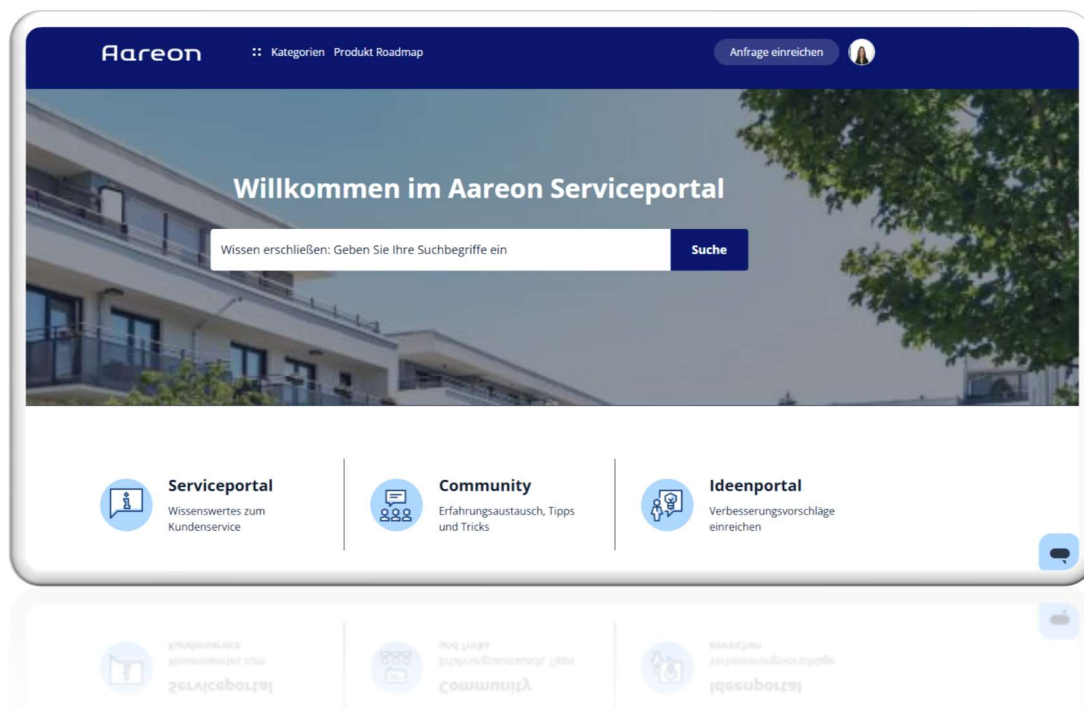


Willkommen im Aareon Serviceportal

Kundenanleitung für unseren Support



Inhaltsverzeichnis

Anmeldung und Registrierung

Kundenrolle und Zugriff auf Tickets

Benutzerprofil, Anfragenliste und Folgen-Funktion

Ticketerstellung

Ticketbearbeitung

Self-Service

Störmeldungen

Kundenzufriedenheitsumfrage

Zendesk und Datenschutz

Anmeldung und Registrierung

Anmeldung und vollständige Registrierung

Die Registrierung nehmen Sie selbst mit Ihrer geschäftlichen E-Mail-Adresse vor. Nach der Registrierung erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail, über deren Link Sie Ihr Benutzerkonto aktivieren.

Die Registrierung ist vollständig abgeschlossen, wenn **Ihre E-Mail-Adresse bestätigt** und **Ihr Benutzerkonto einer Kundenorganisation zugeordnet** ist.

Die Zuordnung zur Kundenorganisation erfolgt anhand Ihrer Maildomain. Einer Organisation können mehrere Maildomains zugeordnet sein. Ist die Domain noch nicht bekannt, prüfen wir die Zuordnung zu einer vorhandenen Organisation. Falls erforderlich, klären wir die weitere Vorgehensweise gemeinsam mit Ihnen und unserem Debitorenmanagement.

E-Mail-Adressen allgemein zugänglicher Anbieter wie GMX oder WEB.DE ermöglichen keine eindeutige Zuordnung zu einer Kundenorganisation. Verwenden Sie deshalb eine geschäftliche Adresse mit einer Ihrer Organisation zugeordneten Maildomain.

Externe IT-Dienstleister oder Partner nutzen das Serviceportal im Namen des jeweiligen Kunden. Sie benötigen dafür ebenfalls eine eindeutige E-Mail-Adresse mit einer Maildomain, die der Kundenorganisation zugeordnet ist; eine eigenständige Nutzung als separate Kundenorganisation ist nicht vorgesehen.

Anmelden bei Aareon Service

[Zur Agentenanmeldung wechseln](#)

E-Mail* (erforderlich)

beate.aareon@hdlz.de

Kennwort*

••••••••••



[Kennwort vergessen?](#)

Anmelden

Sie haben eine Support-E-Mail an uns gesendet? [Kennwort anfordern](#)

Neu bei Aareon Service? [Registrieren](#)

Kennwort und Bestätigungs-E-Mail

Fehlt die Bestätigungs-E-Mail, prüfen Sie auch Spam, Junk-E-Mail und gegebenenfalls den Ordner "Sonstige". Über **Kennwort vergessen** können Sie mit Ihrer registrierten E-Mail-Adresse eine neue Nachricht anfordern. Das gilt auch bei einem abgelaufenen Bestätigungslink; eine erneute Registrierung ist nicht erforderlich.

Ein vergessenes Kennwort setzen Sie ebenfalls über **Kennwort vergessen** zurück. Nach der Anmeldung können Sie es jederzeit im Profilmenü unter **Kennwort ändern** anpassen.

Kennwortrichtlinie	Vorgabe
Länge und Zusammensetzung	Mindestens sechs Zeichen; Groß- und Kleinbuchstaben, Ziffern und mindestens ein Sonderzeichen.
Abgrenzung	Das Kennwort unterscheidet sich von der E-Mail-Adresse und den letzten fünf Kennwörtern.
Gültigkeit	Nach 90 Tagen ist eine Änderung erforderlich.
Fehlversuche	Nach zehn fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen wird das Konto gesperrt.

Anmeldeprobleme und leere Anfragenansicht

Werden Ihre Anfragen nicht angezeigt, prüfen Sie zunächst, ob Sie das richtige Helpcenter unter service.aareon.de/hc/de verwenden und Ihre Registrierung abgeschlossen ist. Wiederholte Weiterleitungen in ein anderes Helpcenter können auf ein Cachingproblem hinweisen. Prüfen Sie Ihre Browsereinstellungen und leeren Sie den Browserverlauf. Alternativ können Sie einen anderen Browser oder den Inkognitomodus verwenden.

Die Meldung "**Verboten – Ungültiger Authentizitätstoken**" steht häufig mit beschädigten oder blockierten Cookies in Zusammenhang. Deaktivieren Sie vorübergehend Erweiterungen oder Sicherheitssoftware, die Cookies oder Skripte blockieren, und löschen Sie Cache und Cookies. Tritt der Fehler weiterhin auf, lassen Sie Drittanbieter-Cookies zu.

Kundenrolle und Zugriff auf Tickets

Kundenrollen legen Zuständigkeiten für Genehmigungen und technische Entscheidungen fest. **Zugriffsberechtigungen** bestimmen dagegen, welche Tickets Sie einsehen oder kommentieren können. Beide Aspekte werden getrennt eingerichtet.

Kundenrollen und Genehmiger

Rolle oder Kennzeichnung	Zuständigkeit
Hauptansprechpartner	Genehmigt die Freigabe von Aufträgen und Änderungen.
Administrator	Genehmigt ebenfalls Aufträge und Änderungen. Ist zusätzlich Ansprechpartner für Systeme, Datenbanken und Berechtigungen, beispielsweise für Systemzugriffe oder Datenbankabzüge (Dumps).
Informationsempfänger	Erhält Produktinformationen per E-Mail.

Die Rollen werden am jeweiligen Benutzer hinterlegt. Für eine Einrichtung oder Änderung erstellen Sie eine Anfrage und benennen den Benutzer sowie die gewünschte Rolle beziehungsweise Kennzeichnung. Die anfragende Person sollte aufgrund ihrer Position im Unternehmen berechtigt sein, über Genehmigungen zu entscheiden.

Hauptansprechpartner und Administratoren sollten gut erreichbar sein. Ihre Freigabe kann auch für die Bearbeitung von Tickets erforderlich sein, die sie nicht selbst erstellt haben.

Sichtbarkeit eigener und organisatorischer Anfragen

Voraussetzung für die Anzeige Ihrer Tickets sind eine vollständig abgeschlossene Registrierung und die Anmeldung im Serviceportal. Neu registrierte Benutzer sehen standardmäßig nur ihre eigenen Tickets. Für den Zugriff auf Tickets anderer Personen derselben Organisation ist eine erweiterte Freigabe erforderlich.

Eine Freigabe auf **Benutzerebene** ermöglicht der jeweiligen Person, die Tickets ihrer Organisation einzusehen. Daneben gibt es Freigaben auf **Organisationsebene**, die für alle Mitglieder der Organisation gelten.

Benutzer- und Organisationseinstellungen wirken zusammen. Bei widersprüchlichen Einstellungen gilt die jeweils **strengere Berechtigung**. Lassen Sie die konkrete Kombination bei einer Anfrage zur Einrichtung oder Anpassung des Zugriffs prüfen.

Kommentierrechte für organisatorische Anfragen

Der Zugriff auf organisatorische Anfragen bedeutet nicht automatisch, dass diese kommentiert werden dürfen. Zusätzlich muss das **Kommentieren auf Organisationsebene** freigegeben sein; eine individuelle Kommentierfreigabe allein reicht dafür nicht aus.

Nennen Sie bei der Einrichtung oder Anpassung von Rollen und Berechtigungen die Organisation, die betroffenen Benutzer und die gewünschte Änderung.

Benutzerzuordnung und Zugänge kontrollieren

Im Serviceportal gibt es keine vollständige Benutzerübersicht Ihrer Organisation. In **Organisatorische Anfragen** zeigt die Spalte **Anfragender**, welche Personen bereits Tickets erstellt haben. Diese Auswertung ersetzt keine Liste aller registrierten Benutzer.

Eine aktuelle Benutzerliste stellen wir auf Anfrage bereit. Sie kann Namen, E-Mail-Adressen, Telefonnummern, Kundenrollen und auf Wunsch die Zugriffsberechtigungen enthalten. Damit können Sie Zuordnungen und Berechtigungen regelmäßig prüfen sowie nicht mehr benötigte Zugänge bereinigen lassen.

Da die Registrierung durch die Benutzer selbst erfolgt, ersetzt sie keine unternehmensinterne Freigabe zur Ticketerstellung. Soll diese auf bestimmte Personen beschränkt sein, regeln Sie die Zuständigkeiten intern verbindlich.

Benutzerprofil, Anfragenliste und Folgen-Funktion

Benutzerprofil pflegen

Nach der Anmeldung halten Sie über Ihr Profil und **Profil bearbeiten** Ihre Kontaktkanäle und ergänzenden Angaben aktuell. Für Rückfragen und Terminabstimmungen ist insbesondere eine aktuelle Telefonnummer wichtig. Abweichende Kontaktdaten und Erreichbarkeitszeiten können Sie zusätzlich direkt im jeweiligen Ticket angeben.

Das gewählte Profilbild wird unseren Supportmitarbeitern auch im Ticket angezeigt. Das Kennwort ändern Sie über den separaten Eintrag **Kennwort ändern** im Profilmenü.



Mein Profil bearbeiten

×

Teilen Sie der Community in Ihren Profildetails etwas über sich mit.

Name* (erforderlich)

E-Mail* (erforderlich)

Telefon

Profilfoto



Foto ändern

Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) verwalten ⓘ

[2FA verwalten](#)

Kontaktdetails

Max. Anzahl von Zeichen: 500

Geschäftsführerin

Erreichbarkeit: Mo - Fr 08:00 - 18:00 Uhr

Schließen

Speichern

Benutzerprofil mit der Funktion "Profil bearbeiten" und den pflegbaren Kontaktdaten.

Anfragenliste nutzen

Unter **Anfragen** rufen Sie Ihre Tickets auf. Mit der entsprechenden Berechtigung steht Ihnen zusätzlich der Bereich **Organisatorische Anfragen** zur Verfügung. Hier sehen Sie die Anfragen Ihrer Organisation.

Suche, Filter, Sortierung und einblendbare Spalten unterstützen die Auswertung. Sie können beispielsweise nach Produkt, Zeitraum, Status oder Anfragendem eingrenzen und nach einer Ticketnummer oder einem Suchbegriff suchen. Eine hinterlegte **Ticket-ID aus Ihrem System** lässt sich ebenfalls suchen und als Spalte einblenden.

In der Anfragenliste werden höchstens **1.000 Tickets gleichzeitig** angezeigt; eine Ergebnisseite umfasst 30 Einträge. Bei größeren Beständen fehlen in der Standardansicht meist die älteren Vorgänge. Diese sind nicht gelöscht: Suche, Filter und Sortierung berücksichtigen auch die übrigen vorhandenen Tickets. Grenzen Sie die Ergebnismenge ein oder sortieren Sie nach den ältesten Anfragen, um diese sichtbar zu machen. Die Liste dient der Arbeit mit Kundenanfragen und ist keine vollständige Archivansicht. Im geöffneten Ticket geben Status, zuständige Bearbeitergruppe und Kommentare Auskunft über den Bearbeitungsstand.

Meine Aktivitäten

Anfragen Beiträge Folge ich Genehmigungsanfragen

Meine Anfragen Anfragen, bei denen ich auf CC bin Organisatorische Anfragen

1–15 von 190 Anfragen

Filter

Betreff	ID	Erstellt	Aktualisierung...	Status	Anfragender	Produkt
Aktivitäten werden nicht angezeigt	#706174	04.10.2026	08.10.2026, 12:39	Offen	Beate Aareon	Wodis Sigma
Kautionskonto	#706173	04.10.2026	07.10.2026, 11:46	Offen	Beate Aareon	Wodis Sigma
virtuelle Kontonummern bestellen	#700367	28.09.2026	05.10.2026, 12:07	Offen	Beate Aareon	Wodis Yuneo

Filter

ID	Erstellt	Aktualisierung...	Status	Anfragender	Produkt	Anfragetyp
#706174	04.10.2026	08.10.2026, 12:39	Offen	Beate Aareon	Wodis Sigma	
#706173	04.10.2026	07.10.2026, 11:46	Offen	Beate Aareon	Wodis Sigma	
#700367	28.09.2026	05.10.2026, 12:07	Offen	Beate Aareon	Wodis Yuneo	
#718997	15.10.2026	Heute, 07:53	Gelöst	Beate Aareon	Wodis Yuneo	
#706172	04.10.2026	16.10.2026, 17:03	Gelöst	Beate Aareon	Wodis Sigma	
#704628	01.10.2026	Heute, 12:55	Gelöst	Beate Aareon	-	
#704604	01.10.2026	08.10.2026, 13:03	Gelöst	Beate Aareon	-	
#667269	07.09.2026	12.10.2026, 15:50	Gelöst	Beate Aareon	Wodis Yuneo	

Spalten ein- und ausblenden

☒ ID

☒ Erstellt

☒ Aktualisierungsdatum

☒ Status

☒ Anfragender

☒ Produkt

☒ Anfragetyp

Weitere Spalten anzeigen

Ticketübersichten und Einzeltickets anfordern

Eine Ticketübersicht als **Excel- oder CSV-Datei** erhalten Sie auf Anfrage. Benennen Sie die gewünschten Spalten, etwa Ticketnummer, Betreff, Status, Produkt, Anfragender und Erstellungsdatum. Geben Sie außerdem die Auswahlkriterien an, beispielsweise Produkt, Zeitraum oder Anfragender, sowie das benötigte Dateiformat.

Für ein einzelnes Ticket als PDF nennen Sie die betreffende Ticketnummer. Reichen Sie die Anforderung als neue Anfrage ein.

Beiträgen, Abschnitten und der Organisation folgen

Die Funktion **Folgen** steht angemeldeten Benutzern zur Verfügung. Sie können damit einzelne Helpcenterbeiträge, ganze Abschnitte oder – bei entsprechendem Ticketzugriff – Ihre Organisation abonnieren.

Einzelner Beitrag: Sie werden automatisch über neue Kommentare zum abonnierten Beitrag informiert.

Abschnitt: Im Folgen-Menü wählen Sie den angebotenen Umfang der Benachrichtigungen zu Beiträgen und Kommentaren.

Organisation: Mit Zugriff auf alle Tickets Ihrer Organisation können Sie dieser folgen. Sie erhalten dann E-Mail-Benachrichtigungen zu sämtlichen Ticketupdates Ihres Unternehmens. Das Abonnement ersetzt keine gesonderte Kommentierberechtigung für organisatorische Anfragen im Portal.

Über die Benachrichtigungs-E-Mails ist auch eine Mitwirkung per E-Mail möglich.

The screenshot shows the 'Wissenswertes zum Kundenservice' (Serviceportal, Ticketerfassung, Supportanleitung) page. In the top right, there is a 'Folge ich' button and a dropdown menu with options: 'Neue Beiträge', 'Neue Beiträge und Kommentare' (selected with a checkmark), and 'Nicht mehr folgen'. Below this, the 'Folgen-Menü eines Helpcenterabschnitts' is shown. The 'Meine Aktivitäten' section has tabs for 'Anfragen', 'Beiträge', 'Folge ich', and 'Genehmigungsanfragen'. Under 'Anfragen', there are sub-tabs: 'Meine Anfragen', 'Anfragen, bei denen ich auf CC bin', and 'Organisatorische Anfragen' (highlighted with a blue box). Below these are filters for '1-15 von 522 Anfragen', a search bar, and a dropdown for 'Organisation' (currently showing 'Aareon Kundensupp...'). A blue arrow points to the 'Organisation folgen' button in the bottom right corner. The text at the bottom states: '"Folgen" im Bereich "Organisatorische Anfragen".'

Ticketerstellung

Eine vollständige und passend eingeordnete Anfrage unterstützt die direkte Zuweisung an das zuständige Team. Nutzen Sie vor der Ticketerstellung die verfügbaren Self-Service-Angebote.

Anfragenden und Erreichbarkeit festlegen

Das Ticket erstellt die Person, die das Anliegen fachlich beschreiben, Rückfragen beantworten und die Bearbeitung begleiten kann. Bei Bedarf sollte sie auch für eine Fernwartung zur Verfügung stehen. Die Aufnahme des eigentlichen Ansprechpartners in CC ersetzt dessen Rolle als Anfragender nicht.

Nennen Sie Ihre aktuelle Telefonnummer und Erreichbarkeitszeiten; mögliche Termine für eine Fernwartung können Sie bereits bei der Erstellung ergänzen. Wir greifen diese nach Möglichkeit auf. Planen Sie die für Rückfragen und Prüfungen erforderliche Verfügbarkeit ein und berücksichtigen Sie bevorstehende Abwesenheiten.

Als angemeldeter Benutzer können Sie weitere Personen in CC aufnehmen. CC-Empfänger ohne registriertes Benutzerkonto werden zunächst als nicht registrierte Benutzer angelegt.

Formular, Produkt und Thema auswählen

Über **Anfrage einreichen** wählen Sie das passende Formular. Die Auswahl bestimmt, welches Team Ihre Anfrage erhält.

Anliegen	Formular und Zuständigkeit
Fachliche Frage oder vermuteter Softwarefehler	Anfrage zum fachlichen Support. Bearbeitung durch Support oder Entwicklung, abhängig vom Anfragetyp.
Technische Störung im Anwendungsbetrieb	Anfrage zum Technischen Anwendungsbetrieb – SaaS / Inhouse / Aareon Cloud Workplace. Bearbeitung durch den technischen Support.
Beschwerde	Kundenbeschwerde. Bearbeitung durch das Aareon Beschwerdemanagement.

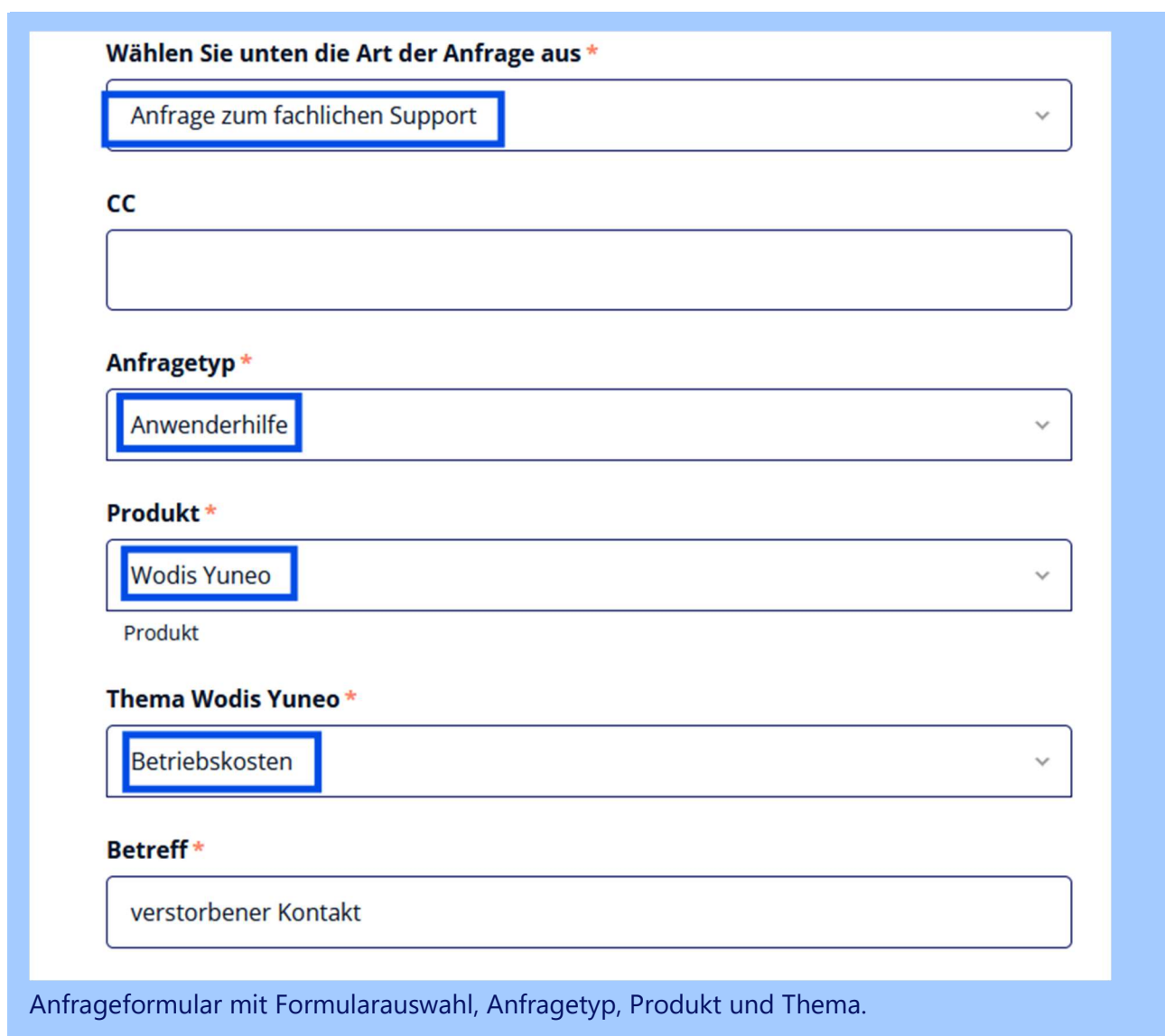
Produkt und Thema steuern die automatische Zuweisung. Wählen Sie **Sonstiges** nur, wenn keines der angebotenen Themen passt. Eine unzutreffende Auswahl erfordert eine erneute Sichtung und interne Weiterleitung und kann die Bearbeitung verzögern.

Anfragetyp fachlich einordnen

Anwenderhilfe ist der passende Anfragetyp für Unterstützung bei der Bedienung oder Nutzung der Anwendung. Diese Anfragen bearbeitet der Support.

Fehler wählen Sie, wenn die Anwendung aus Ihrer Sicht nicht wie vorgesehen funktioniert. Diese Tickets werden direkt an die Entwicklung weitergeleitet und dort technisch gesichtet und bewertet. Die Auswahl führt nicht zu einer bevorzugten Bearbeitung. Handelt es sich tatsächlich um Anwenderhilfe, muss das Ticket an den Support zurückgegeben werden.

Für Beratung, Schulung oder Coaching nutzen Sie den Anfragetyp **Consulting**. Beschreiben Sie die gewünschte Unterstützung, den Zeitraum und den voraussichtlichen Stundenumfang. Ergänzen Sie Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse für die Abstimmung.



The image shows a web form for creating a request. It has a light blue border. The form contains several sections, each with a label and a dropdown or text input field. The first section is 'Wählen Sie unten die Art der Anfrage aus *' with a dropdown menu showing 'Anfrage zum fachlichen Support'. The second section is 'CC' with an empty text input field. The third section is 'Anfragetyp *' with a dropdown menu showing 'Anwenderhilfe'. The fourth section is 'Produkt *' with a dropdown menu showing 'Wodis Yuneo' and a label 'Produkt' below it. The fifth section is 'Thema Wodis Yuneo *' with a dropdown menu showing 'Betriebskosten'. The sixth section is 'Betreff *' with a text input field containing 'verstorbener Kontakt'.

Wählen Sie unten die Art der Anfrage aus *

Anfrage zum fachlichen Support

CC

Anfragetyp *

Anwenderhilfe

Produkt *

Wodis Yuneo

Produkt

Thema Wodis Yuneo *

Betriebskosten

Betreff *

verstorbener Kontakt

Anfrageformular mit Formularauswahl, Anfragetyp, Produkt und Thema.

Eine Anfrage über das Webformular ist auch ohne vorherige Anmeldung möglich.

Anliegen und Auswirkungen beschreiben

Der **Betreff** benennt das konkrete Anliegen, beispielsweise "Rechnungsdruck bricht nach Auswahl der Vorlage ab". Wenn Sie angemeldet sind, können Ihnen nach der Eingabe passende Helpcenterartikel vorgeschlagen werden. Prüfen Sie diese und vervollständigen Sie die Anfrage, falls weitere Unterstützung erforderlich ist.

Die Beschreibung sollte das betroffene Produkt oder Modul, die betroffenen Benutzer oder Arbeitsplätze sowie Zeitpunkt und Häufigkeit des Problems enthalten. Stellen Sie den Ablauf, das erwartete Ergebnis und das tatsächliche Verhalten gegenüber. Ergänzen Sie den vollständigen Wortlaut von Fehlermeldungen, ein nachvollziehbares Beispiel und bereits durchgeführte Prüfungen.

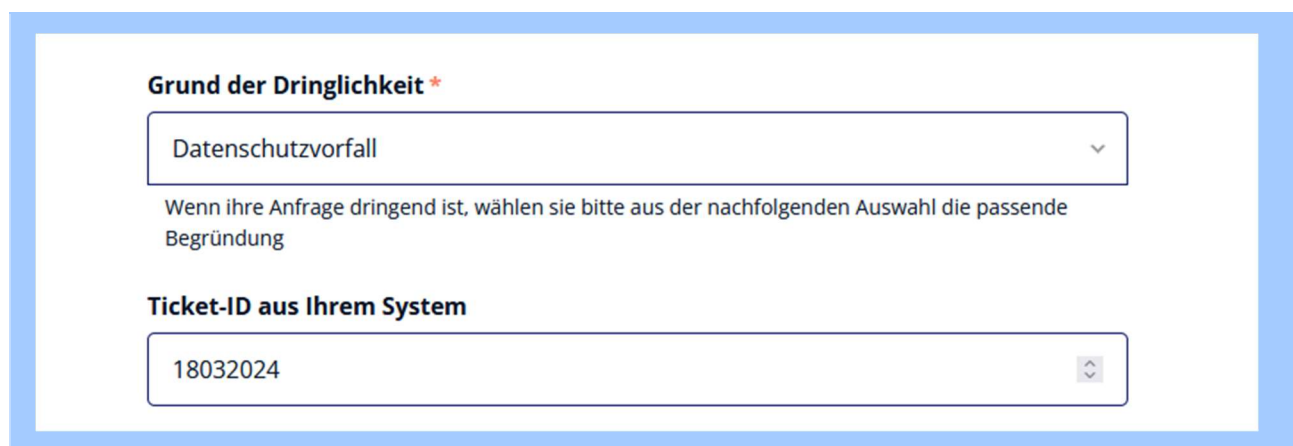
Beschreiben Sie auch die Auswirkungen auf Ihren Arbeitsablauf. Einen besonderen **Dringlichkeitsgrund** können Sie optional im Formular angeben. Nachvollziehbare Dringlichkeitshinweise werden geprüft und gerechtfertigte dringende Anliegen entsprechend berücksichtigt.

Screenshots ergänzen die Beschreibung: Relevante Bereiche und Fehlermeldungen sollten vollständig und lesbar sein, der Zusammenhang innerhalb der Anwendung erkennbar bleiben. Bei Bedarf zeigen mehrere Abbildungen den Ablauf und das Ergebnis. Bilder lassen sich auch direkt in das Beschreibungsfeld einbinden.

Für **angemeldete Benutzer** ist die Anzahl der Anhänge im Webformular nicht begrenzt; eine einzelne Datei darf maximal **50 MB** groß sein. Ohne Anmeldung sind aus Spamschutzgründen höchstens **fünf Anhänge** pro Webformularanfrage möglich.

Ticket-ID aus Ihrem System

Im optionalen Feld **Ticket-ID aus Ihrem System** hinterlegen Sie die Ticket-ID Ihres eigenen Ticket- oder Servicemanagementsystems. **Das Feld ist ein Zahlenfeld; Buchstaben können nicht eingegeben werden.** Die Angabe erleichtert den Abgleich mit Ihrem internen Vorgang. Sie können in der Anfragenliste danach suchen oder die Spalte **Ticket-ID aus Ihrem System** einblenden. Ohne eigene Ticket-ID bleibt das Feld leer.



Grund der Dringlichkeit *

Datenschutzvorfall

Wenn ihre Anfrage dringend ist, wählen sie bitte aus der nachfolgenden Auswahl die passende Begründung

Ticket-ID aus Ihrem System

18032024

Ticketbearbeitung

Die Kommunikation zu einer Anfrage erfolgt im jeweiligen Ticket. Dort bleiben Beschreibung, Rückmeldungen, ergänzende Informationen und Absprachen zusammen und sind für berechnigte Beteiligte nachvollziehbar.

Ticketstatus und automatische Aktionen

Der Ticketstatus zeigt, in welchem Bearbeitungsschritt sich Ihre Anfrage befindet und ob eine Rückmeldung von Ihnen erwartet wird.

Ticketstatus	Bedeutung	Aktion
Neu	Ihr Ticket ist neu eingegangen und wurde noch nicht von einem Supportmitarbeiter bearbeitet.	Das Ticket wartet auf die Zuweisung an einen Supportmitarbeiter.
Offen	Ihr Ticket wurde einem Mitarbeiter zugeordnet und wird von diesem bearbeitet.	
Wartet	Der Supportmitarbeiter wartet auf Ihre Antwort.	Bleibt Ihre Antwort aus, erhalten Sie nach fünf Werktagen automatisch eine erste Erinnerung. Nach weiteren fünf Werktagen folgen eine zweite automatische Erinnerung und die automatische Schließung des Tickets.
Gelöst	Ihr Ticket wurde gelöst.	Das Ticket wird 14 Tage nach dem Setzen auf Gelöst automatisch geschlossen. Antworten Sie innerhalb dieser Frist, weil Sie die Lösung nicht akzeptieren, wechselt das Ticket wieder auf Offen.
Geschlossen	Ihr Ticket ist geschlossen.	Bei einer Antwort auf das geschlossene Ticket wird automatisch ein Folgeticket eröffnet.

Bearbeitungsstand, Rückfragen und Ergänzungen

Den Bearbeitungsstand erkennen Sie am **Ticketstatus**, an der **zuständigen Bearbeitergruppe** und an den **bisherigen Kommentaren**. Ergänzen Sie Nachfragen, zusätzliche Informationen und Hinweise zur Dringlichkeit direkt im bestehenden Ticket.

Ein bereits zugeordneter Bearbeiter sieht neue Kommentare direkt. Kommentare in Tickets ohne zugeordneten Bearbeiter werden ebenfalls tagesaktuell geprüft und bearbeitet. Ein zusätzliches Ticket zum selben Vorgang beschleunigt die Bearbeitung nicht, sondern erfordert die Prüfung der Zusammenhänge und interne Weiterleitungen.

Über einen Kommentar im ursprünglichen Ticket erreichen Ihre Informationen die zuständige Stelle.

Nutzen Sie das Ticket auch für geänderte Erreichbarkeitszeiten, Abwesenheiten, eine abweichende Telefonnummer und Terminvorschläge. Konkrete Angaben zu Auswirkungen und Dringlichkeit ermöglichen uns, diese in der weiteren Bearbeitung zu berücksichtigen.

Kommentare im Portal und Antworten per E-Mail

Im Serviceportal ergänzen Sie Ihre Nachricht im geöffneten Ticket über das Kommentarfeld beziehungsweise **Zur Konversation beitragen**. Dieser Weg ermöglicht die eindeutige Zuordnung und zeigt gleichzeitig den bisherigen Verlauf.

Alternativ können Sie direkt auf eine zu diesem Ticket erhaltene E-Mail antworten. Verwenden Sie die Antwortfunktion Ihrer E-Mail-Anwendung; weitergeleitete Nachrichten können dem Ticket nicht korrekt zugeordnet werden.

The screenshot displays a ticket interface with a comment section on the left and a sidebar on the right. The comment section, titled "Kommentare", shows a comment from "Beate Aareon" asking about billing for a deceased contact. Below the comment is a "Kommentar hinzufügen" (Add comment) button, indicated by a blue arrow. The sidebar on the right contains ticket details: Status (Offen), Anfragetyp (Anwenderhilfe), Produkt (Wodis Yuneo), Thema (Wodis Yuneo, Betriebskosten), Thema (Unser Ticket-System in Zendesk), Dringend? (Ja), Grund der Dringlichkeit (Datenschutzvorfall), and Ticket-ID aus Ihrem System (18032024).

Kommentare

 Ich muss eine Betriebskosten Abrechnung einem verstorbenen Kontakt zustellen. Wie bekomme ich den Verstorbenen in das Beko-Anschreiben?

Beate Aareon vor 2 Sekunden

Kommentar hinzufügen

 CC E-Mail-Adressen hinzufügen

Absatz

Status: Offen

Anfragetyp Anwenderhilfe

Produkt Wodis Yuneo

Thema Wodis Yuneo Betriebskosten

Thema Unser Ticket-System in Zendesk

Dringend? Ja

Grund der Dringlichkeit Datenschutzvorfall

Ticket-ID aus Ihrem System 18032024

Geöffnetes Ticket mit Status, Bearbeitergruppe, Kommentarverlauf und "Zur Konversation beitragen".

Mitwirkung weiterer Personen

Verfügbarkeit der Kommentarfunktion

Der Anfragende kann sein Ticket bei **Offen**, **Wartend** und noch innerhalb von **14 Tagen nach dem Setzen auf Gelöst** kommentieren. Andere Organisationsmitglieder benötigen zusätzlich Zugriff auf organisatorische Anfragen und eine entsprechende Kommentierfreigabe auf Organisationsebene.

Bei reinem Leserecht oder nach dem endgültigen Schließen des Tickets wird **Zur Konversation beitragen** nicht angezeigt.

Abstimmungen und erforderliche Freigaben

Für die Bearbeitung können Rückfragen, gemeinsame Prüfungen oder eine Fernwartung erforderlich sein. Der Anfragende begleitet diese Abstimmungen und hält seine Kontaktdaten und Erreichbarkeit im Ticket aktuell.

Sind Freigaben für Aufträge, Änderungen, Systemzugriffe oder Datenbankabzüge erforderlich, werden die hierfür hinterlegten Hauptansprechpartner beziehungsweise Administratoren benötigt. Das gilt auch für Tickets, die diese Personen nicht selbst erstellt haben. Erreichbare Genehmiger helfen, Verzögerungen durch ausstehende Entscheidungen zu vermeiden.

Lösung, Wiederaufnahme und Folgeanfrage

Als Anfragender können Sie Ihr eigenes Ticket bei **Wartet auf Ihre Antwort** oder **Wartend auf Terminbestätigung** selbst auf **Gelöst** setzen – mit oder ohne Kommentar. Andere Benutzer dürfen organisatorische Anfragen entsprechend ihrer Berechtigung kommentieren, können fremde Tickets aber nicht als gelöst markieren.

Ein Ticket muss nicht allein zur Beobachtung offenbleiben. Wird ein gelöstes Ticket innerhalb von 14 Tagen mit einem öffentlichen Kommentar ergänzt, wechselt es wieder auf **Offen**. Es bleibt dem ursprünglichen Bearbeiter zugeordnet, der die Bearbeitung fortsetzen kann. Nach Ablauf dieser Frist wird das Ticket endgültig geschlossen. Es kann dann weder kommentiert noch wieder geöffnet werden. Der Anfragende kann über **Folgeanfrage einreichen** einen verknüpften Folgefall erstellen. Dieser verweist auf das Originalticket und wird ebenfalls dem ursprünglichen Ticketbearbeiter zugewiesen.

Kommentar hinzufügen



CC E-Mail-Adressen hinzufügen

Absatz

Es ist mir gelungen das Problem zu lösen.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

[Datei hinzufügen](#) oder Dateien hier ablegen

☒ Bitte betrachten Sie diese Anfrage als gelöst

Einreichen

Eigenes Ticket mit "Als gelöst markieren".

Kommentar hinzufügen

Diese Anfrage lässt keine Kommentare zu. Sie können [eine Folgeanfrage erstellen](#).

"Folgeanfrage einreichen" bei einem geschlossenen Ticket.

Verbesserungsvorschläge und Produktweiterentwicklung

Produktideen und Verbesserungsvorschläge werden im **Ideenportal** gesammelt, bewertet und weiterverfolgt. Dort können Sie eigene Vorschläge einreichen, bestehende Ideen einsehen und bewerten sowie deren Status verfolgen.

Wird ein Verbesserungsvorschlag als Supportticket eingereicht, wird er in das Ideenportal übertragen. Das Ticket wird mit einem entsprechenden Hinweis geschlossen. Die weitere Bearbeitung und Statusverfolgung erfolgen ausschließlich im Ideenportal; individuelle Rückmeldungen zu Vorschlägen erfolgen nicht über das Ticketsystem.

Bei der Bewertung werden unter anderem fachliche Relevanz, Kundennutzen, Umsetzbarkeit und Standardisierung berücksichtigt. Geeignete Vorschläge werden vom Produktmanagement auf eine mögliche Umsetzung geprüft. Die **Produktroadmap** gibt quartalsweise Einblick in geplante Weiterentwicklungen; Rückmeldungen und Bewertungen aus dem Ideenportal fließen in die Planung ein.

[Ideenportal](#) | [Produktroadmap](#)

Consulting-Anfragen abstimmen

Consulting-Leistungen für Beratung, Schulung oder Coaching sind **kostenpflichtig**. Über die entstehenden Kosten informieren wir Sie, bevor der Auftrag ausgelöst wird.

Unser Ressourcenmanagement prüft die fachliche und zeitliche Verfügbarkeit geeigneter Berater. Sie erhalten einen Terminvorschlag oder werden zur weiteren Abstimmung kontaktiert. Nach der Erfassung Ihrer Anfrage kann die Bestätigungsmail den Absender **salesforce** tragen, da mehrere Systeme an diesem Ablauf beteiligt sind. Auf diese No-Reply-Nachricht antworten Sie bitte nicht.

Rückfragen zu einer Consulting-Anfrage richten Sie unter Angabe Ihrer Ticketnummer an das Ressourcenmanagement:

RMOResourceManagementOffice@Aareon.com

Self-Service

Die Self-Service-Angebote unterstützen Sie bei der eigenständigen Klärung fachlicher Fragen. Schnellantworten, Chatbot und Ticketbot nutzen die Inhalte unserer Helpcenterartikel. Beschreiben Sie Ihr Anliegen daher mit dem konkreten Ziel, den ausgeführten Schritten, dem erwarteten und dem tatsächlichen Ergebnis sowie gegebenenfalls einer vollständigen Fehlermeldung.

Schnellantworten

Geben Sie passende Suchbegriffe in die Suche des Serviceportals ein. Liegen geeignete Inhalte vor, kann oberhalb der Trefferliste eine **Schnellantwort** erscheinen. Sie wird KI-gestützt aus vorhandenen Helpcenterartikeln zusammengestellt und fasst die wesentlichen Informationen zusammen.

Die verlinkten Originalartikel enthalten ergänzende Hinweise und konkrete Abläufe. Lesen Sie diese zusätzlich zur Schnellantwort. Reicht die Antwort nicht aus, können Sie eine Folgefrage stellen; diese wird an den Chatbot AARON übergeben.

The screenshot shows the Aareon Serviceportal interface. At the top, a search bar contains the text "verstorbenen Kontakt anschreiben" with a blue "Suche" button. Below the search bar, a "Schnellantwort" (Quick Answer) box is displayed. It features a star icon and the title "Schnellantwort". The main content of the box is a bulleted list: "• Vorlage/Anschieben öffnen", "• Im Bereich **Verarbeitungseinstellungen** die Rolle „**Anschiebenempfänger**“ hinzufügen", and "• Die Checkbox „**Verstorbene Kontakte anschreiben**“ aktivieren". Below the list, it states: "So werden auch **verstorbene Kontakte** im Anschreiben berücksichtigt." Further down, it says "KI-Vorschlag basierend auf" followed by a link: "Wie kann ich bei der Betriebskostenabrechnung verstorbene Kontakte anschreiben? [?]". At the bottom of the box are thumbs up/down icons and a "Folgefrage stellen" button. To the left of the Schnellantwort box, there is a list of search results, with the first one being "48) >" and the second one "4)".

Willkommen im Aareon Serviceportal

verstorbenen Kontakt anschreiben **Suche**

48) >
4)
/ (4)

★ Schnellantwort

- **Vorlage/Anschieben öffnen**
- Im Bereich **Verarbeitungseinstellungen** die Rolle „**Anschiebenempfänger**“ hinzufügen
- Die Checkbox „**Verstorbene Kontakte anschreiben**“ aktivieren

So werden auch **verstorbene Kontakte** im Anschreiben berücksichtigt.

KI-Vorschlag basierend auf

[Wie kann ich bei der Betriebskostenabrechnung verstorbene Kontakte anschreiben? \[?\]](#)

👍 👎

Folgefrage stellen

Suchergebnis mit Schnellantwort, Links zu den zugrunde liegenden Artikeln und Folgefrage.

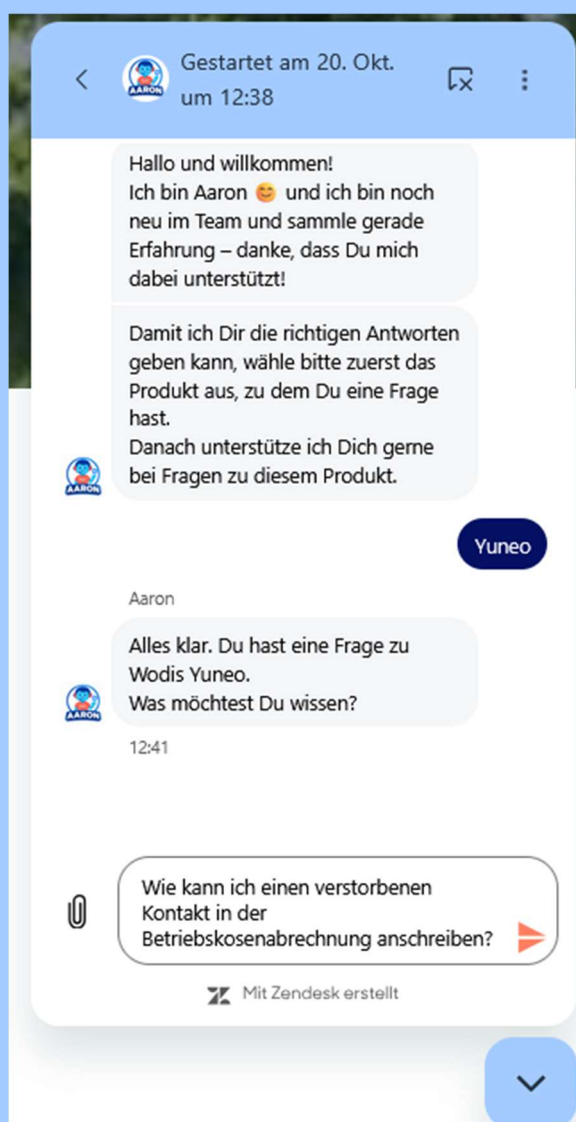
Chatbot AARON

AARON beantwortet Fragen auf Grundlage der Helpcenterartikel. Die Anmeldung liefert den Kontext zu Ihren Produkten und ist für die eindeutige Zuordnung eines über den Chatbot erstellten Tickets zu Benutzerprofil und Organisation erforderlich.

Ohne Anmeldung kann der Chatbot nur allgemeine Bekanntmachungen und wichtige Hinweise berücksichtigen. Produktbezogene fachliche Inhalte stehen nach der Anmeldung entsprechend Ihrem Benutzerprofil zur Verfügung.

Findet AARON keine ausreichende Lösung, können Sie direkt über den Chatbot ein Ticket erstellen.

Tickets, die zuvor von AARON bearbeitet wurden, werden nicht zusätzlich durch AARIANE beantwortet, sondern gehen direkt in die weitere Bearbeitung.



Chatbot AARON mit Antwort und Möglichkeit, bei ungelöstem Anliegen ein Ticket zu erstellen.

Ticketbot AARIANE

AARIANE prüft eingehende Tickets und versucht, anhand der Helpcenterartikel eine passende Antwort bereitzustellen. Der Ticketbot wird damit im Unterschied zu Suche und Chatbot bei einer bereits eingereichten Anfrage tätig.

Für die Einordnung sind ein aussagekräftiger Betreff, die richtige Auswahl von Produkt und Thema sowie eine vollständige Beschreibung wesentlich. Bei ungenauen Angaben kann AARIANE thematisch ähnliche Artikel heranziehen, deren Antwort das eigentliche Anliegen nicht trifft. Konkrete Beispiele und geeignete Screenshots helfen, die Anfrage nachvollziehbar zu machen.



Guten Tag Beate Aareon,

mein Name ist AARIANE. Ich bin der neue AI Agent im Aareon Service-Team und befinde mich noch in der Lernphase.

Vielleicht lässt sich Ihr Anliegen bereits mit einer schnellen ersten Hilfestellung lösen. Auf Grundlage unserer Helpcenter-Artikel habe ich einen unverbindlichen Lösungsvorschlag für Sie erstellt. Bitte werfen Sie auch einen Blick auf die in der Antwort verlinkten Artikel – dort finden Sie ausführliche und weiterführende Informationen.

Mein Lösungsvorschlag lautet:

zu Ihrer Frage zur Betriebskostenabrechnung für einen verstorbenen Kontakt:

Um den Namen des verstorbenen Kontakts in das Beko-Anschreiben zu bekommen bzw. die Abrechnung an diesen Kontakt zu adressieren, öffnen Sie die Vorlage für das Anschreiben und gehen in die Verarbeitungseinstellungen.

Dort

- fügen Sie die Anschreibenrolle „**Anschreibenempfänger**“ hinzu und
- aktivieren die Checkbox „**Verstorbene Kontakte anschreiben**“.

Wenn ein Kontakt als **Anschreibenempfänger** zugeordnet ist, wird automatisch die **Standardadresse** aus dem Kontakt vorbelegt. Diese Adresse können Sie bei Bedarf anpassen.

Bitte beachten Sie, dass es sich hierbei um einen automatisch erstellten Lösungsvorschlag handelt. Falls der Vorschlag nicht weiterhilft, teilen Sie mir dies bitte kurz mit. Ihr Ticket wird dann automatisch wieder geöffnet und von unserem Service-Team persönlich bearbeitet.

Weitere Anleitungen und Self-Service-Angebote finden Sie jederzeit in unserem Serviceportal. Einen passenden Helpcenter-Beitrag zu unserem AI Agent AARIANE finden Sie hier: [AARIANE-schnelle-Hilfe-durch-unseren-AI-Agent](#)

Diese E-Mail wurde automatisch mit KI und den folgenden Beitragsquellen generiert: [Wie kann ich bei der Betriebskostenabrechnung verstorbene Kontakte anschreiben?](#), [Kontakte](#)

D
T
H



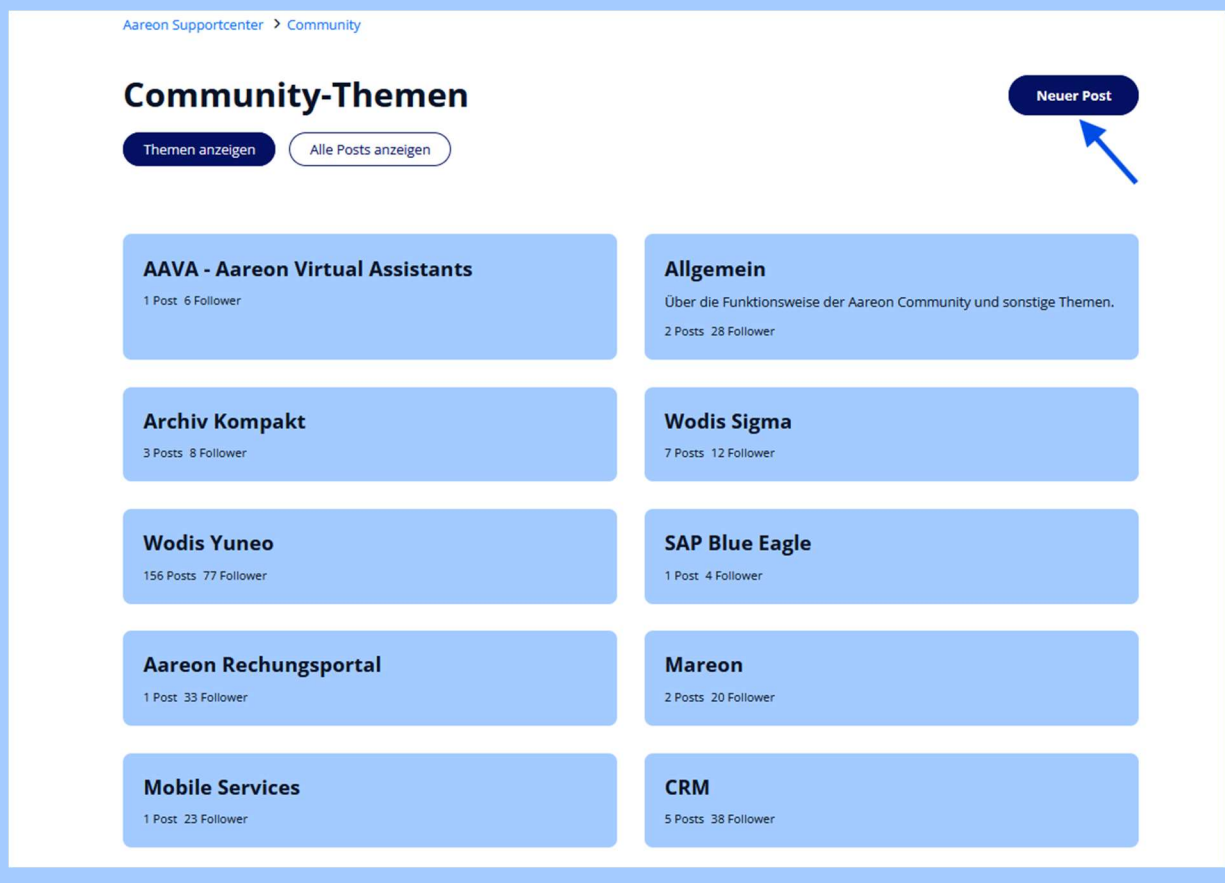
Beispiel einer AARIANE-Antwort in einem Ticket mit den zugehörigen Artikelverweisen, soweit in der Oberfläche angezeigt.

Aareon Community

Die Aareon Community bietet Wohnungsunternehmen und Anwendern unserer Lösungen einen Raum für fachlichen Austausch **von Kunden für Kunden**. Mitglieder können Fragen stellen, eigene Lösungswege und Erfahrungen teilen sowie Hinweise anderer Anwender für ihre Arbeit nutzen.

Die Community ermöglicht außerdem die Vernetzung mit Kollegen aus der Branche. Ein konstruktiver, respektvoller und hilfsbereiter Austausch bildet die Grundlage der Zusammenarbeit.

Die **Community ist kein Supportkanal**. Das Aareon Supportteam beantwortet dort Anfragen nicht direkt. Für technische Unterstützung und konkrete Supportfälle nutzen Sie bitte die vorgesehenen Supportwege.



Störmeldungen

Aktuelle Störungen werden im Serviceportal in der Kategorie **Störmeldungen** angezeigt. Die Meldungen sind nach der Anmeldung einsehbar. Für jedes Produkt gibt es einen eigenen Abschnitt; dort werden auch Wartungszeitfenster bekannt gegeben.

Produktbezogene Benachrichtigungen

Für E-Mail-Benachrichtigungen melden Sie sich an und folgen dem Störmeldungsabschnitt des jeweiligen Produkts.

Beiträge und Kommentare: Sie erhalten auch die ergänzenden Updates zu einer laufenden Störung.

Beiträge: Sie werden informiert, wenn eine Störung eingestellt und wieder aufgehoben wird.

Folgen Sie gezielt den Abschnitten der Produkte, die Sie einsetzen. Damit beziehen sich die Benachrichtigungen auf die für Ihr Unternehmen relevanten Meldungen und Wartungsinformationen.

[Aareon Supportcenter](#) > [Störmeldungen / Wartungstermine](#)

Störmeldungen / Wartungstermine

Wodis Yuneo Geplante Wartungsarbeiten 17.-18.10.2026 * Keine aktuellen Störungen	Wodis Sigma Geplante Wartungsarbeiten 17.-18.10.2026 * Keine aktuellen Störungen	Archiv Kompakt Geplante Wartungsarbeiten 17.-18.10.2026 * Keine aktuellen Störungen
Aareon Rechnungsportal Geplante Wartungsarbeiten 17.-18.10.2026 * Keine aktuellen Störungen	Mareon Geplante Wartungsarbeiten 17.-18.10.2026 * Keine aktuellen Störungen	Mobile Services Keine aktuellen Störungen

[Aareon Supportcenter](#) > [Störmeldungen / Wartungstermine](#) > [Wodis Yuneo](#)

Wodis Yuneo

Folge ich

Geplante Wartungsarbeiten 17.-18.10.2026 * Am 17.10 und 18.10.2026 führen wir geplante Wartungsarbeiten durch. Was bedeutet das für Sie? Während dieses Zeitraum...	Keine aktuellen Störungen Aktuell liegen keine Störungen vor. Alle Funktionen stehen uneingeschränkt zur Verfügung.
--	--

Produktbezogener Störmeldungsabschnitt mit den Optionen "Beiträge" und "Beiträge und Kommentare".

Kundenzufriedenheitsumfrage

Mit der Lösung Ihres Tickets erhalten Sie die Möglichkeit, den Aareon Service direkt zu bewerten. Die **Kundenzufriedenheitsumfrage DE-CSAT** bezieht sich auf den gelösten Vorgang. Der Anfragende erhält den Umfragelink in einer **separaten E-Mail**. Über diesen Link geben Sie Ihre Bewertung ab. Bei einer Rückmeldung unterhalb von **zufrieden** können Sie zusätzlich einen Grund angeben.

Kurze Umfrage zu Ticket [#718997]: Helfen Sie uns, besser zu werden

AS **Aareon Service** <service.aareon@aareon.com>
Via "aareon.com"
Kurze Umfrage zu Ticket [#718997]: Helfen Sie uns, besser zu werden
An Beate Aareon Antwort an Aareon Service

Guten Tag Beate Aareon,
wir würden uns freuen, wenn Sie uns eine kurze Rückmeldung zu Ihrer Anfrage: Ticket-ID 718997 [Virtuelle Kontonummern](#) geben.
Wir danken Ihnen herzlich – Ihr Feedback hilft unseren Service weiter zu verbessern.

Wie zufrieden sind Sie mit dem erhaltenen Service?

- | | |
|---|------------------|
|  | sehr zufrieden |
|  | zufrieden |
|  | neutral |
|  | unzufrieden |
|  | sehr unzufrieden |

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

- ✓ 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

Einladung zur Kundenzufriedenheitsumfrage und Bewertungsansicht

Zendesk und Datenschutz

Für die Bearbeitung Ihrer Supportanfragen nutzen wir Zendesk. Dabei werden unter anderem Kontakt- und Ticketdaten verarbeitet. Bei Fragen zum Datenschutz erreichen Sie unseren Datenschutzbeauftragten unter datenschutzbeauftragter@aareon.com.

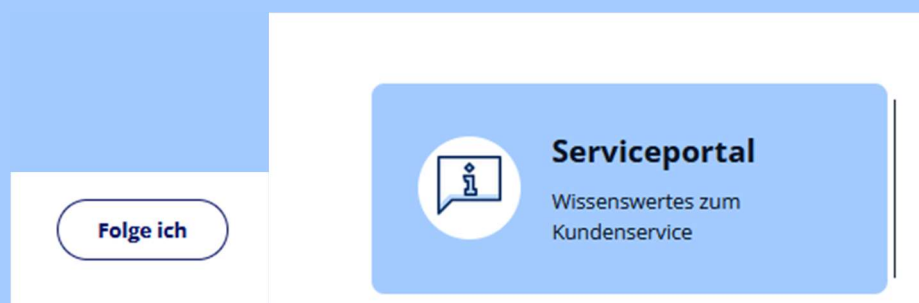


Hinweis zum Serviceportal:

Hinweis: Für alle Fragen rund um das Serviceportal reichen Sie bitte eine **Anfrage zum fachlichen Support** ein. Wählen Sie dabei immer das Produkt **Serviceportal** und den Anfragetyp **Anwenderhilfe**.

Der Support zu allen Themen rund um das Serviceportal ist immer kostenfrei. Das gilt auch für die Bereitstellung von Benutzerlisten, Ticketlisten und einzelnen Tickets als PDF, für die Einrichtung oder Anpassung von Ticketzugriffen und Kundenrollen durch uns, für die Zuordnung und Änderung von Maildomains sowie für die Bereinigung von Benutzerkonten.

Hinter der Kachel **Serviceportal - Wissenswertes zum Kundenservice** finden Sie alle Informationen zum Portal, zur Ticketbearbeitung und zu unseren KI-Supportmitarbeitern AARON und AARIANE.



Bitte folgen Sie dem Abschnitt **Wissenswertes zum Kundenservice**.