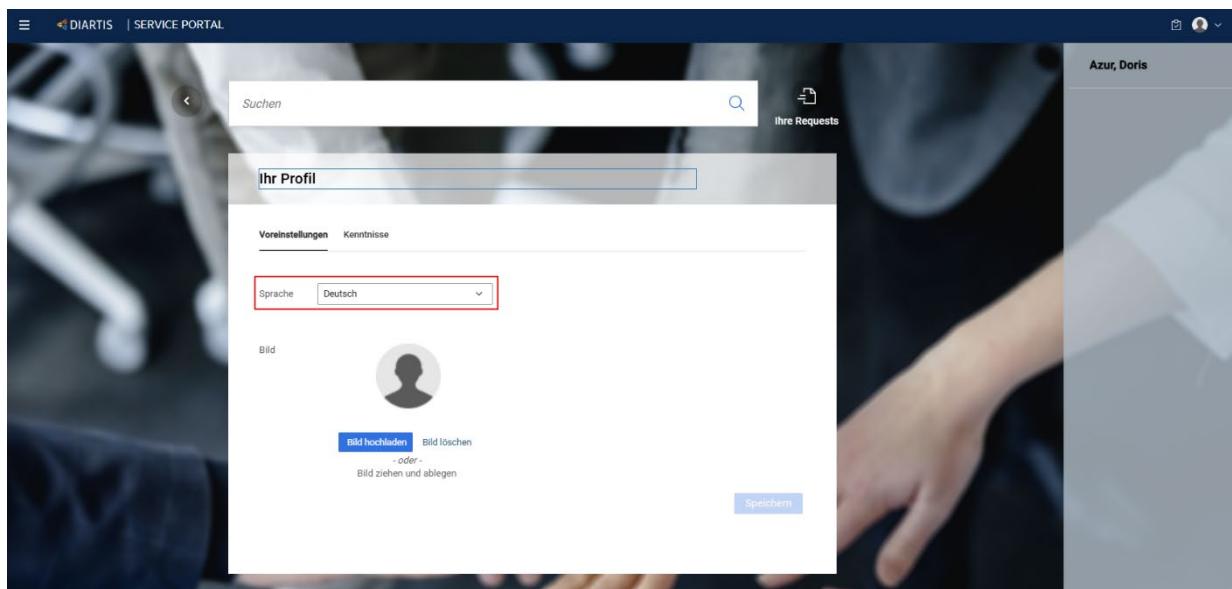
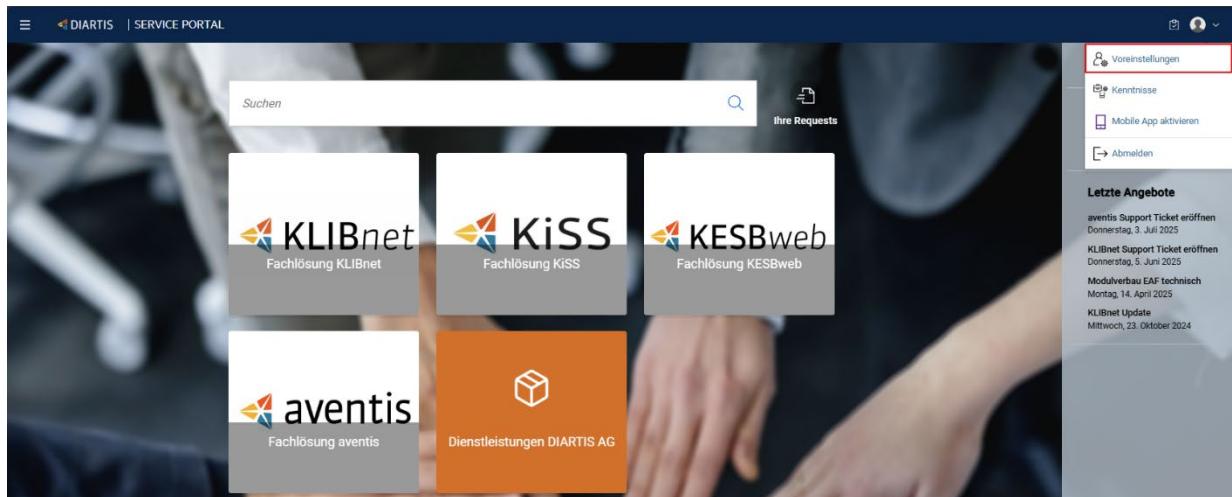
Sollten Sie keine Änderung vollziehen wollen können Sie diese Nachricht ignorieren und an Ihrem Account wird nichts geändert.

Danach können Sie ein neues Passwort setzen und sich einloggen.



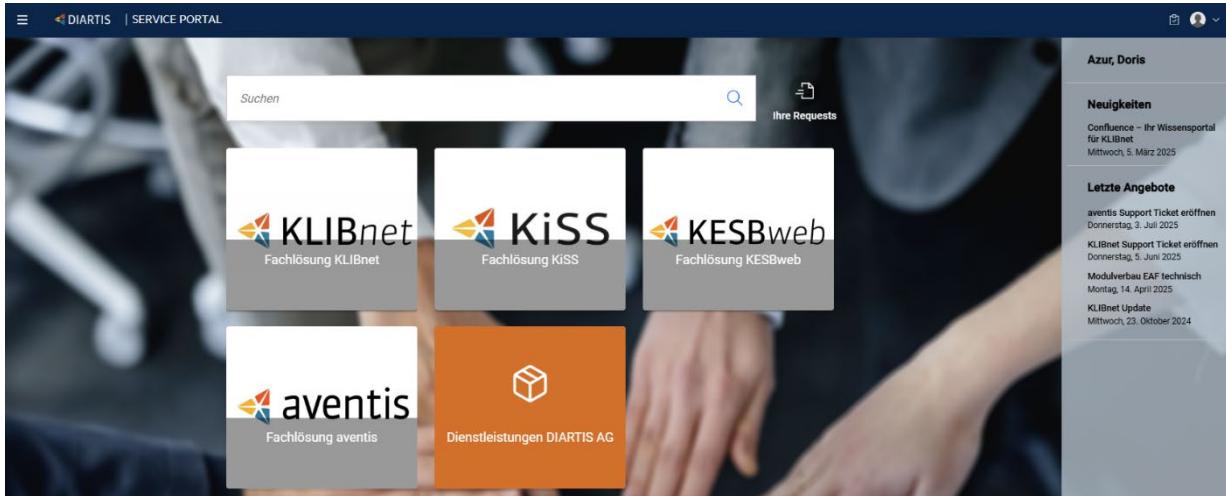
## 3.2. Account Einstellungen

Oben rechts im Menü öffnet sich beim Klick auf Ihren Namen das Account-Menü. Unter dem Punkt Benutzerprofil können Sie dort Ihre Sprache auswählen.



## 4. Service Portal

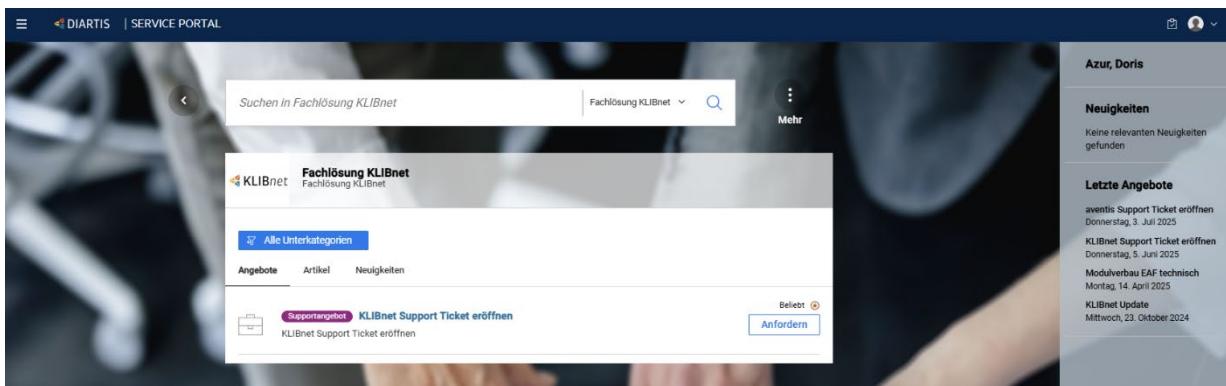
Die Startseite des neuen Serviceportals ist nach den Produkten der Diartis AG gegliedert.



### 4.1. Neue Tickets auf dem Portal erfassen

Als KLIBnet-Kunde finden Sie in der Kachel **KLIBnet** die Möglichkeit, ein neues Ticket speziell für dieses Produkt zu erfassen.

Beispiel: Wenn Sie ein Problem mit der Anmeldung in KLIBnet haben, können Sie hier ein entsprechendes Support-Ticket erstellen.



Mit einem Klick auf «KLIBnet Support Ticket eröffnen» gelangen Sie zur Erfassungsmaske. Geben Sie dort den Titel und eine Problembeschreibung ein. Falls gewünscht, können Sie zusätzlich eine Follower-Person (CC) hinzufügen. Bitte beachten Sie, dass Sie nur Personen als Follower auswählen können, die im SMAX-System registriert sind.

Nach dem Absenden wird das Ticket automatisch dem zuständigen Support-Team zur Bearbeitung zugewiesen.

## 4.2. Neue Tickets per E-Mail erfassen

Sie können ein Ticket auch per E-Mail an folgende Adresse erfassen: [servicemanagement@diartis.ch](mailto:servicemanagement@diartis.ch)

Wenn Sie ein Ticket per E-Mail senden, können keine neuen Follower bzw. CC-Personen im Ticket erfasst werden.

Antworten von unserer Seite werden ausschliesslich an die im Portal-Ticket hinterlegten Personen sowie die bereits registrierten Follower gesendet.

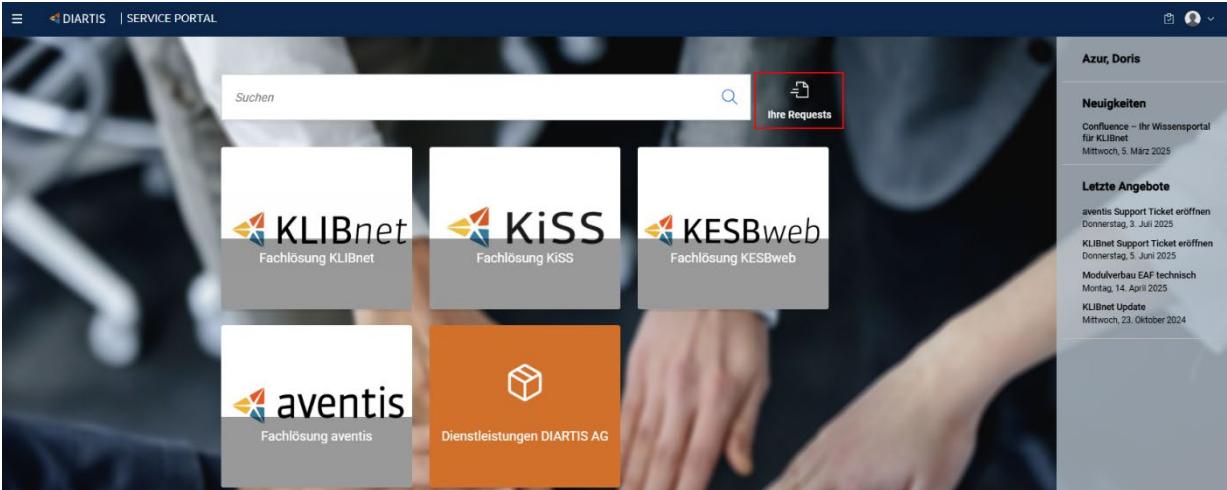
## 4.3. Antworten per Mail

Bitte verwenden Sie zum Antworten auf eine Nachricht ausschliesslich den Kommentar-Button in der E-Mail.

KOMMENTAR HINZUFÜGEN

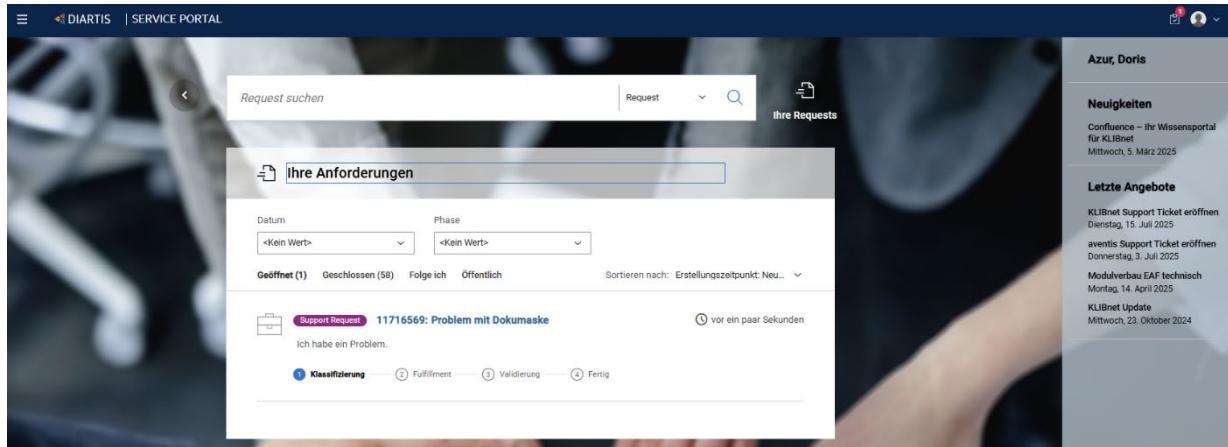
## 4.4. Bestehende Tickets bearbeiten

Unter «Ihre Requests» finden Sie eine Übersicht Ihrer bisherigen Tickets.



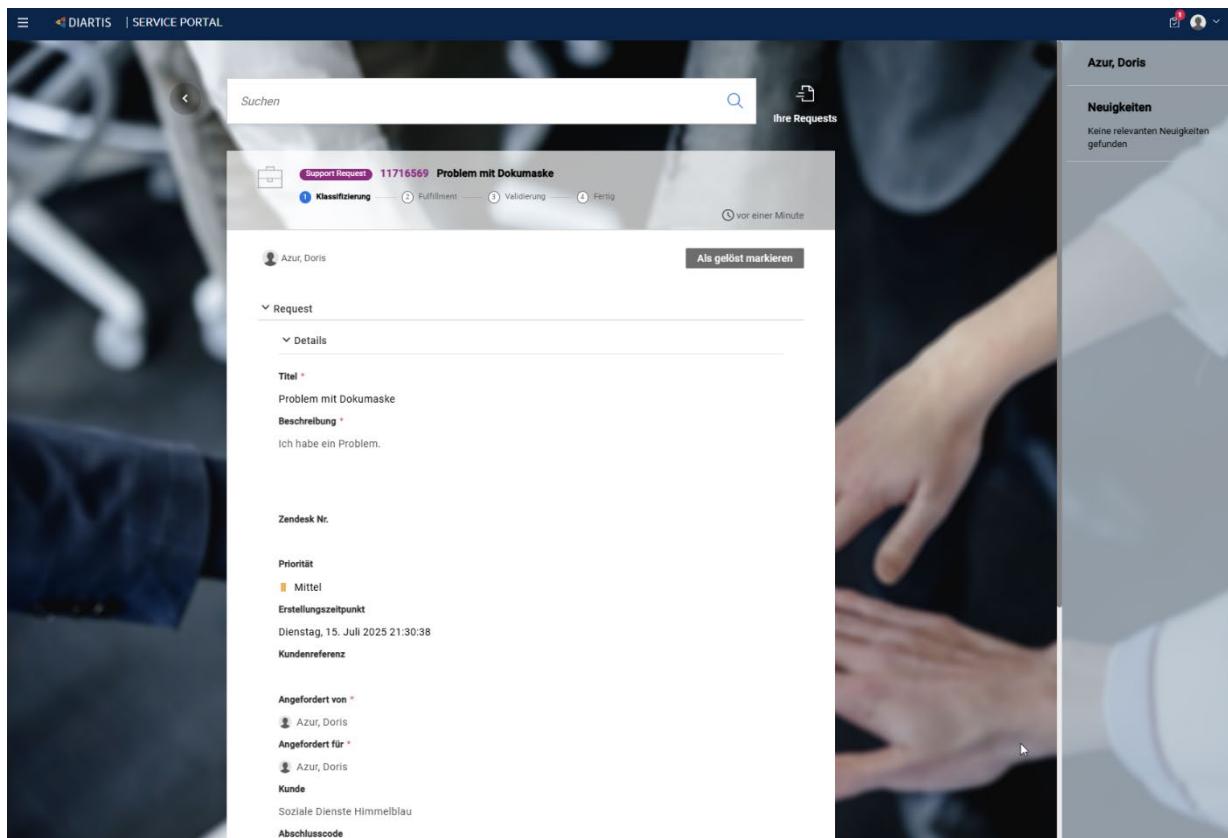
The screenshot shows the DIARTIS Service Portal interface. The top navigation bar includes the DIARTIS logo and 'SERVICE PORTAL'. The main content area features a search bar with a magnifying glass icon and a red box highlighting the 'Ihre Requests' button. Below the search bar are five service cards: KLIBnet (Fachlösung KLIBnet), KiSS (Fachlösung KiSS), KESBweb (Fachlösung KESBweb), aventis (Fachlösung aventis), and Dienstleistungen DIARTIS AG. To the right, a sidebar for 'Azur, Doris' displays 'Neuigkeiten' (including 'Confluence - Ihr Wissensportal für KLIBnet' dated 'Mittwoch, 5. März 2025') and 'Letzte Angebote' (including 'aventis Support Ticket eröffnen' dated 'Donnerstag, 3. Juli 2025', 'KLIBnet Support Ticket eröffnen' dated 'Donnerstag, 5. Juni 2025', 'Modulverbau EAF technisch' dated 'Montag, 14. April 2025', and 'KLIBnet Update' dated 'Mittwoch, 23. Oktober 2024').

Die folgende Ansicht zeigt Ihre offenen Tickets. Zudem können Sie hier auch nach geschlossenen Tickets suchen.



The screenshot shows the DIARTIS Service Portal interface. At the top, there is a search bar with the placeholder "Request suchen" and a "Request" dropdown. Below the search bar, a sidebar on the right shows "Azur, Doris" and sections for "Neuigkeiten" and "Letzte Angebote". The main content area is titled "Ihre Anforderungen" and displays a list of open requests. The first item in the list is "11716569: Problem mit Dokumasken" with the status "Geschlossen (58)". The list includes filters for "Geöffnet (1)", "Geschlossen (58)", "Folge ich", and "Öffentlich". The results are sorted by "Erstellungszeitpunkt: Neu...". Below the list, there is a progress bar with steps: "Klassifizierung", "Fulfillment", "Validierung", and "Fertig". A timestamp "vor ein paar Sekunden" is shown next to the progress bar.

Durch einen Klick auf ein Ticket öffnen Sie die Detailansicht. Dort finden Sie alle weiteren Informationen zum Ticket.

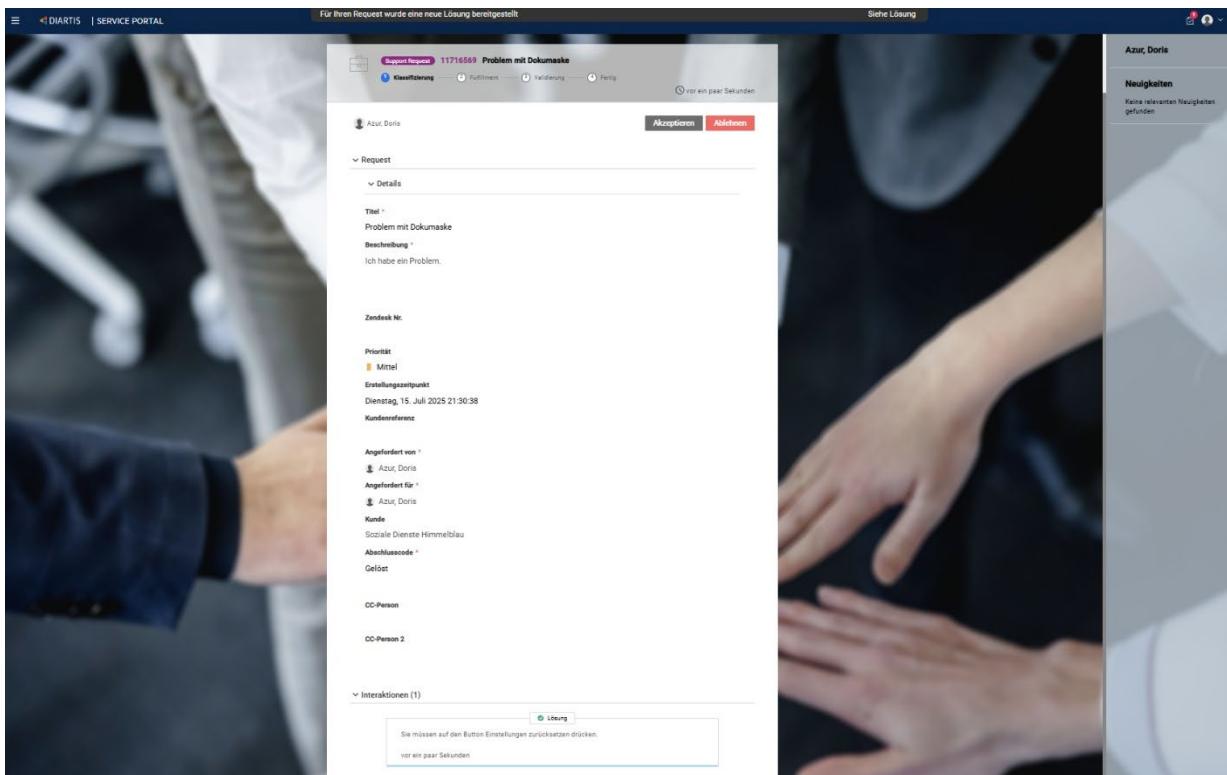


The screenshot shows the DIARTIS Service Portal interface, similar to the previous one but focused on a single ticket. The main content area is titled "Suchen" and displays the details of ticket "11716569: Problem mit Dokumasken". The ticket is marked as "Geschlossen". The "Details" section shows the title "Problem mit Dokumasken" and the description "Ich habe ein Problem.". Below this, there are sections for "Zendesk Nr.", "Priorität" (Priority), "Erstellungszeitpunkt" (Creation Date), "Kundenreferenz" (Customer Reference), "Angefordert von" (Requested by), and "Angefordert für" (Requested for). The "Angefordert von" field shows "Azur, Doris" and the "Angefordert für" field shows "Soziale Dienste Himmelblau". The "Abschlusscode" (Closure code) is listed as "Abschlusscode". On the right side, there is a sidebar showing "Azur, Doris" and a section for "Neuigkeiten" which states "Keine relevanten Neuigkeiten gefunden".

## 4.5. Lösung

Wenn wir ein Ticket gelöst haben, erhalten Sie eine Benachrichtigung. Sie können die Lösung entweder akzeptieren oder ablehnen.

Das Ticket erhält dann den Status «wartend» und wird, falls Sie keinen Gegenbericht senden, nach 7 Tagen automatisch auf «geschlossen» gesetzt.



## 4.6. Zusätzliche Follower

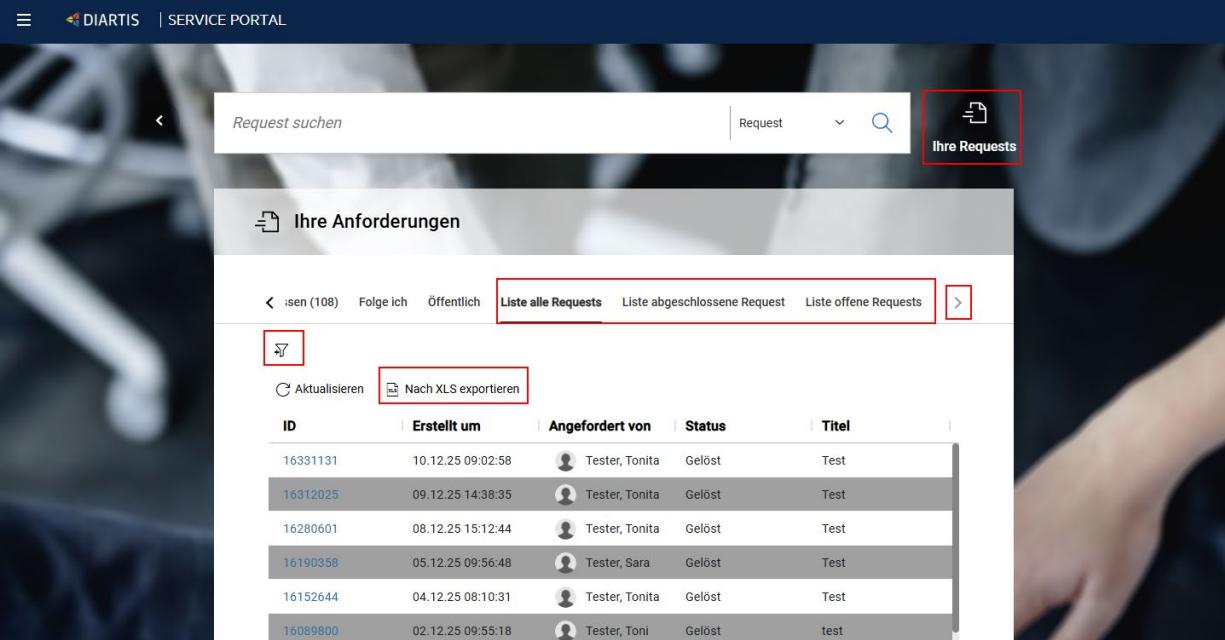
Mitarbeitende der IT-Abteilung oder Ihre Vorgesetzten, die als zusätzliche Follower in den Tickets mitlesen sollen, können im System als Follower hinterlegt werden. So werden sie automatisch in jedem Ticket hinzugefügt und entsprechend benachrichtigt. Sollten weitere zusätzliche Follower benötigt werden, melden Sie sich bitte über ein Ticket bei uns.

## 4.7. Alle Requests der Organisation

Neu steht die Möglichkeit zur Verfügung, auf sämtliche Tickets der gesamten Organisation zuzugreifen. Für die Übersicht stehen drei Listen bereit:

- **Liste alle Requests** – zeigt alle Tickets
- **Liste abgeschlossene Requests** – zeigt alle erledigten Tickets (Status Gelöst, Geschlossen und Verworfen)
- **Liste offene Requests** – zeigt alle offenen Tickets (Status Neu, Offen, Wartend, Angehalten, Unerledigtes übergeordnetes Element, Unerledigtes Lieferanten-Feedback, Unerledigter externe Service Desk, Warten auf interne Rückmeldung)

Darüber hinaus können die angezeigten Tickets weiter gefiltert werden, um die Ansicht gezielt nach Bedarf einzuschränken und anzupassen.



ID	Erstellt um	Angefordert von	Status	Titel
16331131	10.12.25 09:02:58	Tester, Tonita	Gelöst	Test
16312025	09.12.25 14:38:35	Tester, Tonita	Gelöst	Test
16280601	08.12.25 15:12:44	Tester, Tonita	Gelöst	Test
16190358	05.12.25 09:56:48	Tester, Sara	Gelöst	Test
16152644	04.12.25 08:10:31	Tester, Tonita	Gelöst	Test
16089800	02.12.25 09:55:18	Tester, Toni	Gelöst	test