

Aareon Service

Self-Service und Ticketbearbeitung im Aareon-Service-Portal

Inhalt



Willkommen im Aareon Service-Portal

Anmeldung und Registrierung

Kundenrolle und Zugriff auf Tickets

Benutzerprofil

Ticketerstellung

Ticketbearbeitung

Anmeldung und Registrierung

- Jeder Endbenutzer kann sich selbst im Portal anmelden.
- Zendesk erkennt an der Maildomain das Unternehmen und ordnet den Enduser seiner Organisation zu.
- Die Mailadresse muss eindeutig und personalisiert sein.
- Nach der Registrierung wird eine Bestätigungsmail verschickt.
Erst nach der Bestätigung sind die eigenen Tickets im Portal sichtbar und die Registrierung ist abgeschlossen.



Registrierungslink Serviceportal:

<https://aareongroup.zendesk.com/auth/v2/login/registration>

Loginlink Serviceportal:

<https://aareongroup.zendesk.com/auth/v2/login/signin>

Informationen zum neuen Ticketsystem

<https://produkte.aareon.de/Serviceportal>

Kundenrolle und Zugriff

Kundenrollen:

Hauptansprechpartner

- ✓ Genehmiger für die Freigabe von Aufträgen und Änderungen

Administrator

- ✓ Genehmiger für die Freigabe von Aufträgen und Änderungen
- ✓ Ansprechpartner bei Entscheidungen zu Systemen, Datenbanken und Berechtigungen, z.B. wenn Systemzugriffe oder Dumps benötigt werden.

Kennzeichnung als **Informationsempfänger**:

- ✓ Erhält Informationen zu unseren Produkten per Mail.

Zugriff für den Benutzer

Zugriff für die Organisation

Berechtigung der Organisation

- Alle Benutzer können alle Tickets sehen.
- Kommentare ins Ticket sind möglich.
- Einem Ticket kann gefolgt werden.

Berechtigung der Benutzer

- Hauptansprechpartner und Administratoren dürfen alle Tickets der Organisation sehen.

Benutzerprofil

Anfragen bearbeiten



Marcel Jensen

Profilbild wird in Zendesk angezeigt!

Damit ist das hinterlegte Bild für alle Zendesk Benutzer in Tickets sichtbar.

In der Maske **Anfragen** werden alle Tickets angezeigt. Es ist möglich, in der Maske nach Stichwörtern zu suchen und zu filtern, z.B. nach Anfragedatum, Anfragetyp oder Status der Anfrage.

Anfragen

Meine Anfragen

Anfragen, bei denen ich auf CC bin

Organisatorische Anfragen

3 Anfragen

In der Ticket Übersicht können unter dem Dreipunktmenü weitere Spalten eingeblendet werden.

Betreff	ID	Erstellt	Aktualisierungsdatum	Status	
Störung Yuneo	#2614	18.03.2024	01.04.2024, 12:03	Gelöst	
AW: Kennwort für Aareon Support erstellen	#1019	15.03.2024	05.04.2024, 09:02	Gelöst	
Anmeldung nicht möglich	#18	08.12.2023	09.01.2024, 11:04	Gelöst	

Ticketerstellung

Kontaktkanäle zum Einreichen einer Anfrage

✓ Webformular

...eine Anfrage im Serviceportal erstellen.

Individuelle Ticketaufgabe mit Auswahl Anfragetyp und Thema.

✓ Mail

...eine E-Mail an die Support-Mailadresse schreiben.

Automatische Eröffnung einer Anwenderhilfe mit Standardpriorität.

– Telefon

...ein Ticket in der Hotline aufgeben.

Vorteile Anfrage per Webformular

Self-Service

- ✓ Stichwortsuche und Recherche in der Wissensdatenbank kann genutzt werden

Hilfe bei der Ticketerstellung

- ✓ es wird durch das Formular geführt
- ✓ Lösungsvorschläge werden angezeigt
- ✓ für unterschiedliche Produkte und Anfragetypen gibt es spezielle Formulare

Ticketqualität

- ✓ vollständig ausgefülltes Ticket => wird direkt einem Bearbeiter zugewiesen
- ✓ Dringlichkeit kann angegeben werden

Erfassung per Webformular

Ticketerfassung für Aareon ERP Produkte (z.B. Wodis Yuneo) + digitale Lösungen (z.B. CRM)

Aareon Supportcenter > Anfrage einreichen

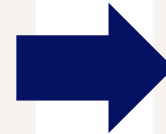
Anfrage einreichen

Wählen Sie unten die Art der Anfrage aus

-

Anfrage zu Aareon Software-Lösungen

Anfrage IT Infrastruktur / IT Servicedesk (Rechenzentrumsbetrieb, Inhouse-Infrastruktur)



Wählen Sie unten die Art der Anfrage aus

Anfrage zu Aareon Software-Lösungen

CC (optional)

E-Mail-Adressen hinzufügen

Anfragetyp

Anwenderhilfe

Produkt

Wodis Yuneo

Produkt

Thema

Bau und Instandhaltung

Betreff

Auftragsübersicht - Filter

Vorgeschlagene Beiträge

[Eigenschaften und Besonderheiten für "Gespeicherte Filterkriterien"](#)

[Was sind Datenfilter und wie verwende ich sie?](#)

[Für welche Funktionsrechte und Datenobjekttypen kann ich Datenfiltervorlagen verwenden?](#)

Erfassung per Webformular

Ticketerfassung für die IT Infrastruktur ("Rechenzentrum")

Aareon Supportcenter > Anfrage einreichen

Anfrage einreichen

Wählen Sie unten die Art der Anfrage aus

-

Anfrage zu Aareon Software-Lösungen

Anfrage IT Infrastruktur / IT Servicedesk (Rechenzentrumsbetrieb, Inhouse Infrastruktur)

E-Mail-Adressen hinzufügen



Wählen Sie unten die Art der Anfrage aus

Anfrage IT Infrastruktur / IT Servicedesk (Rechenzentrumsbetrieb, Inhouse Infrastruktur)

CC (optional)

E-Mail-Adressen hinzufügen

Produkt IT Infrastruktur / Servicedesk

Infrastruktur Wodis SaaS

Produkt IT Infrastruktur / Servicedesk

Anfragetyp

Fehler/Störung

Thema

Batchverarbeitung

Betreff

job|

Vorgeschlagene Beiträge

[Wie stelle ich dem Wodis Support meine Vorlagen zur Verfügung?](#)

Erfassung per Webformular

Nutzung von Helpcenter-Artikeln

Thema
Immobilienvermarktung

Betreff
Immobilien

Vorgeschlagene Beiträge

- Immobilienbörsen
- Können kund...
- Wie erfolgt die...
- Eigenschaften
- Wie werte ich...

Link in neuem Tab öffnen
Link in neuem Fenster öffnen
Link in InPrivate-Fenster öffnen
Link im geteilten Bildschirmfenster öffnen
Link speichern unter



Aareon Supportcenter > Wodis Yuneo > Wohnungsvermittlung > Wohnungsvermittlung

Können kundenindividuelle Felder für Immobilienbörsen angelegt werden?

Folgen

KÖNNEN KUNDENINDIVIDUELLE FELDER FÜR IMMOBILIENBÖRSEN ANGELEGT WERDEN?

Um kundenindividuelle Felder anzulegen, wende Dich bitte an Deinen Aareon-Ansprechpartner. Dieser unterstützt Dich bei dem Anlegen der Felder und sorgt für die Einhaltung der Sicherheitsrichtlinien, um Deine Daten zu schützen.

In Yuneo werden sogenannte SQL-Injections (Einschleusen von schädhaften SQL-Statements) verhindert. Dadurch sind Deine Daten vor unberechtigtem Auslesen, Ändern oder Löschen geschützt. Die Eingabe von eigenen SQL-Statements könnte die Sicherheit Deiner Daten gefährden.

Weitere Vorteile ergeben sich daraus für Dich:

- Es wird sichergestellt, dass die SQL-Abfrage so gestaltet wird, dass sie die Performance nicht beeinträchtigt.
- Die bereitgestellten Funktionen sorgen für eine Vereinheitlichung und damit für eine bessere Übersicht über die ermittelten Daten.
- Durch die Vereinheitlichung wird die Verwendung für Dich vereinfacht.

Veröffentlicht am 16.03.2023, geändert am 17.03.2023 Artikel-id: 64130bedf56f9537a9782a49

Beiträge in diesem Abschnitt

Wie erfolgt die Dublettenprüfung beim Import von Neuvermietungspotenzialen aus ImmoBlue Pro?

Interessenten
Suchprofile

Angebote erstellen

Können kundenindividuelle Felder für Immobilienbörsen angelegt werden?
Immobilienbörsen

Ticketbearbeitung im Support - Ticketstatus

Ticketstatus	Bedeutung	Aktion
Neu	Ticket neu eingegangen, von keinem Agenten bearbeitet	Ticket wartet auf Zuweisung zu einem Agenten
Offen	Ticket wurde einem Mitarbeiter zugeordnet und wird von diesem bearbeitet	
Wartend	Supportmitarbeiter wartet auf Antwort vom Kunden	1. Erinnerung an Kunde nach 5 Werktagen (automatisch) 2. Erinnerung nach weiteren 5 Werktagen und Ticket schließen (automatisch)
Angehalten	Supportmitarbeiter wartet auf interne Antwort	Ticket wird nach 40 Stunden automatisch wieder in den Status offen gesetzt
	Ticket auf Wiedervorlage gesetzt	Ticket geht zum Wiedervorlagedatum in den Status offen
Gelöst	Ticket wurde gelöst	Ticket wird 14 Tage nach gelöst automatisch geschlossen. Bei Kundenantwort (nicht akzeptierte Lösung) geht das Ticket wieder in den Status offen.
Geschlossen	Ticket ist geschlossen	Bei Kundenantwort wird automatisch ein Folgeticket eröffnet.

Ticketbearbeitung im Support- Priorität

Nachfragen zum Bearbeitungsstand:

Bitte in das Ticket schreiben!

- Ticketaktualisierungen werden tagesaktuell bearbeitet
- Priorisierungen werden geprüft
- bei berechtigter Dringlichkeit wird das Ticket einem Bearbeiter zugewiesen

Lösung nicht akzeptiert:

Bitte in das Ticket schreiben!

- Ticketstatus geht von Gelöst auf Offen
- zu geschlossenen Tickets wird ein Folgeticket eröffnet



Anfragetyp	Priorität
Anwenderhilfe	niedrig
Fehler/Störung	normal
Produktanforderung	normal
Dringlichkeit	hoch

Informationen zu Zendesk

Aareon

Go to website

Beate Lukas ▾

» Wodis Yuneo

» Digitale Lösungen

» Wodis Sigma

Hier um zu helfen!

So erreichen Sie unser Supportteam:

 **Ticket erstellen**

... ein Ticket im Ticketsystem erfassen.

 **Informationen zu Zendesk**

....Aktuelles zum Serviceportal

 **Beratung durch Aareon**

... eine Consulting-Dienstleistung anfragen.

