

eRequest Management Portal

Anleitung zur Nutzung des eRequest Management Portals für Kunden

Inhalt

Zusammenfassung.....	1
Zugriff auf das eRequest Management Portal.....	3
Neuen eRequest erstellen.....	5
Anhängen von Belegen oder Screenshots.....	7
Auswahl der richtigen Kritikalität.....	9
Bitte beachten.....	11

Zusammenfassung

Im eRequest Management Portal können Sie Ihre Anfragen direkt im Web anmelden. Die SISA-Supportmitarbeitenden werden Ihre Anfragen weiterhin kompetent und effizient lösen. Sobald Sie eine eRequest-Anfrage eingereicht haben, können die Aktivitäten zu dem Vorfall direkt über das eRequest Management Portal verfolgt werden.

Während einer zeitlich befristeten Übergangsfrist bis Ende Dezember, wird das SISA Helpdesk Team Ihre Anfragen via Telefon oder E-Mail weiterhin bearbeiten. Ab Januar 2023 werden Supportanfragen per Telefon und als Mail an support@sisa.ch nicht mehr bearbeitet.

Es wird empfohlen, den Zugang zum eRequest Management Portal vor diesem Datum zu beantragen, um Verzögerungen bei der Erfassung von Vorfällen zu vermeiden

Zugriff My Account Porta:

<https://myaccount-portal.cargo.wise.com/myaccount/Login/LoginLite.aspx>

Zugriff eRequest Management Portal:

<https://myaccount-portal.cargowise.com/Portals/INC/Desktop#/index>

Wir empfehlen, sich über MyAccount anzumelden, da die direkte Anmeldung in eRequest den Unternehmenscode (Organisationscode) benötigt.

Wenn Sie mit Ihren MyAccount-Zugangsdaten nicht vertraut sind, senden Sie bitte eine E-Mail an support@sisa.ch. Das SISA Helpdeskteam hilft Ihnen gerne weiter.

Zugriff auf das eRequest Management Portal

Um auf das Portal zuzugreifen, melden Sie sich bei MyAccount unter der folgenden URL an:

<https://myaccount-portal.cargo.wise.com/myaccount/Login/LoginLite.aspx>

eRequest Management Portal

cargowise

Organization Code

Email Address

Password

Log In

Log in to My Account

WISGLOSYD

Email address

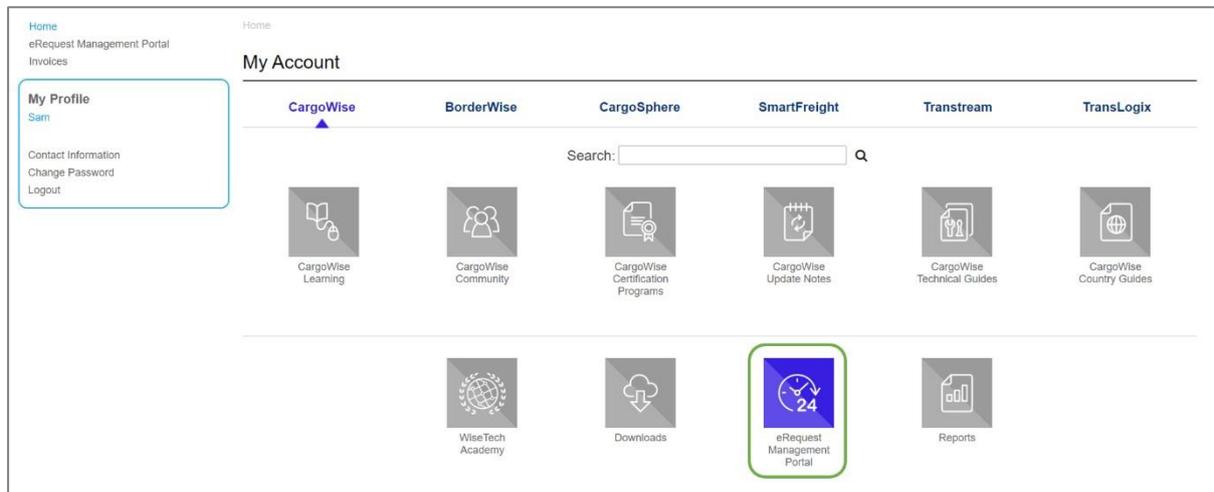
Password

Sign in

Remember me [Forgot your password?](#)

Wenn Sie mit Ihren MyAccount-Zugangsdaten nicht vertraut sind, senden Sie bitte eine E-Mail an support@sisa.ch, welches Ihnen Ihre Daten, einschließlich Ihres Organisationscodes, Ihres Benutzernamens und Ihres Passworts zusenden wird.

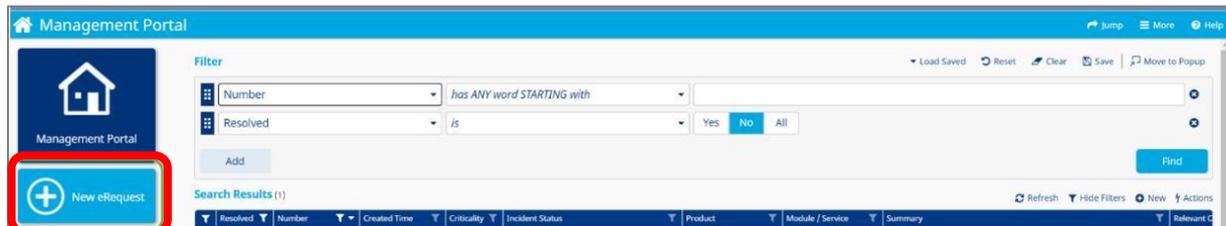
Wählen Sie dann das eRequest Management Portal, das Sie zum Portal weiterleitet:



Hinweis: Sie können diese URL <https://myaccount-portal.cargowise.com/Portals/inc/Desktop#/login> als Favorit speichern, um später leichter darauf zugreifen zu können. Bitte notieren Sie sich Ihre MyAccount-Anmeldedaten, die Sie benötigen, um sich direkt beim eRequest Management Portal anzumelden.

Neuen eRequest erstellen

Um einen neuen eRequest zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche New eRequest:



Daraufhin wird eine Seite geöffnet, auf der Sie die Einzelheiten Ihres Vorfalls protokollieren.

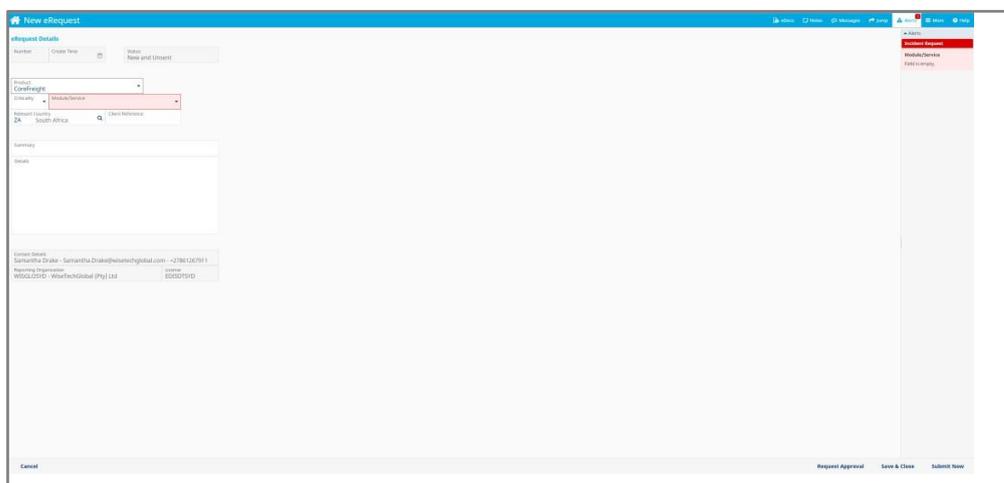
Zu den Informationen, die Sie angeben müssen, gehören:

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste:

- **Produkt** = SIS für SISA
- **Kritikalität** (bitte beachten Sie die Liste der Kritikalitäten in Abschnitt: *Auswahl der richtigen Kritikalität* um sicherzustellen, dass Sie den richtigen Kritikalitätsgrad auswählen)
- **Modul/Dienstleistung** SUP für Support

Zusammenfassung: Geben Sie hier den Gegenstand Ihres Vorfalls an

Einzelheiten: Geben Sie so viele Informationen wie möglich über Ihren Vorfall an. Je mehr Informationen Sie bereitstellen, desto klarer ist Ihre Anfrage für das Helpdesk-Team.



Wenn Sie Screenshots oder andere Unterlagen hinzufügen möchten, können Sie diese auf der Registerkarte "eDocs" anhängen.

Sie können Ihre Vorfälle ohne Belege einreichen, indem Sie auf die Schaltfläche **Jetzt einreichen** klicken.

Hinweis: Wenn Sie auf die Schaltfläche *Speichern & Schließen* klicken, wird Ihr Vorfall NICHT an das Produktteam weitergeleitet. Ihr Vorfall wird erst dann an das Helpdeskteam weitergeleitet, wenn Sie auf die Schaltfläche "**Jetzt einreichen**" geklickt haben

Sobald der eRequest bei SISA eingegangen ist, erhalten Sie eine E-Mail-Bestätigung.



16-Mar-21

Samantha Drake
WiseTechGlobal (Pty) Ltd

Samantha Drake,

Incident number CS00933130

Thank you for contacting WiseTech Global. Your eRequest has been received. Your eRequest number is: **CS00933130**.

To ensure you've provided all the relevant information to assist us in responding to your request quickly, please clearly outline the issue through screenshots, detailed descriptions and attach any corresponding documents that may help expedite your eRequest.

eRequest Summary: Acknowledgement email

Acknowledgement email will be sent once your incident has been submitted

You can track the current status of your eRequest and add further information through the eRequest Management Portal at any time.

We will make every effort to get back to you as quickly as possible.

[Reply via eConversation](#)

Regards

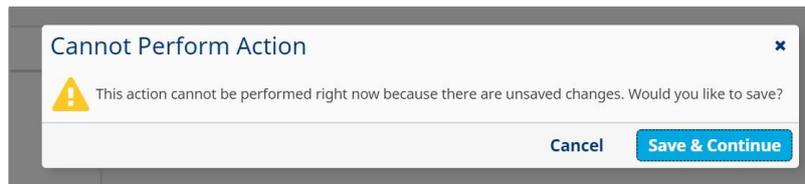
Customer Service
WiseTech Global (Australia) Pty Ltd
support@wisetechglobal.com

Hinweis: Für weitere Korrespondenz zu Ihrem Vorfall antworten Sie bitte direkt auf Ihre Bestätigungs-E-Mail. Für andere Probleme, müssen Sie einen NEUEN VORFALL melden.

Anhängen von Belegen oder Screenshots

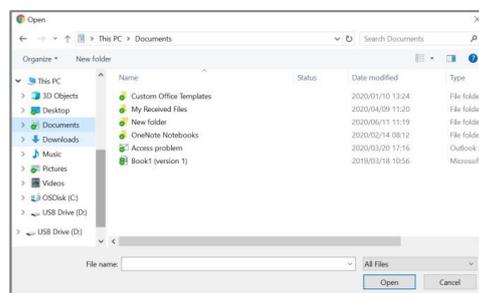
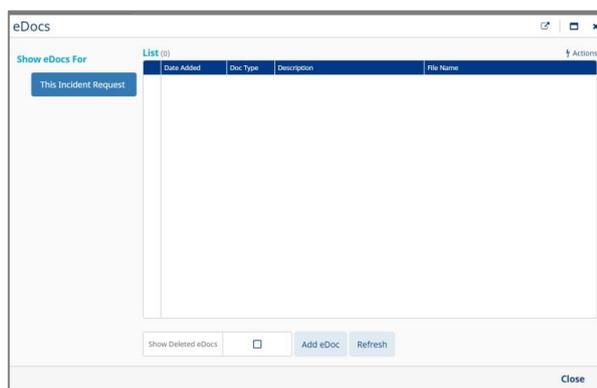
Klicken Sie auf die Registerkarte "eDocs".

Wenn Sie Ihren Vorfall nicht gemeldet haben, erscheint die folgende Meldung:



Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern & Weiter**, um das eDocs-Fenster zu öffnen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **eDoc hinzufügen**, damit Sie Ihre Dateien nach dem Dokument durchsuchen können:



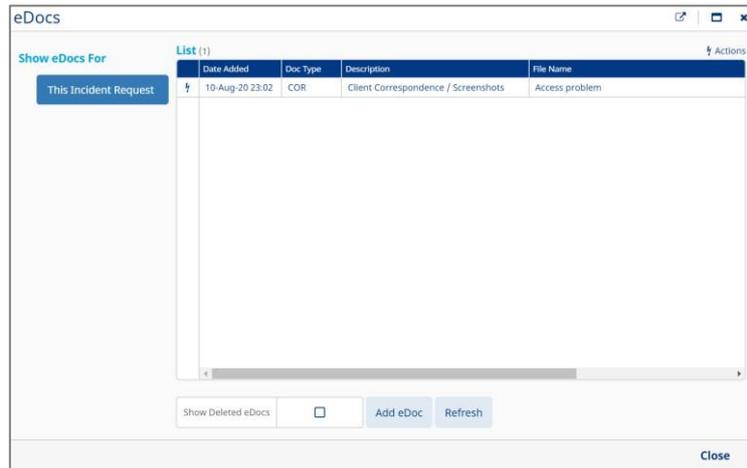
Wählen Sie Ihre Datei und den Dokumenttyp COR aus dem Dropdown-Menü aus und klicken Sie dann auf **Speichern**.



The 'Add eDoc' dialog box contains the following fields and buttons:

- File Name: Access problem (with a 'Browse...' button)
- Document Type: COR - Client Correspondence / Screenshots (dropdown menu)
- Buttons: Cancel, Save

Das angehängte Dokument wird in der eDocs–Liste angezeigt. Sie können dann auf **Schließen** klicken, wodurch Sie zu Ihrem Vorfall zurückkehren.



The 'eDocs' interface shows a table with the following data:

Date Added	Doc Type	Description	File Name
10-Aug-20 23:02	COR	Client Correspondence / Screenshots	Access problem

Additional interface elements include: 'Show Deleted eDocs' checkbox, 'Add eDoc' button, 'Refresh' button, and a 'Close' button at the bottom right.

Sobald Sie alle relevanten Unterlagen beigefügt haben, klicken Sie auf die Schaltfläche **Jetzt einreichen** unten rechts auf dem Bildschirm.

Auswahl der richtigen Kritikalität

- **CR1: Das gesamte System oder die Anwendung ist für niemanden innerhalb Ihres Unternehmens zugänglich.**

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR1	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR2: Ein ganzer Menüpunkt/Funktion kann von keinem Benutzer erreicht werden z. B. kein Zugang zu Importen, NCTS, Exporten usw.**

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR2	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR3: Eine einzelne Funktion ist nicht verfügbar, funktioniert nicht oder hat sich verändert, so dass sie nicht mehr korrekt funktioniert. Es gibt keine praktikable Übergangslösung oder manuelle Alternative. Z.B. Eingangsrechnungen/Manifeste werden nicht erstellt; Sie können nicht drucken oder keine E-Mail versenden; keine EDI-Antwort usw.**

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR3	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR4:** Wie bei CR3, es gibt allerdings eine Übergangslösung oder manuelle Alternative.

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR4	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR5:** Benötige Anleitung zum Ausfüllen eines Feldes z.B. wie füge ich ein Fahrzeug hinzu

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR5	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

- **CR9:** Serviceanfrage z.B. Lizenzänderung

Produkt SISA	Modul/Service
Kritikalität CR9	Modul/Service Support
Relevantes Land CH Switz	<input type="text"/>
	SUP Support

Achtung: Verwenden Sie weder CR6 (Feature Request) noch CR7 (Cost Estimation), da diese Prozesse nicht aktiv sind!

Bitte beachten

WiseTech Global führt täglich ein etwa 3-minütiges Update durch, so dass das [eRequest-Portal](#) während dieser Zeit nicht verfügbar ist. Die Aktualisierungen finden in der Regel zwischen 17:00 und 19:00 Uhr statt.