



HOW – TO – GUIDE

So nutzen Sie das Kundenportal my proALPHA

Inhaltsverzeichnis

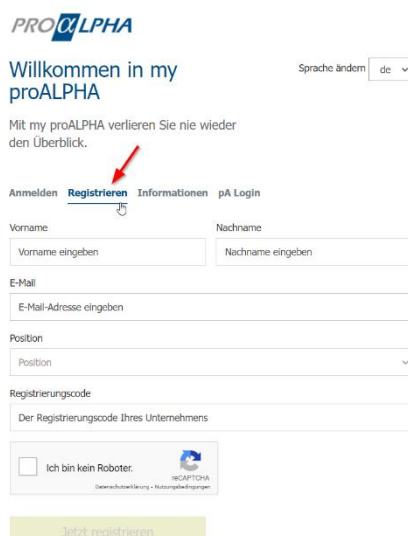
1.	Kundenregistrierung.....	2
1.1	Wie richte ich meinen Zugang ein?	2
1.2	Multi-Faktor-Authentifizierung einrichten	3
1.3	Kennwort ändern	3
1.4	Kennwort vergessen?	4
2.	Der Ticketprozess	5
2.1	Ticket-Typen.....	5
2.1.1	Notfall melden.....	6
2.1.2	Ticket öffnen.....	7
2.2	Ticketverlauf	9
2.2.1	Kommentar/Rückfrage	10
2.2.2	Wie erkenne ich, dass eine Aktion oder Information von mir benötigt wird?	10
2.2.3	Lösungsvorschlag	11
2.2.4	Ablehnen des Lösungsvorschlags.....	12
2.2.5	Annehmen des Lösungsvorschlags	12
2.3	Ticketübersicht	12
2.4	Tickets individuell filtern	13
2.4.1	Beispiele für individuelle Filter	14
2.4.2	Individuelle Filter löschen	15
3.	Wie läuft eine Ticketbearbeitung ab?	16
4.	Kontaktaufnahme	17
5.	Community.....	19
5.1	Frage stellen	20
5.2	Rangliste	21
5.3	Punktevergabe.....	22
6.	Wichtige Informationen	23
7.	Ankündigungen.....	24
8.	Testmanagement.....	25
9.	Mein Team / Teammitglieder einladen und verwalten	26
9.1	Sie als Admin haben eine Person eingeladen	26
9.2	Sie haben den Registrierungs-Code weitergeleitet.....	27
9.3	Kundenportal Rollen, Nutzer deaktivieren	29

1. Kundenregistrierung

1.1 Wie richte ich meinen Zugang ein?

Es gibt mehrere Wege, um sich zu registrieren:

- Ich registriere mich selbst: Sie erhalten einen Registrierungscode von Ihrem Customer Manager (meistens der Admin in Ihrem Unternehmen) und geben diesen zur Authentifizierung im Portal ein.



Sobald das Konto vom Customer Manager genehmigt worden ist (mehr dazu im Kapitel 9: Mein Team / Teammitglieder einladen und verwalten), erhalten Sie eine E-Mail-Einladung mit einer Beschreibung, mit deren Hilfe Sie in wenigen Minuten Ihren persönlichen Zugang zu my proALPHA einrichten können. Bitte nutzen Sie für die erste Registrierung die Funktion ‚Passwort vergessen‘ und vergeben Sie ein neues Passwort. **Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.**

- Ihr Kundenmanager hat Sie eingeladen: Sie erhalten eine E-Mail-Einladung mit einzelnen Schritten, über die Sie in wenigen Minuten Ihren persönlichen Zugang zu my proALPHA einrichten können. Bitte nutzen Sie für die erste Registrierung die Funktion ‚Passwort vergessen‘ und vergeben ein neues Passwort. Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.
- Sie haben initial schon ein Konto bekommen: Bitte nutzen Sie für die erste Registrierung auf my proALPHA die Funktion ‚Passwort vergessen‘ und vergeben ein neues Passwort. Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.



The screenshot shows the login interface for 'my proALPHA'. At the top left is the 'PROALPHA' logo. Below it, the text 'Willkommen in my proALPHA' is displayed. To the right, there is a language selector 'Sprache ändern' with a dropdown menu showing 'de'. Below the welcome message, a line of text states: 'Mit my proALPHA verlieren Sie nie wieder den Überblick.' A navigation bar contains links: 'Anmelden' (highlighted with a mouse cursor), 'Registrieren', 'Informationen', and 'pA Login'. Below the navigation bar are two input fields: 'E-Mail' with the placeholder 'E-Mail-Adresse eingeben' and 'Passwort' with the placeholder 'Passwort eingeben'. At the bottom left is a green 'Anmelden' button, and at the bottom right is a link 'Passwort vergessen?'.



1.2 Multi-Faktor-Authentifizierung einrichten

Um die Sicherheit des Portals zu erhöhen, ist eine Multi-Faktor-Authentifizierung im Portal notwendig. Die Implementierung der MFA erfolgt unter Verwendung bewährter Technologien, die eine robuste Sicherheitsarchitektur gewährleisten. Durch diese Maßnahme möchten wir die Integrität Ihrer Konten schützen und gleichzeitig die Möglichkeit unbefugter Zugriffe minimieren.

Melden Sie sich im Portal an. Anschließend müssen Sie Ihre Identität verifizieren. Dies können Sie entweder mit einer Authentifikations-App oder einem Bestätigungscode per Mail machen. Folgende Apps können verwendet werden:

- Google Authentifikator
- Microsoft Authentifikator
- LastPass-Authentifikator
- Auth
- FreeOTP
- Duo
- Okta Verifizieren

1.3 Kennwort ändern

Ändern Sie Ihr Passwort unter Profil.

Homepage > Profil

Profil

Persönliche Daten

Vor- und Nachname	Frank N. Furter
Unternehmen	Demo GmbH & Co. KG
Position	CIO/IT Leitung
Adress	Auf dem immel 8, 67685 Weilerbach
Telefon (geschäftlich)	+49(6374)8204-110

Zugangsdaten

E-Mail (Benutzername)	frank.n.furter@rockyhorror.de	Passwort	*****
Registrierungscode	20703WW020		

Passwort ändern

Vergeben Sie nun ein neues Passwort. Sie können sich mit Ihrem neuen Passwort dann in my proALPHA anmelden.

Tipp: Verwenden Sie ein ausreichend starkes Passwort. Das schützt Sie und Ihre Daten.

1.4 Kennwort vergessen?

Klicken Sie auf ‚Passwort vergessen?‘, dann erscheint folgende Seite:

servicenow

1 Identifizieren 2 Überprüfen 3 Zurücksetzen

Passwort vergessen?

Benutzername *

Weiter

Mit Benutzername und Passwort anmelden

Folgen Sie den Anweisungen. **Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.** Sie erhalten daraufhin eine E-Mail an die im zweiten Schritt eingegebene E-Mail-Adresse.

- Aus Sicherheitsgründen können Sie Ihr Passwort nur einmal alle 24h zurücksetzen.
- Weitere Informationen zur Benutzerverwaltung finden Sie in Kapitel 9.

2. Der Ticketprozess

2.1 Ticket-Typen

Wählen Sie aus zwei verschiedenen Ticket-Typen:

- **Notfall melden:** Sie kämpfen mit einem Systemstillstand oder anderen geschäftskritischen Problemen? Dann öffnen Sie bitte ein Notfall-Ticket.
- **Ticket öffnen:** Sie haben Fragen zu einem bestimmten Thema oder ein Problem? Dann nutzen Sie bitte unser normales Support-Ticket.

Den Link zur Ticket-Erstellung finden Sie im Menü ‚Startseite‘ oder unter ‚Service & Support‘.

Homepage > Service & Support

Service & Support

Critical Alerts

Fehlermeldung beim Start des HR D...

Sage HR Suite - Hinweise zur Lizenz ...

HR Suite - Angepasste Systemanforderung (Net.Fram...

Notfall

Stillstand des kompletten Produktiv-
Systems

Notfall melden >

Ideen Management

Haben Sie eine Idee zu pA Produkten?
Nutzen Sie unser Idea Management!

Ideen Management >

Ihre Tickets

Aktion erforderlich bei 17

Ticket anlegen

Alle Fälle Aktion erforderlich. Meine Fälle Interne Tickets

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Asset	Asset (Kategorie)	Aktualisiert
		3 - Mittel	Auf Info warten			2023-07-24 09:34:05 >
		3 - Mittel	Neu			2023-07-24 09:02:18 >

2.1.1 Notfall melden

Homepage > Meine Tickets > Ticket öffnen

Notfall melden

⚠ Bitte beachten: Dieser Kanal steht ausschließlich für Notfälle bereit, bei denen das komplette Produkktivsystem für alle Mitarbeitenden still steht. Für allgemeine Anfragen oder Teilstillstände nutzen Sie bitte ein Support-Ticket.

* Erforderlich

Account
Demo GmbH & Co. KG

Kontakt
Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

* Asset
20703WW020 7.1e

* Kurzbeschreibung
Prägnante Zusammenfassung Ihres Anliegens

Übergeordnetes Ticket
Bitte auswählen

* Business Impact
-- Keine --

* Beschreibung

Absatz

B I

• Problembeschreibung mittels Text (wenn möglich Bulletpoints).
• Screenshots der Fehlermeldungen UND wenn möglich Screenshot vom ganzen Bildschirm.
• Fehlermeldung bitte auch als Text angeben. Die Angaben aus der proALPHA Fehlermeldung können Sie mit **<Strg + C>** kopieren und mit **<Strg + V>** hier einfügen.
• Bitte gehen Sie auf folgende Punkte ein:

- Ist das Verhalten reproduzierbar? Wenn ja, wie?
- Seit wann tritt das Problem auf? Hat es bereits funktioniert?
- Was wurde zuvor verändert/installiert? Gab es Ereignisse, die in Zusammenhang mit dem Problem stehen?

Absenden

Erforderliche Informationen
Kurzbeschreibung Business Impact

Legende – das bedeuten die Felder in der Maske:

- **Business Impact:** Welchen Business Impact hat Ihr Problem? Diese Angabe hilft dem Customer-Care-Mitarbeiter, die Notfälle zu kategorisieren.
- **Asset / Module:** Betroffene Produkte / Module
- **Priorität:** Per Defaultwert als «mittel» eingestuft
- **Kurzbeschreibung:** Prägnante Zusammenfassung Ihres Anliegens
- **Beschreibung:** Detaillierte Beschreibung der Anfrage (Orientieren Sie sich gerne an den vorgegebenen Stichworten)
- **Umgebung** (Optional): proALPHA Umgebung Production / Test / Test2
- **Mandant** (Optional): proALPHA Mandant
- **Externe Referenz** (Optional): Falls Sie die Anfrage mit Ihrer eigenen Referenz verfolgen möchten.

Wussten Sie schon, dass wir Empfehlungen für Meldungen von Problemen haben? Klicken Sie hier:

[Empfehlungen zum Melden von Problemen](#)

[Informationen zu einem Fehler \(Beispiel\)](#)

Informationen für die Fehleranalyse bereitstellen

2.1.2 Ticket öffnen

Homepage > Meine Tickets > Ticket öffnen

Ticket öffnen

*** Erforderlich**

Account
Demo GmbH & Co. KG

Kontakt
Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

* Asset
20703WW020 7.1e

* Kurzbeschreibung
Prägnante Zusammenfassung Ihres Anliegens

* Priorität
4 – Niedrig

Übergeordnetes Ticket
Bitte auswählen

* Kategorie
Service/Support

* Beschreibung

Absatz

B I

• Problembeschreibung mittels Text (wenn möglich **Bulletpoints**).

• Screenshots der Fehlermeldungen UND wenn möglich Screenshot vom ganzen Bildschirm.

• Fehlermeldung bitte auch als Text angeben. Die Angaben aus der **proALPHA** Fehlermeldung können Sie mit **<Strg + C>** kopieren und mit **<Strg + V>** hier einfügen.

• Bitte gehen Sie auf folgende Punkte ein:

- Ist das Verhalten reproduzierbar? Wenn ja, wie?
- Seit wann tritt das Problem auf? Hat es bereits funktioniert?
- Was wurde zuvor verändert/installiert? Gab es Ereignisse, die in Zusammenhang mit dem Problem stehen?

Mandant
Betroffene(n) Mandant(en) eingeben

Ihre Referenz
Ihre interne Referenz-/Ticketsystem Nummer

Umgebung
Betroffenes Modul
Wählen Sie das betroffene proALPHA Modul

Absenden

Erforderliche Informationen
Kurzbeschreibung

Legende - das bedeuten die Felder in der Maske:

- **Asset / Module:** Betroffenes Produkt / Module
- **Kategorie:**
 - Service/Support:** für Fragen und Problemmeldungen rund um die proALPHA Software
 - Projekt:** Sie sind gerade in der Einführung von proALPHA oder bereiten ein Update auf eine aktuelle Version vor und werden deshalb von einem Projektteam betreut: Fragen und Problemmeldungen, die das Projektteam betreffen, können Sie über diese Kategorie melden.
 - Sonstige Services:** Ihre Anliegen bzw. Anfragen für die Bereiche Academy, Marketing, Consulting und Auftragsmanagement.
- **Priorität:** Priorität / Dringlichkeit der Anfrage
- **Kurzbeschreibung:** Prägnante Zusammenfassung Ihres Anliegens
- **Beschreibung:** Detaillierte Beschreibung der Anfrage (Orientieren Sie sich gerne an den vorgegebenen Stichworten)
- **Umgebung** (Optional): proALPHA Umgebung Production / Test / Test2

- **Mandant** (Optional): proALPHA Mandant
- **Ihre Referenz** (Optional): Hier können Sie die Ticketnummer ihres intern verwendeten Ticketsystems hinterlegen. Diese Referenz wird in allen E-Mail-Benachrichtigungen im Betreff ergänzt.

Wussten Sie schon, dass wir Empfehlungen für Meldungen von Problemen haben? Klicken Sie hier:

[Empfehlungen zum Melden von Problemen](#)

[Informationen zu einem Fehler \(Beispiel\)](#)

[Informationen für die Fehleranalyse bereitstellen](#)

Der Ticketprozess

2.2 Ticketverlauf

Sie sehen die Ticketinformationen inkl. Ticketnummer sofort nach dem Absenden:

proALPHA Startseite Service & Support Mein proALPHA Mediathek Testmanagement Community Profil Abmelden

Homepage > Meine Tickets > Ticketformular für Fall

Ticketverlauf

Ticket for demonstration

Here is the detailed description of my request.

Details

Nummer CS0151466	Status Neu
Priorität 4 – Niedrig	Vertrag 20703WW020/7
Kundenkonto Demo GmbH & Co. KG	Kontakt Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)
Seriennummer 20703WW020 7.1e	externe Referenz EXAMPLE1234
Ticket-Anfrage falsch	Aktualisiert 2023-07-24 13:03:04
Zuständiges Team pA-SDP_SUP_CaseEntry	Erstellt 2023-07-24 13:03:03

Details ändern

Kontakt

externe Referenz

Aktualisieren

Aktionen

Timeline:

- FF** Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)
2023-07-24 13:03:03
CS0151466 Erstellt
- Start**

Sie erhalten parallel eine Bestätigung per Mail:

Hallo Frank N. Furter,

Wir haben Ihr Ticket eröffnet. Weitere Details finden Sie hier: [LINK](#)

Unser proALPHA Team hat Ihre Anfrage aufgenommen und zur Bearbeitung an die richtige Stelle weitergeleitet. Wir kümmern uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen.

Hinweis: Im proALPHA Kundenportal sehen Sie immer den aktuellen Status der Bearbeitung.

[Zum Log-in](#)

Mit freundlichen Grüßen

Ihr proALPHA Team

Der Link in der E-Mail führt Sie direkt auf das Ticket im Kundenportal.

Der Ticketprozess

2.2.1 Kommentar/Rückfrage

Sobald ein Kommentar/eine Rückfrage erfasst wurde, wird diese im Portal angezeigt und parallel per E-Mail gesendet.

The screenshot shows the PROALPHA user interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Startseite', 'Service & Support', 'Mein proALPHA', 'Mediathek', 'Testmanagement', and 'Community'. A search bar is also present. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Homepage > Meine Tickets > Ticketformular für Fall'. The main heading is 'Ticketverlauf'. The ticket is titled 'Ticket for demonstration'. A text area for the ticket description is visible, with a 'Senden' button. To the right, a 'Details' sidebar shows ticket information: Nummer CS0151466, Status Offen, Priorität 4 - Niedrig, Vertrag 20703WW020/7, Kundenkonto Demo GmbH & Co. KG, Kontakt Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de), Seriennummer 20703WW020 7.1e, externe Referenz EXAMPLE1234, Ticket-Anfrage falsch, Zugewiesen an [redacted], Aktualisiert 2023-07-24 15:05:05, Zuständiges Team pA-SDP_SUP_CaseEntry, and Erstellt 2023-07-24 13:03:03. Below the details, there's a 'Details ändern' section with a 'Kontakt' dropdown and an 'Aktualisieren' button. The main content area shows a timeline of events. A yellow box highlights a message from John Styles: 'Hello Mr. Furter, We will take care of your request and let you know as soon as we have found a solution. Best regards, John Styles'. Below this, a message from Frank N. Furter is shown: 'Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de) 2023-07-24 13:03:03 CS0151466 Erstellt'.

E-Mail-Information

The screenshot shows an email notification. The subject is 'Sehr geehrte Damen und Herren,'. The body text reads: 'um Ihr Anliegen fachgerecht bearbeiten zu können, haben wir noch eine Rückfrage bzw. benötigen noch Informationen. Beschreibung: Benutzer XXXX kann nicht anmelden. Dringlichkeit: 4 - Low. Produkt: Ticket anschauen: [LINK](#)'. Below the body text, there's a 'Kommentare:' section. A comment is shown: '2021-03-11 11:21:55 CET - Nezar Käfer - Additional comments. Kommentar'.

2.2.2 Wie erkenne ich, dass eine Aktion oder Information von mir benötigt wird?

Falls eine Information/eine Aktion Ihrerseits für die Ticketbearbeitung nötig ist, sehen Sie die Frage im Portal und Sie erhalten sie ebenfalls parallel per E-Mail.

Im Portal wird dies in der Ticketübersicht unter dem Link 'Aktion erforderlich bei ...' angezeigt.

The screenshot shows the PROALPHA ticket overview interface. The heading is 'Ihre Tickets'. A yellow box highlights the text 'Aktion erforderlich bei 17' with a red arrow pointing to it. To the right, there's a 'Ticket anlegen' button. Below the heading, there's a table with columns: Nummer, Kurzbeschreibung, Priorität, Status, and Aktualisiert. The table contains one row: Nummer CS0151466, Kurzbeschreibung Ticket for demonstration, Priorität 4 - Niedrig, Status Offen, and Aktualisiert 2023-07-24 15:05:05. A green arrow points to the right of the last row.

Der Ticketprozess

Im Ticketverlauf sieht dies folgendermaßen aus:

Homepage > Meine Tickets > Ticketformular für Fall

Ticketverlauf

Ticket for demonstration

Here is the detailed description of my request.

Details

Number: CS0151466
Priority: 4 - Niedrig
Kundenkonto: Demo GmbH & Co. KG
Seriennummer: 20703WW020 7.1e
Ticket-Anfrage: falsch
Aktualisiert: 2023-07-24 15:22:49
Erstellt: 2023-07-24 13:03:03

Status: **Auf Info warten**

Vertrag: 20703WW020/7
Kontakt: Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)
externe Referenz: EXAMPLE1234
Zugewiesen an: [Redacted]
Zuständiges Team: pA-SDP_SUP_CaseEntry

Details ändern

Kontakt: Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

externe Referenz:

Sie können die Antwort direkt im Portal eingeben und absenden. Das Ticket wird daraufhin in den Status ‚Open‘ zurückgesetzt und weiter vom Customer-Care-Mitarbeiter bearbeitet.

Details

Number: CS0151466
Priority: 4 - Low
Account: Demo GmbH & Co. KG
Serial number: 20703WW020 7.1e
Request ticket: false
Updated: 2023-07-24 15:05:05
Created: 2023-07-24 13:03:03

State: **Open**

Contract: 20703WW020/7
Contact: Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)
External reference: EXAMPLE1234
Assigned to: [Redacted]
Responsible Assignment Group: pA-SDP_SUP_CaseEntry

2.2.3 Lösungsvorschlag

Sobald eine Lösung vorhanden ist, wird diese in der Ticketübersicht angezeigt und auch parallel per E-Mail gesendet.

Ticketübersicht

Alle Fälle **Aktion erforderlich** Meine Fälle Interne Tickets EP KAM

Tickets

Alle > Status in (Gelöst, Auf Info warten)

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Kontakt	Seriennr
CS0151466	Ticket for demonstration	4 - Niedrig	Gelöst	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhor...	20703WW020 7.1e

Der Ticketprozess

Im Portal wird dies in der Ticketübersicht mit dem Status ‚Gelöst‘ angezeigt.

Sie können den Lösungsvorschlag im Portal oder über den E-Mail-Link akzeptieren oder ablehnen:

The screenshot shows the PROALPHA ticket portal interface. The main area displays a ticket titled "Ticket for demonstration" with a description: "Here is the detailed description of my request." Below this is a rich text editor. To the right, a sidebar contains "Details" (Ticket number: CS0151466, Status: Gelöst, Priority: 4 - Niedrig, etc.) and "Aktionen" (Actions) with buttons for "Lösung akzeptieren" (Accept solution) and "Lösung ablehnen" (Reject solution). A red arrow points to the "Lösung ablehnen" button. The "Aktionen" section is highlighted with a yellow background.

2.2.4 Ablehnen des Lösungsvorschlags

Falls Sie mit dem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind und auf ‚Ablehnen‘ klicken, wird das Ticket wieder geöffnet und weiterbearbeitet. Bitte geben Sie hier auch eine detaillierte Begründung im entsprechenden Feld mit, damit der Service-Agent reagieren kann. Wenn Sie den Lösungsvorschlag per E-Mail ablehnen, achten Sie bitte auch hier auf eine aussagekräftige Beschreibung.

2.2.5 Annehmen des Lösungsvorschlags

Wenn wir Ihr Problem erfolgreich gelöst haben, wird das Ticket geschlossen. Ein einmal geschlossenes Ticket kann nicht noch einmal geöffnet werden.

2.3 Ticketübersicht

Sie erhalten eine Übersicht über die Tickets, indem Sie entweder unter dem Feld ‚Service & Support‘ auf ‚Weitere Informationen‘ oder im Feld ‚Ihre Tickets‘ auf ‚Zur Ticketübersicht‘ klicken. In der Ticketübersicht sehen Sie die Tabs ‚Alle Tickets‘, ‚Aktion erforderlich‘ und ‚Meine Fälle‘.

Wichtige Informationen
zuletzt veröffentlichte Informationen
[Details anzeigen >](#)

Service & Support
Knowhow und Hilfe für die Praxis
[Weitere Informationen >](#)

Ihr Accountmanager
Für Fragen rund um den Vertrieb:
Andreas Wolz
[Kontaktaufnahme >](#)

Ihre Tickets Aktion erforderlich bei 18 [Ticket anlegen](#)

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Aktualisiert
CS0151472	Problem	4 – Niedrig	Neu	2023-07-24 15:50:21
CS0151471	Test	4 – Niedrig	Neu	2023-07-24 15:49:53
CS0151466	Ticket for demonstration	4 – Niedrig	Gelöst	2023-07-24 15:36:45

[Zur Ticketübersicht >](#)

Kontaktaufnahme gefällig?
Treten Sie schnell und einfach mit den richtigen Ansprechpartnern bei proALPHA in Kontakt
✓ Beratungsangebote anfordern & buchen
✓ Lizenzanfragen an Ihren Accountmanager
✓ Reklamationen zu u.a. Rechnungen
✓ Schulungsangebote einholen
✓ Info-Material anfordern
✓ und vieles mehr...
[Kontaktaufnahme >](#)

Ihre Tickets Aktion erforderlich bei 18 [Ticket anlegen](#)

Alle Fälle Aktion erforderlich. Meine Fälle Interne Tickets

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Asset	Asset (Kategorie)	Aktualisiert
CS0151472	Problem	4 – Niedrig	Neu	7.1e		2023-07-24 15:50:21
CS0151471	Test	4 – Niedrig	Neu	7.1e		2023-07-24 15:49:53
CS0151466	Ticket for demonstration	4 – Niedrig	Gelöst	7.1e		2023-07-24 15:36:45

Legende – das bedeuten die Felder:

- Alle Tickets:** Alle gemeldeten Tickets dieses Accounts.
(Anmerkung: hierzu sind Adminrechte nötig, ansonst werden nur «Meine Tickets» angezeigt.)
- Aktion erforderlich:** Alle Tickets, in denen eine Aktion von Ihnen als Kunde nötig ist.
(Beispiele: Antworten, Tests, Bestätigungen...)
- Meine Tickets:** Alle vom angemeldeten Benutzer gemeldeten Tickets. Wenn ein Benutzer nur einfache User Berechtigung hat, sieht er ohnehin nur seine Tickets. Dieser Link ist dann ohne Funktion.
- Interne Tickets:** Hier werden die Tickets angezeigt, die im Rahmen der Nutzung des Testmanagements entstehen bzw. die Sie für Ihre internen Zwecke angelegt haben. Näheres dazu erfahren Sie von ihrem Projektteam.

2.4 Tickets individuell filtern

Alle Tickets können in der Ticketübersicht individuell gefiltert werden, klicken Sie hierfür auf ‚Weitere Tickets anzeigen‘.

Um eine Filtereinstellung vorzunehmen, klicken Sie auf das Filter-Symbol und geben Sie die Filtereigenschaften ein:

Ticketübersicht				
Alle Fälle	Aktion erforderlich	Meine Fälle	Interne Tickets	EP KAM
≡ Tickets 🔍 Alle > Status != Abgeschlossen				
Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Kontakt
CS0151472	Problem	4 – Niedrig	Neu	Frank N. Fur (frank.n.furt)

2.4.1 Beispiele für individuelle Filter

Im Folgenden zwei Beispiele für individuelle Filter:

- Tickets anzeigen lassen, die vor mehr als 4 Wochen geöffnet wurden:

🔍 Alle > Status != Abgeschlossen

Filter laden

Filter speichern

Alle freigeben

Ausführen

✕

Diese Bedingungen müssen alle erfüllt werden.

UND

Status

ist nicht

Abgeschlossen

⊖

ODER

UND

Erstellt

um oder vor

Letzten 30 Tage

⊖

ODER

UND

oder

Neues Kriterium

- Tickets anzeigen lassen, die im letzten Monat geschlossen wurden:

🔍 Alle > Status = Abgeschlossen > Aktualisiert >= 2023-06-01 00:00:00

Filter laden

Filter speichern

Alle freigeben

Ausführen

✕

Diese Bedingungen müssen alle erfüllt werden.

UND

Status

ist

Abgeschlossen

⊖

ODER

UND

Aktualisiert

um oder nach

Letzter Monat

⊖

ODER

UND

oder

Neues Kriterium

Individuell erstellte Filter können Sie auch speichern, indem Sie ‚Filter speichern‘ wählen. Vergeben Sie nun noch einen Filternamen, welcher die Filtereinstellung kurz beschreibt:

Filter speichern

✕

Filtername (Erforderlich)

Abfrage

Status != Abgeschlossen

Absenden

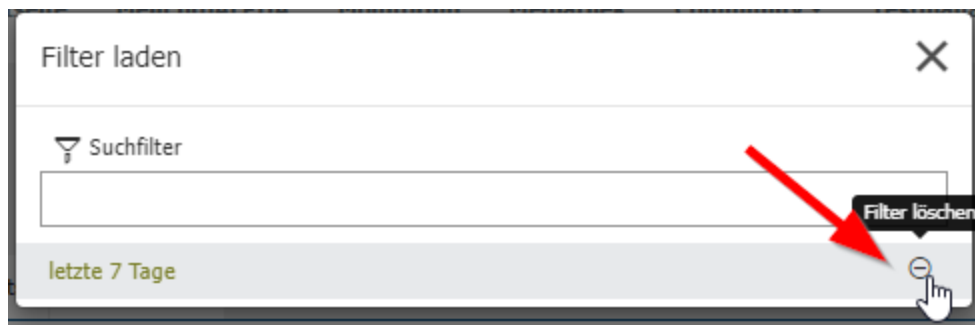
In der Ticketübersicht wird Ihr angelegter Filter nun unter dem vergebenen Namen angezeigt. Wählen Sie ihn aus, um die Tickets danach zu filtern.

Zudem können Sie die Liste der Tickets als PDF-, Excel- oder CSV-Datei exportieren:



2.4.2 Individuelle Filter löschen

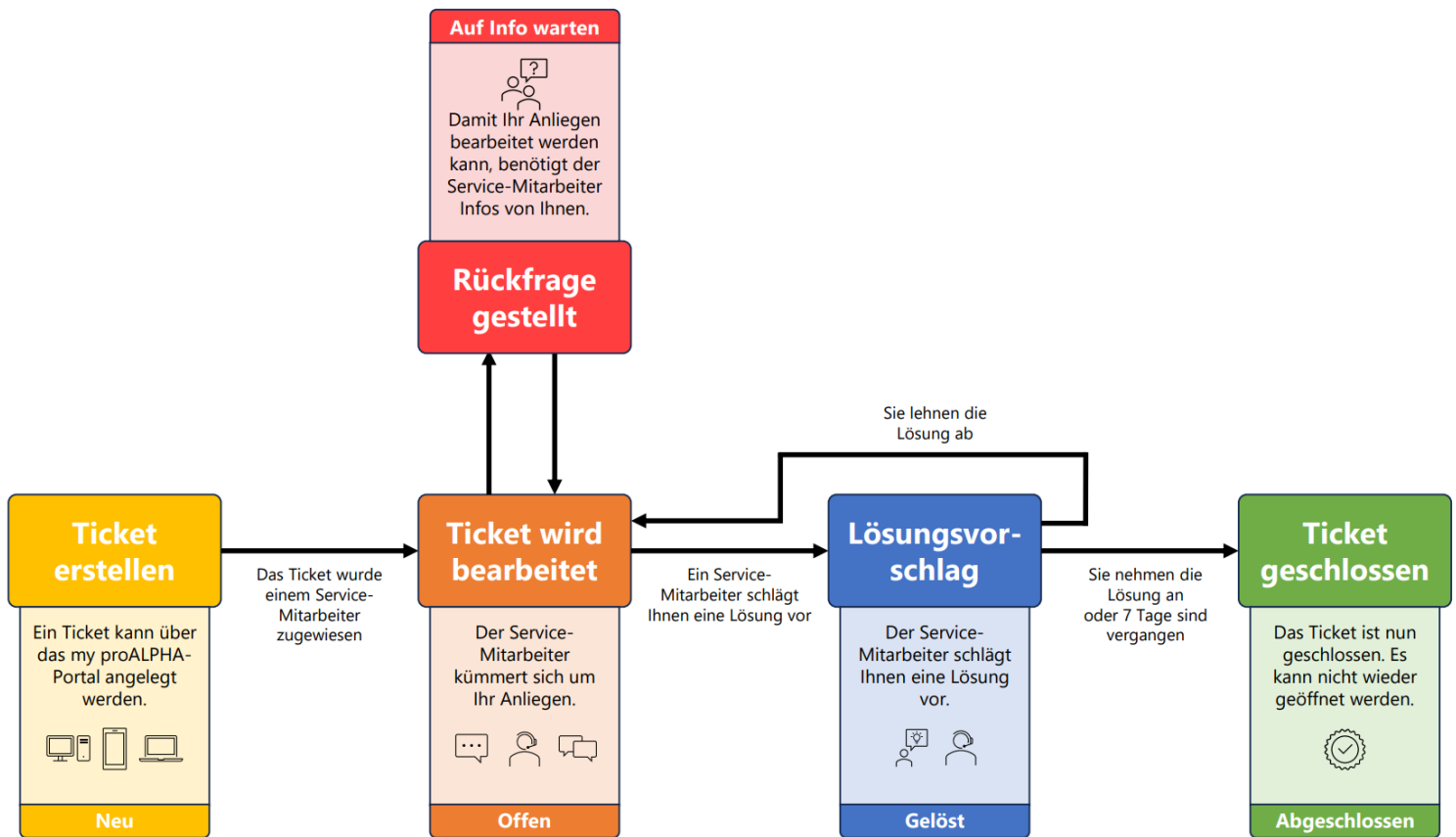
Um individuelle Filter wieder zu entfernen, klicken Sie auf das Filtersymbol und anschließend auf „Filter laden“. Hier können Sie individuelle Filter löschen.



Wie läuft eine Ticketbearbeitung ab?

3. Wie läuft eine Ticketbearbeitung ab?

Auf folgender Darstellung lernen Sie die Abläufe kennen, die hinter einem Ticket stecken.



(Eigene Darstellung nach Abbildung von Servicenow)

4. Kontaktaufnahme

Wir unterscheiden heute im Portal grundsätzlich zwischen Tickets (Incidents) und Anfragen (Service-Requests).

Für die Anfragen haben wir die Funktion ‚Kontaktaufnahme‘ für Sie erweitert, damit Sie schneller die richtigen Ansprechpartner für Ihre Anliegen finden.

Über die ‚Services‘ hinter der ‚Kontaktaufnahme‘ haben Sie beispielsweise die Möglichkeit Beratungsleistungen anzufragen, Rechnungen zu reklamieren oder Ihren Accountmanager zu kontaktieren. Die zur Verfügung stehenden ‚Services‘ werden für Sie kontinuierlich ergänzt.

The dashboard is divided into several sections:

- Wichtige Informationen:** Includes a link to 'Details anzeigen'.
- Service & Support:** Includes a link to 'Weitere Informationen'.
- Ihr Accountmanager:** Lists 'Andreas Wolz' as the contact person, with a link to 'Kontaktaufnahme'.
- Ihre Tickets:** A table showing three tickets with columns for Nummer, Kurzbeschreibung, Priorität, Status, and Aktualisiert. A 'Ticket anlegen' button is present.
- Kontaktaufnahme gefällig?:** A blue box with a list of services (Beratungsangebote, Lizenzanfragen, Reklamationen, Schulungsangebote, Info-Material) and a 'Kontaktaufnahme' button highlighted with a red arrow.

Auf der linken Seite können Sie die ‚Services‘ über die Kataloge und/oder Subkategorien filtern. Je nach Auswahl passt sich die rechte Seite an diese Auswahl an. Wenn Sie beispielsweise ein Beratungspaket buchen wollen, klicken Sie links auf ‚Beratungsleistungen | Beratungspakete‘. Wählen Sie auf der rechten Seite aus den angebotenen ‚Services‘ das Gewünschte aus.

The page shows a breadcrumb trail: Homepage > Alle Kataloge > Beratungsleistungen > Beratungspakete. A search bar is at the top right. On the left, a sidebar lists categories, with 'Beratungspakete' selected. The main content area displays three packages:

- Anforderung X-Rechnung:** Installation des X-Rechnungs Update auf 2.3.1. Price: 590,00 €. Details anzeigen.
- Paket "Berechtigungskonzept":** Paket "Berechtigungskonzept" buchen. Details anzeigen (highlighted with a red box).
- Paket "Autom. Belegversand":** Paket "Automatischer Belegversand" buchen. Details anzeigen.

Die Felder ‚Account‘ und ‚Kontakt‘ werden automatisch gefüllt. Sie können Ihre geschäftliche Handynummer angeben, damit wir mit Ihnen in Kontakt treten können. Alle Pflichtfelder sind mit Stern

gekennzeichnet. Nachdem Sie ihre Nachricht geschrieben haben, klicken Sie rechts oben auf ‚Anforderung‘. Es wird ein entsprechendes Ticket erstellt, welches Sie wie alle anderen Tickets in der Ticketübersicht einsehen können.

[Homepage](#) > **Meine Tickets**

Ticketübersicht

Alle Fälle
Aktion erforderlich
Meine Fälle
Interne Tickets

≡ Tickets

🔍 Alle > Status != Abgeschlossen

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Kontakt	Seriennummer	Asset (Kategorie)	Kategorie	ex
CS0163980	Package "permissions concept"	3 - Mittel	Neu	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhor...)	20703WW020 9.3		pA-RemoteConsulting	

Die Kategorie des Tickets ist ‚pA-RemoteConsulting‘. Wenn Sie ausschließlich Tickets sehen möchten, die durch eine Anforderung/Anfrage (Service Request) angelegt wurden, können Sie über die Filtermöglichkeit (siehe oben) in der Ticketübersicht nach dem Feld ‚Als Anforderung initiiert‘ filtern:

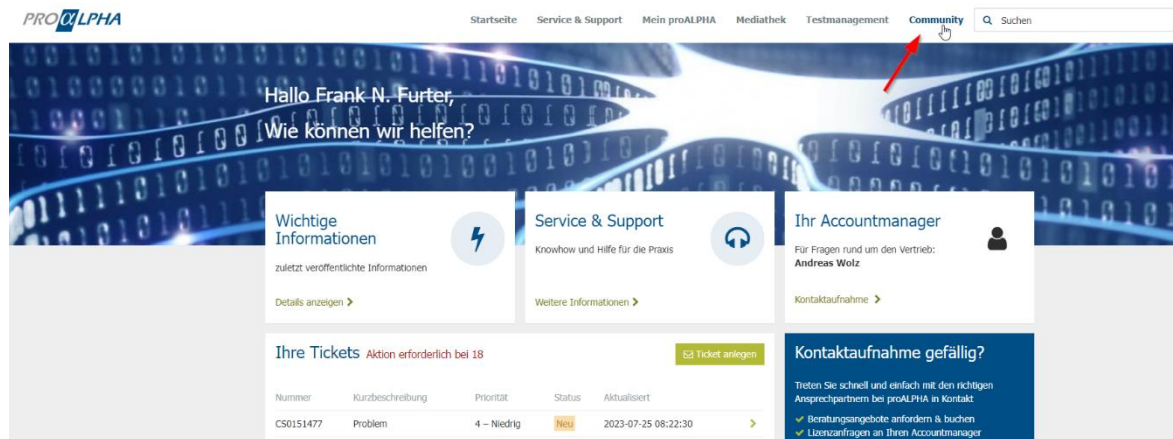
Filter laden
Filter speichern
Alle freigeben
Ausführen
✕

Diese Bedingungen müssen alle erfüllt werden.

Als Anforderung initiiert...
ist
wahr
⊖
ODER
UND

5. Community

Über das Menüband gelangen Sie zur Community.

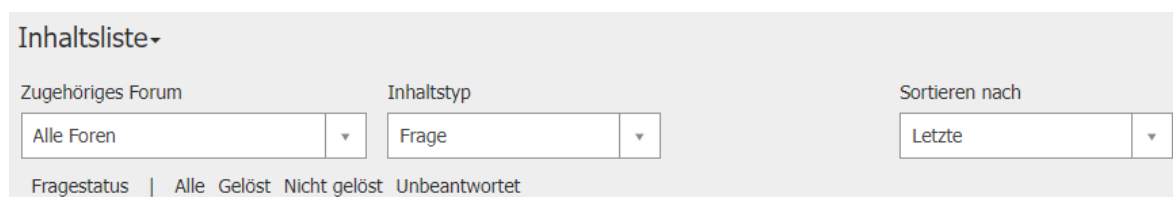


Die Community ist eine Online-Plattform, über die Sie sich mit anderen proALPHA-Nutzern und dem proALPHA-Team zu allen Themen rund um proALPHA austauschen können. Fragen können gestellt und beantwortet werden.

Sie haben die Möglichkeit, nach Beiträgen zu suchen:



Über die ‚Inhaltsliste‘ können Sie bestehende Beiträge filtern:



Zugehöriges Forum: Hier können Sie nach Beiträgen eines bestimmten Forums filtern, oder Beiträge aller Foren anzeigen lassen

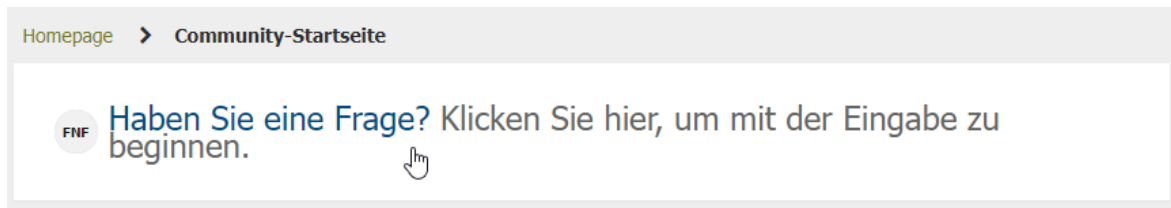
Inhaltstyp: Hier können Sie z.B. nach Fragen- oder Blog-Einträgen filtern.

Sortieren nach: ‚Letzte‘ zeigt die zeitlich jüngsten Beiträge zuerst an, ‚Beliebt‘ zeigt Einträge, welche besonders viele Aufrufe bzw. Interaktion haben, ‚Erstellt‘ sortiert nach dem Erstellungsdatum

Fragestatus: Wenn Sie nach Fragen (Inhaltstyp) suchen, können Sie den Status des Eintrags weiter einschränken, z.B. können Sie mit ‚Gelöst‘ nur Einträge anzeigen lassen, welche bereits eine verifizierte Antwort haben.

5.1 Frage stellen

Sie möchten der proALPHA Community eine Frage stellen? Dann klicken Sie unter ‚Community‘ auf die entsprechende Fläche:



Es erscheint eine Eingabe:

Titel der Frage: Hier können Sie Ihre Frage prägnant zusammenfassen

Community

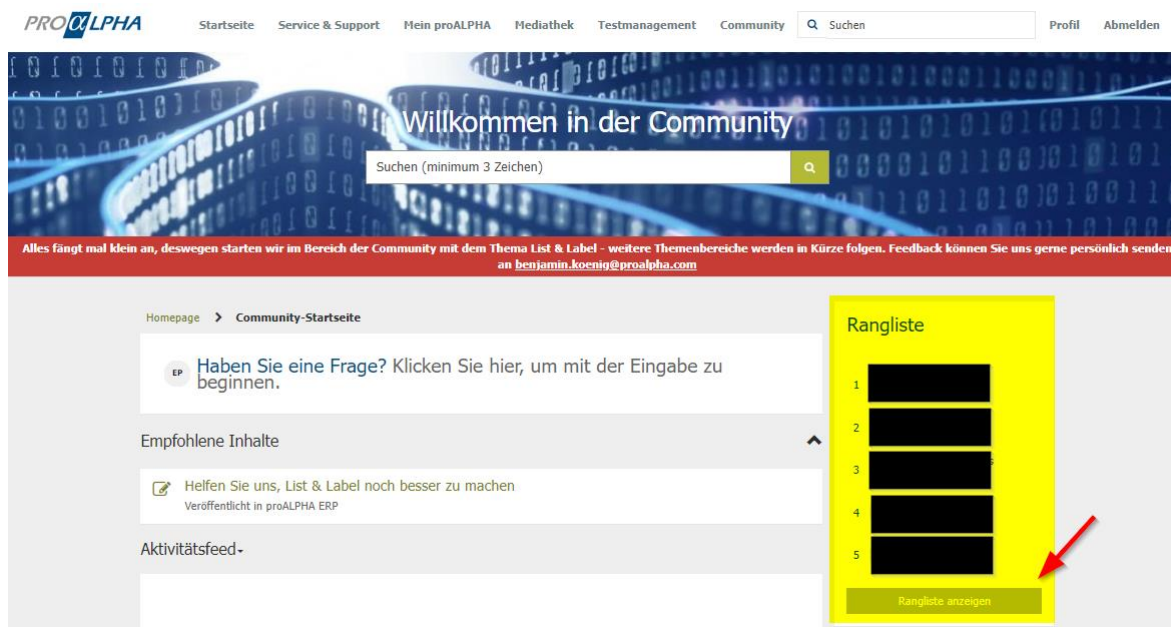
Thema/Themen: Hier können Sie das Thema bzw. die Themen, zu der die Frage gehört, eingeben.

Beschreibung: Hier können Sie die Frage detailliert stellen und weitere Informationen angeben.

Anhänge hinzufügen: Hier können Sie Anhänge hinzufügen, z.B. PDF-Dateien oder Bilddateien.

5.2 Rangliste

Für die Mitarbeit im Portal werden Punkte vergeben. Auf einer Rangliste werden die Nutzer angezeigt, die die höchste Punktzahl haben. Mit ‚Rangliste anzeigen‘ können Sie die gesamte Rangliste sehen:



Neben dem Rang können Sie hier die genaue Punktzahl und die Ebene, eine Art Status, einsehen.

Rang	Anwender	Punkte	Ebene
1	[Avatar]	200	Neuling
2	[Avatar]	140	Neuling
3	[Avatar]	80	
4	[Avatar]	65	
5	[Avatar]	60	
5	[Avatar]	60	
7	[Avatar]	55	

Gut zu wissen!

proALPHA honoriert regelmäßig die Mitarbeit in den Communities. Es lohnt sich also definitiv, regelmäßig an Diskussionen in der Community teilzunehmen!

5.3 Punktevergabe

Sie verdienen Punkte für das Durchführen bestimmter Aktionen in der Community. Diese Punkte zählen für das Forum, das Thema oder auf globaler Ebene. Je mehr Punkte Sie verdienen, desto höher Ihre Position in den Ranglisten.

Sicherheitsausweise: In Ihrem Profil wird ein Abzeichen als Trophäe für das Abschließen einer Aufgabe in der Community angezeigt. Liste der Abzeichen anzeigen, die sie entsperrt haben und noch entsperren müssen in Ihrem Profil.

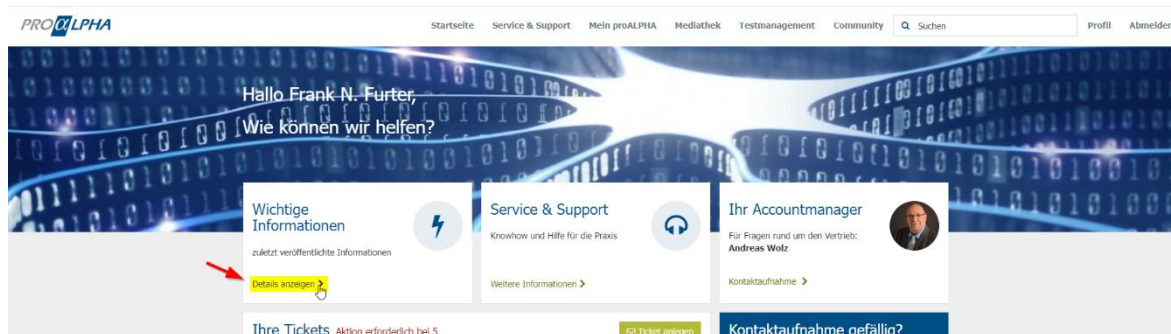
Punkte: Bei jedem Abschluss einer Aufgabe aus der folgenden Liste verdienen Sie die entsprechende Anzahl an Punkten.

Die Punkte werden wie folgt vergeben:

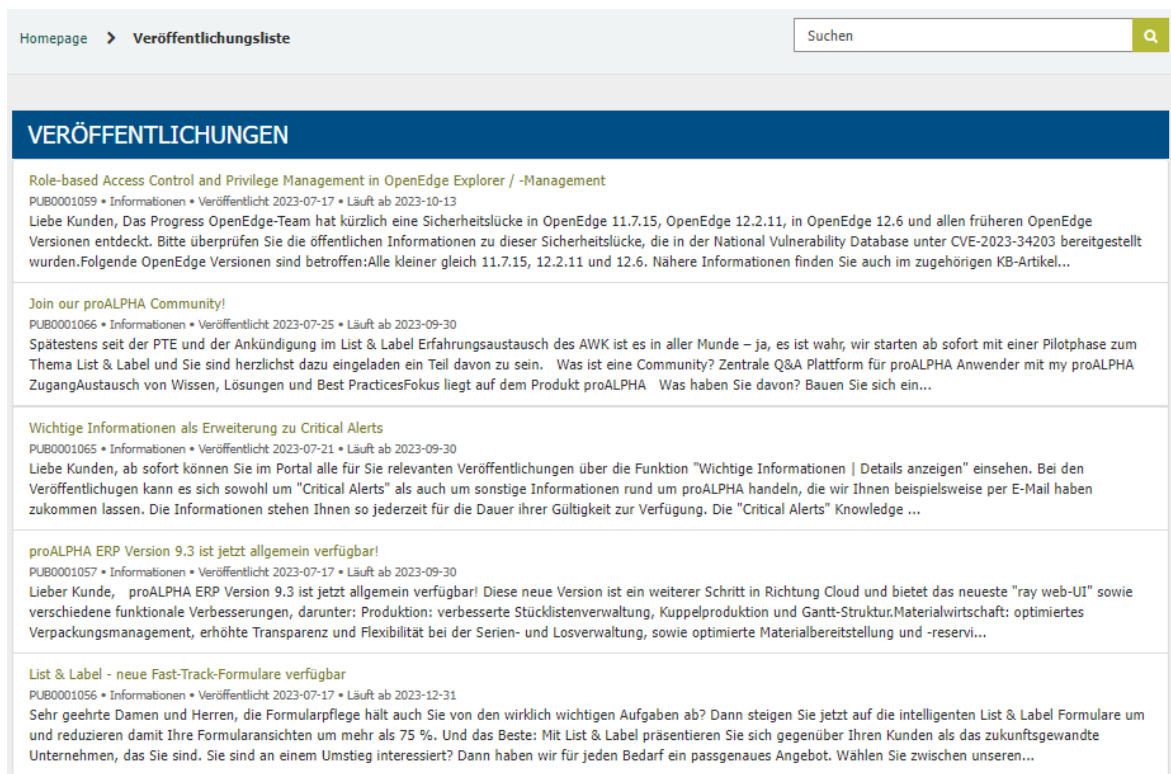
Punkte	Aktion
2	Frage mit einem Lesezeichen versehen
5	Frage positiv bewertet
5	Kommentar als hilfreich markiert
5	Dokument als hilfreich markiert
5	Video als hilfreich markiert
5	Blog als hilfreich markiert
20	Antwort als hilfreich markiert
20	Dokument in einem Forum veröffentlicht
20	Dokument mit einem Lesezeichen versehen
20	Video in einem Forum veröffentlicht
20	Blog mit einem Lesezeichen versehen
20	Video mit einem Lesezeichen versehen
40	Antwort für eine Frage als richtig markiert
50	Blog in einem Forum veröffentlicht

6. Wichtige Informationen

Über die Startseite können Sie hier wichtige Informationen einsehen:

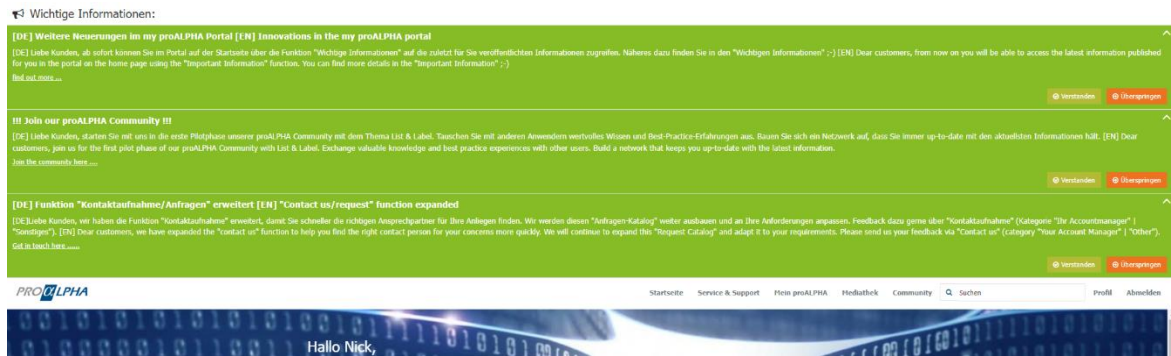


Hier werden alle für Sie relevanten Informationen (Veröffentlichungen) während ihrer Gültigkeitsdauer angezeigt:



7. Ankündigungen

Wichtige Ankündigungen und Informationen werden Ihnen seitenübergreifend über dem Menüband angezeigt:



Die Ankündigungen sind immer auf Deutsch und auf Englisch. Haben Sie die Ankündigung gelesen, können Sie diese mit Klicken auf ‚Verstanden‘ ausblenden. Andernfalls können Sie die die Ankündigung auch erstmal überspringen. Wenn Sie sich dann das nächste Mal im Portal einloggen, wird Ihnen die Information erneut angezeigt.

Wenn weitere Informationen zu einer Ankündigung zur Verfügung stehen, finden Sie in der Ankündigung einen entsprechend benannten Link.

8. Testmanagement

Wenn Sie das Testmanagement nutzen wollen, halten Sie bitte Rücksprache mit Ihrem proALPHA-Projektteam. Sie können das Testmanagement dann über die Startseite im Portal erreichen:

The screenshot displays the proALPHA portal interface. At the top, the navigation bar includes links for Startseite, Service & Support, Mein proALPHA, Mediathek, **Testmanagement** (highlighted with a red arrow), Community, and a search bar. Below the navigation bar, a banner area shows a greeting 'Hallo Frank N. Furter, Wie können wir helfen?' and three main service tiles: 'Wichtige Informationen', 'Service & Support', and 'Ihr Accountmanager'. The main content area is titled 'Testmanagement' and contains several functional tiles: 'Testausführung' (no tests available), 'Testergebnisse' (show all completed test cases), 'Ticket erstellen' (share information), 'Test' (filter by project, currently 'Alle'), 'Testset hochladen' (upload Excel test sets), 'Testsatz' (show active test sets), and 'Testtafel' (show active test boards). Each tile includes a brief description and a link to view more details.

Homepage > Testmanagement

Testmanagement

Testausführung

Keine Tests verfügbar
Sie besitzen aktuell keinen zugewiesenen Test

Test ausführen

Testergebnisse

Alle abgeschlossenen Testcases anzeigen

Mehr anzeigen

Ticket erstellen

Informationen zu einem Test mit dem Team teilen

Alle internen Tickets anzeigen

Test

Projekt: Alle
Keine Tests verfügbar

Alle zugewiesenen Tests anzeigen

Testset hochladen

Hier können Exceltabellen mit Testsets und Tests hochgeladen werden

Hochladen

Testsatz

Alle aktiven Testsets anzeigen

Mehr anzeigen

Testtafel

Alle aktuell aktiven Testboards anzeigen

Mehr anzeigen

9. Mein Team / Teammitglieder einladen und verwalten

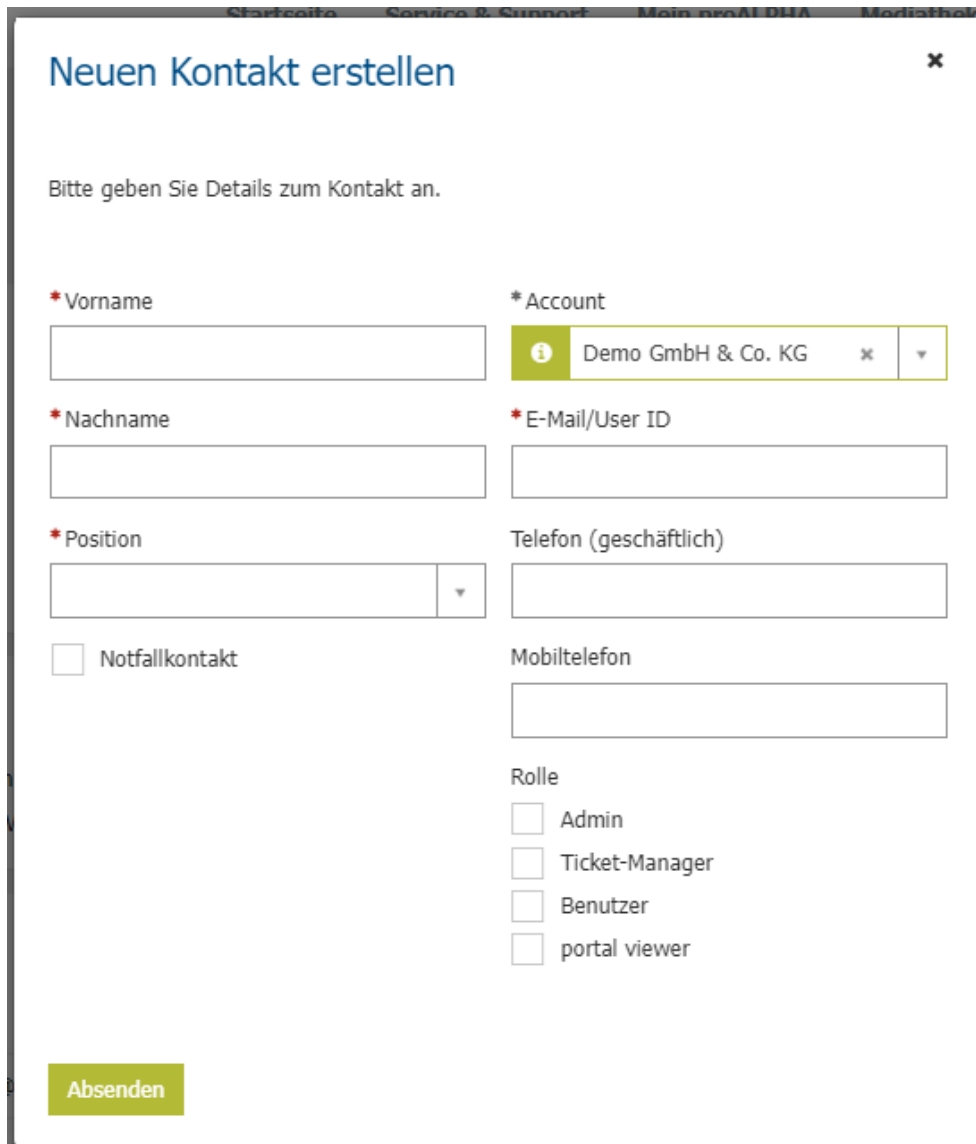
9.1 Sie als Admin haben eine Person eingeladen

Als Admin für my proALPHA haben Sie unter „Profil“ die Berechtigung Ihre Teammitglieder zu my proALPHA einzuladen und entsprechende Rollen zu vergeben.

The screenshot displays the user profile interface of the my proALPHA system. At the top, a navigation bar includes links for 'Startseite', 'Service & Support', 'Mein proALPHA', 'Mediathek', 'Testmanagement', and 'Community', along with a search bar and links for 'Profil' and 'Abmelden'. The main content area is titled 'Profil' and is divided into three sections: 'Persönliche Daten', 'Zugangsdaten', and 'Mein Team'. The 'Persönliche Daten' section lists personal information for Frank N. Furter, including his company (Demo GmbH & Co. KG) and address. The 'Zugangsdaten' section shows login credentials, with a 'Passwort ändern' link. The 'Mein Team' section contains a table of team members and a 'Neuer Kontakt' button, which is highlighted by a red arrow. To the right of the team list, there is a section for 'Ihr Accountmanager' and a security notice advising users to verify their data and change passwords if compromised.

Nach- und Vorname	E-Mail	Position	Status
Furter Frank N.	frank.n.furter@rockyhorror.de		Aktiv
Hammer Claudi	c.hammer@demo.de	IT Mitarbeiter/-in	Aktiv

Über „Neuer Kontakt“ haben Sie die Möglichkeit eine Person zu my proALPHA einzuladen. Füllen Sie dazu folgendes Formular aus und vergeben Sie direkt die Position sowie die Rolle.



Der neu angelegte Kontakt erhält eine E-Mail mit einem Link zum Setzen eines Passwortes. Mit dem Setzen des Passwortes ist das Konto aktiviert.

9.2 Sie haben den Registrierungs-Code weitergeleitet

Den Registrierungscode können Sie in Ihrem Profil ansehen:

Homepage > Profil

Profil

Persönliche Daten

Vor- und Nachname	Frank N. Furter
Unternehmen	Demo GmbH & Co. KG
Position	CEO/GF/Vorstand
Adresse	Auf dem Immel 9, 67685 Weilerbach
Telefon (geschäftlich)	

Zugangsdaten

Passwort ändern

E-Mail (Benutzername)	frank.n.furter@rockyhorror.de	Passwort	*****
Registrierungscode	DEMODEMO_123		

Wenn Sie den Registrierungs-Code an eine Person weitergeleitet haben, die noch nicht registriert ist, bekommen Sie über my proALPHA automatisch eine Benachrichtigung, dass sich jemand registrieren möchte.

Unter Profil gibt es die Rubrik „Genehmigungen“, hier wird Ihnen angezeigt, dass neue Genehmigungen vorhanden sind.

Sie können sich alle Genehmigungen anzeigen lassen.

Startseite Service & Support Mein proALPHA Mediathek Testmanagement Community **Genehmigungen 1** 🔍

Frank N. Furter,

Alle Genehmigungen anzeigen
Fritz Mustermann
Demo GmbH & Co. KG
ca. 2 Stunden

Startseite Service & Support Mein proALPHA Mediathek Testmanagement Community **Genehmigungen 1** 🔍 Suchen

Homepage > Genehmigungen 🔍 Suchen

Genehmigungen

Status	Registriername	Register-E-Mail	Register-Konto	Genehmiger	Kommentare	Erstellt
Angefordert	Fritz Mustermann	Fritz@Mustermann.de	Demo GmbH & Co. KG	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhor...		2023-07-31 11:59:15

< > Zeilen 1 - 1 von 1

Mit einem Klick auf ‚Genehmigen‘ können Sie die Anforderung bearbeiten und entsprechend freigeben oder ablehnen.

Anforderung zur Registrierung erfordert Ihre Genehmigung

Status
Angefordert

Erstellt
ungefähr 2 Stunden

Genehmigen
Ablehnen

Fritz Mustermann

Anforderung zur Registrierung

*Vorname
Fritz

*Nachname
Mustermann

*Geschäftliche E-Mail
Fritz@Mustermann.de

Kundenkonto
Demo GmbH & Co. KG

Department
IT Mitarbeiter/-in

9.3 Kundenportal Rollen, Nutzer deaktivieren

Sie können mit der Admin-Rolle die Zugänge und Portalberechtigungen Ihrer Kolleginnen und Kollegen verwalten. Diese Tabelle liefert eine Übersicht, welche Rolle welche Berechtigungen im Portal hat:

Berechtigung je Rolle	Admin	Ticket-Manager	User	Portal Viewer	Keine/Inaktiv
Zugang zum Portal	✓	✓	✓	✓	✗
Tickets anlegen	✓	✓	✓	✗	✗
Tickets einsehen, auf Watchlist/als Kontakt hinterlegt	✓	✓	✓	✓	✗
Generell alle Tickets von Kollegen einsehen und bearbeiten	✓	✓	✗	✗	✗
Portalzugänge verwalten, Rollen vergeben, Zugänge deaktivieren	✓	✗	✗	✗	✗
KB-Artikel lesen	✓	✓	✓	✓	✗
Zugang zum Idea Management	✓	✓	✓	✓	✗
Nutzung zentrale Suche	✓	✓	✓	✓	✗

Mein Team / Teammitglieder einladen und verwalten

Möchten Sie als Admin Zugänge von Kolleginnen und Kollegen vorübergehend inaktiv setzen, können Sie das ebenfalls unter „Profil“ einstellen. Klicken Sie anschließend unter „Mein Team“ auf das Stift-Symbol.

Mein Team				Neuer Kontakt
Nach- und Vorname	E-Mail	Position	Status	
Furter Frank N.	frank.n.furter@rockyhorror.de		Aktiv	 
Nachname Testanlage	testan@nach.net	Assistenz der GF	Aktiv	 

Entfernen Sie alle Rollen der Person, die Sie auf inaktiv setzen wollen.

Kontakt ändern

Bitte geben Sie Details zum Kontakt an.

* Vorname	* Kunde
Frank N.	DEMO GmbH & Co. KG x v
* Nachname	* E-Mail/User ID
Furter	frank.n.furter@rockyhorror.de
* Position	Telefon (geschäftlich)
☐ Notfallkontakt	Mobiltelefon
Monitoring ?	
☐ Monitoring Kontakt	
☐ Technischer Kontakt	

Rolle

☐ Admin

☐ Ticket-Manager

☐ Benutzer **User**

☐ portal viewer

Absenden

Klicken Sie dann auf den Button „Absenden“ und der Zugang ist inaktiv; der Nutzer kann dann nicht mehr auf das Portal zugreifen. Wenn Sie den Nutzer wieder aktivieren wollen, fügen Sie die entsprechenden Rollen wieder hinzu.