



ServiceNow

# Customer Service Portal

Betriebsanleitung

Februar 2026

**IBDO**

# Inhaltsverzeichnis

## Themen im Überblick

Diese Anleitung unterstützt Sie beim Einstieg in das BDO Customer Service Portal (ServiceNow). Sie erklärt Schritt für Schritt, wie Sie Cases erstellen, den Status verfolgen und mit BDO Digital kommunizieren. In ServiceNow werden Support-Anfragen als «Cases» bezeichnet; der Begriff «Case» wird in dieser Anleitung einheitlich verwendet.

### ALLGEMEIN

#### Überblick, Hinweise & Tipps

- ▶ Was ist das Customer Service Portal? **04**
- ▶ Anmeldung bei ServiceNow **04**
- ▶ Zurücksetzung des Passworts / Probleme beim Login **04**
- ▶ Spracheinstellungen im Portal **05**
- ▶ Überblick über das Portal **06**

### FALLBEARBEITUNG (CASES)

#### Erstellung eines Cases

- ▶ Schritt-für-Schritt-Anleitung **09**
- #### Case-Management
- ▶ Aufrufen eines Cases **10**
  - ▶ Bedeutung der Status **10**
  - ▶ Kommunikation im Case **11**
  - ▶ Beantwortung einer Lösung **11**
  - ▶ Schliessung eines Cases (durch Kundin/Kunden) **12**
  - ▶ Automatische Schliessung des Cases bei ausbleibender Rückmeldung **12**

### BENUTZER- & SICHERHEITS-EINSTELLUNGEN

#### Benutzerverwaltung

- ▶ Übersicht der Rollen **14**
- ▶ Erfassung & Deaktivierung neuer Benutzer **16**
- ▶ Self-Registration von Mitarbeitenden **17**

#### Datenschutz & Sicherheit

- ▶ Umgang mit sensiblen Daten **18**
- ▶ Datenspeicherung **18**

### HILFE & SUPPORT

#### Hinweise zu Supportanfragen

- ▶ Kontaktmöglichkeiten des Digital Customer Care **20**
- ▶ Richtige Wahl des Kontaktwegs **20**

# Allgemein

# Überblick, Hinweise & Tipps

## Allgemein

### Was ist das Customer Service Portal?

ServiceNow ist das zentrale Ticket- und Kommunikationssystem von BDO Digital. Über das Customer Service Portal können Sie Anliegen erfassen, Services anfordern und den Status Ihrer Cases jederzeit einsehen.

### Anmeldung bei ServiceNow

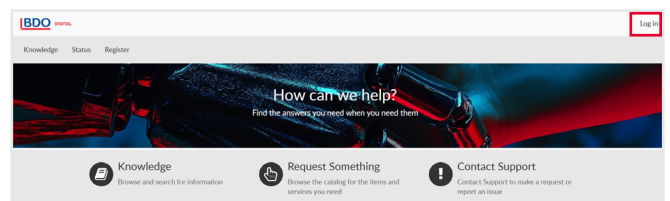
- 1 Öffnen Sie die Anmeldeseite des Customer Service Portals und klicken Sie oben rechts auf «Log in».

**ZU SERVICENOW**

- 2 Klicken Sie auf «Passwort vergessen?».

- 3 Geben Sie im Eingabefeld «User name» Ihre E-Mail-Adresse ein und schliessen Sie die Sicherheitsüberprüfung (CAPTCHA) ab.

- 4 Folgen Sie den Anweisungen zur Passwortänderung.



### Zurücksetzung des Passworts / Probleme beim Login

Sollten Sie sich nicht anmelden können, nutzen Sie bitte die Funktion «Passwort vergessen?» auf der Login-Seite. Sie erhalten eine E-Mail mit einem Link zur Passwortzurücksetzung.

Falls Sie keine E-Mail erhalten oder weiterhin Probleme haben, wenden Sie sich bitte an den Digital Customer Care:

- ▶ **Telefon:** 0800 236 236
- ▶ **E-Mail:** [dcc@bdo.ch](mailto:dcc@bdo.ch)

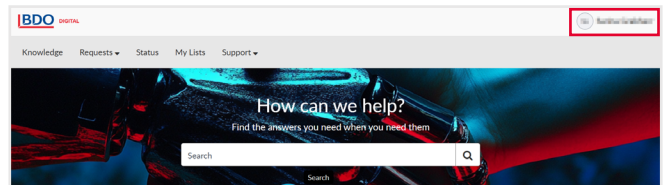
# Überblick, Hinweise & Tipps

## Allgemein

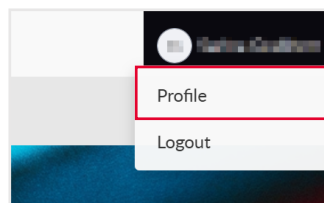
### Spracheinstellungen im Portal

Sie können die Sprache jederzeit im Customer Service Portal ändern:

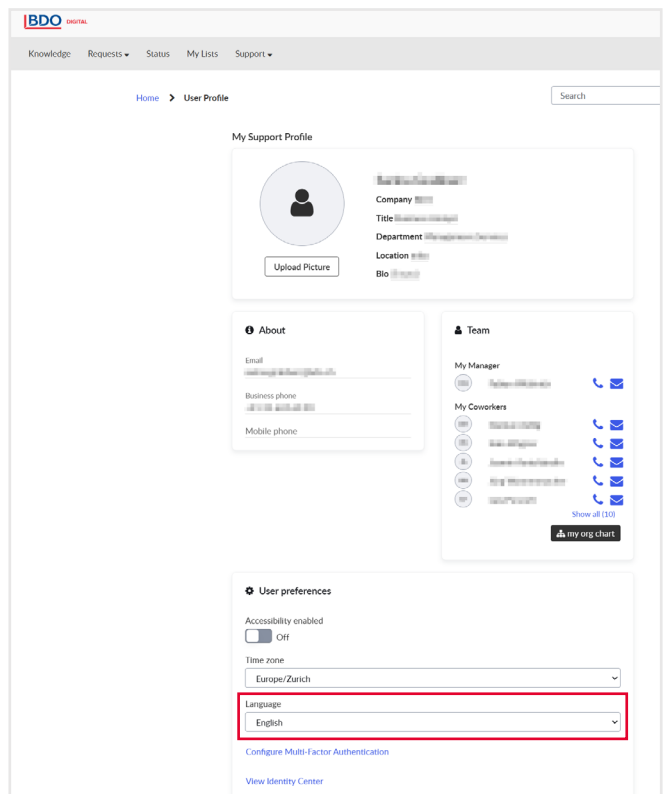
1 Öffnen Sie die Profileinstellungen, indem Sie oben rechts auf Ihren Namen klicken.



2 Klicken Sie auf «Profile».



3 Wählen Sie Ihre gewünschte Sprache aus.

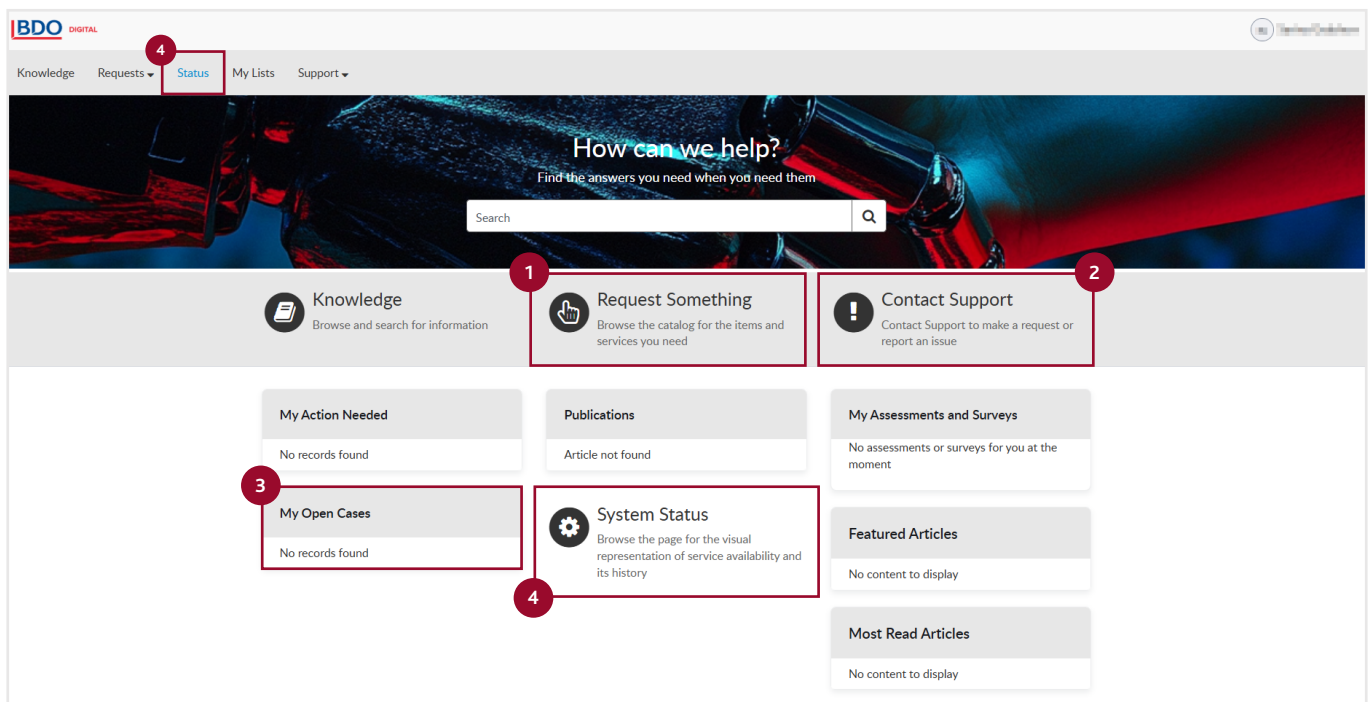


# Überblick, Hinweise & Tipps

## Allgemein

### Überblick über das Portal

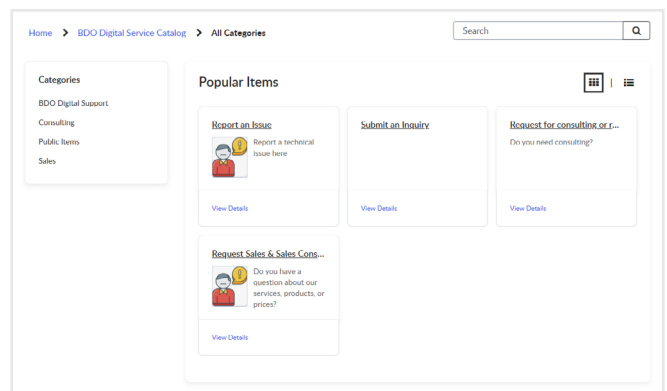
Die Startseite bietet Direktzugriff auf die wichtigsten Funktionen. Die nachfolgenden Bereiche unterstützen Sie im täglichen Arbeiten:



1

### «Etwas anfordern»

Über «Etwas anfordern» können Sie ein Problem melden, eine Anfrage einreichen oder eine Beratung anfordern. Sobald Sie Ihre Anfrage erfassen, wird diese als Case an BDO Digital übermittelt und von unserem Team weiterbearbeitet.



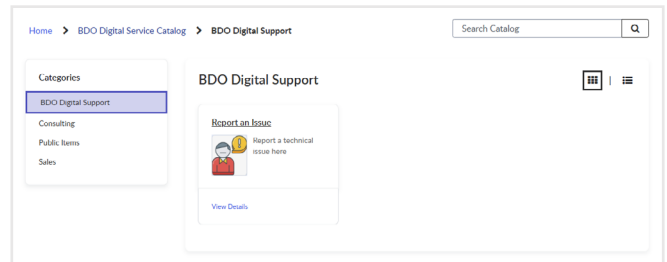
# Überblick, Hinweise & Tipps

## Allgemein

2

### «Hilfe erhalten»

Unter «Hilfe erhalten» können Sie Unterstützung anfordern, wenn etwas nicht wie erwartet funktioniert. Sie können ein Case erstellen und Ihr Anliegen wird direkt an das zuständige Supportteam übermittelt.



3

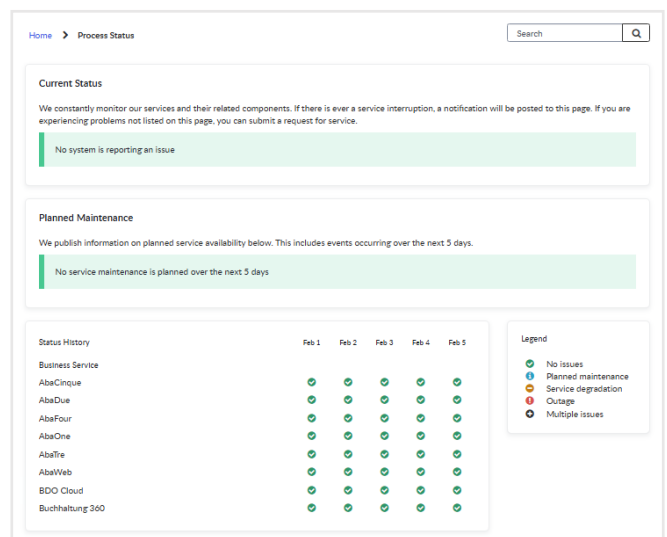
### «Meine offenen Cases»

Unter «Meine offenen Cases» finden Sie alle Ihre aktuell offenen Anfragen und Cases. Sie können dort den Status Ihres Anliegens einsehen, Rückfragen beantworten, zusätzliche Informationen hochladen und den bisherigen Verlauf nachvollziehen. Dadurch behalten Sie jederzeit den Überblick über die Bearbeitung Ihrer Anliegen.

4

### «System Status»

Im Bereich «System Status» im Customer Service Portal sehen Sie, ob die Systeme von BDO Digital verfügbar sind, ob geplante Wartungen anstehen oder Störungen vorliegen. Prüfen Sie den Systemstatus vor der Case-Erstellung.



# Fallbearbeitung (Cases)

# Erstellung eines Cases

## Fallbearbeitung (Cases)

### Schritt-für-Schritt-Anleitung

So erstellen Sie einen Case Schritt für Schritt:

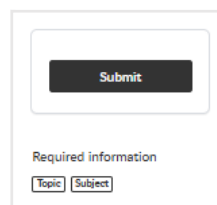
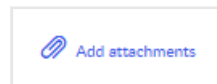
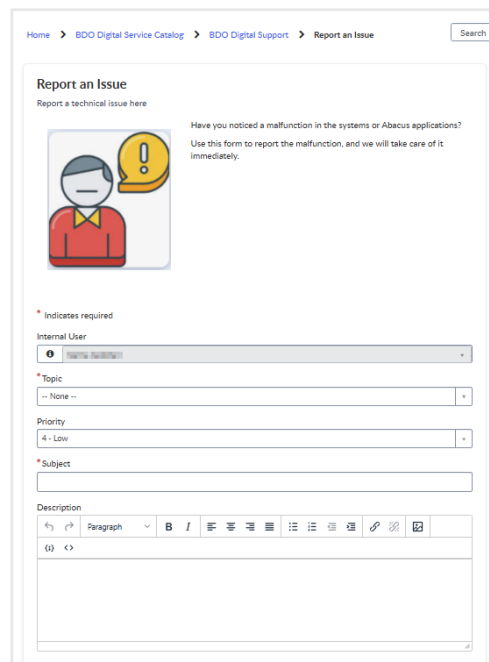
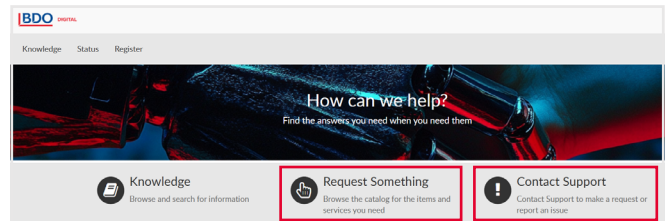
- 1

Wählen Sie «Etwas anfordern» oder «Hilfe erhalten» auf der Startseite des Portals aus.
  
- 2

Füllen Sie das Formular möglichst detailliert aus. Wählen Sie eine Kategorie aus, die Ihr Anliegen am besten beschreibt. Diese Auswahl hilft dabei, Ihr Case direkt an das zuständige Team weiterzuleiten. Je genauer die gewählte Kategorie passt, desto schneller kann Ihr Anliegen bearbeitet werden und desto weniger Rückfragen entstehen.
  
- 3

Fügen Sie bei Bedarf Anhänge (Screenshots & Dokumente) hinzu.
  
- 4

Klicken Sie auf «Absenden». Sie erhalten eine Bestätigung und eine Case-Nummer.



# Case-Management

## Fallbearbeitung (Cases)

**Hinweis:** Sobald sich etwas an Ihrem Case ändert – z. B. eine Rückfrage, ein Update oder eine Lösung – erhalten Sie automatisch eine Benachrichtigung im Portal und via E-Mail.

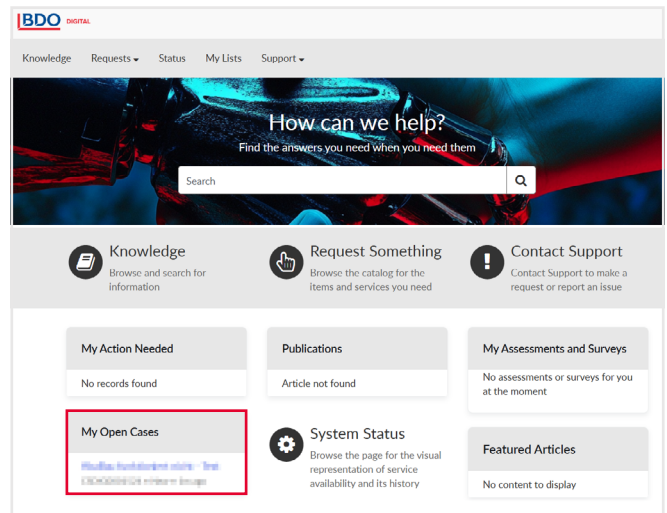
### Aufrufen eines Cases

Unter «Meine offenen Cases» finden Sie alle aktuell offenen Cases, die Sie erfasst haben. Wählen Sie Ihren gewünschten Case aus, um detailliertere Informationen zum Case zu erhalten.

In dieser Ansicht können Sie:

- ▶ den aktuellen Status Ihres Cases einsehen
- ▶ nachverfolgen, welche Schritte bereits erfolgt sind
- ▶ offene Rückfragen erkennen
- ▶ die gesamte Kommunikation zum Case einsehen

Die Übersicht hilft Ihnen, den Bearbeitungsstand Ihrer Anliegen jederzeit transparent nachzuvollziehen.



### Bedeutung der Status

Der Status des Cases kann unterschiedliche Stadien aufweisen:

Status	Beschreibung
New	Ihr Case wurde erfolgreich erstellt und wartet darauf, einem Mitarbeitenden von BDO Digital zugewiesen zu werden.
Open	Ihr Case wird derzeit aktiv von BDO Digital bearbeitet. Falls nötig, erhalten Sie Rückfragen per Portal oder E-Mail.
Awaiting Info	Es wird auf eine Rückmeldung von Ihnen gewartet.
Resolved	Für Ihren Case wurde eine Lösung bereitgestellt. Bitte prüfen Sie die Lösung – wenn Ihr Anliegen erledigt ist, können Sie den Case schliessen. Falls etwas nicht funktioniert, können Sie die Lösung ablehnen und der Case erhält wieder den Status «Open».
Closed	Ihr Case ist abgeschlossen. Sie können ihn weiterhin zur Einsicht öffnen. Bei weiteren Kommentaren wird der Case nicht wieder geöffnet.

# Case-Management

## Fallbearbeitung (Cases)

### Kommunikation im Case

Wenn unser Supportteam weitere Informationen benötigt, erhalten Sie eine Rückfrage direkt im Case. Diese erscheint im Bereich Benachrichtigungen im Customer Service Portal, sowie zusätzlich per E-Mail.

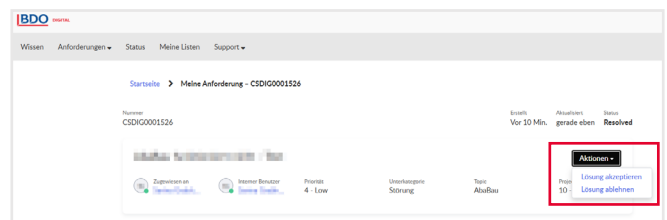
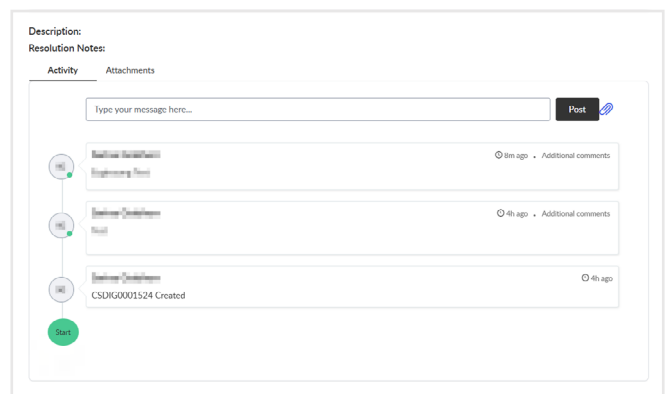
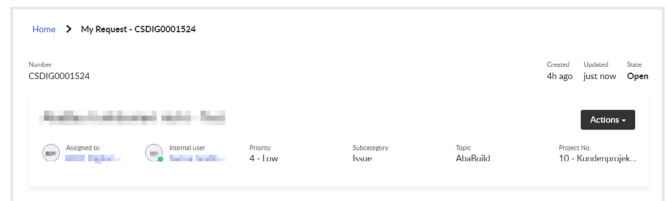
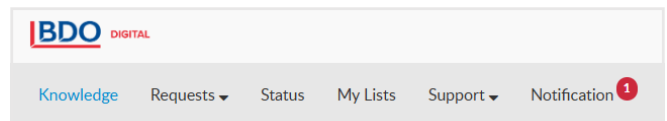
Sie können die Rückfrage direkt im Case beantworten, indem Sie im Kommunikationsbereich einen Kommentar erfassen oder bei Bedarf Dokumente und Screenshots anhängen.

**1** Wählen Sie den entsprechenden Case aus.

**2** Verfassen Sie Ihre Nachricht und klicken Sie auf «Veröffentlichen».

### Beantwortung einer Lösung

Wird Ihnen vom Digital Customer Care eine Lösung vorgeschlagen, können Sie diese über «Aktionen» akzeptieren oder ablehnen.



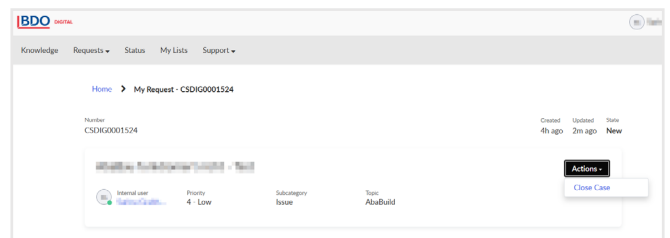
# Case-Management

## Fallbearbeitung (Cases)

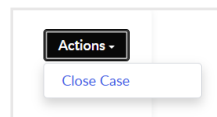
### Schliessung eines Cases (durch Kundin/Kunden)

Wenn Ihr Anliegen gelöst wurde, können Sie den Case jederzeit selbst schliessen:

- 1 Wählen Sie den entsprechenden Case aus.



- 2 Klicken Sie auf «Aktionen» und anschliessend auf «Case schliessen».



### Automatische Schliessung des Cases bei ausbleibender Rückmeldung

Der Case wird automatisch nach **fünf Tagen** geschlossen, sofern auf eine Rückmeldung gewartet wird und wir Ihrerseits keine Antwort erhalten.

# Benutzer- & Sicherheitseinstellungen

# Benutzerverwaltung

## Benutzer- & Sicherheitseinstellungen

### Übersicht der Rollen

Im Customer Service Portal stehen verschiedene Rollen zur Verfügung. Sie unterscheiden sich durch ihre Berechtigungen:

Rolle	Case-Einsicht	Cases für andere erstellen	Kontakt-/Benutzerverwaltung	Besonderheiten
<b>Customer Admin</b>	Alle Unternehmens-Cases + Payroll-Cases anderer (falls für sie erstellt)	✓	✓	Umfangreichste Rechte auf Kundenseite
<b>Customer Case Manager</b>	Eigene Cases + Payroll-Cases anderer (falls für sie erstellt)	✓	✗	Für internes Case-Management geeignet
<b>Contact (Standard)</b>	Nur eigene Cases + eigene Payroll-Cases	✗	✗	Reguläre Benutzerrolle

### Customer Admin

Der **Customer Admin** besitzt die umfassendsten Berechtigungen. Er verwaltet sowohl Benutzerinnen und Benutzer als auch Cases im Customer Service Portal.

Bereich	Beschreibung
<b>Case-Verwaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Eigene Cases einsehen</li> <li>▶ Eigene Abacus Payroll-Cases einsehen</li> <li>▶ Cases für andere erstellen</li> <li>▶ Cases anderer einsehen (nur Payroll-Cases, wenn im Auftrag erstellt)</li> </ul>
<b>Kontakt-/Benutzerverwaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Registrierungsanfragen bewilligen / ablehnen</li> <li>▶ Erweiterte Rollen zuweisen / löschen</li> <li>▶ Zutrittsberechtigungen aktivieren / deaktivieren</li> </ul>
<b>Rollencharakteristik</b>	Umfangreichste Rolle auf Kundenseite

# Benutzerverwaltung

## Benutzer- & Sicherheitseinstellungen

### Customer Case Manager

Der **Customer Case Manager** hat vollen Einblick in alle Cases des Unternehmens und unterstützt bei der internen Koordination von Supportanfragen.

Bereich	Beschreibung
Case-Verwaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Eigene Cases einsehen</li> <li>▶ Eigene Abacus Payroll-Cases einsehen</li> <li>▶ Alle Cases des Unternehmens einsehen</li> <li>▶ Cases für andere erstellen und einsehen</li> <li>▶ Payroll-Cases von anderen sehen, wenn im Auftrag erstellt</li> </ul>
Administration	Keine administrativen Rechte
Rolle geeignet für	Personen, die intern Supportanfragen koordinieren

### Contact (Standard)

Der **Contact** ist die Standardrolle, mit der eigene Cases erstellt und verwaltet werden können.

Bereich	Beschreibung
Case-Verwaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Eigene Cases einsehen</li> <li>▶ Eigene Abacus Payroll-Cases einsehen</li> </ul>
Administration	Keine administrativen Rechte
Rolle geeignet für	Standardnutzer ohne Admin-Aufgaben

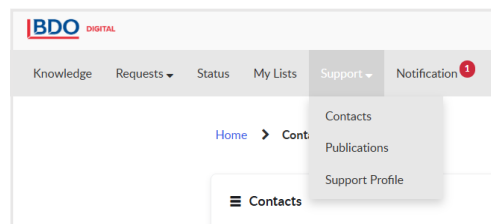
# Benutzerverwaltung

## Benutzer- & Sicherheitseinstellungen

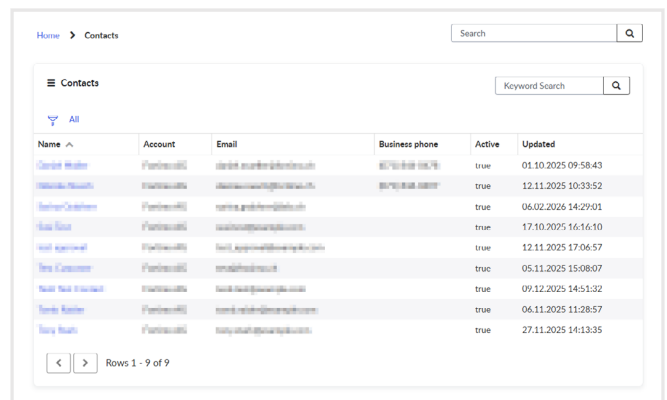
### Erfassung & Deaktivierung neuer Benutzer

Als Customer Admin können Sie Benutzer sperren, zum Beispiel bei einem Austritt. Gesperrte Benutzer können sich nicht mehr anmelden, bleiben aber weiterhin in Auswahllisten im Portal sichtbar.

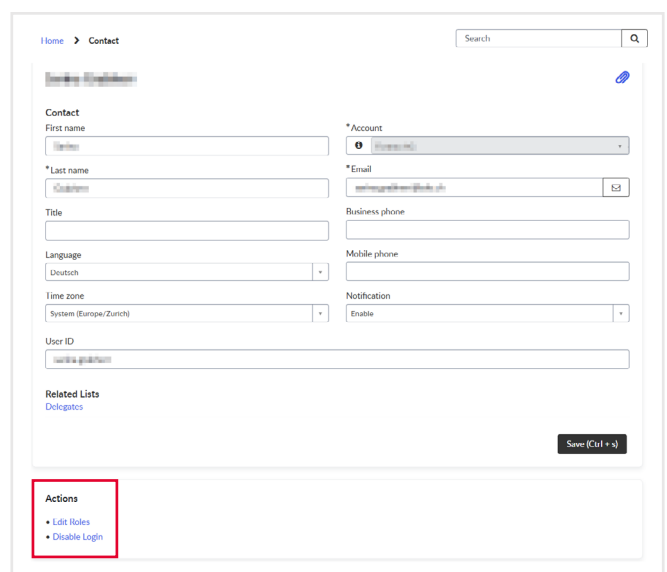
**1** Klicken Sie auf «Support» und anschliessend auf «Contacts».



**2** Wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus, den Sie deaktivieren möchten.



**3** Wählen Sie die gewünschte Option unter den «Aktionen» aus.

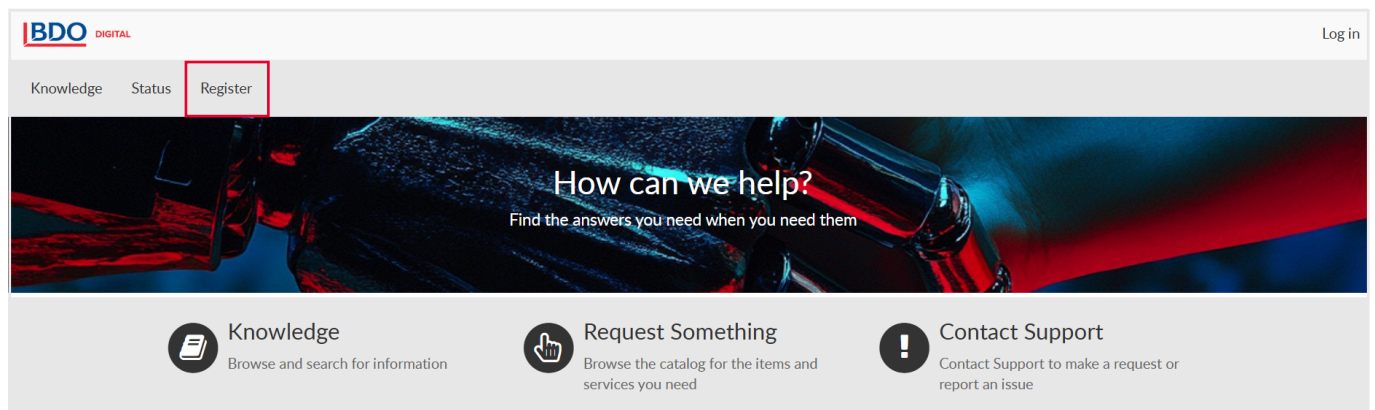


# Benutzerverwaltung

## Benutzer- & Sicherheitseinstellungen

### Self-Registration von Mitarbeitenden

Falls weitere Mitarbeitende Ihres Unternehmens Zugang zum Customer Service Portal benötigen, können sich diese direkt über die Login-Seite registrieren. Nach dem Absenden der Registrierung erhält der Customer Admin Ihres Unternehmens eine Benachrichtigung und kann die Anfrage bewilligen oder ablehnen. Erst nach der Bewilligung erhält der Benutzer Zugang zum Portal. Die Mitarbeitenden Ihres Unternehmens benötigen dazu den Registrierungscode Ihres Unternehmens. Dieser ist in Ihrem Anschreiben ersichtlich.



The screenshot shows the BDO Digital Customer Service Portal interface. At the top left is the BDO DIGITAL logo. In the top right corner, there is a "Log in" link. Below the logo, there is a navigation menu with three items: "Knowledge", "Status", and "Register". The "Register" item is highlighted with a red rectangular box. Below the navigation menu is a large banner image with a dark, abstract background. The banner contains the text "How can we help?" in a large, white font, and below it, in a smaller white font, "Find the answers you need when you need them". Below the banner is a row of three service cards. Each card has an icon in a circle, a title, and a brief description. The first card has a document icon, the title "Knowledge", and the description "Browse and search for information". The second card has a hand cursor icon, the title "Request Something", and the description "Browse the catalog for the items and services you need". The third card has an exclamation mark icon, the title "Contact Support", and the description "Contact Support to make a request or report an issue".

# Datenschutz & Sicherheit

## Benutzer- & Sicherheitseinstellungen

### Umgang mit sensiblen Daten

Im Case dürfen **keine Passwörter**, **vertraulichen Dokumente** oder **besonders schützenswerte Daten** enthalten sein. Wenn solche Informationen notwendig sind, wenden Sie sich telefonisch an den Digital Customer Care.

### Datenspeicherung

Ihre Daten werden in sicheren Rechenzentren in der Schweiz gespeichert. Die Speicherung erfolgt nach hohen Sicherheitsstandards, inklusive Verschlüsselung und regelmässigen Backups.

Eine nachträgliche vollständige Löschung einzelner Cases ist aufgrund dieser Backup-Struktur technisch nicht möglich.

Auf Ihre Daten können nur autorisierte Mitarbeitende von BDO Digital Customer Care und BDO IT zugreifen. Der Zugriff ist durch rollenbasierte Berechtigungen (AD-Gruppen), Single-Sign-On (SSO) abgesichert. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht, ausser dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

# Hilfe & Support

# Hinweise zu Supportanfragen

## Hilfe & Support

### Kontaktmöglichkeiten des Digital Customer Care

Für Supportanfragen steht Ihnen unser Digital Customer Care zur Verfügung:

▶ **Ticket erstellen:**

**ZUM CUSTOMER SERVICE PORTAL**

▶ **Telefon:** 0800 236 236

▶ **E-Mail:** [dcc@bdo.ch](mailto:dcc@bdo.ch)

### Richtige Wahl des Kontaktwegs

Damit Ihre Anliegen effizient bearbeitet werden können, stehen Ihnen je nach Art der Anfrage unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung. Nachfolgend finden Sie eine Übersicht, in welchen Fällen Sie welchen Kanal verwenden sollten.

1

#### Customer Service Portal

Nutzen Sie das Customer Service Portal insbesondere in folgenden Situationen:

- ▶ für sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit **BDO-Digital-Services**
- ▶ wenn Sie ein **neues Ticket (Case)** erfassen möchten
- ▶ bei **Rückfragen, Status-Updates** oder **technischen Problemen** zu **bestehenden Tickets**

2

#### Telefonischer Kontakt

Wenden Sie sich telefonisch an uns, wenn:

- ▶ Sie **keinen Zugriff** auf das **Customer Service Portal** haben
  - ▶ eine **Störung** das **Portal** selbst betrifft
-



# Noch Fragen?

Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Ticket erstellen  
Telefon  
E-Mail

[Customer Service Portal](#)  
0800 236 236  
dcc@bdo.ch

**IBDO**