



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 <u>support@sisa.ch</u> 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 Portal: https://myaccount-portal.cargowise.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) benötig.





Wenn Sie mit Ihren MyAccount-Zugangsdaten nicht vertraut sind, senden Sie bitte eine E-Mail an <u>support@sisa.ch</u>. 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

Organization Code	
mail Address	
assword	
	Log In
WISGLOSYD	
Email address	
Email address Password	

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

III I wisetech ' I ' global



Home eRequest Management Portal Invoices	Home My Account					
My Profile Sam	CargoWise	BorderWise	CargoSphere	SmartFreight	Transtream	TransLogix
Contact Information Change Password			Search:	۹		
Logout	CargoWise Learning	CargoWise Community	CargoWise Certification Programs	CargoWise Update Notes	CargoWise Technical Guldes	CargoWise Country Guides
		VienTach Academy	Downloads	eRequest Management Portal	Reports	

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

Hinweis: Sie können diese URL https://myaccount-

<u>portal.cargowise.com/Portals/inc/Desktop#/login</u> 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.

III I wisetech 'ıl 'global



Neuen eRequest erstellen

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

希 Management Porta	al				🕈 Jump 🚍 More 🛛 Help
	Filter			▼ Load Saved つ Reset	Clear 🔯 Save 🗐 🎜 Move to Popup
l fin	Number	has ANY word STARTING with	•		0
Management Portal	Resolved	 	✓ Yes No All		0
Management Porta	Add				Find
New eRequest	Search Results (1)			C Re	fresh Y Hide Filters O New Y Actions
	T Resolved T Number	▼ ▼ Created Time ▼ Criticality ▼ Incident Status	T Product T Module / Serv	vice 🝸 Summary	Y Relevant C

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 Helpdeskteam.

lew eRequest	Berten Dinne Øinenge Altern <mark>a</mark> ≣inen Qineg
est Details	* Alarm
e Creste Trice Status	Exclude Engine
New and Unsent	Field Is simply.
reigh.	
y - Matheferare	
Courto y Chert Reference	
SUBANG	
Sealth	
g Organization Lumme	
DSYD - WastechGlobal (Ph) Ltd EDISDTSYD	
	Burnard Anterney Same & Flam Submit New
	Integration page with a contract and

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.

Samantha Drake WiseTechGlobal (Pty) Ltd Samantha Drake, Incident number CS00933130 Thank you for contacting WiseTech Global. Your eRequest has been received. Your eRequest num CS00933130. To ensure you've provided all the relevant information to assist us in responding to your request quil please clearly outline the issue through screenshots, detailed descriptions and attach any correspon documents that may help expedite your eRequest. <u>eRequest Summary: Acknowledgement email</u> Acknowledgement email will be sent once your incident has been submitted
Samantha Drake, Incident number CS00933130 Thank you for contacting WiseTech Global. Your eRequest has been received. Your eRequest num CS00933130. To ensure you've provided all the relevant information to assist us in responding to your request qui please clearly outline the issue through screenshots, detailed descriptions and attach any correspon documents that may help expedite your eRequest. eRequest Summany: Acknowledgement email Acknowledgement email will be sent once your incident has been submitted
Incident number CS00933130 Thank you for contacting WiseTech Global. Your eRequest has been received. Your eRequest num CS0933130. To ensure you've provided all the relevant information to assist us in responding to your request qui please clearly outline the issue through screenshots, detailed descriptions and attach any correspon documents that may help expedite your eRequest. <u>eRequest Summan</u> : Acknowledgement email Acknowledgement email will be sent once your incident has been submitted
Thank you for contacting WiseTech Global. Your eRequest has been received. Your eRequest num CS00933130. To ensure you've provided all the relevant information to assist us in responding to your request qui please clearly outline the insue through screenshots, detailed descriptions and attach any correspon documents that may help expedite your eRequest. eRequest Summary: Acknowledgement email Acknowledgement email will be sent once your incident has been submitted
To ensure you've provided all the relevant information to assist us in responding to your request qui please clearly outline the issue through screenshots, detailed descriptions and attach any correspon documents that may help expedite your eRequest. <u>eRequest Summan</u> : Acknowledgement email Acknowledgement email will be sent once your incident has been submitted
eRequest Summary: Acknowledgement email Acknowledgement email will be sent once your incident has been submitted
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.
Regards

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:

ocs						ď	
ous for This Incident Request	List (0) Date Added	Doc Type 1	Description		File Kane		† Action
	Show Deleted eDo Add eI File Nam Documen	cs	Add eDoc	Refresh	arowse		Close
 © Орня ← → ✓ ↑ 	B > This PC > Docu	ments	Can	cel	Save	× q	
Organize * * 3: 116 pC > 3: 30 Obje > # Devisiop > # Devisiop > # Devision > # Udeos > # USB Drive	New folder Name Cts Name Comparison Name	m Office Templates ceived Files older te Notebooks a problem (version 1)		Status	Date modified 2000/01/103/4 2003/04/1911/20 2003/06/1111:19 2003/02/14 0612 2003/2017/16 2019/03/18 1056	Type Type Fle folder Fle folder Fle folder Outlook Ite Microsoft E	
> 🥪 USB Drive	(D:) v <				All Files Open	> Cancel	

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





Access problem Brov	vse
Document Type COR - Client Correspondence / Screenshots	-

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

Docs						C 🗆
show eDocs For	List	t (1)				4 Actic
niow ebocs rol		Date Added	Doc Type	Description	File Name	
This Incident Request	4	10-Aug-20 23:02	COR	Client Correspondence / Screenshots	Access problem	
					_	
		- h fit				
	Sh	ow Deleted eDocs		Add eDoc Refresh		

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

III I wisetech 'ıl 'global



Auswahl der richtigen Kritikalität

• **CR1: Das gesamte System oder die Anwendung ist** für <u>niemanden innerhalb Ihres</u> Unternehmens zugänglich.

Produkt SISA		Modul/Service
Kritikalität CR1	Modul/So Suppor	ervice rt
Relevantes Land CH Switz		Q
	SUP	Support

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

Produkt SISA		Modul/Service
Kritikalität CR2	Modul/So Suppor	ervice rt
Relevantes Land CH Switz		Q
	SUP	Support

 CR3: <u>Eine einzelne Funktion</u> 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/So Suppor	ervice rt	,
Relevantes Land CH Switz		۵	
	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		٩	
	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			
	SUP	Support	

CR9: Serviceanfrage z.B. Lizenzänderung

Produkt SISA		Modul/Service	
Kritikalität CR9	Modul/Service Support		
Relevantes Land CH Switz		٩	
	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.