
MyGlobalConnect

Benutzerhandbuch

Willkommen bei MyGlobalConnect

MyGlobalConnect ist das Online-Portal, mit dem Sie sich einen schnellen Überblick über Ihr Netzwerk und Ihre Serviceleistungen bei GlobalConnect verschaffen können. Sie können neue Benutzer-Logins für Ihre Mitarbeiter und Kollegen erstellen, Probleme mit Ihren Diensten melden und sich mit unserem Service Desk in Verbindung setzen. In diesem Leitfaden finden Sie auch Antworten auf die häufigsten Fragen zur Erstellung von Anfragen, zur Zuweisung von Benutzerrechten, zur Übersicht über Ihre Dienste und zu offenen Anfragen.

Sollten Sie Fragen haben, die in diesem Leitfaden nicht beantwortet werden, wenden Sie sich bitte über MyGlobalConnect an uns.

Ihr Team von



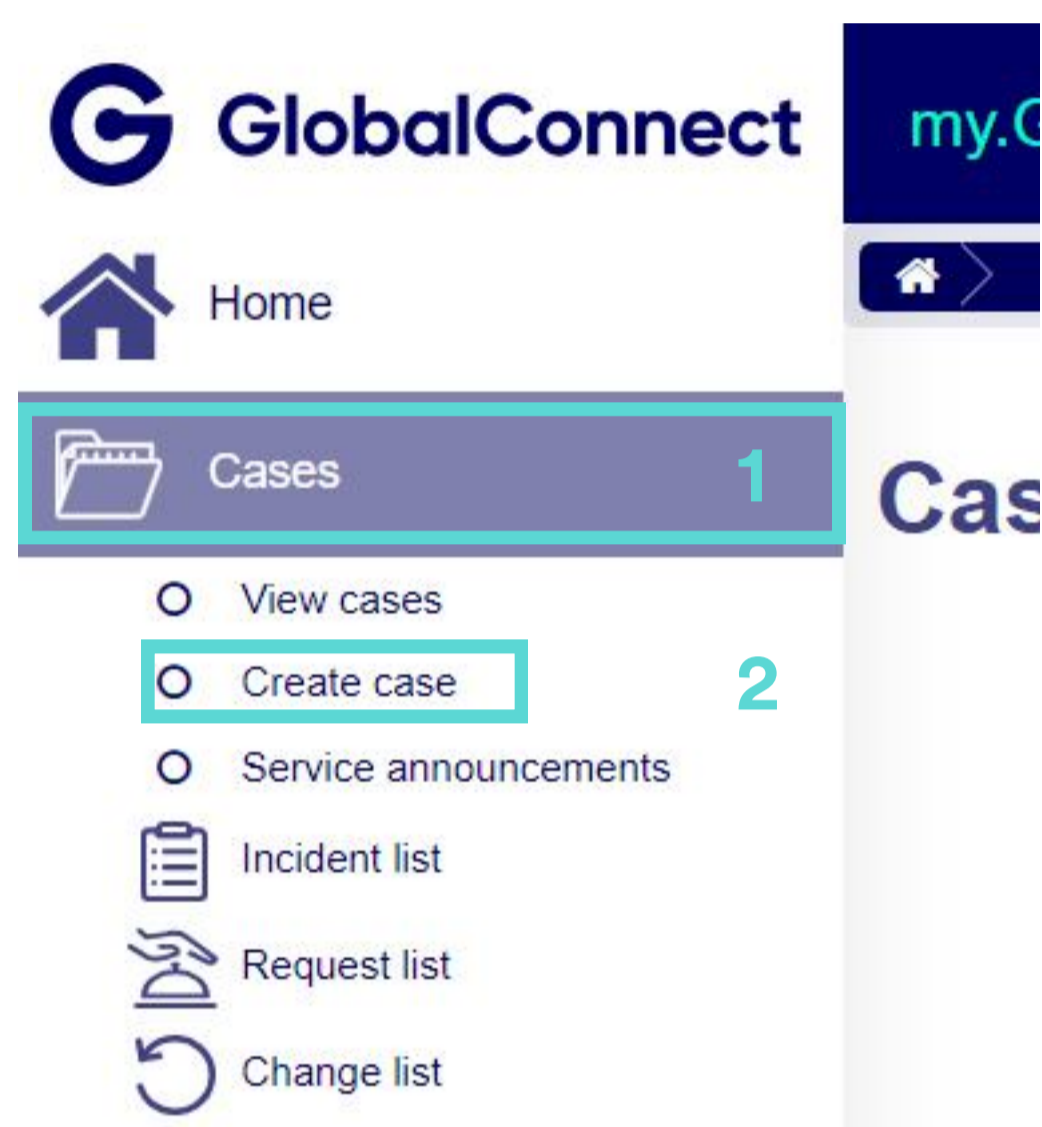
MyGlobalConnect

Benutzerhandbuch

Ein Ticket/Case anlegen	1
Offene Tickets/Cases	2
Geplante Arbeiten einsehen	3
Dienstleistungen Ihres Unternehmens anzeigen	4
Standortnamen hinzufügen	5
Dokumente einsehen	6
Anlegen von neuen Nutzern	7
Pflege von Nutzerdaten	8
Kontakt zu GlobalConnect	9
Eskalationsprozess	10

Ein Ticket/Case anlegen

Sie können über MyGlobalConnect ein Ticket anlegen, wenn Sie Probleme mit Ihren Services haben, Fragen zu Ihrer Rechnung haben oder sonstige allgemeine Anfragen stellen möchten.



Sie erstellen ein Ticket indem Sie:

1. „Cases“ auswählen
2. Wählen Sie „Create case“
3. Tragen Sie Ihre Informationen ein
4. Themenkategorie wählen
5. Dateien anhängen (falls erforderlich)
6. Klicken Sie „Submit“

Wenn Sie „Ausfall eines Dienstes“ oder „Leistungsproblem“ auswählen, wählen Sie bitte aus, welche Dienste Ihre Anfrage betrifft.

The screenshot shows the 'Create a new Case' form. The form is titled 'Create a new Case' with a red '3' next to it. It has several fields: 'Company' (with a dropdown menu showing 'Testkunde (32199)'), 'Category' (with a dropdown menu and a red box and the number '4'), 'Subject' (with a text input field), 'Priority' (with a dropdown menu showing 'None'), 'Description' (with a large text area), and 'Upload file (optional)' (with a file upload area and a red box and the number '5'). There is also a 'Submit' button (with a red box and the number '6'). At the bottom, there is a grey box with instructions: 'If you experience an outage or performance issue, please inform us about the following in the description: When did the issue start? What do you experience? Is there power to the equipment? Has the equipment been rebooted? Have the cables been checked? Please also provide us with a Local Contact and a Service Window.'

Wenn Sie per E-Mail zu Tickets/Cases benachrichtigt werden möchten, die für Ihr Unternehmen relevant sind, müssen Sie dem jeweiligen Benutzer die Zuständigkeit für die „First Line“ zuweisen. Auf Seite 7 finden Sie mehr Informationen zum „Anlegen von Benutzern/Creation of users“.

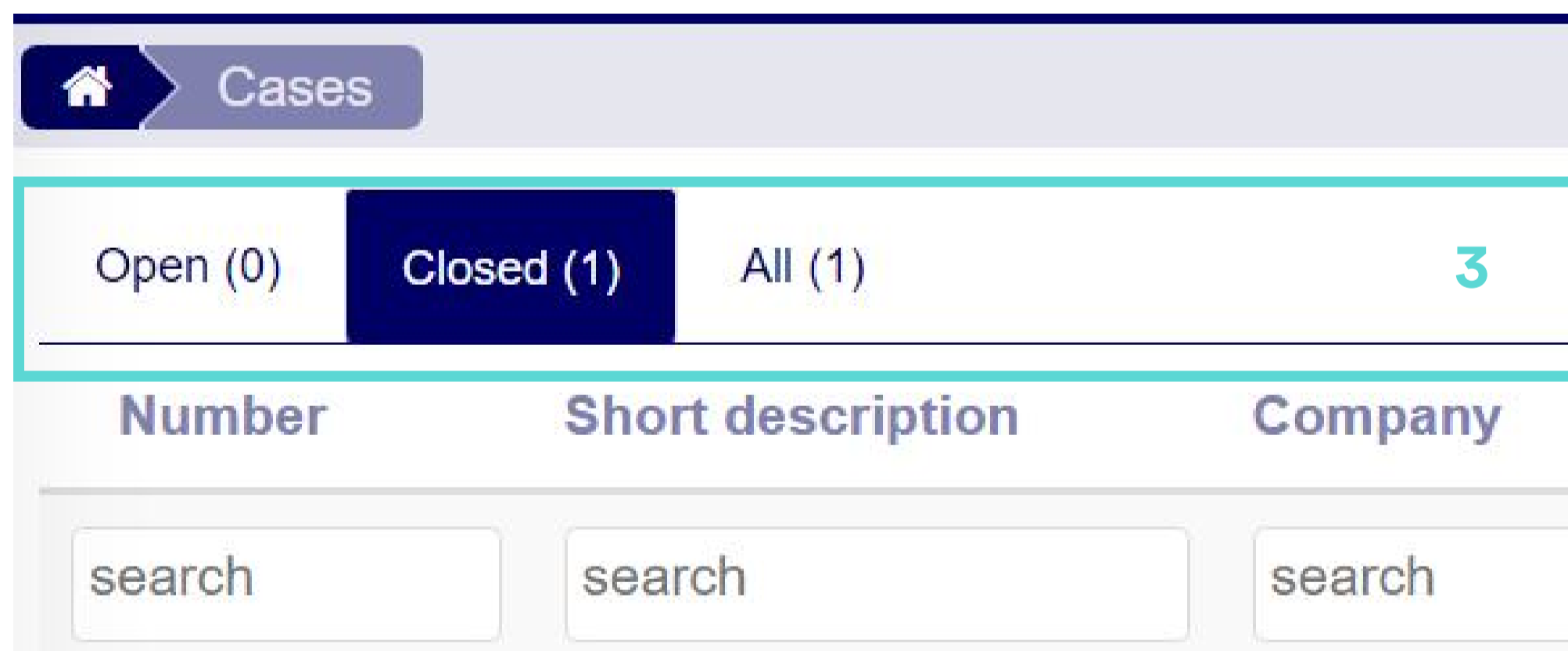
Offene Tickets/Cases anzeigen

Einen Überblick über offene und geschlossene Tickets erhalten Sie unter „View Cases/ Tickets Anzeigen“. In der „Incident List“ erhalten Sie einen Überblick über Ihre Fehlermeldungen, während andere Anfragen unter „Anfrageliste/Request List“ zu finden sind.



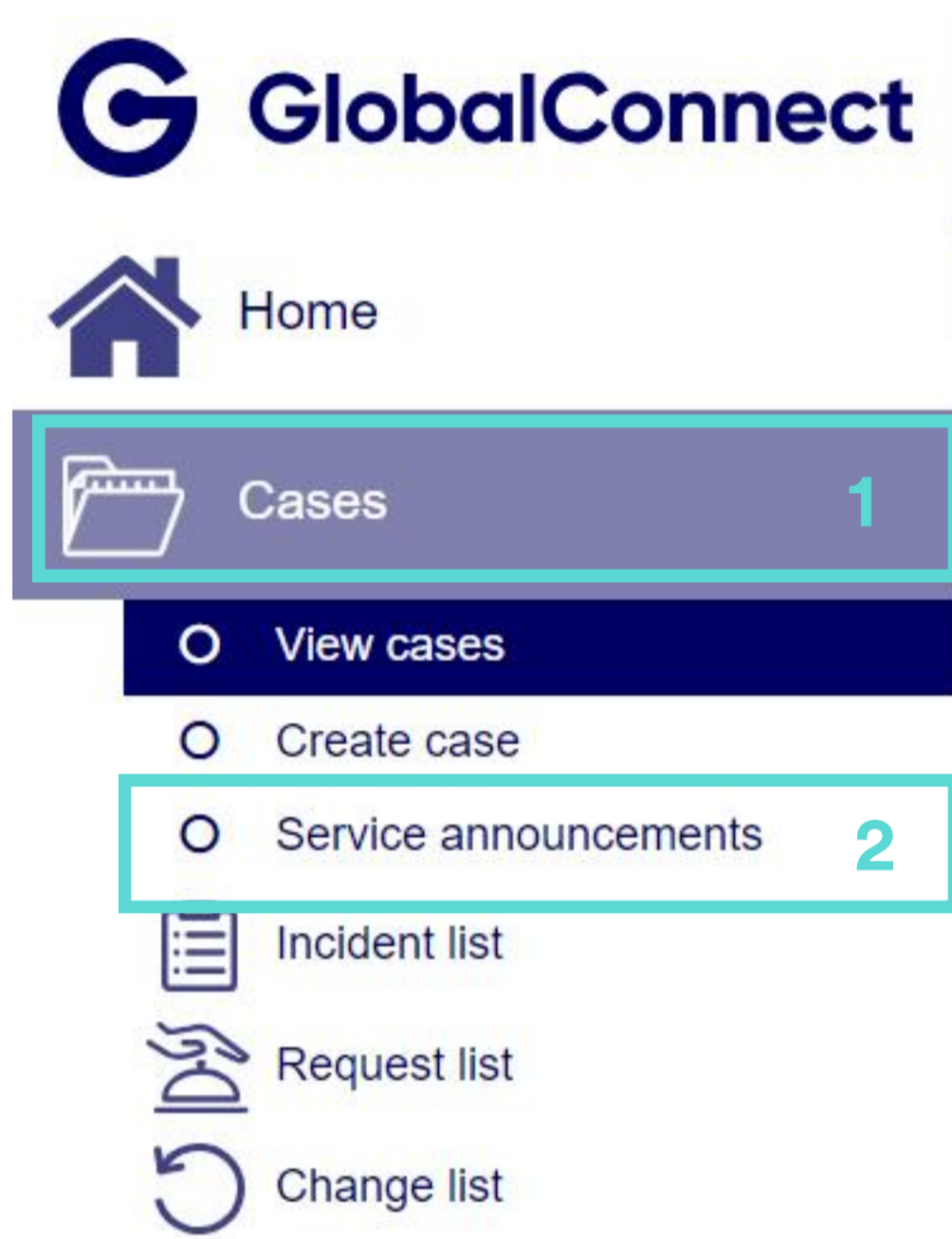
Offene Tickets/Cases anzeigen:

1. „Cases“ auswählen
2. Wählen Sie „View cases“.
3. Status auswählen (offen/geschlossen/alle)
4. Anfrage anzeigen lassen



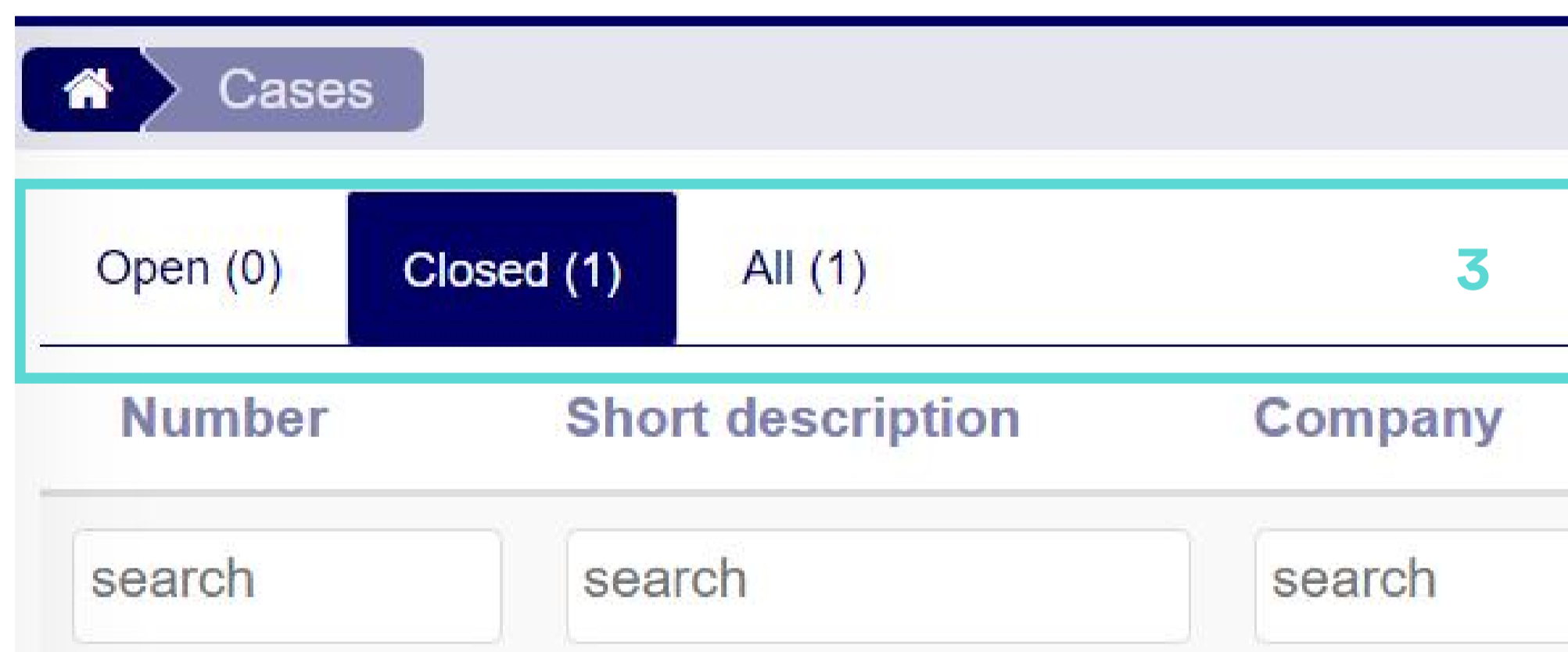
Geplante Arbeiten ansehen

Wir optimieren unser Netz ständig. Informieren Sie sich über geplante Arbeiten und Änderungen, die sich auf Ihre Dienste und Ihr Netz auswirken können.



Geplante Arbeiten einsehen:

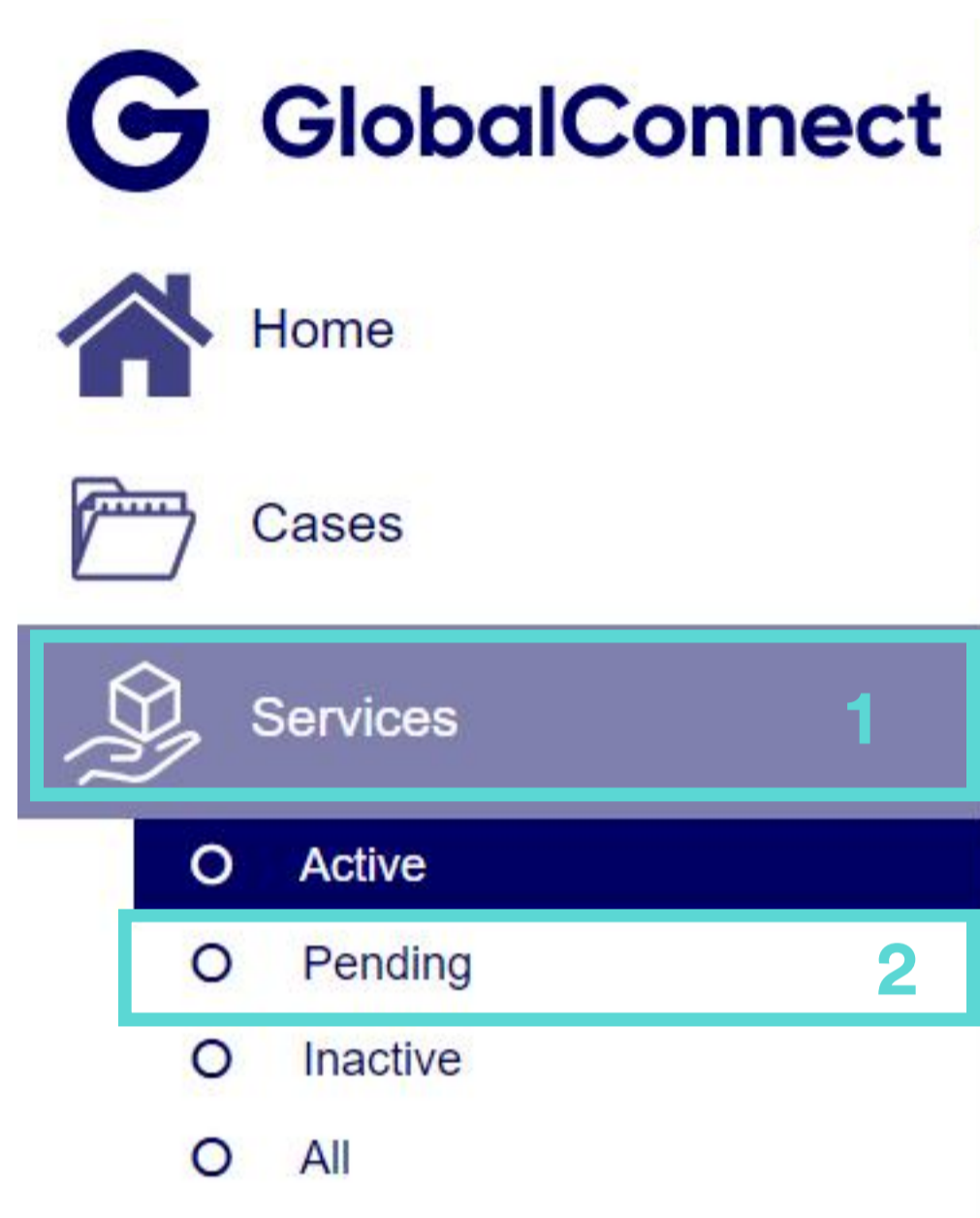
1. „Cases“ auswählen
2. Weiter zu „Service Announcement“
3. Status auswählen (offen/geschlossen/alle)



Wenn Sie per E-Mail über geplante Arbeiten informiert werden wollen, die Auswirkungen auf Ihre Services haben könnten, weisen Sie dem entsprechenden Benutzer die Zuständigkeit für „geplante Arbeiten/planned Work“ zu. Wie das funktioniert, erfahren Sie auf Seite 10 unter „Benutzer anlegen/creation of users“.

Dienstleistungen Ihres Unternehmens anzeigen

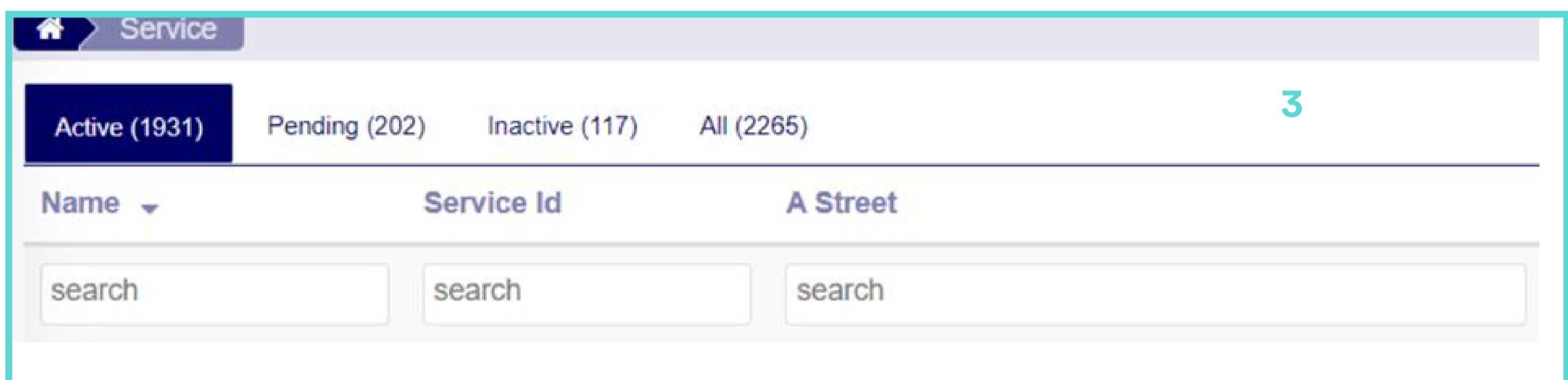
Als Benutzer oder Administrator des Portals haben Sie Einblick in die Leistungen Ihres Unternehmens.



Ihre Dienstleistungen einsehen:

1. „Services“ auswählen
2. Weiter zu „Active“, im nächsten Schritt „Pending“ oder „All“ auswählen
3. Suchen Sie bei Bedarf nach einem bestimmten Dienst

Sie können eine Liste Ihrer Dienstleistungen im CSV-, PDF- oder Excel-Format exportieren, indem Sie oben rechts auf „Exportieren“ klicken. Die gleiche Servicenummer kann mehrmals vorkommen, da ein Service mehrere Komponenten oder Services enthalten kann.



Sollten Sie einen oder mehrere Dienste in dieser Übersicht nicht finden, hat Ihr Unternehmen wahrscheinlich mehrere Kundennummern bei GlobalConnect. Ihre Kundennummer finden Sie in den Rechnungen von GlobalConnect.

Standortnamen hinzufügen

Als Nutzer können Sie Ihren eigenen Standortnamen oder eine Profilbeschreibung hinzufügen, um einen besseren Überblick über Ihre Dienstleistungen zu erhalten.



Standortnamen hinzufügen:

1. „Services“ auswählen
2. Weiter zu „Active“, im nächsten Schritt „Pending“ oder „All“ auswählen
3. Wählen Sie einen Service aus
4. Tragen Sie für den Service unter „Location Name“ einen Standort ein
5. Wählen Sie „Update“ aus

Name	Asset info	Model	Company	State	A Street	A City	B Street	B City	Monitored
search	search	search	search	Select f. ▾	search	search	search	search	S. ▾ × Q
C30000-1118361-01	Test	INTERNET		Active	Sandakerveien 121	Oslo		Taastrup	

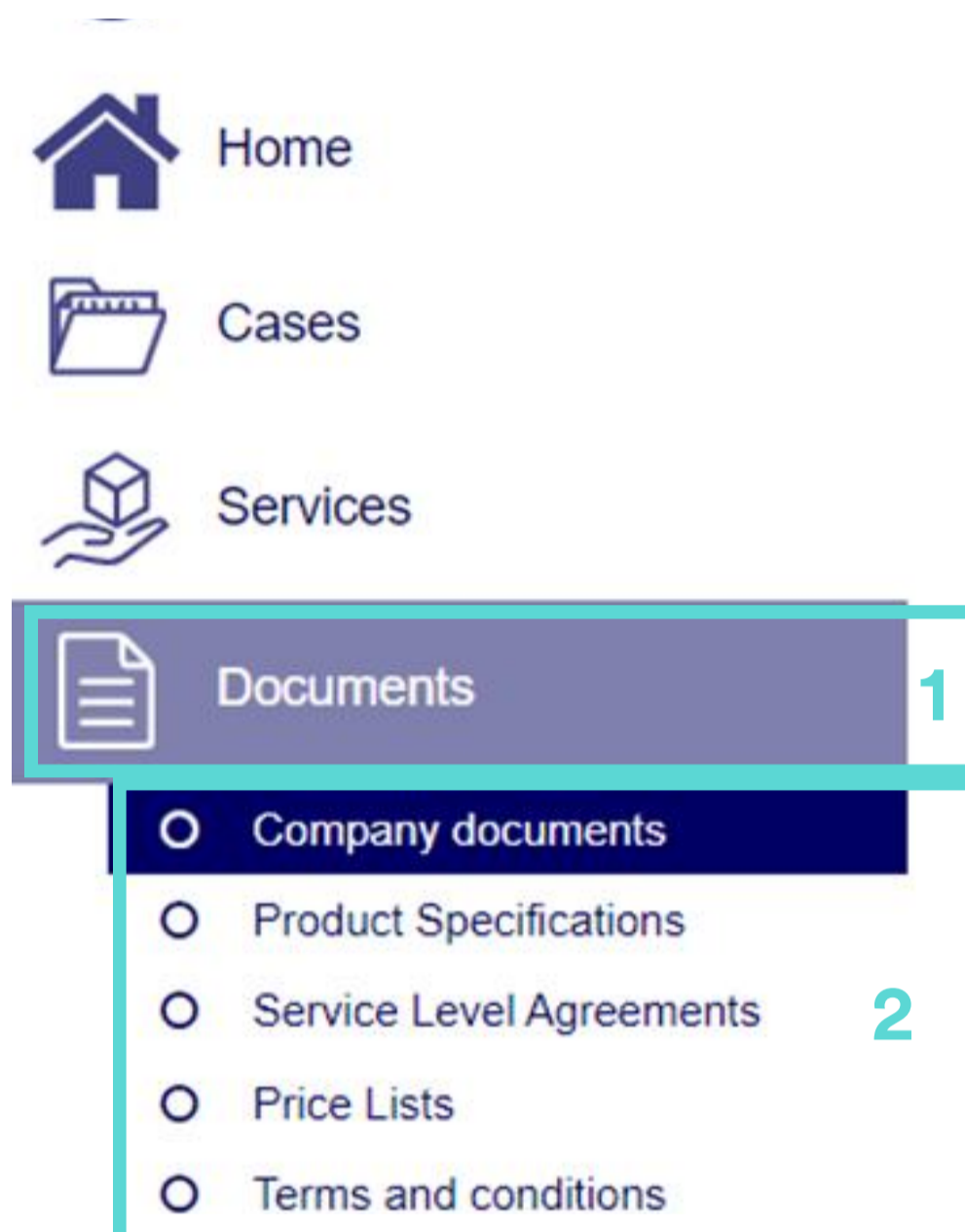
Service - C30000-1118361-01 Export ▾

Name C30000-1118361-01	Product name Internet
Company Globalconnect A/S	Model variant Internet IP Transit Port 10 Gb/s Fully diverse route (Managed BGP)
Service id SNSVC0762111	Ordered 2023-03-01 00:00:00
Service state Active	Comments <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
Location Name <input type="text"/>	Update

Diese Daten werden nicht an das Service-Desk-Supportsystem übertragen.

Dokumente einsehen

Als Benutzer haben Sie die Möglichkeit, verschiedene Dokumente einzusehen. Dazu zählen Unternehmensdokumente, Produktspezifikationen, Preislisten und weitere Unterlagen.



Dokumente einsehen:

1. „Documents“ auswählen
2. Wählen Sie das gewünschte Dokument aus
3. Für den Download klicken Sie auf das Dokument

Company Documents: Ihre individuellen Dokumente (z. B. Lieferungen, Verträge usw.)

Product Specifications: Standard-Produktspezifikationen

Service Level Agreements: Dienstleistungsverträge

Price Lists: Allgemeine Preise für Add-ons

Terms and Conditions: Allgemeine Geschäftsbedingungen

3

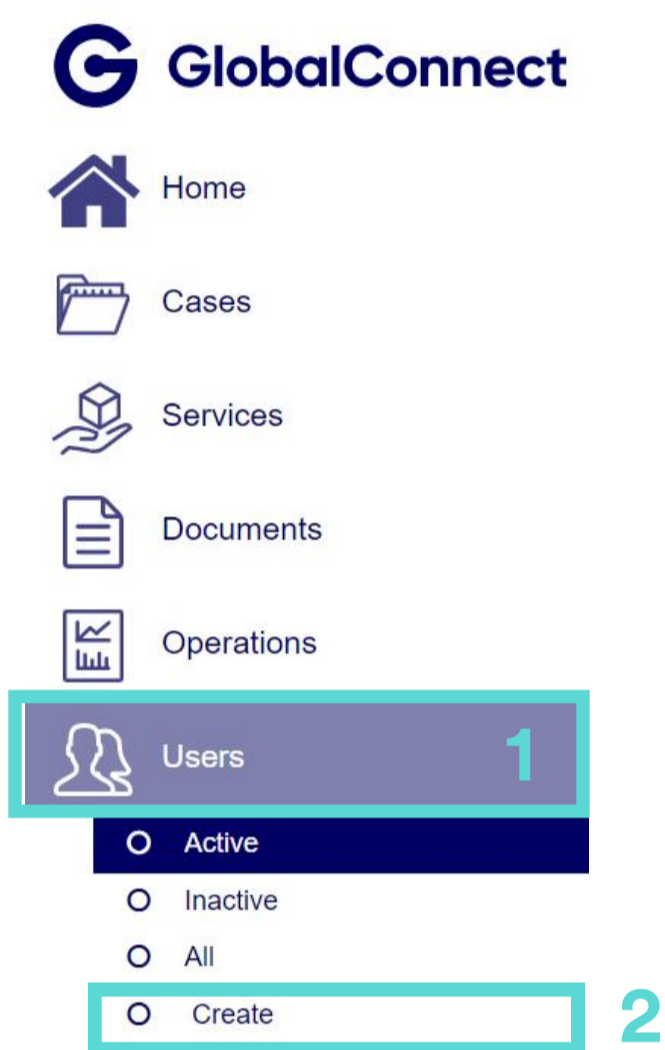
Name	Description	Project
search	search	search
Anti-DDoS - Product Specification UK v3_1.pdf	Anti DDoS Product Specification v3_1 UK	
Cloud Access - Produktspezifikation v1_3 UK.pdf	Cloud Access Product Specification v1_3 UK	

Anlegen von neuen Nutzern

Bitte beachten Sie, dass Sie in Ihrem Unternehmen einen Benutzer mit bestimmten Zuständigkeitsbereichen haben müssen. Nur der Portaladministrator ist dazu berechtigt, die Zuständigkeiten für Access Responsable und RCA zu Benutzerkonten zu ändern oder hinzuzufügen.

Ändern von Zuständigkeiten:

1. „Users“ auswählen
2. Wählen Sie „Create“ aus
3. Bitte fügen Sie Zuständigkeiten hinzu (siehe Anleitung unten)
4. Wählen Sie „Save changes“



First Line: Sie erhalten in allen Fällen eine Benachrichtigung über Neuigkeiten.

Planned Work: Sie werden über geplante Arbeiten benachrichtigt.

RCA: Sie werden über die Analyse des Streckenverlaufs informiert.

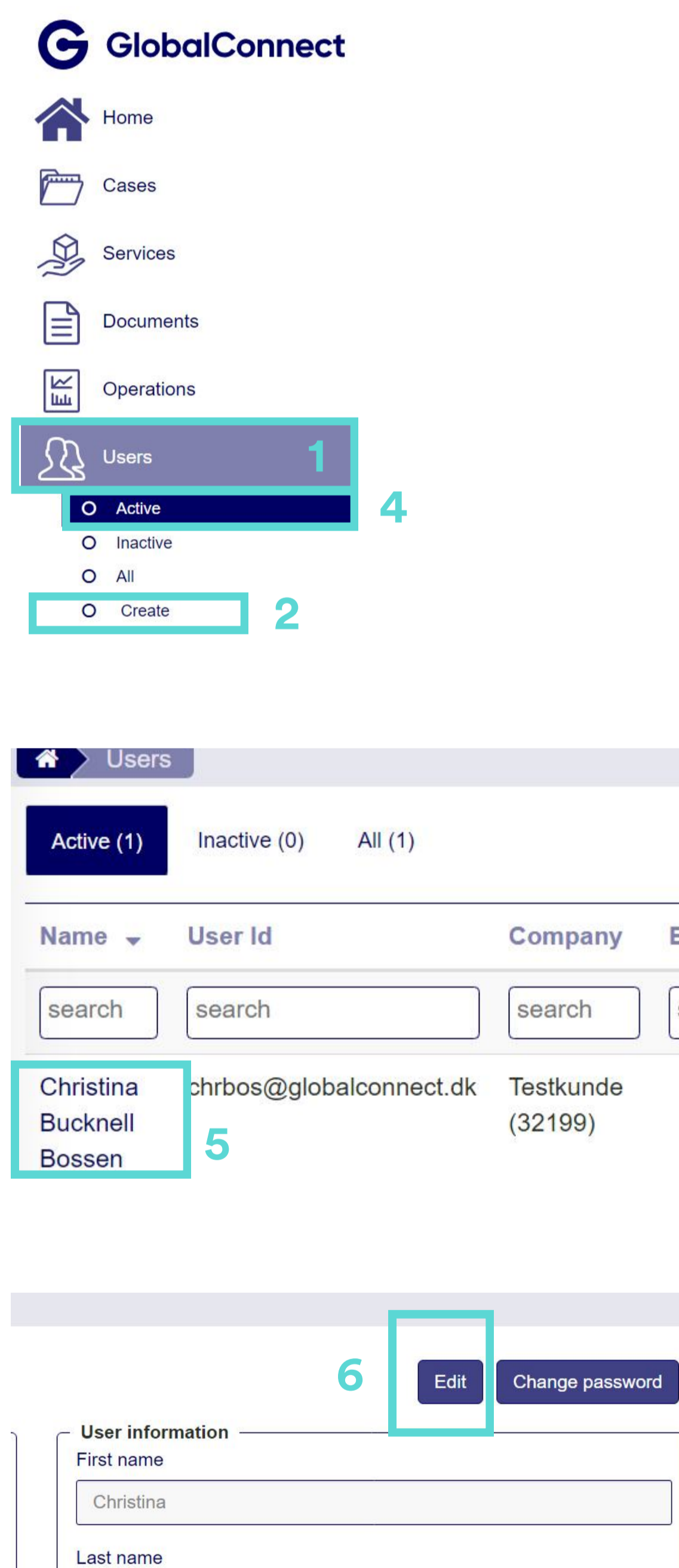
Disturbance Notification: Sie werden über alle Störungen benachrichtigt

Access Responsible: Verantwortlich für die Genehmigung des Zugangs zum Rechenzentrum.

Pflege von Nutzerdaten

Als Unternehmen sind Sie dafür verantwortlich, korrekte Benutzerdaten zu pflegen, die beispielsweise für die Planung von Arbeiten sowie die Übermittlung von Störungsmeldungen herangezogen werden.

Die Benutzerliste bietet Ihnen einen Überblick aller Benutzer, die mit Ihrem Firmenkonto verbunden sind. Als Portaladministrator können Sie Benutzerrechte einfach hinzufügen, deaktivieren oder bearbeiten.



Ändern von Zuständigkeiten:

1. „Users“ auswählen
2. Wählen Sie „Active“ aus
3. Wählen Sie den Namen des Benutzers aus, den Sie ändern möchten.
4. Wählen Sie „Edit“
5. Entfernen Sie die Auswahl unter „User State“ und setzen Sie die Auswahl bei „Active“
6. Speichern Sie die Einstellungen unter „Save Changes“



Kontakt zu GlobalConnect

Über MyGlobalConnect können Sie Ihren Account Manager direkt kontaktieren:

Sådan kontakter du din account manager:

1. Wählen Sie zunächst „Contact us“
2. Wählen Sie im nächsten Schritt „Contact us directly“
3. Tragen Sie Ihre Informationen in das Kontaktformular ein
4. Senden Sie das Formular über „Send message“ an GlobalConnect


Contact us 3


Use the form below to contact a department of your choice, whom will handle your request as quickly as possible.


To

Subject

Message

 Users

-  Contact us 1
- Contact us directly 2
- Escalation Procedure

 Company details

oad.

4

Eskalationsprozess

Sollte Ihr Unternehmen die Bearbeitung eines bestimmten Falls eskalieren müssen, können Sie eine Eskalation beantragen. Für Fragen dazu stehen Ihnen die zuständigen Abteilungen gerne zur Verfügung.

Zur Eskalation Ihrer Anliegen gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie „Contact us“
2. Wählen Sie „Escalation Procedure“



