

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

Self-Service

Kundenzufriedenheitsumfrage

Anmeldung und Registrierung

- Jeder Endbenutzer kann sich selbst im Portal anmelden.
- Zendesk erkennt an der Mail Domain das Unternehmen und ordnet den End User seiner Organisation zu.
- Die Mailadresse muss eindeutig und personifiziert sein.
- Nach der Registrierung wird eine Bestätigungsmail verschickt.

Wichtig! Erst nach der Bestätigung sind die eigenen Tickets im Serviceportal 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>

Wissenswertes zum Kundenservice

<https://service.aareon.de/hc/de/sections/18269243312797-Aktuelles-zum-Serviceportal>

Kundenrolle

Kundenrollen werden für Genehmigungen gebraucht

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 auf Tickets

- Es gibt organisationspezifische Zugriffseinstellungen im Benutzerprofil und in der Organisation selbst.
- Wenn es einen Konflikt zwischen diesen Einstellungen gibt, gilt die jeweils striktere Einstellung.

In der folgenden Tabelle sind alle möglichen Kombinationen von Berechtigungen aufgeführt.

		Organisation		
		Kann nur eigene Tickets sehen	Kann alle Tickets der Organisation sehen, aber keine Kommentare hinzufügen	Kann alle Tickets der Organisation anzeigen und Kommentare hinzufügen
Benutzer	Kann nur eigene Tickets sehen und bearbeiten	Benutzer kann nur eigene Tickets sehen und bearbeiten	Der Benutzer kann eigene Tickets anzeigen und bearbeiten sowie Tickets von seiner Organisation aus anzeigen.	Der Benutzer kann eigene Tickets anzeigen und bearbeiten sowie Kommentare zu allen Tickets in der Organisation anzeigen und hinzufügen.
	Kann Tickets aus Org. d. Benutzers sehen	Der Benutzer kann eigene Tickets anzeigen und bearbeiten sowie Tickets von seiner Organisation aus anzeigen.	Der Benutzer kann eigene Tickets anzeigen und bearbeiten sowie Tickets von seiner Organisation aus anzeigen.	Der Benutzer kann eigene Tickets anzeigen und bearbeiten sowie Kommentare zu allen Tickets in der Organisation anzeigen und hinzufügen.

Zugriff für den Benutzer

Zugriff für die Organisation

Berechtigung der Organisation

- Alle Benutzer können alle Tickets sehen.
- Kommentare in Tickets der Organisation sind möglich.
- Der Organisation kann gefolgt werden.

Berechtigung der Benutzer

- Benutzer dürfen alle Tickets der Organisation sehen.
- Kommentare sind nur in eigene Tickets möglich.
- Einem Ticket kann gefolgt werden.

Benutzerprofil



Marcel Jensen

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

Filter

In der Ticket **Übersicht** können im 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	

Profilbild wird in Zendesk angezeigt!

Unter **Profil bearbeiten** sind Änderungen von Name, Mailadresse und Kontaktdetails möglich.

Mein Profil bearbeiten

Name* (erforderlich)

Beate Aareon

E-Mail

beate.aareon@hdlz.de

Telefon

Profilfoto



Foto ändern

Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) verwalten

[2FA verwalten](#)

Kontaktdetails

Max. Anzahl von Zeichen: 500

Ticketerstellung erfolgt über das Webformular

Self-Service

- ✓ Stichwortsuche und Recherche in der Wissensdatenbank kann genutzt werden
- ✓ Aktuelle Hinweise werden angezeigt

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
- ✓ Kollegen können in CC gesetzt werden

Datenschutz und Datensicherheit

- ✓ keine Spam Mails

Erfassung per Webformular

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

Aareon Supportcenter > Anfrage einreichen

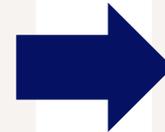
Anfrage einreichen

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

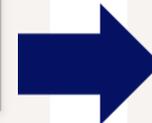
Wählen Sie unten die Art der Anfrage aus

-

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

Betreff

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 schadhafte 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

Ticket ist gelöst:

- Im Serviceportal kann das Ticket nach einer Antwort vom Support als gelöst markiert werden.



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

Self-Service im Aareon Service Portal

Angemeldete Benutzer

- ✓ Aktuelle Hinweise und Ankündigungen
- ✓ Hilfeartikel aus dem Serviceportal
- ✓ Vorgeschlagene Beiträge bei Ticketaufgabe
- ✓ Kommentare zu Beiträgen
- ✓ Folgen von Abschnitten und Beiträgen

Unangemeldete Benutzer

- ✓ Aktuelle Hinweise und Ankündigungen
- Hilfeartikel aus dem Serviceportal
- Vorgeschlagene Beiträge bei Ticketaufgabe
- Kommentare zu Beiträgen
- Folgen von Abschnitten und Beiträgen

DE - CSAT die neue Kundenzufriedenheitsumfrage

CSAT = Customer Satisfaction Score

- Mit der Ticketlösung erhalten Sie die Möglichkeit, den Service von Aareon direkt zu bewerten.
- Der Anfragende erhält die Umfrage mit der Lösungsmail. In der Lösung steht die Umfrage dann unter der Mailsignatur.
- Die Beantwortung der Umfrage ist freiwillig.

Wie zufrieden sind Sie mit dem erhaltenen Service?

	sehr unzufrieden
	unzufrieden
	neutral
	zufrieden
	sehr zufrieden

- Nach dem Klick auf den Umfragelink können Sie uns Ihr Feedback mitteilen.
- Alle Rückmeldungen kleiner als zufrieden, geben die Möglichkeit einen Grund anzugeben.

Teilen Sie uns Ihr Feedback mit

Wie zufrieden sind Sie mit dem erhaltenen Service?

				
sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	sehr zufrieden

Was ist der Grund für diese Bewertung?

- Unklare oder unzureichende Kommunikation
- Die Lösung meiner Anfrage dauerte zu lange
- Das Produkt erfüllt meine Anforderungen nicht
- Die Qualität der Hilfeleistung war unzureichend
- Mein Anliegen wurde nicht gelöst

Feedback einreichen

Informationen zu Zendesk

▶ Wissenswertes zum Kundenservice

... Serviceportal, Ticketerfassung, Supportanleitung



Aareon Supportcenter > Wodis Yuneo > Aktuelle Hinweise > Ankündigungen > Wissenswertes zum Kundenservice

Wissenswertes zum Kundenservice

Folgen

Serviceportal, Ticketerfassung, Supportanleitung

AKTUELLER HINWEIS: ZENDESK - KUNDENWEBINAR
ZU UNSEREM SERVICEPORTAL ★

Neue Kundenzufriedenheitsumfrage in Zendesk ★

Consulting Dienstleistung beauftragen ★

Anleitung Kundensupport ★

Ich habe keine Bestätigungsmail zur Registrierung
erhalten

Passwortrichtlinien für das Aareon Serviceportal