

Bedienungsanleitung Serviceportal

Ein Service der



KID.
Magdeburg

Inhaltsverzeichnis

Übersicht des Portals.....	3
Die Schnellauswahl.....	3
Profil.....	3
Suche	4
Warenkorb	4
Fahnen/Kacheln	4
Ihre Anfragen.....	4
Einsehen	4
Bearbeiten	5
Neue Anfrage erstellen	6
Shop.....	7
News	7
Genehmigungen	8
Laufleiste	8
Gut zu wissen.....	8
Zurück zur Startseite.....	8
Unterteilte Kacheln	9

Übersicht des Portals

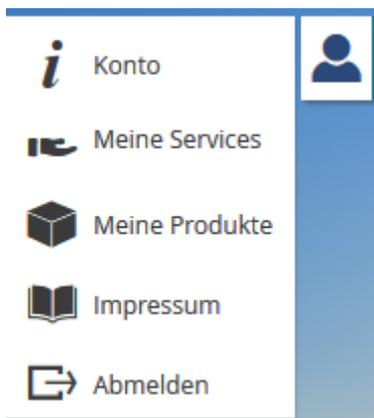


Unterteilung:

- Schnellauswahl (Symbole links)
- Fahnen/Kacheln (Anfragen, News...)
- Laufleiste (unten blaues Band)

Die Schnellauswahl

Profil



<i>Konto</i>	Passwort ändern, hinterlegen einer Standardrechnungsadresse
<i>Meine Services</i>	Zurzeit nicht in Benutzung
<i>Meine Produkte</i>	Zurzeit nicht in Benutzung

Impressum

Hinweise zur Homepage

Abmelden

Benutzer vom Serviceportal ausloggen / Benutzerbereich verlassen

Suche



Vorgänge finden mittels Suchbegriffe.

Warenkorb



Anzeige, wieviel Produkte sich im Warenkorb befinden.

Verlinkung zum Warenkorb.

Fahnen/Kacheln

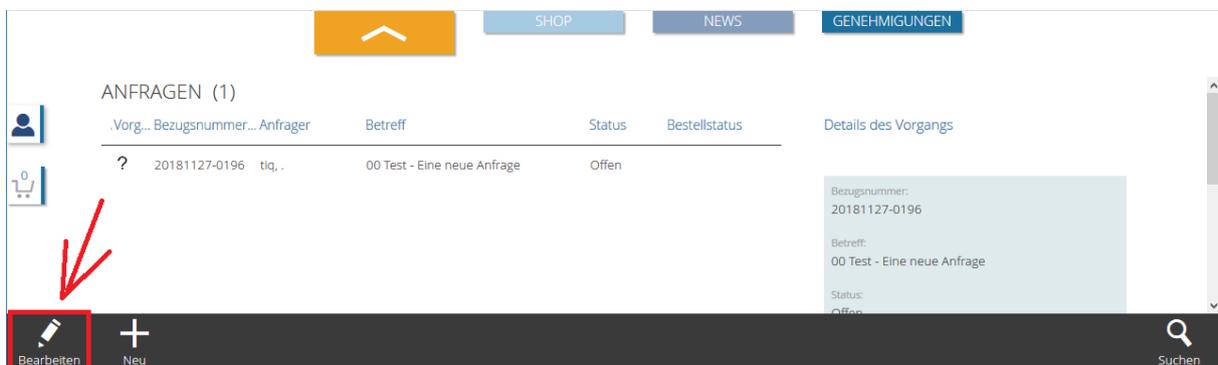
Ihre Anfragen

Einsehen

Klicken Sie auf die Kachel „Anfragen“. Anschließend klicken Sie auf eine Anfrage in der Liste.

Auf der rechten Seite erscheinen „Details des Vorgangs“. Hier sind alle Informationen einsehbar, die ausgetauscht worden.

Eine weitere Möglichkeit um sich die Informationen anzusehen ist durch Klick auf „Bearbeiten“ (Bleistift Symbol unten links).



Bearbeiten

Um mit den Bearbeitern des Anliegens in Kontakt zu treten, z.B. um weitere Informationen zu dem Vorgang bekannt zu geben oder auf Hinweise zu reagieren, klicken Sie auf das



Symbol:

Nun können Sie dem Bearbeiter einen Text und ggf. Anhänge übermitteln.

Neuer Kommentar

Kommentar

Anhänge ▾

Senden

Ihre Kommentare werden direkt dem Ticket zugeordnet und sind für Sie jederzeit nachvollziehbar. Antworten darauf oder Handlungsempfehlungen seitens des Bearbeiters werden hier auch dokumentiert.

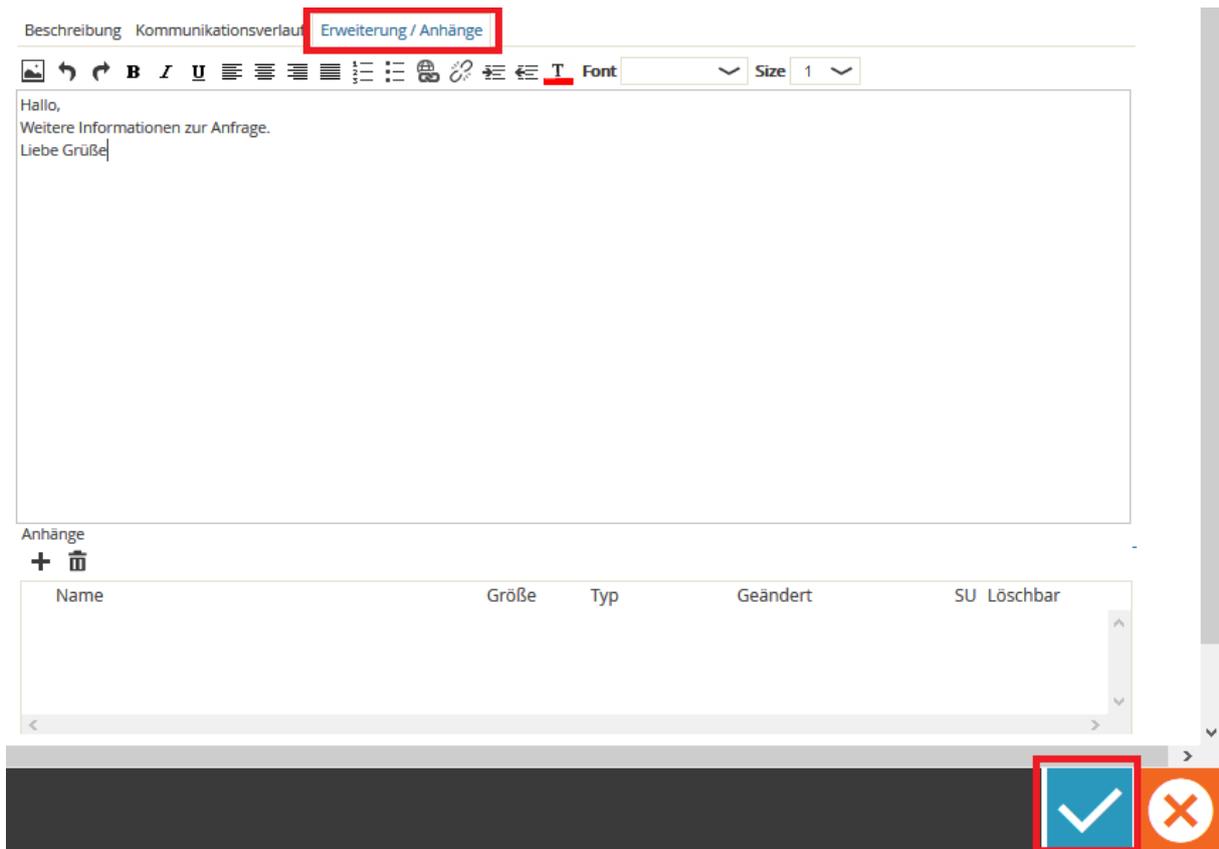
Weiter Möglichkeit über „Bearbeiten“ (Bleistift Symbol unten links).

ANFRAGEN (1)

Vorgang	Bezugsnummer	Anfrager	Betreff	Status	Bestellstatus	Details des Vorgangs
?	20181127-0196	tiq.	00 Test - Eine neue Anfrage	Offen		Bezugsnummer: 20181127-0196 Betreff: 00 Test - Eine neue Anfrage Status: Offen

Bearbeiten Neu Suchen

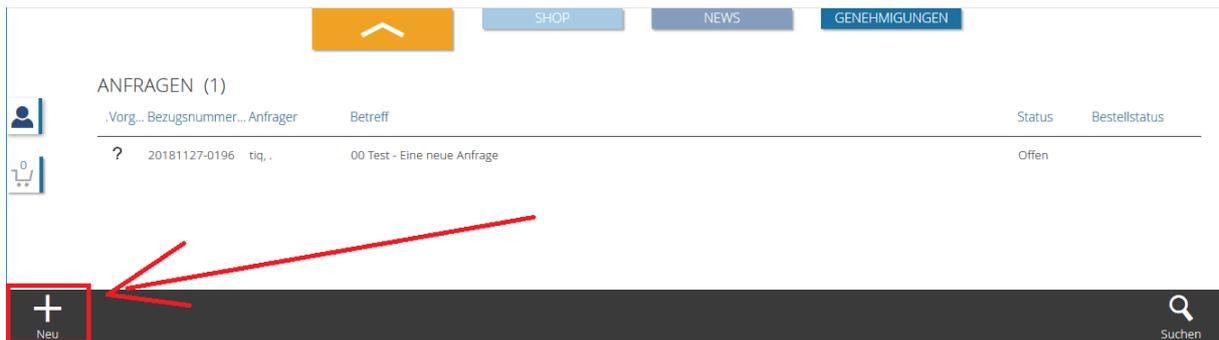
Im Reiter „Erweiterung / Anhänge“ können Sie ihre Informationen eingeben und mit dem Häkchen unten rechts fügen Sie Ihre Ergänzungen dem Vorgang hinzu und informieren den Bearbeiter.



Neue Anfrage erstellen

Um einen Vorgang auszulösen, der dann von der KID bearbeitet wird, klicken Sie zuerst auf die „Anfragen“ Kachel.

In der unteren linken Ecke finden Sie die Option „Neu“. Klicken Sie darauf und es öffnet sich eine neue Eingabemaske.



Eingabemaske:

Anfragen >
Anfrage erfassen

Betreff

Anfrageart
Störungsmeldung

Anhang
+  Name Größe

Beschreibung

- Betreff** Kurze Beschreibung ihres Anliegens (Pflichtangabe)
- Anfrageart** Wählen Sie aus, welche Art ihre Anfrage ist. Informationsanfrage, Serviceanfrage, Störungsmeldung (Pflichtangabe)
- Beschreibung** Ausführliche Beschreibung ihres Anliegens (Pflichtangabe)
- Anhang** Optional können Sie Anhänge mitschicken. Dazu auf das **+** klicken.



Sind alle Eingaben vollständig erfasst, wird die Anfrage durch Klick auf das Häkchen abgeschickt.



Klicken Sie auf dieses Symbol um die Anfrageerfassung abzubrechen.

Shop

Der Online Warenkorb ist nur für berechtigte Benutzer sichtbar.

News

Neuigkeiten und Wissenswertes oder auch Ausfallmeldungen und bevorstehende Wartungen können Sie den News entnehmen. Besonders brisante Nachrichten laufen als Ticker auf der Startseite im unteren Bereich.

Genehmigungen

In der Regel ohne Inhalt.

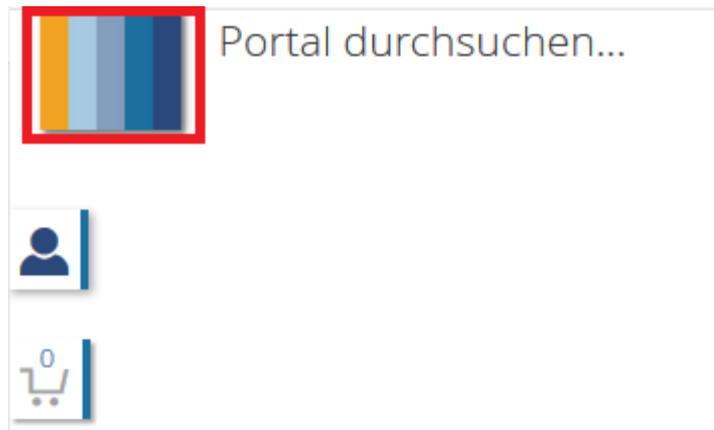
Laufleiste

Zeigt News mit hoher Brisanz. Siehe News.

Gut zu wissen

Zurück zur Startseite

Fall 1:



Sobald in der oberen linken Ecke ein Bild mit Farbstreifen („Regenbogen“) auftaucht, können Sie zur Startseite wechseln, indem Sie auf dieses Symbol klicken.

Fall 2:



In der oberen Leiste sind die Hauptkategorien zu sehen. Sie wechseln zurück zur Startseite, indem Sie auf die Kachel mit der Pfeilspitze klicken.

Klicken Sie auf eine andere Kategorie um direkt dorthin zu gelangen.

Fall 3:



In seltenen Fällen gelangen Sie nur über das Abbrechen Symbol zurück.

Unterteilte Kacheln



Wird in einer Kachel eine Pfeilspitze angezeigt, verbirgt sich dahinter weitere Anzeigeoptionen (anklicken).

Zum Beispiel bei „Anfragen“

-> Ansicht der „Aktiv“en oder der „Gelöst/Geschlossen“en Vorgänge