



HOW – TO - GUIDE

So nutzen Sie das Kundenportal [my.tisoware](https://my.tisoware.com)

Inhaltsverzeichnis

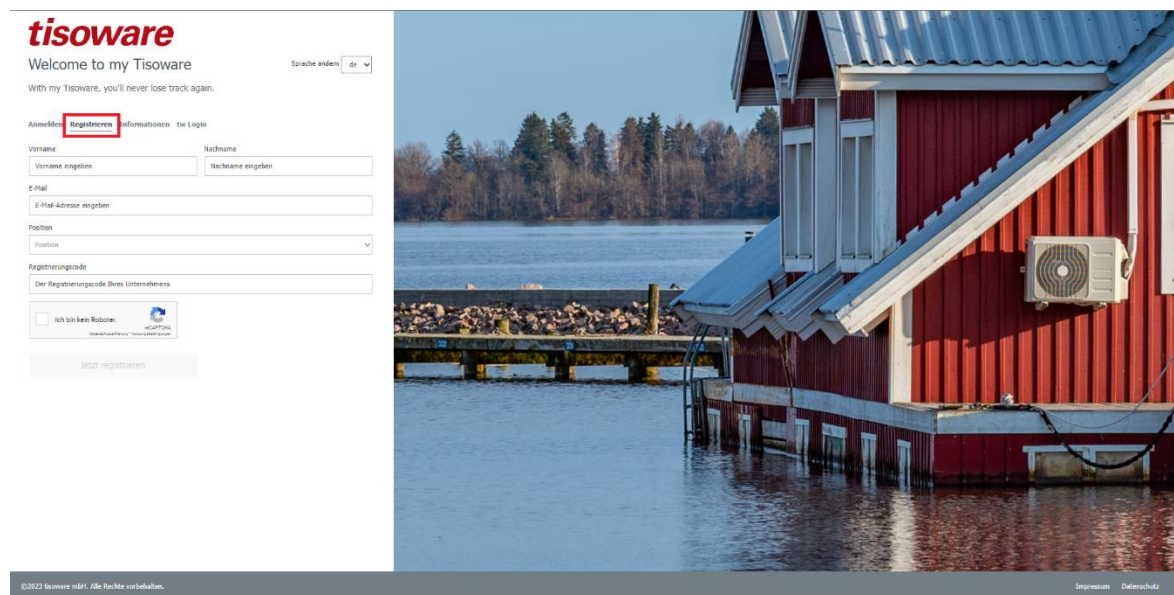
1. Kundenregistrierung.....	2
1.1 Wie richte ich meinen Zugang ein?	2
1.2 Kennwort ändern.....	3
1.3 Kennwort vergessen?.....	4
2. Der Ticketprozess	4
2.1 Ticket-Typen.....	4
2.2 Ticket eröffnen.....	5
2.3 Ticketverlauf	6
2.3.1 Kommentar / Rückfrage	7
2.3.2 Wie erkenne ich, dass eine Aktion oder Information von mir benötigt wird?	7
2.3.3 Lösungsvorschlag.....	8
2.3.4 Ticket wiedereröffnen	9
2.3.5 Ticket schließen	10
2.4 Ticketübersicht	10
2.5 Tickets individuell filtern	10
2.5.1 Beispiel für individuellen Filter:.....	10
2.5.2 Wie kann ich tisoware-Tickets von anderen Tickets trennen?	11
2.6 Wie läuft eine Ticketbearbeitung ab?	12
3. Mein Team / Teammitglieder einladen und verwalten	12
3.1 Sie als Admin haben eine Person eingeladen:.....	12
3.2 Sie haben den Registrierungs-Code weitergeleitet:.....	13

1. Kundenregistrierung

1.1 Wie richte ich meinen Zugang ein?

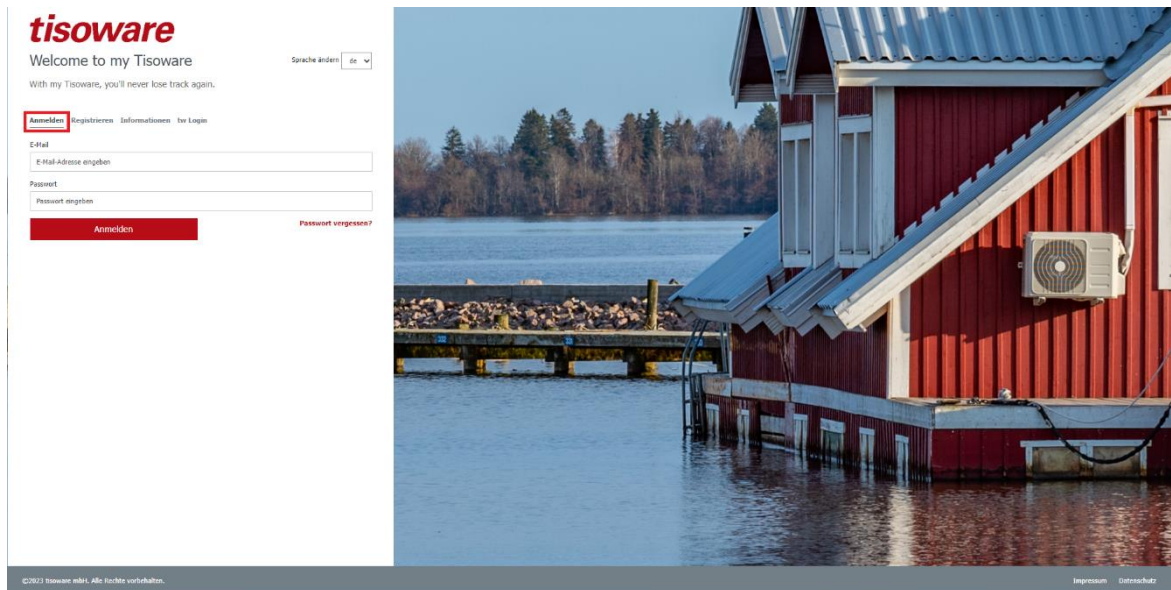
Es gibt mehrere Wege, um sich zu registrieren:

- 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.



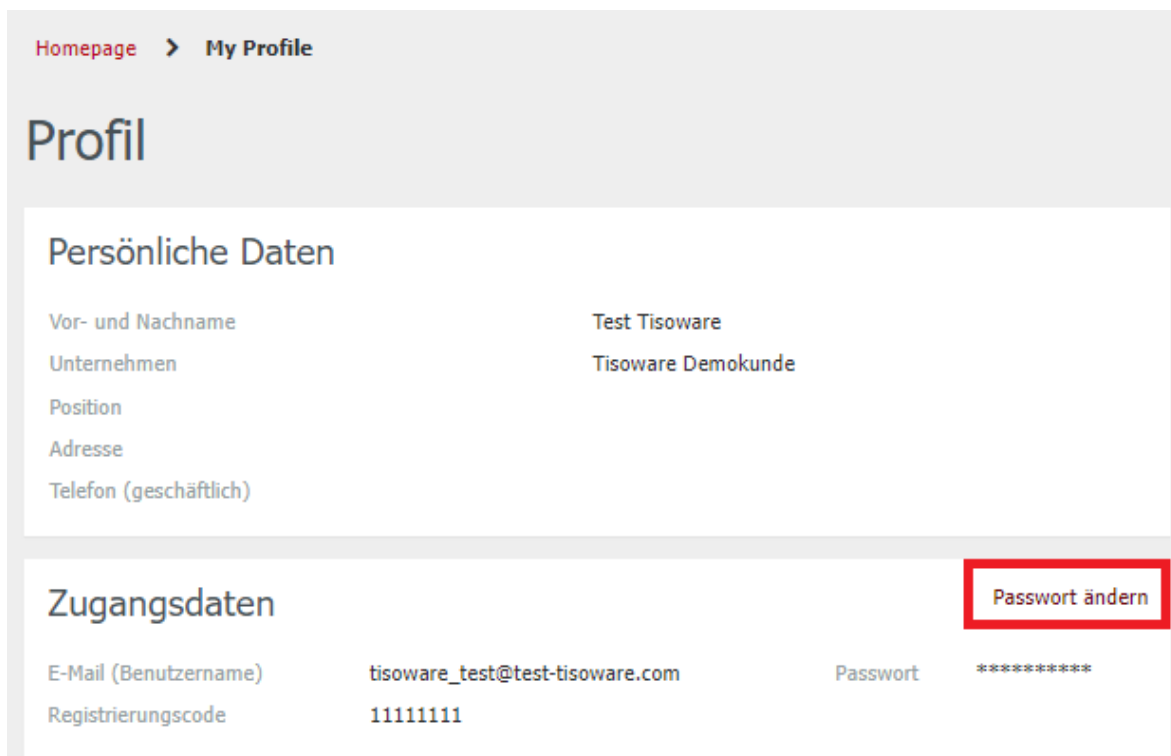
Sobald das Konto vom Customer Manager genehmigt worden ist (mehr dazu im Kapitel 5: *Mein Team / Teammitglieder einladen und verwalten*), erhalten Sie eine E-Mail-Einladung mit einer Beschreibung, mit deren Hilfe Sie in wenigen Minuten Ihren persönlichen Zugang zu my.tisoware einrichten können. Bitte 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.tisoware 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.tisoware die Funktion „Passwort vergessen“ und vergeben ein neues Passwort. **Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.**



1.2 Kennwort ändern

Ändern Sie Ihr Passwort unter Profil.

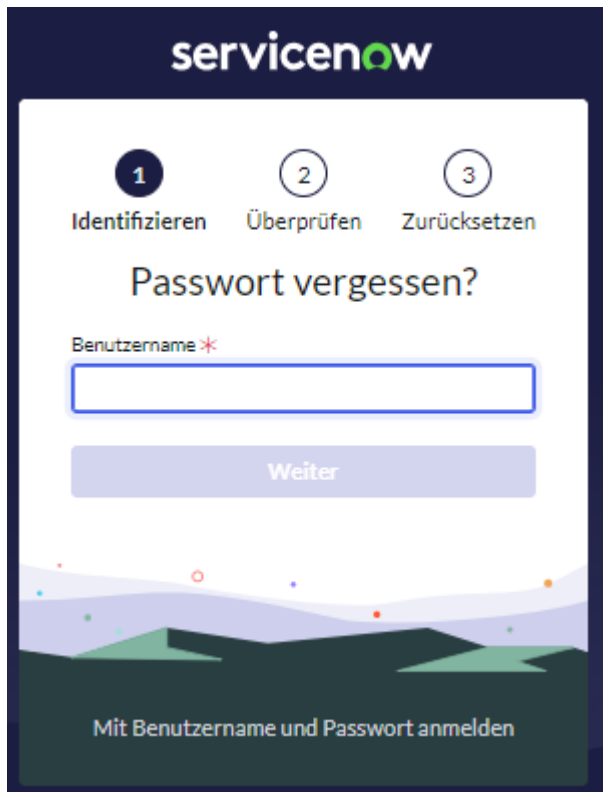


Vergeben Sie nun ein neues Passwort. Sie können sich mit Ihrem neuen Passwort dann in my.tisoware anmelden.

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

1.3 Kennwort vergessen?

Klicken Sie auf „Passwort vergessen?“, dann erscheint folgende Seite:



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.

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. Bitte beachten Sie: es können nicht zwei Notfall-Tickets gleichzeitig eröffnet werden. Die Eröffnung eines neuen Notfalls-Tickets ist erst möglich, wenn das erste geschlossen wurde.
- **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 „Home“.

2.2 Ticket eröffnen

Homepage > Meine Tickets > Ticket öffnen

Ticket eröffnen

* Erforderlich

* Beschreibung

Rich text editor toolbar: Undo, Redo, Paragraph, Bold, Italic, Bulleted List, Numbered List, Decrease Indent, Increase Indent, Link, Unlink, Image, Source Code, Source Code Toggle.

- 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 tisoware 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?

* Asset

Asset: Demo Seriennummer

* Kurzbeschreibung

Prägnante Zusammenfassung Ihres Anliegens

* Priorität

4 – Niedrig

Übergeordnetes Ticket

Bitte auswählen

* Kategorie

Service/Support

Mandant

Betroffene(n) Mandant(en) eingeben

Ihre Referenz

Ihre interne Referenz-/Ticketsystem Nummer

Umgebung


Betroffenes Modul

Wählen Sie das betroffene proALPHA Modul

Möchten Sie andere Personen über diesen Fall auf dem Laufenden halten?

Hinzufügen (aktiviert) Alle entfernen

Aktionen	E-Mail
Keine anzuzeigenden Daten.	

 Anhänge hinzufügen

Legende – das bedeuten die Felder in der Maske:

- **Asset / Module:** Betroffene Produkte / Module.
- **Priorität:** Priorität / Dringlichkeit der Anfrage.
- **Kategorie: Service/Support:** Für Fragen und Problemmeldungen rund um die tisoware Software.
- **Kurzbeschreibung:** Prägnante Zusammenfassung Ihres Anliegens.
- **Beschreibung:** Detaillierte Beschreibung der Anfrage (orientieren Sie sich an den vorgegebenen Stichworten).
- **Umgebung** (optional): tisoware Umgebung Production / Test / Test2
- **Mandant** (optional): tisoware 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.

2.3 Ticketverlauf

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

The screenshot displays the 'tisoware' web interface for creating a ticket. The main area is titled 'Ticketverlauf' and contains a 'Fehlermeldung' (Error Report) form. The form has a text area with a rich text editor toolbar and a 'Senden' (Send) button. Below the form, a ticket card is visible with the following information:

- Sender: Test Tisoware (tisoware_test@test-tisoware.com)
- Date: © 2023-08-31 19:05:41
- Subject: CS0164970 Erstellt

On the right side, there is a 'Details' panel with the following information:

- Number: CS0164970
- Status: Neu
- Priority: 4 - Niedrig
- Contact: Test Tisoware (tisoware_test@test-tisoware.com)
- Responsible Team: tu_level
- Customer Account: Tisoware Demokunde
- Serial Number: Demo Seriennummer
- Actualized: 2023-08-31 19:05:42
- Established: 2023-08-31 19:05:41

Below the details, there is a 'Details ändern' (Change details) section with a dropdown menu for the contact (Test Tisoware (tisoware_test@test-tisoware.com)), an 'externe Referenz' (external reference) field, and an 'Aktualisieren' (Update) button. At the bottom, there is an 'Aktionen' (Actions) section with an 'Anfrage schließen' (Close request) button and a 'Watchlist' section.

Der Ticketprozess

Sie erhalten parallel eine Bestätigung per Mail:

Sehr geehrte Damen und Herren,

Wir haben Ihr Ticket eröffnet.

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

Mit freundlichen Grüßen

Ihr tisoware Team

2.3.1 Kommentar / Rückfrage

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

Lieber Kunde, können Sie uns bitte einen Screenshot von der Fehlermeldung zukommen lassen? Vielen Dank.

TT

Test Tisoware (tisoware_test@test-tisoware.com)
© 2023-08-31 19:05:41
CS0164970 Erstellt

Start

2.3.2 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 erhalten sie ebenfalls parallel per E-Mail.

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

Hallo Test Tisoware,
Wie können wir helfen?

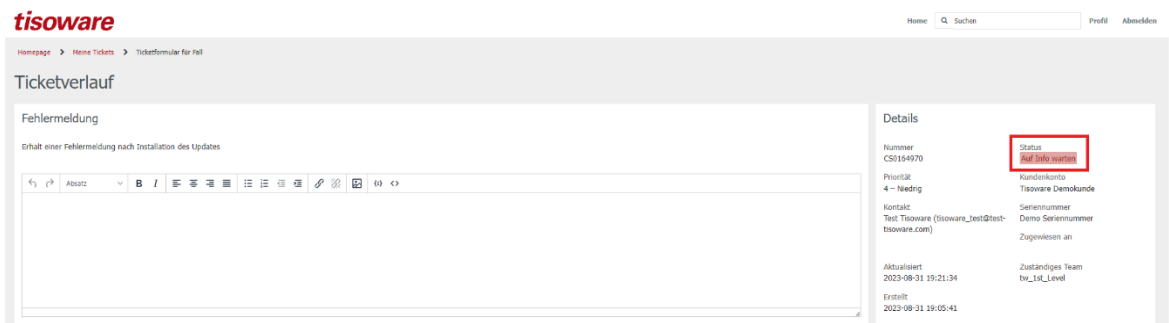
Ihre Tickets **Aktion erforderlich bei 1** [Ticket anlegen](#)

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Aktualisiert
CS0164970	Fehlermeldung	4 – Niedrig	Auf Info warten	2023-08-31 19:21:34
CS0164908	Test-Ticket 30.08.23 CFL	3 - Mittel	Neu	2023-08-30 10:53:40
CS0164824	Test mit neuer Tenant Zuweisung	4 – Niedrig	Neu	2023-08-28 09:58:02

[Zur Ticketübersicht >](#)

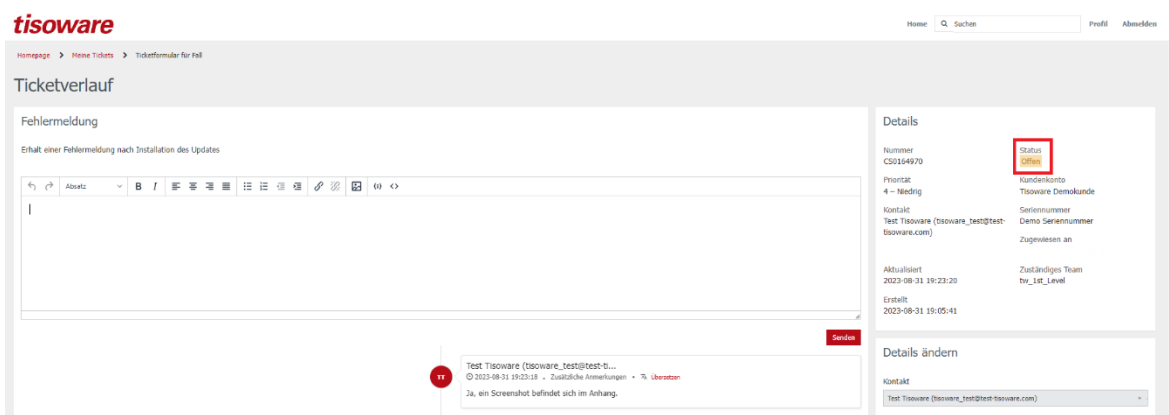
Der Ticketprozess

Im Ticketverlauf sieht dies folgendermaßen aus:



The screenshot shows the 'Ticketverlauf' (Ticket Progress) page in the Tisoware portal. The main content area is a rich text editor for the ticket description, with the text 'Erhalt einer Fehlermeldung nach Installation des Updates'. The right-hand 'Details' sidebar shows the ticket number CS0164970, priority '4 - Niedrig', and a status of 'Offen' (Open), which is highlighted with a red box. Other details include customer account, contact information, and dates.

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



This screenshot shows the same 'Ticketverlauf' page, but the status in the 'Details' sidebar is now 'Gelöst' (Resolved), also highlighted with a red box. A 'Senden' button is visible at the bottom right of the text editor. Below the editor, a notification bubble indicates that a screenshot was attached to the ticket.

2.3.3 Lösungsvorschlag

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



The screenshot shows the 'Ihre Tickets' (Your Tickets) overview page. A red box highlights the text 'Aktion erforderlich bei 1'. A 'Ticket anlegen' button is in the top right. The main area contains a table of tickets:

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Aktualisiert
CS0164970	Fehlermeldung	4 – Niedrig	Gelöst	2023-09-01 09:36:23
CS0164908	Test-Ticket 30.08.23 CFL	3 - Mittel	Neu	2023-08-30 10:53:40
CS0164824	Test mit neuer Tenant Zuweisung	4 – Niedrig	Neu	2023-08-28 09:58:02

At the bottom, there is a link 'Zur Ticketübersicht >'.

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:

Details

Nummer CS0170769	Status Gelöst
Priorität 4 – Niedrig	Seriennummer Demo Seriennummer tisoware
Kundenkonto Testkunde_Webinar	Kontakt Testkunde 1 Demo (Demo Kunde Tisoware)
externe Referenz –	–
Zugewiesen an Anna Stuhr-Rüsenberg	Zuständiges Team tw_1st_Level
Erstellt 2023-10-09 09:38:19	Aktualisiert 2023-11-02 14:22:24

Details ändern

Kontakt

externe Referenz

Aktualisieren

Aktionen

Ticket schließen

Ticket wiedereröffnen

2.3.4 Ticket wiedereröffnen

Falls Sie mit dem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind und auf „Ticket wiedereröffnen“ 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.

2.3.5 Ticket schließen

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

2.4 Ticketübersicht

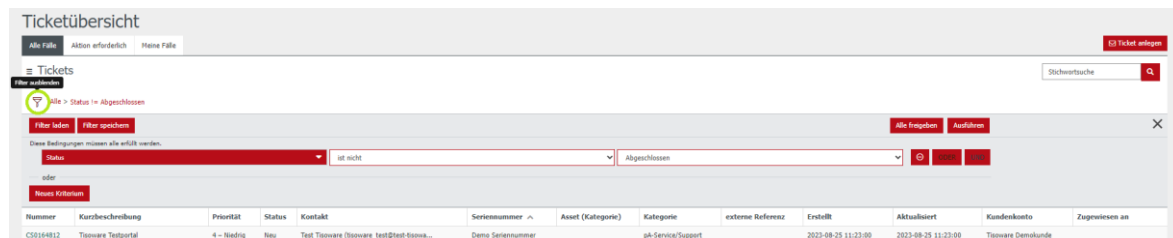
Sie erhalten eine Übersicht über die Tickets, indem Sie im Feld „Ihre Tickets“ auf „Zur Ticketübersicht“ klicken. In der Ticketübersicht sehen Sie die Tabs „Alle Tickets“, „Aktion erforderlich“ und „Meine Fälle“.

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 Fälle:** Alle vom angemeldeten Benutzer gemeldeten Tickets. Wenn ein Benutzer nur einfache User Berechtigungen hat, sieht er ohnehin nur seine Tickets. Dieser Link ist dann ohne Funktion.

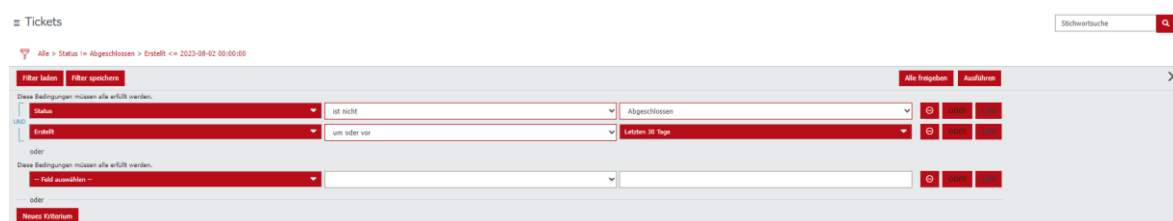
2.5 Tickets individuell filtern

Alle Tickets können in der Ticketübersicht individuell gefiltert werden. Um eine Filtereinstellung vorzunehmen, klicken Sie auf das Filter-Symbol und geben die Filtereigenschaften ein:



2.5.1 Beispiel für individuellen Filter:

Tickets anzeigen lassen, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden:



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)

query Status != Abgeschlossen > Erstellt <= 2023-08-02 00:00:00

Absenden

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

2.5.2 Wie kann ich tisoware-Tickets von anderen Tickets trennen?

Um tisoware-Tickets von anderen Tickets, beispielsweise proAlpha, zu trennen, bietet sich ebenfalls die Anlage von Listen an. Wählen Sie als Kriterium die Seriennummer. Tragen Sie Ihre tisoware-Seriennummer ein und speichern Sie den Filter. Nun haben Sie eine Liste, welche nur tisoware-Tickets enthält.

Diese Bedingungen müssen alle erfüllt werden.

Seriennummer ist

oder

Neues Kriterium

Mindestens 1 Zeichen eingeben

OK Abbrechen

Führen Sie den Vorgang analog für proAlpha-Tickets aus, um eine Liste exklusiv für proAlpha-Tickets zu erhalten.

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

Ticketübersicht

Alle Fälle Aktion erforderlich Meine Fälle vor mehr als 30 Tagen erstellt

≡ Tickets

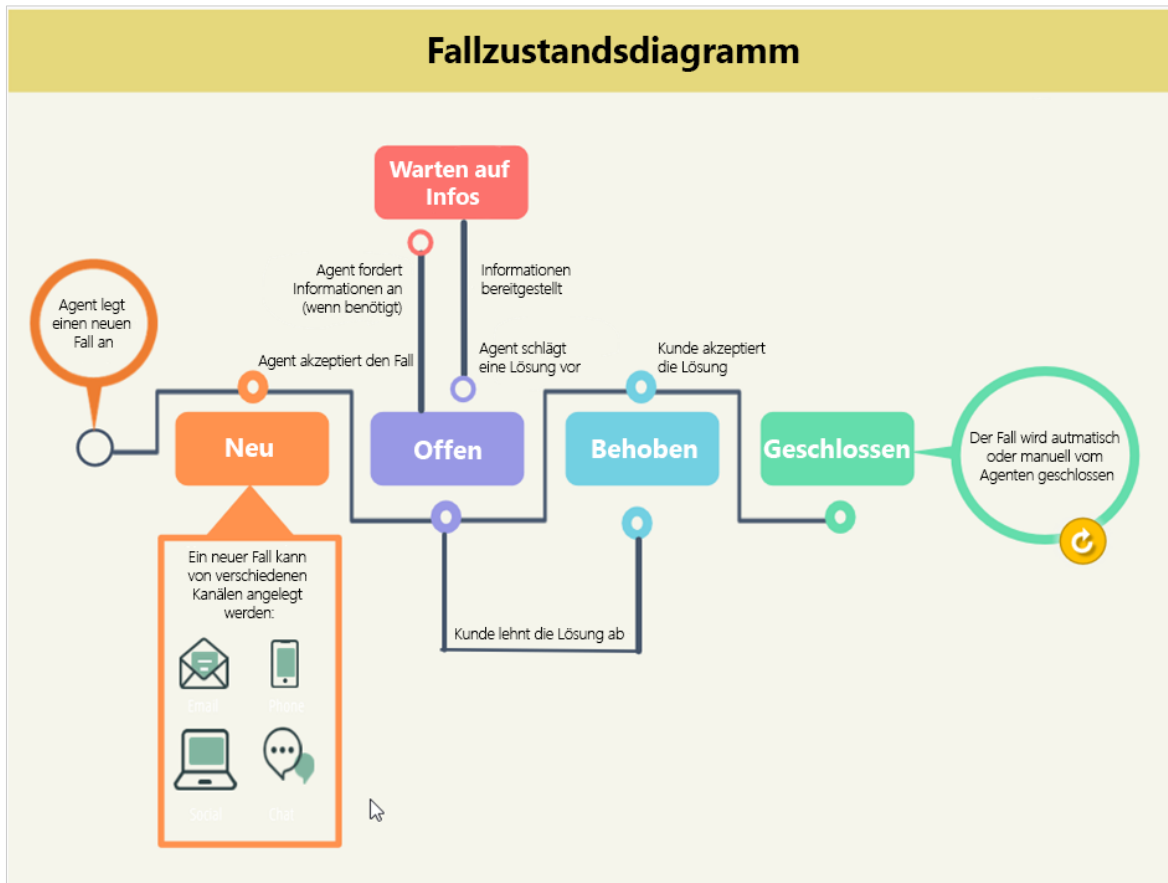
- Exportieren als PDF
- Exportieren als Excel
- Exportieren als CSV

geschlossen

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status
--------	------------------	-----------	--------

2.6 Wie läuft eine Ticketbearbeitung ab?

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



(Eigene Darstellung nach Abbildung von Servicenow)

3. Mein Team / Teammitglieder einladen und verwalten

3.1 Sie als Admin haben eine Person eingeladen:

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

Über „Neuer Kontakt“ haben Sie die Möglichkeit eine Person zu my.tisoware einzuladen.

Füllen Sie dazu das Formular aus und vergeben Sie direkt die **Position** sowie die **Rolle**. Folgende Rollen stehen zur Auswahl:

- **Benutzer:** Ein „Benutzer“ sieht nur seine eigenen Tickets und die Tickets, bei welchen er auf die Watchlist gesetzt wurde.
- **Case Manager:** Ein „Case Manager“ sieht alle Tickets seiner Firma.
- **Admin:** Ein „Admin“ sieht alle Tickets seiner Firma und kann die Zugangskonten seiner Kollegen administrieren.

Die eingeladene Person erhält eine E-Mail-Einladung mit einzelnen Schritten, über die sie in wenigen Minuten ihren persönlichen Zugang zu my.tisoware einrichten kann. Für die erste Registrierung muss die Funktion „Passwort vergessen“ genutzt und ein neues Passwort vergeben werden. Der Benutzername ist die E-Mail-Adresse der eingeladenen Person.

3.2 Sie haben den Registrierungs-Code weitergeleitet:

Den Registrierungscode können Sie in Ihrem Profil ansehen:

The screenshot shows the 'My Profile' page. At the top, there are navigation links for 'Homepage' and 'My Profile'. Below this is the title 'Profil'. The 'Persönliche Daten' section lists fields for 'Vor- und Nachname' (Test Tisoware), 'Unternehmen' (Tisoware Demokunde), 'Position', 'Adresse', and 'Telefon (geschäftlich)'. The 'Zugangsdaten' section shows 'E-Mail (Benutzername)' as 'tisoware_test@test-tisoware.com', 'Passwort' as '*****', and 'Registrierungscode' as '11111111', which is highlighted with a red box. A 'Passwort ändern' link is visible in the top right of the 'Zugangsdaten' section.

- Wenn Sie den Registrierungs-Code an eine Person weitergeleitet haben, die noch nicht registriert ist, bekommen Sie über my.tisoware automatisch eine Benachrichtigung, dass sich jemand registrieren möchte.
- Unter Profil gibt es die Rubrik „Genehmigungen“. Hier wird Ihnen angezeigt, dass neue Registrierungsanfragen vorhanden sind.
- Sie können sich alle Anfragen anzeigen lassen.
- Mit einem Klick auf die angeforderte Registrierung können Sie die Anforderung bearbeiten und entsprechend freigeben oder ablehnen.