



ALLGEIER
inovar



**ANLEITUNG
CUSTOMER ACCESS**

1 Customer Access

In dieser Anleitung erklären wir Ihnen kurz die Funktionsweise des Customer Access. Die Tickets heißen in diesem System im Folgenden Incidents.

2 Anmeldung

Zur Anmeldung rufen Sie bitte die Website <https://support.allgeier-it.de> und verwenden die zuvor per E-Mail erhaltenen Zugangsdaten

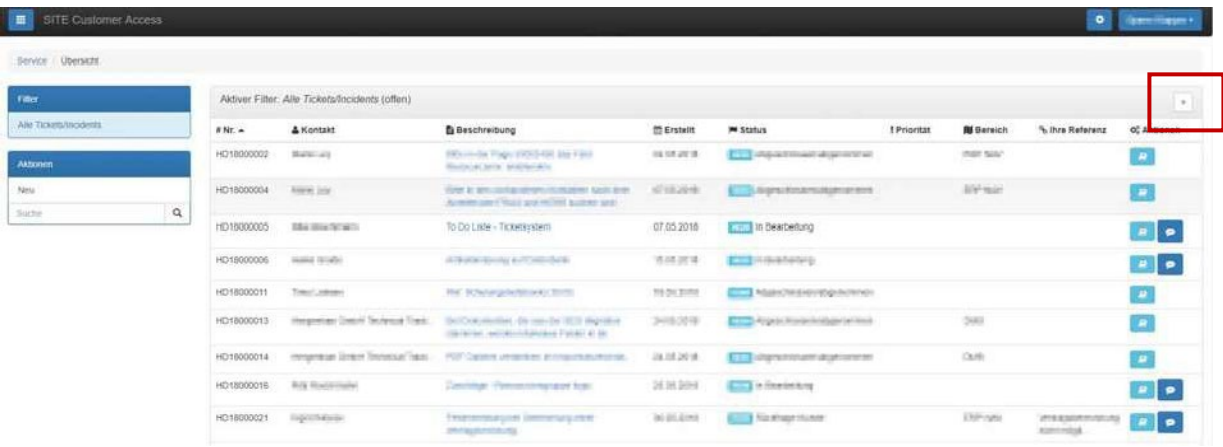


The screenshot shows a web browser window titled "SITE Customer Access". In the center of the page is a login form with the following elements:

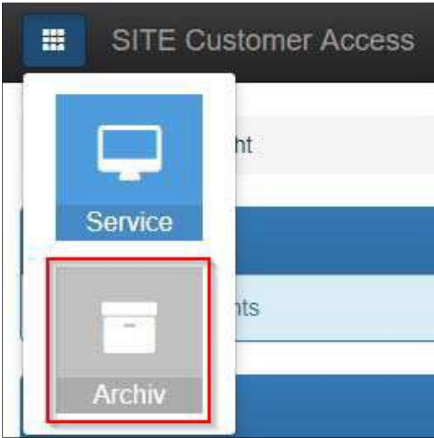
- Title: "Bitte melden Sie sich an"
- Input field for "Benutzer" (User)
- Input field for "Kwennacht" (Password)
- Checkbox labeled "Benutzer merken" (Remember user)
- Blue button labeled "Anmelden" (Login)

3 Überblick der Oberfläche

Nach dem Einloggen über den Webbrowser gelangen Sie auf die Startseite des **Customer Access**. Hier werden Ihnen Ihre bereits angelegten, noch offenen **Incidents**, falls vorhanden, angezeigt. Es wird Ihnen die Nummer, der Name des Verfassers, die Beschreibung, das Datum des Erstellens, der Status, die Priorität, der Bereich, Ihre Referenz und die Aktionssymbole angezeigt. Sollten diese mehrere Bildschirmseiten füllen, so können Sie über den kleinen Pfeil oben rechts blättern.



# Nr. >	Kontakt	Beschreibung	Erstellt	Status	Priorität	Bereich	% Ihre Referenz	OA
HD1800002	Malik Alaj	HD18000001: Page 400-402 bei F&B. Beschreibung: unbekannt	18.03.2018	abgeschlossen/abgeschlossen	hoch	IT-Netz		Ar
HD1800004	Malik Alaj	Über die gemeldeten Verbindungsprobleme kann kein Zusammenhang fest und nicht feststellbar sein	14.03.2018	abgeschlossen/abgeschlossen	hoch	IT-Netz		Ar
HD1800005	IT-Netz/IT-Net	To Do Liste - Ticketsystem	07.05.2018	in Bearbeitung	hoch	IT-Netz		Ar Ar
HD1800006	Malik Alaj	Aktualisierung auf Windows	15.05.2018	in Bearbeitung	hoch	IT-Netz		Ar Ar
HD1800011	Tele-Laden	Perf. Nachzahlung/Probleme 2018	19.05.2018	abgeschlossen/abgeschlossen	hoch	IT-Netz		Ar
HD1800013	Hauptstadt Online Technical Team	Schulung des Kunden (B2C) für die Nutzung der verschiedenen Funkt. in der App	24.05.2018	abgeschlossen/abgeschlossen	hoch	IT-Netz		Ar
HD1800014	Hauptstadt Online Technical Team	HOT-Desktop verbindet sich nicht mit dem PC	28.05.2018	abgeschlossen/abgeschlossen	hoch	IT-Netz		Ar
HD1800016	Malik Alaj	Zusätzliche Personalisierung Top	28.05.2018	in Bearbeitung	hoch	IT-Netz		Ar Ar
HD1800021	IT-Netz/IT-Net	Freigelegte Daten (Informationen über den Kunden)	01.06.2018	Nachbearbeitet	hoch	IT-Netz	Informationen über den Kunden	Ar Ar



Über die Schaltfläche in der oberen Linken Ecke, gelangen Sie in das Archiv und können abgeschlossene **Incidents** nochmals aufrufen



Die **Incidents** auf der Startseite können Sie durch Klicken auf die schwarzen Pfeile neben der Beschriftung **#Nr.** in der Reihenfolge der Sortierung verändern.

Am Ende einer jeden **Incidentzeile** sehen Sie zwei blaue Symbole. Durch Klicken auf das erste kleine hellblaue Symbol wird der Beleg geöffnet. Gleiches erfolgt durch Klicken auf die Beschreibung des **Incidents**.



Durch Klicken auf das zweite kleine dunkelblaue Symbol wird der gleiche Beleg bereits im **Bearbeitungsmodus** zum Erfassen einer Notiz geöffnet.



Das Feld **Filter** definiert, die voreinstellen Einstellungen, welche **Incidents** Ihnen zugeordnet werden. Das Feld **Aktion** beinhaltet den Menüpunkt zum Erstellen eines neuen **Incidents**, sowie die **Suchfunktion**. (siehe nachfolgende Themen)

4 Erstellen eines neuen Indicents



Durch Klicken auf die Schaltfläche **Neu** im Feld **Aktion** gelangen Sie zu einem leeren Formular für einen neuen **Incident**.

Anschließend können Sie hier ihr Problem schildern und zusätzliche Dateien anhängen.

The screenshot shows a web form titled 'Neuen Incident anlegen'. It contains the following fields and sections:

- Betreff:** A text input field with the placeholder 'Tragen Sie hier einen kurzen Betreff Ihres Problems ein'.
- Beschreibung:** A large text area with the placeholder 'Hier ergänzen Sie bitte eine genaue Beschreibung des Problems, damit der Support Ihnen bestmöglich helfen kann oder das Problem nachstellen kann. Sofern vorhanden, fügen Sie bitte aussagekräftige Screenshots über die Datenanläufe hinzu. Bitte beschreiben Sie das Thema so ausführlich wie möglich. Sie können optional ein Bildschirmfoto als Dateianhang hinzufügen'.
- Dateianhänge:** A section with a 'Datei auswählen' button and a note: 'Erlaubte Dateitypen: .txt, .zip, .rar, .pdf, .gif, .png, .jpeg, .tif, .bmp, .doc, .xls, .htm, .css, .docx, .rtf, .odt, .odp. Maximale Größe für Dateianhänge: 10.0 MB'.
- Ihre Referenz:** A text input field with the placeholder 'Sollten Sie bereits eine Ticketnummer für eine Entwicklungsanfrage haben, so tragen Sie diese bitte hier ein'.
- IB Nr.:** A dropdown menu with 'Instandsetz. Status' selected.
- Seriennr.:** A text input field with the placeholder 'Handelt es sich um ein Produkt mit einer Seriennummer, so tragen Sie diese bitte hier ein'.
- Konfiguration Nr.:** A text input field with the placeholder 'Hier tragen Sie bitte die Versionsnummer Ihres Produktes ein, z.B. Logic 10.1.0.10'.
- Dringlichkeit:** A dropdown menu with 'Nächster Arbeitstag' selected.
- Auswirkung:** A dropdown menu with 'Lokale Maschine' selected.
- Bereich:** A dropdown menu with 'Systeme' selected.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Abbruch' and 'Neuen Incident speichern'.

Dabei gibt es nachfolgende Felder (die mit Sternchen (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder):

- **Betreff(*):** Hier sollte ein möglichst aussagefähiger Titel als Betreff für den neuen Incident angegeben werden, da dieser zur Aufgabenbeschreibung des Incidents verwendet wird.
- **Beschreibung:** In der Beschreibung sollte der aufgetretene Fehler und die Umstände möglichst genau und ausführlich beschrieben werden, auch evtl. Angaben zum Nachstellen der Situation sowie ein Screenshot mit der exakten Fehlermeldung sind hilfreich und tragen zur schnelleren Fehlerbehebung bei.
- **Dateianhänge:** Hier kann eine Datei - z.B. ein Screenshot - angehängt werden. Die maximale Dateigröße beträgt 10 MB.
- **Ihre Referenz:** Im Feld *Referenz* kann eine eigene, kundenbezogene Referenz (z.B. eine interne Bearbeitungsnummer) hinterlegt werden. Der Inhalt dieses Feldes wird dann in allen relevanten Kundenbelegen mit ausgegeben.

- **!§:** Wenn Sie hier ein vordefiniertes Auswahlfeld zur Verfügung haben, so wählen Sie bitte den Eintrag aus der Liste. Sollten Sie kein vordefiniertes Auswahlfeld zur Verfügung haben, so ergänzen wir dieses für Sie zeitnah. Bis dahin lassen Sie dieses Feld bitte frei.
- **Seriennummer:** Falls eine *Seriennummer* zum betreffenden Produkt bekannt ist, kann diese in diesem Feld eingetragen werden.
- **Konfiguration:** Falls eine *Konfigurationsnummer* zum betreffenden Produkt/Arbeitsplatz vorhanden ist, kann diese hier eingetragen werden. z.B. Logic 10.1.4.16 am Arbeitsplatz XV
- **Dringlichkeit:** Mit der Dringlichkeit gibt der Anwender an, wie schnell ein **Incident** von der zuständigen Person bearbeitet werden soll.
- **Auswirkung:** Die Auswirkung gibt an, wie weit das vorliegende Problem die Anwendung des ganzen Produktes beeinträchtigt.
- **Bereich:** In diesem Feld wird der Bereich erfasst, auf den sich der **Incident** bezieht.

Über die grüne Schaltfläche *Neuen Incident speichern* übertragen Sie diesen an Allgeier. Nun kann der Support darauf zugreifen. Sie sehen den angelegten **Incident** auf Ihrer Startseite.

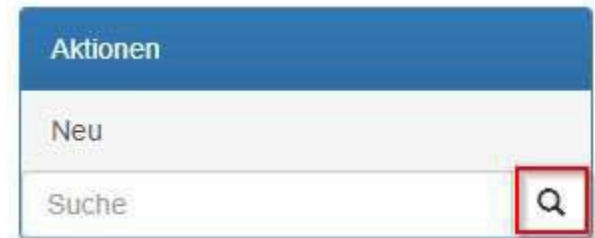
Soll die Erstellung eines Beleges abgebrochen werden, kann dies durch die Schaltfläche *Abbrechen* erfolgen.



5 Suchen eines Incidents

Mit Hilfe des Feldes *Suchen* im Bereich *Aktion* kann nach einem bestimmten Beleg gesucht werden. Geben Sie hierzu eine der folgenden Informationen ein:

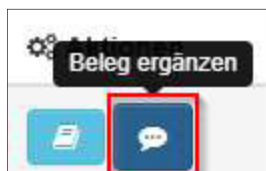
- Die Nummer
- Die Beschreibung
- Ihre Referenz



Nach der Eingabe des Suchbegriffs wird über das Symbol der Lupe die Suche gestartet.

Die gefundenen Belege können anschließend geöffnet bzw. eingesehen und, sofern sie noch nicht abgeschlossen sind, auch direkt bearbeitet werden.

6 Bearbeiten eines Beleges



Um einen Beleg mit Bemerkungen oder Notizen zu versehen, kann dieser durch Anklicken der rechten Schaltfläche in der Tabellenliste der Belege direkt zum Erfassen einer Notiz geöffnet werden. Hier gibt es auch die Möglichkeit eine Datei oder einen Screenshot anzuhängen.

Durch die grüne Schaltfläche *Neuen Eintrag speichern* wird die Notiz gespeichert.

Hinweis: Bei einem abgeschlossenen **Incident** können keine Bemerkungen, Notizen der Dateien mehr hinzugefügt werden.

7 Kennwort ändern

Sie können das zugewiesene Kennwort selbst ändern.

Hierzu gehen Sie über die Schaltfläche mit Ihrem *Benutzernamen* und anschließend auf *Mein Konto* oben rechts.



Mein Konto

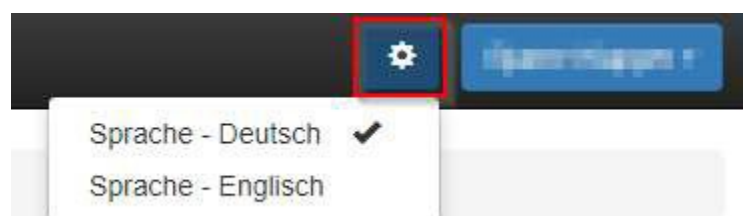
Benutzer	Allgeier
Name	[blurred]
Unternehmen	Allgeier Inovar GmbH

Kennwort ändern

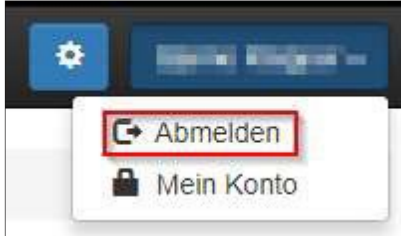
Anschließend wählen Sie *Kennwort ändern* und vergeben Ihr selbst gewähltes Kennwort. Mit diesem melden Sie sich zukünftig im **Customer Access** an.

8 Sprache ändern

Durch Klicken auf die Schaltfläche *Einstellungen* neben Ihrem Benutzernamen, kann die Sprache auf Englisch geändert werden.



9 Abmelden



Anwender sollten sich aus Sicherheitsgründen nach Beendigung der Tätigkeit über die rechte obere Schaltfläche durch Klicken auf den Punkt [Abmelden](#) aus dem **Customer Access** abmelden.