

Kundenportal

Benutzeranleitung

Von: **Lucas De Jesus Sousa**
Für : Kundinnen und Kunden

Date: 03/08/2026
Version : 1.0

Inhalt

1	ZWECK, GELTUNGSBEREICH UND VORAUSSETZUNGEN	4
1.1	Voraussetzungen	4
1.2	Grundprinzipien der Bedienung	4
2	ANMELDEN	5
3	STARTSEITE UND NAVIGATION	6
3.1	Bereiche der Startseite	6
4	GLOBALE SUCHE	6
4.1	Suchoperatoren	7
5	NEWS LESEN UND FILTERN	7
5.1	News nach Zeitraum und Tags filtern	8
5.2	Beitrag lesen	8
6	RECHNUNGEN SUCHEN, PRÜFEN UND ÖFFNEN	9
6.1	Rechnung finden	9
6.2	Rechnungen filtern	9
6.3	Rechnungsdetails prüfen	10
6.4	Rechnungs-PDF öffnen	11
7	TICKETS UND SUPPORT	11
7.1	Neues Anliegen starten	11
7.2	Vorhandenes Ticket öffnen	12
7.3	Ticketdetails verstehen	12
7.4	Kommentar und Anlage hinzufügen	12
8	LOGINS VERWALTEN	13
8.1	Benutzerübersicht	13
8.2	Berechtigungen bearbeiten	14
8.3	Externen Benutzer einladen	14
9	PROFIL, PASSWORT UND ZWEI-FAKTOR-AUTHENTIFIZIERUNG	15
9.1	Persönliche Daten	15
9.2	Passwort ändern	15
9.3	Zwei-Faktor-Authentifizierung einrichten	16

10	ABMELDEN, SICHERHEIT UND FEHLERBEHEBUNG.....	16
10.1	Sicher abmelden.....	16
10.2	Sicherheitsregeln	16
10.3	Häufige Probleme.....	17
10.4	Support kontaktieren	17
10.5	Angaben für eine schnelle Bearbeitung	17

1 Zweck, Geltungsbereich und Voraussetzungen

Diese Anleitung richtet sich an Kundinnen und Kunden, die das Kundenportal von Logico Solutions AG verwenden. Sie beschreibt die im bereitgestellten Schulungsvideo gezeigten Abläufe: Anmeldung, Navigation, News, Rechnungen, Tickets, Benutzerverwaltung sowie Profil- und Sicherheitsfunktionen.

1.1 Voraussetzungen

- **Benutzerkonto:** Sie benötigen eine persönliche Einladung beziehungsweise ein bereits aktiviertes Portal-Login.
- **Aktueller Browser:** Verwenden Sie eine aktuelle Version von Microsoft Edge, Google Chrome oder einem vergleichbaren Browser.
- **Berechtigungen:** Menüpunkte und Daten werden nur angezeigt, wenn Ihr Benutzerkonto dafür freigeschaltet ist.
- **E-Mail-Zugriff:** Für Einladungen, Passwortzurücksetzung und die Zwei-Faktor-Authentifizierung muss die hinterlegte E-Mail-Adresse erreichbar sein.

1.2 Grundprinzipien der Bedienung

Bereich	Beschreibung
Linke Navigation	Wechselt zwischen Startseite, News, Rechnungen, Tickets und – bei entsprechender Rolle – Logins verwalten.
Globale Suche	Durchsucht portalweit unter anderem Rechnungen, Tickets und Anlagen.
Filter	Grenzen Listen nach Zeitraum, Status, Typ, Tags oder weiteren Kriterien ein.
Aktionsschaltflächen	Öffnen Details, Dokumente, Bearbeitungsdialoge oder neue Anfragen.

Wichtig

Verwenden Sie nach Möglichkeit immer Ihr persönliches Login. Gemeinsame Konten erschweren die Nachvollziehbarkeit und sollten vermieden werden.

2 Anmelden

Auf der Anmeldeseite identifizieren Sie sich mit Ihrem persönlichen Benutzerkonto.

- 1 **Benutzername eingeben:** Tragen Sie den Benutzernamen beziehungsweise die hinterlegte E-Mail-Adresse in das erste Feld ein.
- 2 **Passwort eingeben:** Erfassen Sie Ihr persönliches Passwort im zweiten Feld.
- 3 **Anmelden:** Klicken Sie auf «Anmelden». Nach erfolgreicher Prüfung wird die Startseite geöffnet.
- 4 **Sprache prüfen:** Über die Sprachauswahl können Sie die gewünschte Portalsprache einstellen.

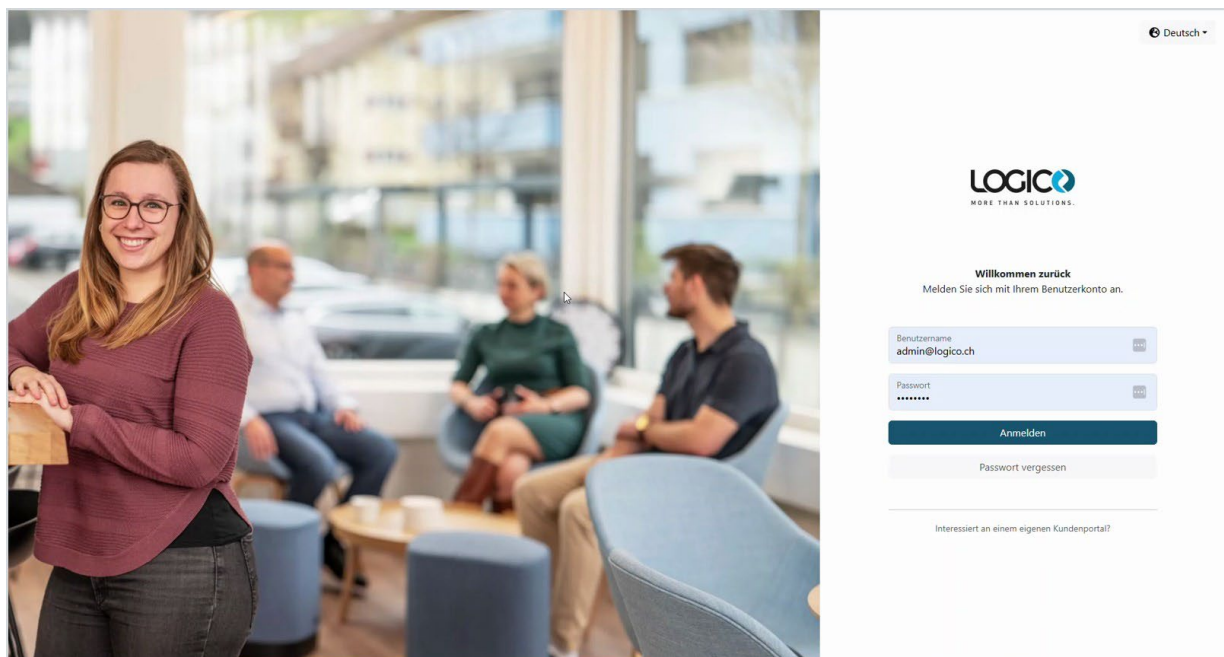


Abbildung 1: Anmeldeseite des Kundenportals

Passwort vergessen?

Klicken Sie auf «Passwort vergessen», wenn Sie Ihr Passwort nicht mehr kennen. Folgen Sie anschließend den Anweisungen, die an Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet werden.

3 Startseite und Navigation

Nach der Anmeldung erscheint die Startseite. Sie bietet einen schnellen Überblick über offene Themen und dient als Ausgangspunkt für alle Portalbereiche.

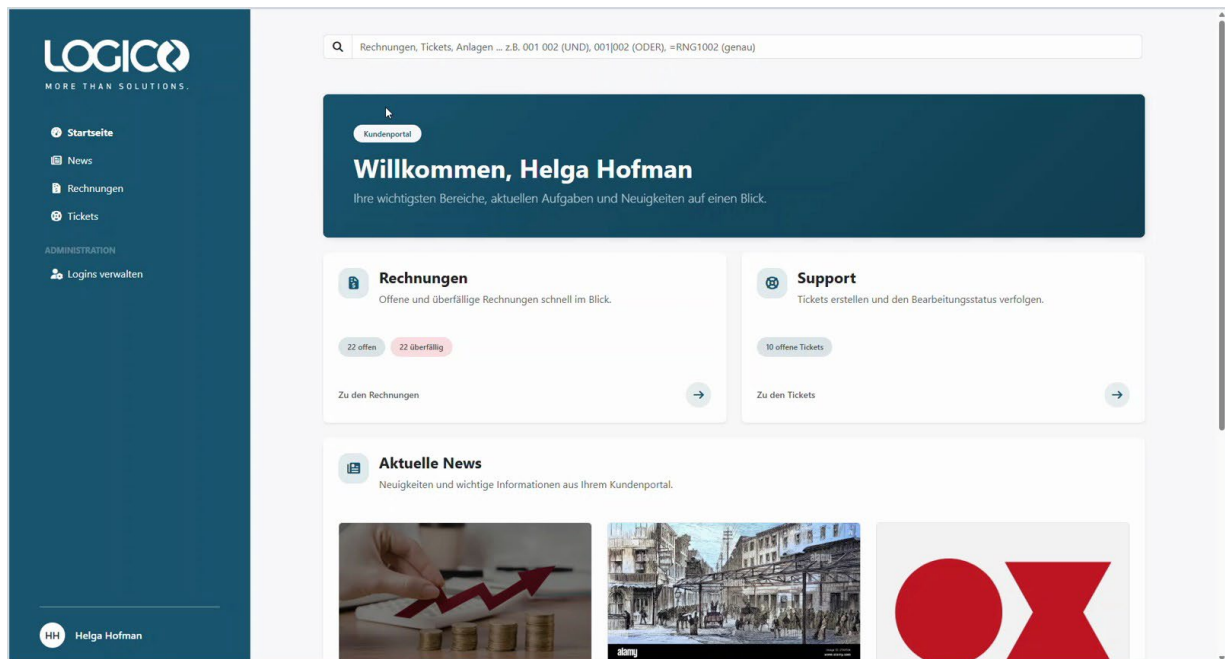


Abbildung 2: Startseite mit Navigation, Übersichtskarten und aktuellen News

3.1 Bereiche der Startseite

- **Rechnungen:** Zeigt auf einen Blick offene beziehungsweise überfällige Rechnungen und führt zur Rechnungsliste.
- **Support:** Führt zu Ihren Tickets und zeigt den aktuellen Bearbeitungsstand.
- **Aktuelle News:** Zeigt neue Informationen und Mitteilungen aus dem Kundenportal.
- **Benutzerprofil:** Unten links erreichen Sie Ihr Profil und die persönlichen Sicherheitseinstellungen.

4 Globale Suche

Das Suchfeld am oberen Seitenrand steht in allen Portalbereichen zur Verfügung. Es durchsucht unter anderem Rechnungen, Tickets und Anlagen.

- 1 **Suchbegriff erfassen:** Geben Sie beispielsweise eine Rechnungsnummer, Ticketnummer oder einen passenden Begriff ein.
- 2 **Treffer prüfen:** Während der Eingabe öffnet sich eine Trefferliste, gruppiert nach den verfügbaren Ergebnisarten.
- 3 **Ergebnis öffnen:** Klicken Sie auf den gewünschten Treffer, um direkt zur Detailansicht zu wechseln.

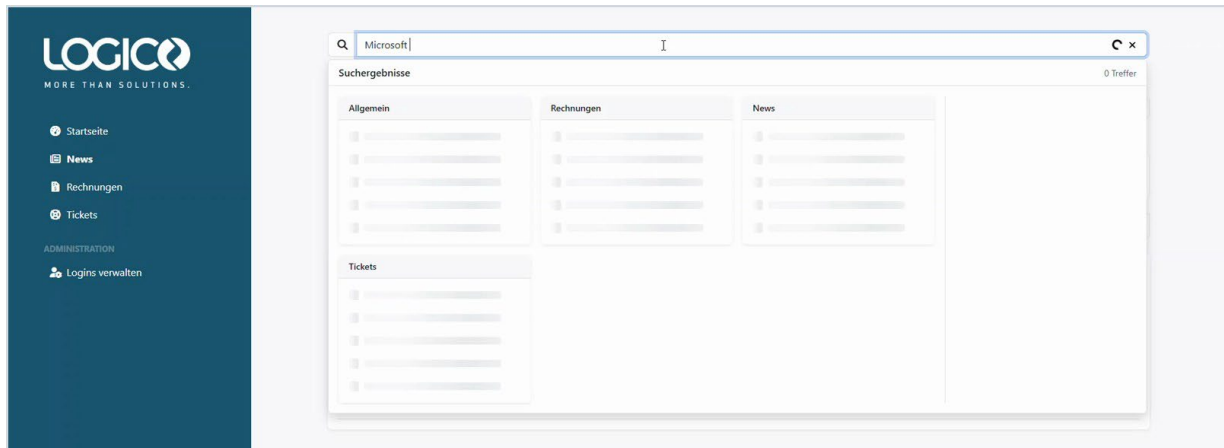


Abbildung 3: Portalweite Suche mit Trefferliste

4.1 Suchoperatoren

- **UND-Suche:** Mehrere Begriffe mit Leerzeichen eingeben, zum Beispiel «001 002».
- **ODER-Suche:** Begriffe mit einem senkrechten Strich verbinden, zum Beispiel «001|002».
- **Exakte Suche:** Dem Suchwert ein Gleichheitszeichen voranstellen, zum Beispiel «=RNG1002».

5 News lesen und filtern

Im Bereich «News» finden Sie Neuigkeiten und wichtige Informationen, die für die Nutzung Ihrer Lösungen oder für Ihre Zusammenarbeit mit Logico relevant sind.

- 1 News öffnen:** Wählen Sie in der linken Navigation «News».
- 2 Liste durchsuchen:** Nutzen Sie das Feld «News durchsuchen», um Titel oder Begriffe einzugrenzen.
- 3 Beitrag öffnen:** Klicken Sie auf den Titel des gewünschten Beitrags.

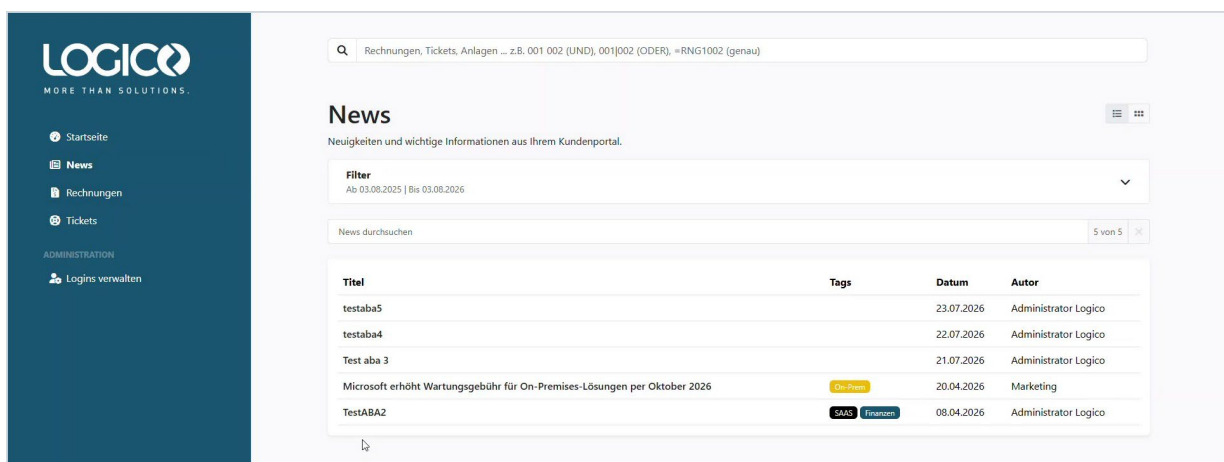


Abbildung 4: News-Übersicht mit Suchfeld, Tags, Datum und Autor

Tipp

Die farbigen Tags helfen Ihnen, Beiträge nach Themen wie Finanzen, On-Premises oder SaaS einzuordnen.

5.1 News nach Zeitraum und Tags filtern

- 1 Filter aufklappen:** Klicken Sie im Filterbereich auf den Pfeil.
- 2 Zeitraum festlegen:** Wählen Sie «Datum von» und «Datum bis».
- 3 Tags auswählen:** Aktivieren Sie einen oder mehrere thematische Tags.
- 4 Anwenden:** Klicken Sie auf «Anwenden». Mit «Zurücksetzen» entfernen Sie die gesetzten Filter.

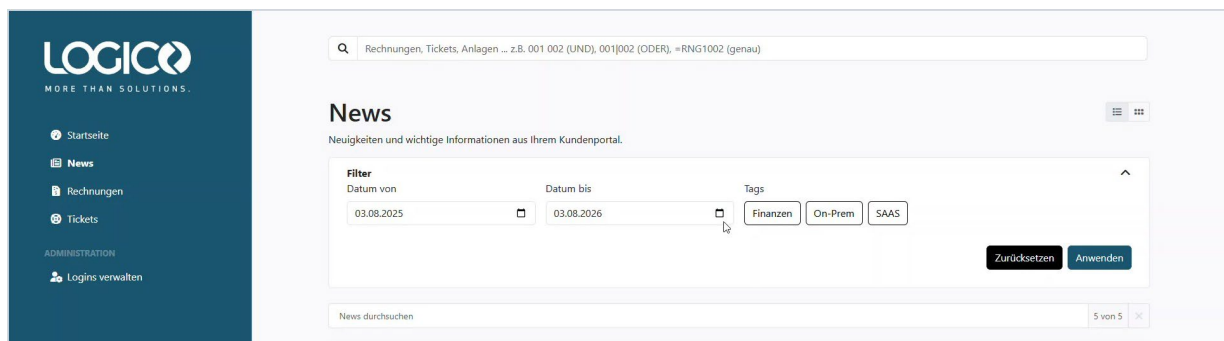


Abbildung 5: Aufgeklappter News-Filter mit Zeitraum und Tags

5.2 Beitrag lesen

In der Detailansicht sehen Sie den vollständigen Artikel. Lesen Sie Hinweise, Termine und weiterführende Informationen vollständig, da News-Beiträge wichtige Änderungen oder Handlungsbedarf enthalten können.

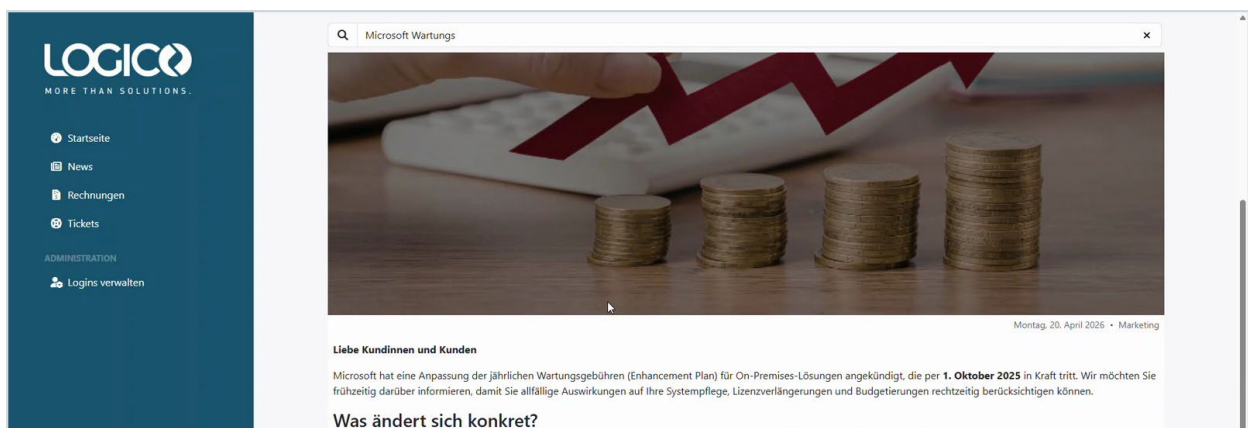


Abbildung 6: Geöffneter News-Beitrag

6 Rechnungen suchen, prüfen und öffnen

Der Bereich «Rechnungen» stellt die für Ihr Unternehmen verfügbaren Rechnungen zentral bereit. Sie können Einträge suchen, filtern, Details aufklappen und das Rechnungsdokument öffnen.

Nr.	Belegnr.	Belegdatum	Fälligkeitsdatum	Betrag (MW)	Aktionen
2012	SRG10010	01.01.2025	15.01.2025	1'163.15	...
2015	SRG10011	01.01.2025	15.01.2025	1'292.40	...
2021	SRG10012	01.01.2025	15.01.2025	1'163.15	...

Abbildung 7: Rechnungsübersicht mit Liste und Aktionen

6.1 Rechnung finden

- **Suchfeld:** Erfassen Sie eine Rechnungs-, Beleg- oder Referenznummer.
- **Liste:** Prüfen Sie insbesondere Belegdatum, Fälligkeitsdatum, Betrag und Status.
- **Aktionen:** Verwenden Sie die Schaltflächen am rechten Rand, um Details oder das Dokument zu öffnen.

6.2 Rechnungen filtern

Klappen Sie den Filter auf, um die Rechnungsliste gezielt einzuschränken. Die verfügbaren Filter können je nach Portalversion und Berechtigung leicht variieren.

- 1 **Status auswählen:** Grenzen Sie die Liste beispielsweise auf offene oder bereits verarbeitete Rechnungen ein.
- 2 **Rechnungstyp auswählen:** Wählen Sie den gewünschten Typ oder lassen Sie «Alle» eingestellt.
- 3 **Zeitraum setzen:** Nutzen Sie die Datumsfelder, um nur Rechnungen aus einem bestimmten Zeitraum anzuzeigen.
- 4 **Filter anwenden:** Bestätigen Sie die Auswahl; setzen Sie den Filter zurück, wenn Sie wieder alle Einträge sehen möchten.

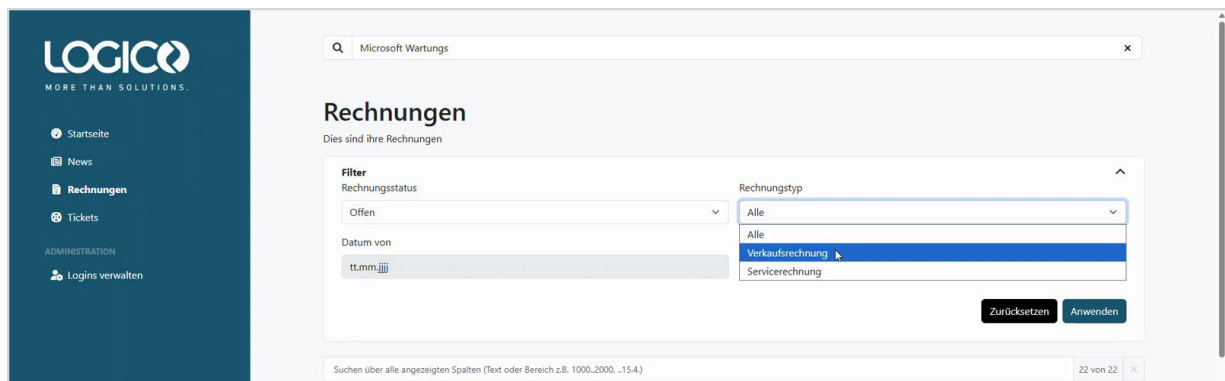


Abbildung 8: Rechnungsfiler nach Status, Typ und Zeitraum

Keine Rechnung sichtbar?

Entfernen Sie zuerst alle Filter und prüfen Sie anschliessend erneut. Fehlt die Rechnung weiterhin, kann dies an Ihrer Berechtigung oder der Zuordnung zu einer Kundennummer liegen.

6.3 Rechnungsdetails prüfen

Öffnen Sie einen Rechnungseintrag, um die zugehörigen Informationen direkt in der Liste einzublenden.

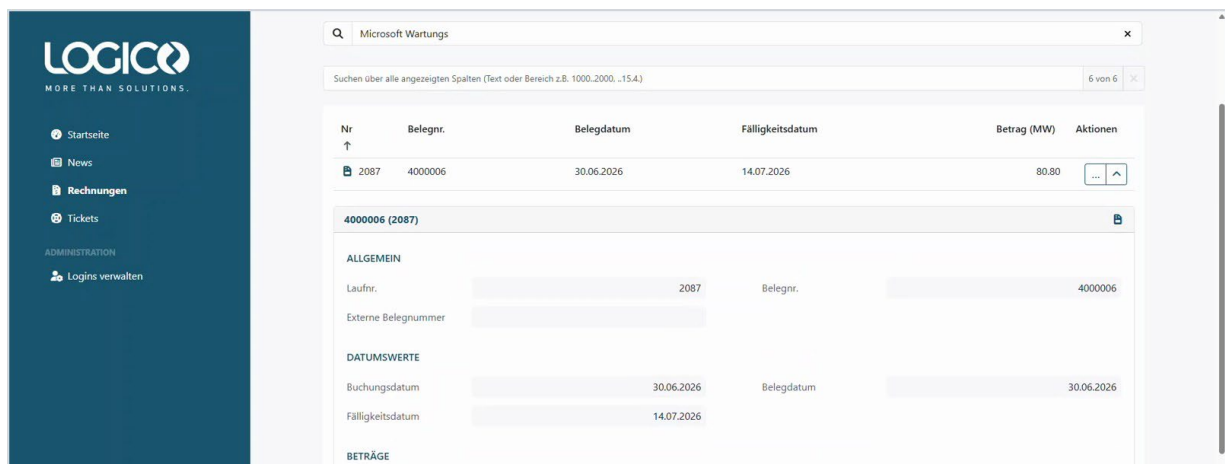


Abbildung 9: Aufgeklappte Rechnungsdetails

- **Allgemein:** Grunddaten und Referenzen zur Rechnung.
- **Datumswerte:** Beleg-, Buchungs- und Fälligkeitsdaten.
- **Beträge:** Nettobetrag, Mehrwertsteuer und Rechnungsbetrag.
- **Zahlungsinformationen:** Angaben zur Zahlung und zum offenen Betrag.
- **Zeilen:** Die einzelnen verrechneten Leistungen oder Artikel.

6.4 Rechnungs-PDF öffnen

Öffnen Sie über die Dokumentaktion das Rechnungs-PDF. Im integrierten PDF-Viewer können Sie durch die Seiten navigieren und – je nach Browser – das Dokument herunterladen oder drucken.

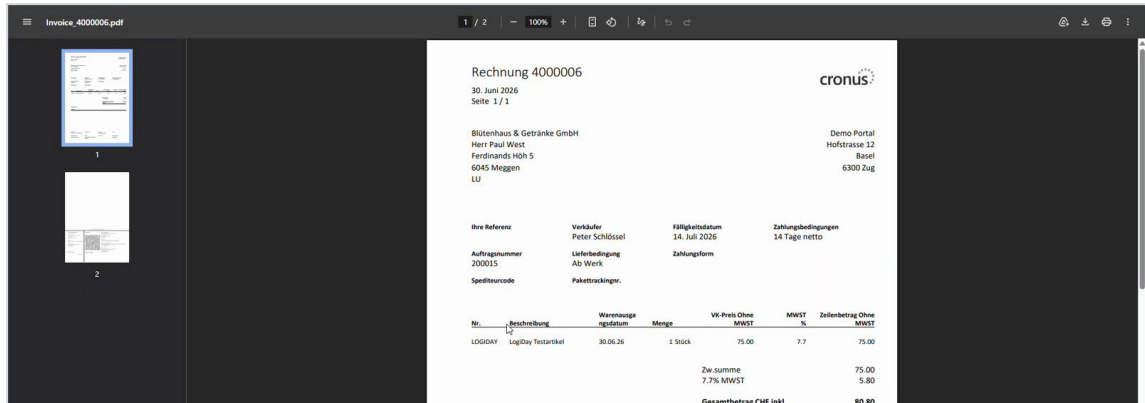


Abbildung 10: Rechnung im integrierten PDF-Viewer

7 Tickets und Support

Im Bereich «Tickets» erfassen und verfolgen Sie Supportanliegen. Die Liste zeigt Ihre Anfragen mit Art, Titel, Status, Erstelldatum und verfügbaren Aktionen.

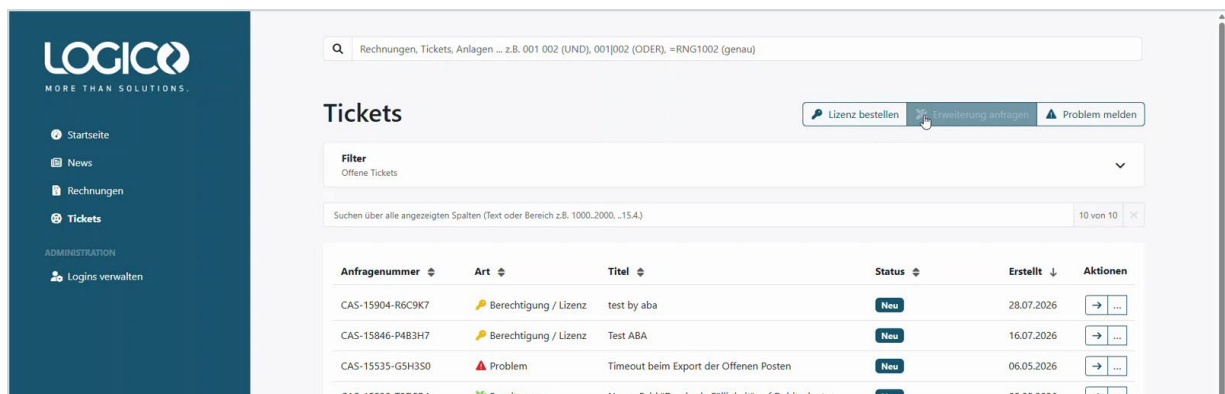


Abbildung 11: Ticketübersicht mit Status und Aktionen

7.1 Neues Anliegen starten

- **Lizenz bestellen:** Für Anfragen zu zusätzlichen oder geänderten Lizenzen.
- **Erweiterung anfragen:** Für neue Anforderungen oder funktionale Erweiterungen.
- **Problem melden:** Für Störungen, Fehler oder konkrete Supportfälle.

Gute Ticketbeschreibung

Beschreiben Sie Ausgangslage, erwartetes Verhalten, tatsächliches Verhalten und Dringlichkeit möglichst konkret. Ergänzen Sie relevante Beleg-, Benutzer- oder Prozessangaben und fügen Sie bei Bedarf einen Screenshot oder eine Datei an.

7.2 Vorhandenes Ticket öffnen

- 1 **Ticket suchen:** Nutzen Sie die Filter- beziehungsweise Suchmöglichkeiten der Ticketliste.
- 2 **Aktionsmenü öffnen:** Klicken Sie rechts in der betreffenden Zeile auf die Aktionsschaltfläche.
- 3 **Ticket öffnen:** Wählen Sie «Ticket öffnen». Je nach Status können weitere Aktionen, beispielsweise Stornieren oder Öffnen in einem neuen Fenster, verfügbar sein.

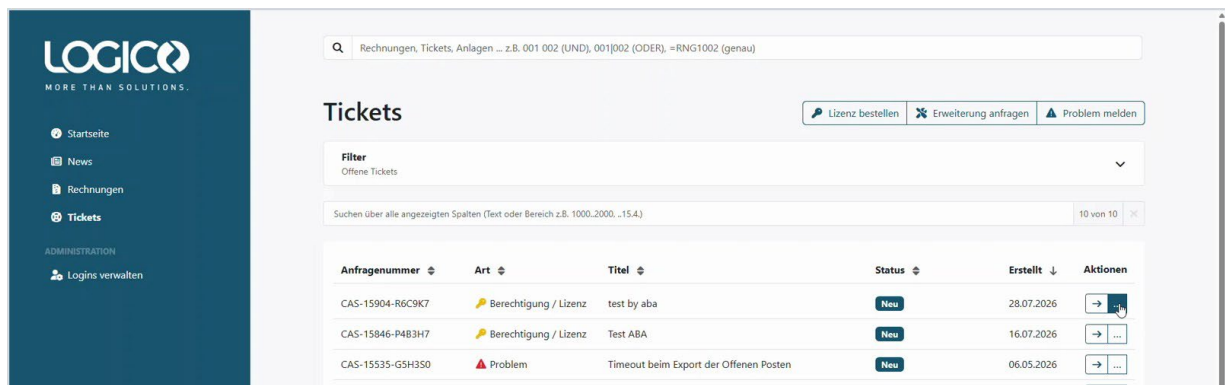


Abbildung 12: Aktionsmenü eines Tickets

7.3 Ticketdetails verstehen

Die Detailansicht enthält die allgemeinen Angaben, den Bearbeitungsstand, die Ticketbeschreibung und den Kommunikationsverlauf. Prüfen Sie hier den aktuellen Status und allfällige Rückfragen.

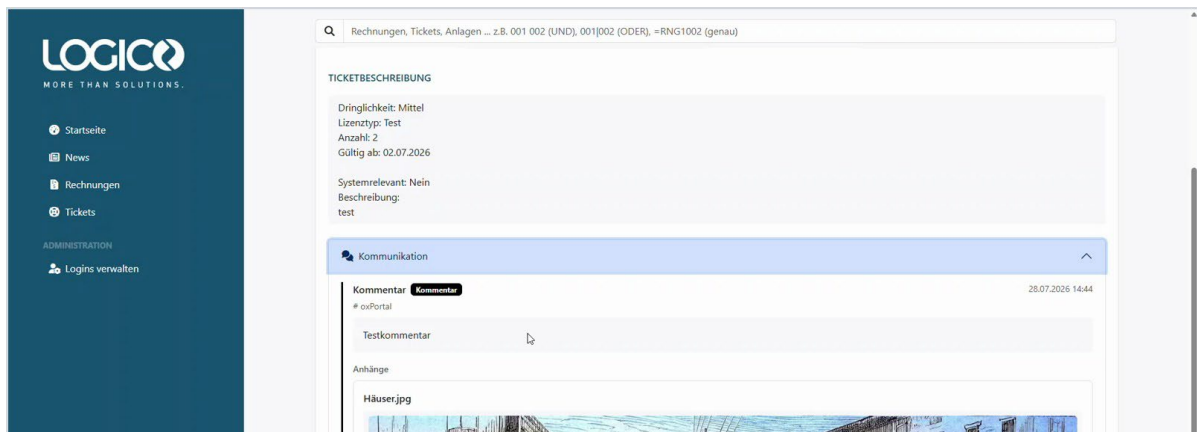


Abbildung 13: Ticketdetails mit Kommunikationsbereich

7.4 Kommentar und Anlage hinzufügen

- 1 **Kommentar erstellen:** Öffnen Sie im Ticket den Bereich «Kommunikation» und klicken Sie auf «Kommentar erstellen».
- 2 **Nachricht erfassen:** Schreiben Sie Ihre Ergänzung oder Antwort in das Kommentarfeld.
- 3 **Datei hinzufügen:** Wählen Sie bei Bedarf eine Anlage aus.
- 4 **Erstellen:** Klicken Sie auf «Erstellen», um den Kommentar dem Ticket hinzuzufügen. Mit «Abbrechen» schliessen Sie den Dialog ohne Änderung.

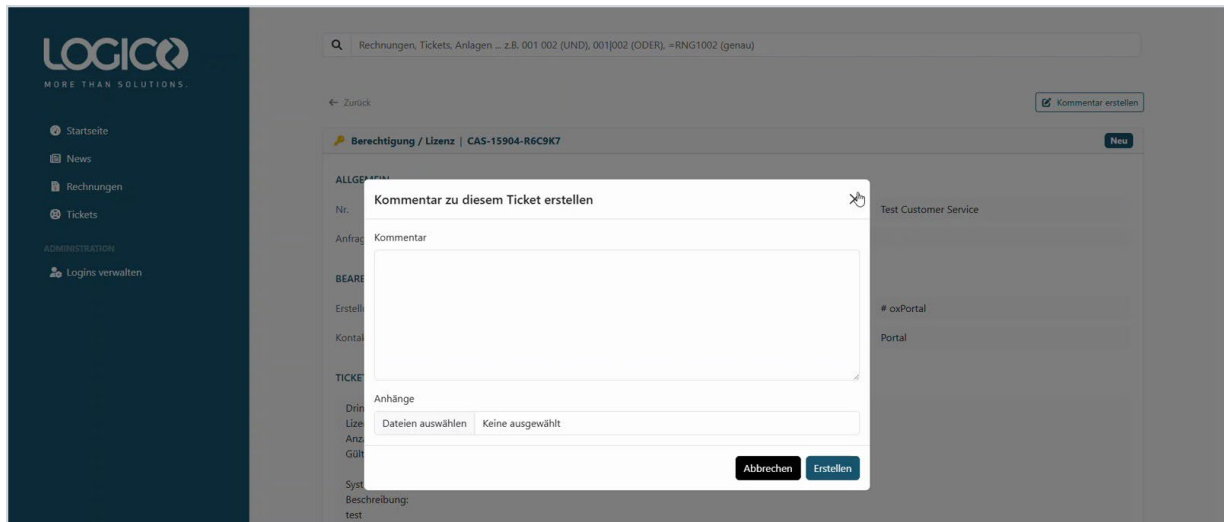


Abbildung 14: Dialog zum Erstellen eines Ticketkommentars

Nachvollziehbarkeit

Ergänzen Sie neue Informationen direkt im bestehenden Ticket, statt ein zweites Ticket zum gleichen Anliegen zu eröffnen. So bleibt der gesamte Verlauf an einem Ort.

8 Logins verwalten

Benutzerinnen und Benutzer mit administrativer Berechtigung sehen den Bereich «Logins verwalten». Dort werden die Portalzugänge des eigenen Unternehmens verwaltet.

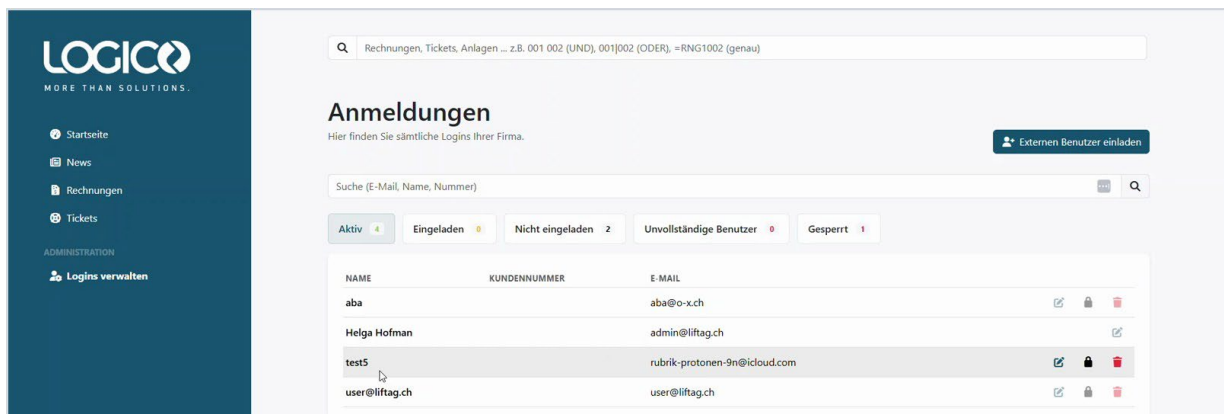


Abbildung 15: Übersicht «Anmeldungen» mit Benutzerstatus und Aktionen

8.1 Benutzerübersicht

- **Statusfilter:** Zeigen beispielsweise aktive, eingeladene, nicht eingeladene, unvollständige oder gesperrte Benutzer.
- **Suche:** Findet Benutzer über Name, Kundennummer oder E-Mail-Adresse.
- **Aktionen:** Erlauben – abhängig von Ihrer Rolle – das Bearbeiten von Berechtigungen oder weitere Verwaltungsaaktionen.

8.2 Berechtigungen bearbeiten

- Benutzer auswählen:** Öffnen Sie in der betreffenden Zeile die Berechtigungsaktion.
- Berechtigungen setzen:** Aktivieren oder deaktivieren Sie die benötigten Bereiche, beispielsweise Rechnungen und Support.
- Bestätigen:** Klicken Sie auf «Bestätigen». «Abbrechen» verwirft die Änderung.

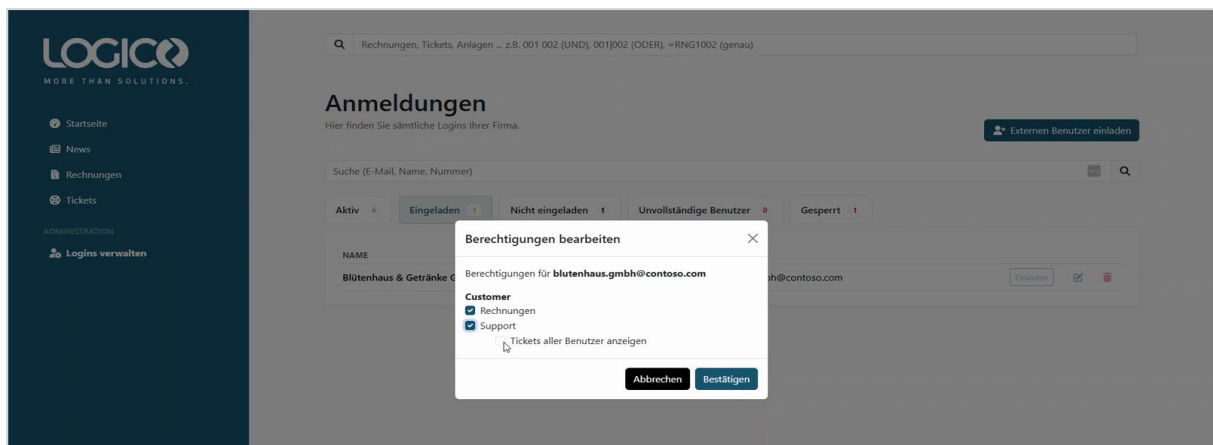


Abbildung 16: Dialog «Berechtigungen bearbeiten»

8.3 Externen Benutzer einladen

- Einladung starten:** Klicken Sie auf «Externen Benutzer einladen».
- Person erfassen:** Tragen Sie Name und E-Mail-Adresse vollständig und korrekt ein.
- Einladen:** Klicken Sie auf «Einladen». Die Person erhält die weiteren Schritte zur Aktivierung per E-Mail.

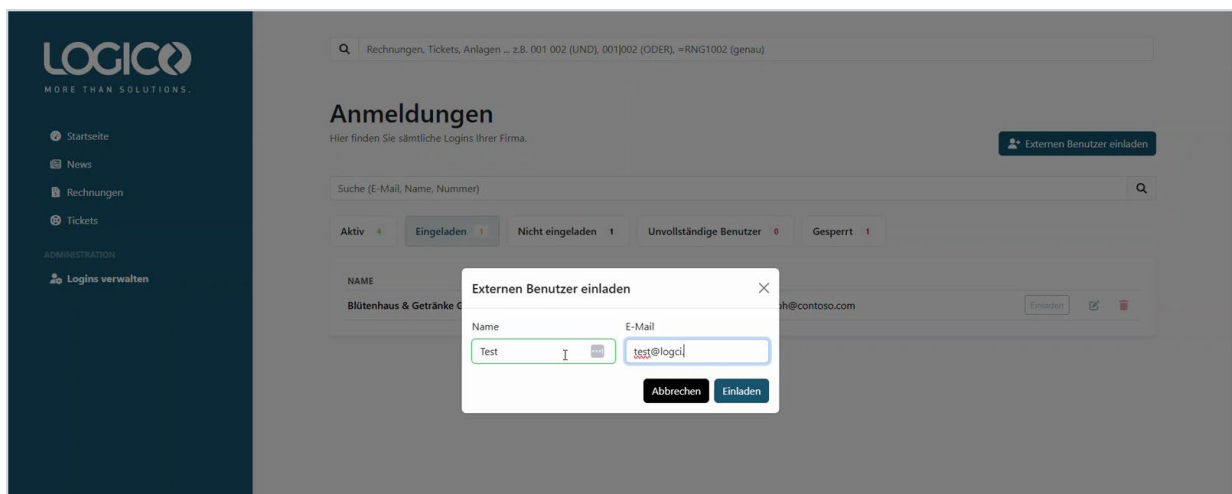


Abbildung 17: Dialog zum Einladen eines externen Benutzers

Berechtigungsprinzip

Erteilen Sie nur die Rechte, die eine Person für ihre Aufgabe benötigt. Prüfen Sie Zugänge regelmäßig und passen Sie diese bei Rollenwechsel oder Austritt zeitnah an.

9 Profil, Passwort und Zwei-Faktor-Authentifizierung

Über Ihr Benutzerprofil verwalten Sie persönliche Angaben, Ihr Passwort und die zusätzliche Anmeldesicherheit.

The screenshot shows the LOGICO user portal interface. On the left is a dark blue sidebar with the LOGICO logo and navigation links: Startseite, News, Rechnungen, Tickets, and an ADMINISTRATION section with Logins verwalten. The main content area has a search bar at the top with the text 'Rechnungen, Tickets, Anlagen ... z.B. 001 002 (UND), 001|002 (ODER), =RNG1002 (genau)'. Below the search bar is a 'Zurück' link and the title 'Profil'. A subtitle reads: 'Verwalten Sie Ihre persönlichen Daten, Ihr Passwort und Ihre Zwei-Faktor-Authentifizierung zentral an einem Ort.' There are three tabs: 'Persönliche Daten' (selected), 'Passwort ändern', and 'Zwei-Faktor-Authentifizierung'. The 'Persönliche Daten' tab shows a form with the title 'Persönliche Daten' and subtitle 'Aktualisieren Sie Ihre Kontaktdaten und prüfen Sie Ihre Stammdaten.' The form contains four fields: 'Benutzername' (admin@liftag.ch), 'Nummer' (KT000004), 'Id Dataverse' (6253abe9-6471-e911-a83c-000d3a2cd4e8), and 'Vor/Nachname' (Helga Hofman). A 'Speichern' button is at the bottom right of the form. The footer shows a user profile icon for 'HH Helga Hofman' and a copyright notice '© 2026 Object dynamix AG'.

Abbildung 18: Profil mit persönlichen Daten und Registerkarten

9.1 Persönliche Daten

- 1 **Profil öffnen:** Klicken Sie unten links auf Ihren Namen beziehungsweise das Benutzersymbol.
- 2 **Daten prüfen:** Kontrollieren Sie Benutzername, Nummer, Vorname, Nachname und weitere angezeigte Angaben.
- 3 **Änderungen speichern:** Passen Sie bearbeitbare Felder an und klicken Sie auf «Speichern».

9.2 Passwort ändern

Öffnen Sie die Registerkarte «Passwort ändern» und folgen Sie den dort angezeigten Eingabefeldern. Verwenden Sie ein starkes, nur für dieses Konto genutztes Passwort und geben Sie es nicht an andere Personen weiter.

9.3 Zwei-Faktor-Authentifizierung einrichten

Die Zwei-Faktor-Authentifizierung ergänzt das Passwort um einen zusätzlichen Sicherheitscode. Nach der Aktivierung wird dieser Code bei der Anmeldung abgefragt.

- 1 **Registerkarte öffnen:** Wählen Sie «Zwei-Faktor-Authentifizierung».
- 2 **Methode auswählen:** Legen Sie unter «Zusätzliche Anmeldesicherheit» die angebotene Methode fest. Welche Optionen verfügbar sind, hängt von der Konfiguration ab.
- 3 **Änderungen speichern:** Bestätigen Sie die Auswahl mit «Änderungen speichern».
- 4 **Einrichtung abschliessen:** Folgen Sie den anschliessend angezeigten Anweisungen und bewahren Sie allfällige Wiederherstellungsinformationen sicher auf.

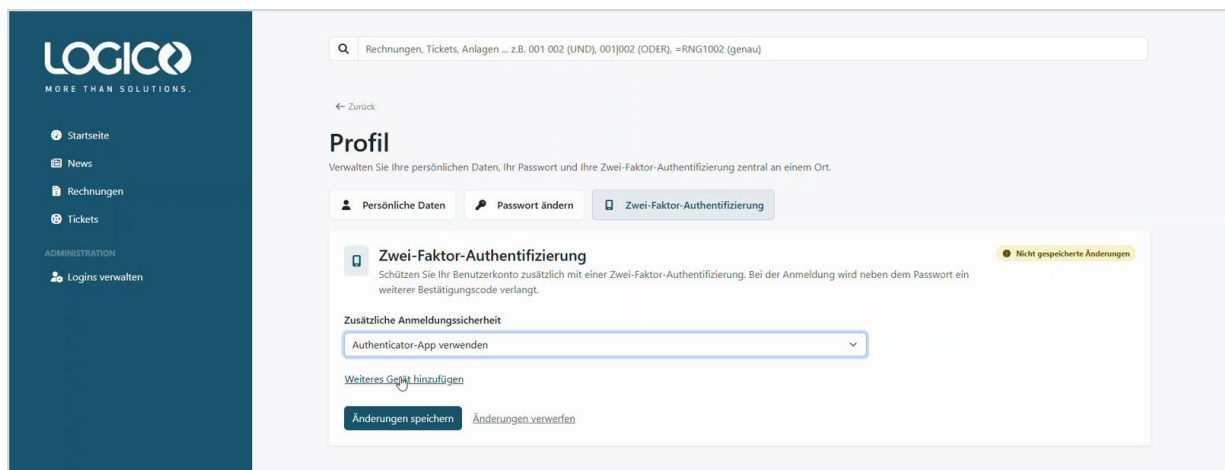


Abbildung 19: Einstellungen der Zwei-Faktor-Authentifizierung

Empfehlung

Aktivieren Sie die Zwei-Faktor-Authentifizierung, sofern sie für Ihr Konto angeboten wird. Sie reduziert das Risiko eines unbefugten Zugriffs erheblich, selbst wenn ein Passwort bekannt wird.

10 Abmelden, Sicherheit und Fehlerbehebung

10.1 Sicher abmelden

Öffnen Sie über Ihren Namen beziehungsweise das Benutzermenü die verfügbaren Kontoaktionen und melden Sie sich nach der Arbeit mit dem Portal ab. Schliessen Sie den Browser insbesondere auf gemeinsam genutzten Geräten vollständig.

10.2 Sicherheitsregeln

- Passwort und Zwei-Faktor-Codes niemals weitergeben.
- Keine Zugangsdaten in unverschlüsselten Notizen oder E-Mails speichern.
- Bei verdächtigen Anmeldungen das Passwort sofort ändern und Logico beziehungsweise Ihre interne Ansprechperson informieren.
- Nur Dateien hochladen, die für das konkrete Ticket oder den Prozess erforderlich sind.

- Personenbezogene oder vertrauliche Daten nur im notwendigen Umfang erfassen.

10.3 Häufige Probleme

Bereich	Beschreibung
Anmeldung funktioniert nicht	Benutzername prüfen, Feststelltaste kontrollieren und gegebenenfalls «Passwort vergessen» verwenden.
Menüpunkt fehlt	Die Funktion ist möglicherweise nicht freigeschaltet. Wenden Sie sich an die portalverantwortliche Person Ihres Unternehmens.
Liste ist leer	Alle Filter zurücksetzen, Suchbegriff löschen und Zeitraum prüfen.
PDF öffnet nicht	Browser-Popup- beziehungsweise Download-Einstellungen prüfen und den Vorgang erneut starten.
Ticket lässt sich nicht ändern	Status und Berechtigung prüfen. Ergänzungen können in der Regel über den Kommunikationsbereich erfasst werden.

10.4 Support kontaktieren

Für fachliche oder technische Fragen verwenden Sie nach Möglichkeit den Bereich «Tickets» und wählen «Problem melden». Dadurch wird Ihr Anliegen nachvollziehbar erfasst und kann dem richtigen Supportprozess zugeordnet werden.

info@o-x.ch

10.5 Angaben für eine schnelle Bearbeitung

- **Betroffener Bereich:** zum Beispiel Rechnung, Ticket, Login oder Profil.
- **Konkrete Referenz:** Rechnungsnummer, Ticketnummer, Benutzername oder Kundennummer.
- **Zeitpunkt:** Datum und ungefähre Uhrzeit des Problems.
- **Fehlerbild:** genauer Wortlaut einer Meldung und die zuletzt ausgeführte Aktion.
- **Beleg:** Screenshot oder Datei, sofern dies datenschutzrechtlich zulässig und für die Analyse notwendig ist.