



DOXIS

# Onboarding Doxis ICA Managed Services



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Doxis ICA Service Bundle</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Vorbereitungen</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Ansprechpartnerformular</b>	<b>3</b>
3.1	Mentoring (obere Tabelle)	4
3.2	Service Desk (untere Tabelle)	4
3.2.1	Detaillierte Anleitung zur Erstellung von SERVICE-Desk Tickets	5
3.2.2	Kontakt SERVICEDesk	6
<b>4</b>	<b>Zugänge von SER Mitarbeitern auf Ihr System</b>	<b>7</b>
4.1	Produktionskennwörter	8
<b>5</b>	<b>Lizenzen</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Zabbix Agenten</b>	<b>8</b>
6.1	Wartungsfenster	8
<b>7</b>	<b>Doxis Business Studio</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Ansprechpartner der SER</b>	<b>9</b>
8.1	Organisationsstruktur des Customer Operation	9
<b>9</b>	<b>Weitere Aktivitäten</b>	<b>10</b>



### 3.1 Mentoring (obere Tabelle)

Nachdem Sie uns die Liste mit Ihren Ansprechpartnern zurückgesendet haben, richten wir Ihre Zugänge für das Doxis ICA Service **Mentoring** und den **SERviceDesk** ein.

Für die Mentoring Services bekommen die hinterlegten Personen dann eine E-Mail mit dem Titel „[SER LearningCube] und den Zugangsdaten für SER-Lernplattform“ mit dem Link auf das eLearning:

<https://elearning.ser.de>

Bitte schauen Sie auch im SPAM-Ordner nach.



Sofern schon ein Zugang durch eine Schulungsteilnahme vorhanden ist, wird der Bereich nur erweitert und Sie finden die Mentoring Inhalte direkt nachdem Sie sich mit den bekannten Login Daten angemeldet haben.

**Im ICA-Abonnement enthaltene Selbstlernkurse**

Als ICA-Kunde haben Sie exklusiv Zugriff auf ausgewählte Selbstlernkurse. Erfahren Sie hier mehr über diese Kurse. Mit den Schaltflächen gelangen Sie zu den jeweiligen Anmeldekursen. Folgende Sie dort den Anweisungen und übermitteln Sie uns das gewünschte Start-Datum ihres Selbstlernkurses.

### 3.2 Service Desk (untere Tabelle)

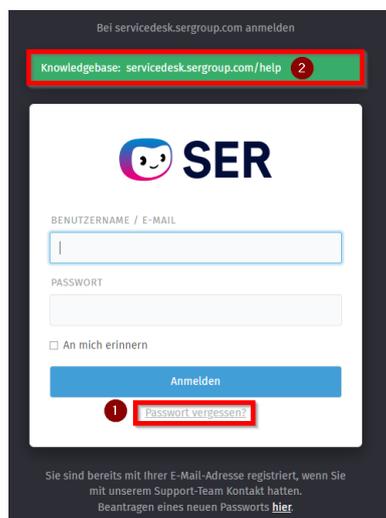
Darüber hinaus erhalten die unten in der Liste eingetragenen Kolleginnen und Kollegen Zugang zum Portal des SERVICE-Desk über <https://servicedesk.sergroup.com>

Mit „Passwort vergessen“ (1) legen Sie Ihr Passwort fest und über den grünen Link „Knowledgebase: <https://servicedesk.sergroup.com/help>“ finden Sie eine Kurzdokumentation für das Ticketsystem.

Die Kommunikation zwischen Ihnen und unseren Teams SERviceDesk und Managed Services erfolgt zukünftig immer über unser Ticketsystem. Damit stellen wir sicher, dass sämtliche Tätigkeiten auf Ihrem Doxis ICA System ordnungsgemäß dokumentiert sind.

Sobald Ihre Zugänge in unserem Ticketsystem eingerichtet wurden, werden Sie die ersten Tickets zu den folgenden Aktivitäten erhalten:

- Zur Abstimmung der Zabbix Agenten
- Zur Übermittlung und Einrichtung der neuen Doxis ICA Lizenzen.



Bitte denken Sie daran, die Passwörter der Benutzer Superadmin und Supervisor zu ändern, damit diese Benutzer in Ihrer Hoheit bleiben.

**Folgende Informationen sollte ein SERVICE-Desk Ticket enthalten:**

1. Komponente und Produkt auswählen
2. Problembeschreibung hinzufügen
3. Screenshots anfügen
4. Ticketinformationen einstellen
5. Zusätzliche Informationen angeben

### 3.2.1 Detaillierte Anleitung zur Erstellung von Service-Desk Tickets

Wenn Sie in Produktion ein Problem beim Betrieb von Doxis haben, können Sie ein Ticket erstellen.

Projektanforderungen richten Sie bitte an das entsprechende Projektteam. Fachliche Konfigurationsanfragen oder Benutzerverwaltung liegt in der Zuständigkeit bei Ihrer Fachadministration.

#### 1. Komponente und Produkt auswählen

- **Betroffene Komponente:** Geben Sie an, welche spezifische Komponente betroffen ist (z.B. Ablageproblem, Suchproblem, Ablageumgebung).
- **Produkt und Version:** Wählen Sie das Produkt aus, das betroffen ist sowie die eingesetzte Version. Wenn das Produkt nicht in der Liste ist, können Sie den Produktnamen manuell eingeben. Sollte das Produkt nicht auftauchen bitten wir dieses im Ticket schriftlich zu erfassen.

#### 2. Problembeschreibung

- **Detaillierte Beschreibung:** Beschreiben Sie das Problem so genau wie möglich. Wichtige Fragen, die beantwortet werden sollten:
  - Wo genau tritt das Problem auf?
  - Seit wann besteht das Problem?
  - Bestand die Funktion länger oder ist erst vor kurzem umgesetzt worden?
  - Haben Sie eine bestimmte Version, bei der das Problem auftritt?
  - Gab es kürzlich eine Systemumstellung oder Anpassungen am System?
  - Wurde ein Update eingespielt? Wenn ja, wer war am Update beteiligt?

#### 3. Screenshots

- Fügen Sie einen oder mehrere Screenshots hinzu, die das Problem veranschaulichen. Dies hilft dem Team, das Problem besser zu verstehen.
- Der Screenshot sollte im besten Fall den gesamten Bildschirm einbeziehen.
- Screenshots von einem Handy sind leider nicht gestattet.

#### 4. Ticketinformationen

- **Titel:** Wählen Sie einen prägnanten Titel, der das Problem beschreibt. Geben Sie das relevante Stichwort und, falls vorhanden, Ihre eigene interne Ticketnummer an.
- **Priorität:** Stellen Sie die Priorität des Tickets selbst ein.
  - **Hinweis:** Tickets, die per E-Mail eingereicht werden, haben standardmäßig die Priorität 3. Für eine höhere Priorität oder dringende Anliegen, nutzen Sie bitte das Ticketsystem direkt.
- **Tickettyp:** Wählen Sie den passenden Tickettyp aus (z.B. Change Request, Service Request oder Incident).
  - **Hinweis:** Bitte achten Sie auf die Richtigkeit des Tickettyps, da dieser Einfluss auf die weitere Bearbeitung hat.

#### 5. Zusätzliche Informationen

- **Dump und Logs** : Ihr Fachadministrator/Doxis Beauftragter sollte einen Dump in der Registry einstellen können, falls dies für die Problemanalyse notwendig ist, sowie Zugriff auf die Server haben.
- **Vergleichbare Tickets**: Falls es ähnliche Tickets gibt, die zuvor eingereicht wurden, verlinken Sie diese.

#### 6. Ticket einreichen

- **Über das Ticketsystem**: Reichen Sie das Ticket immer über das Zammad/**SERVICE**Desk-Ticketsystem ein, um eine schnellstmögliche Bearbeitung sicherzustellen.
- **Per E-Mail**: Falls Sie das Ticket per E-Mail einreichen, achten Sie darauf, relevante Keywords im Betreff und im Text zu verwenden. Beachten Sie bitte hierbei, dass Emails grundsätzlich mit der Priorität 3 im SERVICE-Desk ausgewiesen werden.

#### 3.2.2 Kontakt SERVICEDesk

Um mit uns in Kontakt treten zu können, finden Sie hier eine Übersicht der Kontaktdaten zu unseren Teams SERVICEDesk und Managed Services:

##### E-Mail und Ticketsystem

- Ticketsystem: <https://servicedesk.sergroup.com/>
- E-Mail: [servicedesk@sergroup.com](mailto:servicedesk@sergroup.com)
  
- Hotline-Rufnummer DE-Inland: 0 800 119 840 0
- Hotline-Rufnummer aus dem In- und Ausland: +49 228 90896 300
- Hotline-Rufnummer außerhalb der genannten Zeiten: +49 (0)228-90896 555

#### Erreichbarkeit

- Ticketsystem: Das Ticketsystem steht Ihnen 24/7 zur Verfügung
- telefonisch: Mo – Fr von 06:30 bis 18:00 Uhr: +49 228 90896 300  
Außerhalb dieser Zeiten: +49 (0)228-90896 555

## 4 Zugänge von SER Mitarbeitern auf Ihr System

Für die Erfüllung der in Ihrem Vertrag geschlossenen SLAs im **Gold und Platin Bundle** ist ein direkter und unabhängiger Zugriff auf das Doxis ICA Kundensystem über Remote Access Tools unabdingbar. Auf den Doxis Servern brauchen wir genügend Rechte, um Dienste zu Starten und zu stoppen und Zugriff auf die Doxis Datenbank (DB) sowie einer Anmeldung an die DB.

Eine aktuelle Liste der Kollegen aus den SERviceDesk und Managed Services Teams ist diesem Leitfaden beigefügt, für die wir im **Gold/Platin Bundle** diesen unbeaufsichtigten Zugang zu Ihrem Doxis System benötigen.

### Cloud:

Die Supportmitarbeiter bekommen automatisch Zugriff auf das Cloud-System. Sie erhalten eine Liste der Mitarbeiter für Ihre Dokumentation.

### On-Premises:

Bitte geben Sie den Mitarbeitern aus SERviceDesk und Managed Service Zugänge zu Ihrer Doxis Umgebung.

Bitte legen Sie uns Supportuser an.

Bitte liefern Sie eine Anleitung für den Zugang zu Ihrem System.

Informieren Sie uns, bevor Zugangs-Emails versendet werden und teilen Sie uns mit, wie diese aussehen.

Sobald sie Zugang zum Ticket-System haben, dokumentieren wir dort alles Weitere.

Bitte teilen Sie uns mit, wenn diese Zugänge angelegt sind.

Senden Sie uns bitte eine Dokumentation, wie das Verfahren zur Einrichtung und Nutzung des Fernwartungszugangs bei Ihnen ist.

Wenn die Mitarbeiter individualisierte Emails erhalten, z.B. um eine Zwei-Faktor-Authentifizierung zu erhalten, informieren Sie uns bitte im Voraus mit folgenden Informationen:

Welche Absender Adresse wird verwendet?

Wie sieht die E-Mail inhaltlich aus?

Dies ist ggf. nötig, um sie von Phishing Emails zu unterscheiden.

Benennen Sie uns bitte einen direkten Ansprechpartner, mit dem die Zugänge getestet werden können.

Bei einer **SER Cloud** Installation richten wir Benutzer in Ihrer Doxis Umgebung ein. Dabei werden technische Lizenzen verwendet, damit die Benutzer nicht zu Lasten Ihres Lizenzvolumens gehen. Sie erhalten ggf. eine entsprechend erweiterte Doxis ICA Lizenz.

Zur Aufzeichnung unserer administrativen Tätigkeiten in Ihrer Doxis Umgebung, können wir die Funktion Audittrail aktivieren, sofern diese bisher nicht aktiviert wurde.

## 4.1 Produktionskennwörter

Falls nicht bereits geschehen, ändern Sie bitte die Produktionspasswörter für Supervisor und SuperAdmin und geben diese nicht an SER Mitarbeiter weiter. SER Mitarbeiter arbeiten mit personalisierten Doxis Zugängen.

## 5 Lizenzen

Wenn Sie bereits ein Doxis System in Betrieb haben, erhalten Sie aktualisierte DOXIS ICA Lizenzen. Diese aktivieren sie bitte in allen Systemen. Wenn Sie dafür Unterstützung benötigen, unterstützt das Managed Services Team gern. Die Anfrage erfolgt über ein Ticket.

## 6 Zabbix Agenten

Im Rahmen der Doxis ICA Service Bundles nutzen wir ein 24/7 Monitoring mit Zabbix Überwachungsagenten. Dazu benötigen wir bei OnPremises Systemen eine Portfreigabe auf Ihrer Firewall, damit alle Doxis Server mit unserem Monitoring Server unter der URL [monitoring.sergroup.com](https://monitoring.sergroup.com) (IP-Adresse 62.225.156.139) über den TCP Port 10051 kommunizieren können. Zur Überwachung verwenden wir die Zabbix Agents2. Weitere Informationen finden Sie unter: [https://www.zabbix.com/download\\_agents](https://www.zabbix.com/download_agents)

### Firewall Freischaltung:

Schalten Sie eine ausgehende Verbindung von allen Doxis Servern zum SER Zabbix Server [monitoring.sergroup.com](https://monitoring.sergroup.com) TCP Port 10051 frei.

Bitte melden Sie Ihre Wartungsfenster an SER.

### 6.1 Wartungsfenster

Wenn Sie Wartungsfenster haben, teilen Sie uns diese bitte mit, um sie im Zabbix Server einzutragen. Das gilt für regelmäßige Wartungsfenster, aber auch, wenn Sie für Updates, Produktivsetzungen, etc. die Doxis Server herunterfahren wollen.

## 7 Doxis Business Studio

Doxis Business Studio ist die integrierte No-code-Entwicklungsumgebung für IT-affine Anwender. „Citizen Developer“ können damit selbst einfache Anpassungen vornehmen, Fremdsysteme integrieren, Nutzer und Nutzergruppen anlegen sowie Berechtigungen vergeben. In Doxis Business Studio vorgenommene Anpassungen können nahtlos in die einzelnen Doxis-Lösungen integriert werden. Ebenfalls Bestandteil von Doxis Business Studio ist die Fast Starter-Bibliothek mit einem breiten Spektrum an vorkonfigurierten, sofort nutzbaren Content Apps.

Im LearningCube finden Sie dazu die folgende Einführung [SER learningCube: Release-Updates als eLearning](#)

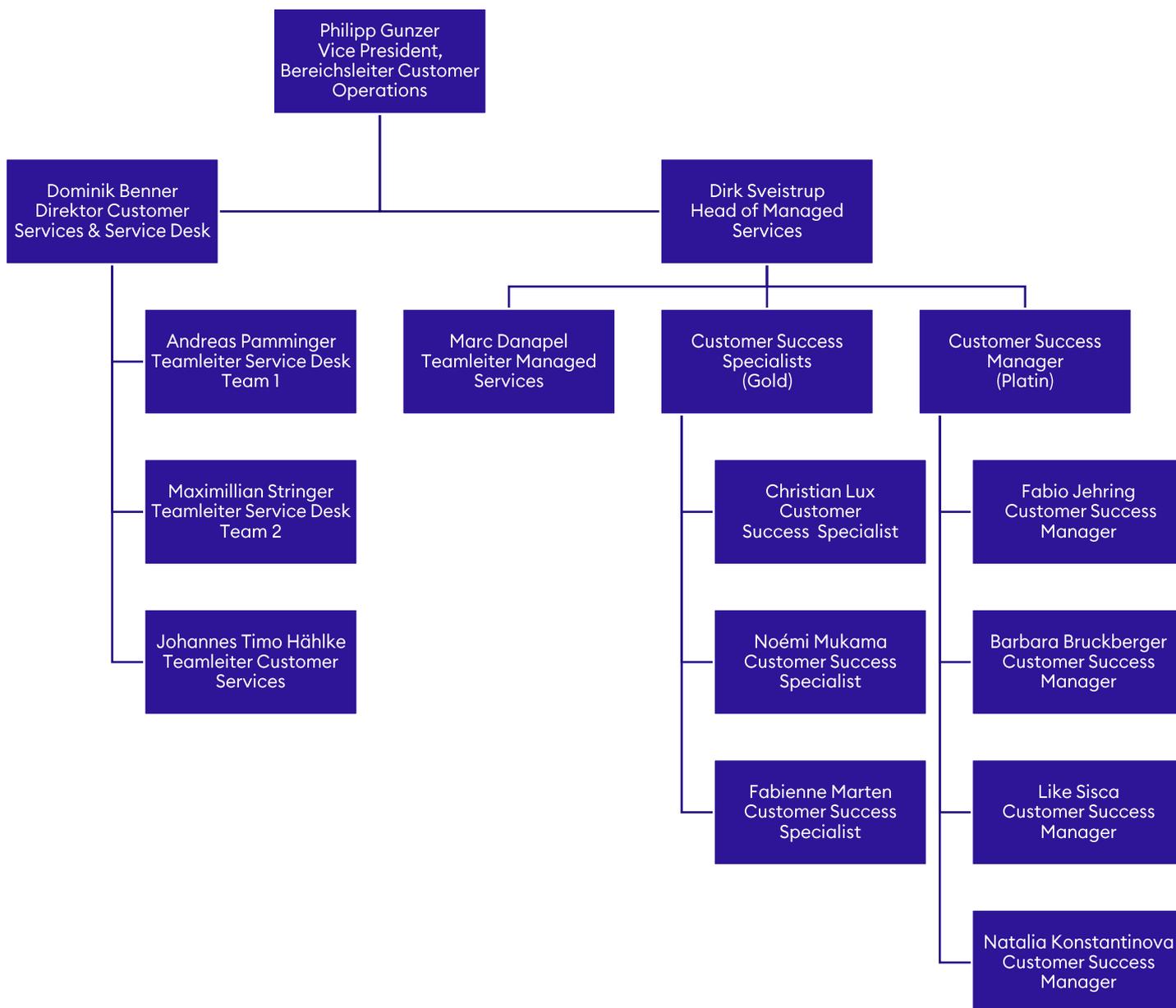
## 8 Ansprechpartner der SER

Bei kaufmännischen Fragen wenden Sie sich bitte an die Ihnen bekannten Ansprechpartner von unserer Kundenauftragsbearbeitung oder unserem Vertrieb.

Für bereits laufende Projekte, die durch unseren Professional Service umgesetzt werden, ist eine entsprechende Dokumentation und eine Übernahme durch den Bereich Customer Operations erforderlich. Diese Projekte sind von Ihrem Wechsel auf einen Doxis ICA Vertrag unberührt.

Sollten Sie andere etwaige Fragen oder Anmerkungen haben, können Sie sich als Goldkunde bei unserem zentralen Postfach (customer-success@sergroup.com) oder als Platinkunde bei Ihrem zuständigen Customer Success Manager melden. Dieser steht Ihnen gern jederzeit für Verfügung.

### 8.1 Organisationsstruktur des Customer Operation



## 9 Weitere Aktivitäten

Im Rahmen des Doxis ICA Gold oder Platin Bundles steht Ihnen ein jährlicher Performance-Workshop zu. Für die Terminvereinbarung erstellen wir rechtzeitig ein Ticket. Wenn Sie eigene Themen zu diesem Thema besprechen möchten, nehmen wir diese gern auf.

Gleiches gilt für den Update Service.

	On Premise Gold/Platin	Cloud Gold/Platin
Liegt bereits eine Doxis-Umgebung vor?	Bitte schicken Sie uns eine-Dokumentation zu Agents, FIPS Jobs oder Schnittstellen.	
Update Service, Performance und Knowledge Share Workshop	Wir koordinieren die Abstimmung mit Ihnen.	Wir koordinieren die Abstimmung mit Ihnen.
Ansprechpartnerformular	Bitte schicken Sie uns das ausgefüllte Formular zu, um Zugang zum Service Desk und Mentoring Service zu bekommen.	Bitte schicken Sie uns das ausgefüllte Formular zu, um Zugang zum Service Desk und Mentoring Service zu bekommen.
Zugänge SER Mitarbeiter auf Ihr System	Bitte richten Sie die Zugänge für unsere SER Mitarbeiter ein. Außerdem benötigen wir eine Anleitung für die Anmeldung auf Ihrem System.	Wir benötigen eine Freigabeerteilung Ihrerseits, dass wir die Zugänge erstellen dürfen.
Wartungsfenster	Mitteilung bei regelmäßigen oder individuellen Downtimes.	
Zabbix-Agenten	Schalten Sie eine ausgehende Verbindung von allen Doxis Servern zum SER Zabbix Server monitoring.ser-group.com TCP Port 10051 frei.	Schalten Sie eine ausgehende Verbindung von allen Doxis Servern zum SER Zabbix Server monitoring.ser-group.com TCP Port 10051 frei.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Broschüre bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechteridentitäten. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

