

HOW – TO – GUIDE

Guide Kundenportal

Inhaltsverzeichnis

1. Kundenregistrierung.....	2
1.1 Wie richte ich meinen Zugang ein?	2
1.2 Kennwort ändern.....	3
1.3 Kennwort vergessen?	3
2. Der Ticketprozess	4
2.1 Ticket-Typen.....	4
2.2 Notfall melden.....	5
2.3 Ticket öffnen.....	7
2.4 Ticketverlauf.....	9
2.5 Kommentar/Rückfrage	10
2.6 Wie erkenne ich, dass eine Aktion oder Information von mir benötigt wird?	10
2.7 Lösungsvorschlag	12
2.8 Ablehnen des Lösungsvorschlags	13
2.9 Annehmen des Lösungsvorschlags.....	13
2.10 Ticketübersicht.....	14
3. Wie läuft eine Ticketbearbeitung ab?	16
4. Anfrage stellen.....	17

1. Kundenregistrierung

1.1 Wie richte ich meinen Zugang ein?

Es gibt mehrere Wege, um sich zu registrieren:

- Ich registriere mich selbst: Sie können Ihr Konto online [hier](#) beantragen. Sie erhalten einen Registrierungscode von Ihrem Customer Manager (meistens der Admin in Ihrem Unternehmen) und geben Sie diesen zur Authentifizierung im Portal ein.

Sobald das Konto erstellt ist, erhalten Sie eine E-Mail-Einladung mit einzelnen Schritten, über die Sie in wenigen Minuten Ihren persönlichen Zugang zum proALPHA Kundenportal einrichten können. Bitte nutzen Sie für die erste Registrierung die Funktion ‚Passwort vergessen‘ und vergeben ein neues Passwort.

- Ihr Kundenmanager hat Sie eingeladen: Sie erhalten eine E-Mail-Einladung mit einzelnen Schritten, über die Sie in wenigen Minuten Ihren persönlichen Zugang zum proALPHA Kundenportal 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 dem [proALPHA Kundenportal](#) die Funktion ‚Passwort vergessen‘ und vergeben ein neues Passwort. Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.

proALPHA

Willkommen im Kundenportal

Mit dem Kundenportal verlieren Sie nie wieder den Überblick.

[Anmelden](#) [Registrieren](#)

E-Mail

E-Mail eingeben

Passwort [Passwort vergessen?](#)

Passwort eingeben

Anmelden

© 2021 - proALPHA Business Solutions GmbH

AWK

Impressum Datenschutz

1.2 Kennwort ändern

Ändern Sie Ihr Passwort unter Einstellungen. Sie können sich nun mit Ihrem neuen Kennwort beim Kundenportal anmelden.

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

1.3 Kennwort vergessen?

Klicken Sie auf Kennwort vergessen, dann erscheint folgende Seite:

Identifizieren Überprüfen Zurücksetzen

* Benutzername

Weiter

Folgen Sie den Anweisungen, Sie erhalten daraufhin eine E-Mail, an die in unserem System hinterlegte Adresse. Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.

2. Der Ticketprozess

2.1 Ticket-Typen

Wählen Sie aus zwei verschiedenen Ticket-Typen:

- **Notfall:** 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 „Service & Support“ unter „Notfall“ oder „Ticket öffnen“

The screenshot displays the proALPHA Service & Support portal. At the top, there is a navigation bar with links: Startseite, Service & Support, Mein proALPHA, and Mediathek. A search bar and links for Profil and Abmelden are also present. The main content area is titled 'Service & Support' and features three primary action buttons: 'Onlinehilfe' (with a lightbulb icon), 'Notfall' (with a warning triangle icon and a blue arrow pointing to it), and 'Ihr Kundenberater' (with a user profile picture and a blue arrow pointing to the 'Ticket öffnen' button). Below these buttons is a section titled 'Ihre Tickets' with a sub-header 'Sie haben eine ungelesene Aktivität'. It contains a table with columns for Datum, Nr., Beschreibung, Produkt, Account, Priorität, and Status. The table lists three tickets, all with the description 'Hier steht der Titel eines Tickets'. The first two tickets are marked as 'Kritisch' and 'Aktion erforderlich', while the third is 'Niedrig' and 'Abgeschlossen'. A 'Ticket öffnen' button is located to the right of the table. Below the tickets section are 'FAQ' and 'Kontakt' buttons. At the bottom, there is a 'Weitere Optionen' section with three cards: 'Remote Consulting', 'proALPHA Toolbox', and 'proALPHA lernen', each with a 'Mehr erfahren' button. The footer includes copyright information for proALPHA Business Solutions GmbH, the AWK logo, and links for Impressum and Datenschutz.

Datum	Nr.	Beschreibung	Produkt	Account	Priorität	Status
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Kritisch	Aktion erforderlich
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Kritisch	In Bearbeitung
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Niedrig	Abgeschlossen

2.2 Notfall melden

Bitte beachten: Dieser Kanal steht ausschließlich für Notfälle bereit, wie z.B. ein Geschäftsprozess kann nicht abgewickelt werden. Für allgemeine Anfragen nutzen Sie ein Support-Ticket.

Kontakt

Asset

Modul (optional)

Betreff

Business Impact

Priorität

Beschreibung

Mandant (optional)

Externe Referenz (optional)

Umgebung (optional)

Legende – das bedeuten die Felder in der Maske:

- Bus.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
- Betreff: Betreff der Anfrage
- Beschreibung: Beschreibung der Anfrage
- 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](#)

2.3 Ticket öffnen

Ticket öffnen

Kontakt

* Asset
Bitte auswählen

Modul (optional)
Bitte auswählen

* Betreff
Betreff eingeben

* Kategorie
Service/Support

* Priorität
3 - Mittel

* Beschreibung
Beschreibung eingeben

Mandant (optional)
Mandant eingeben

Externe Referenz (optional)
Externe Referenz eingeben

Umgebung (optional)
Umgebung eingeben

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

Legende - das bedeuten die Felder in der Maske:

Asset / Module:	Betroffenes Produkt / Module
Kategorie:	Anfrage-Kategorie Service/Support für Fragen und Problemmeldungen rund um die proALPHA Software Cloud Operation für Fragen und Problemmeldungen rund um die Systeme
Priorität:	Priorität / Dringlichkeit der Anfrage
Betreff:	Betreff der Anfrage
Beschreibung:	Beschreibung der Anfrage
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](#)

Der Ticketprozess

2.4 Ticketverlauf

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

proALPHA

Startseite Service & Support Mein proALPHA Mediathek

Suchbegriff eingeben Profil Abmelden

Ticketverlauf

Ihre Anfrage für "Betreff"

Vor 10T verfasst

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet.

Ihre Nachricht

Nachrichte eingeben **Senden**

proALPHA Support

Vor 10T verfasst

Guten Tag,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir werden uns umgehend darum kümmern und bitten Sie um etwas Geduld!

Freundliche Grüße,
proALPHA Support

PS

Max Mustermann

Vor 10T verfasst

Guten Tag,

lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum.

Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua.

Freundliche Grüße,
Max Mustermann

MM

Start

Details

Ticket-Nr. **CS0001246**

Status **In Bearbeitung**

Priorität **1 - Kritisch**

Account **proALPHA Customer Demo Account 01**

Asset **proALPHA ERP 7.2d**

Zugewiesen an **proALPHA Support**

Aktualisiert **Vor 5T aktualisiert**

Ticket schließen

Alle Anlagen

CallS34102.png
465,4 KB

CallS34102.png
465,4 KB

© 2021 - proALPHA Business Solutions GmbH

AWK

Impressum Datenschutz

Sie erhalten parallel eine Bestätigung per Mail:

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihr Ticket wurde eröffnet. Klicken Sie hier für weitere Details: [LINK](#)

Ihre Anfrage wurde von unserem Service-Team aufgenommen und an die entsprechende Stelle weitergeleitet. Wir bearbeiten Ihr Ticket schnellstmöglich. Bitte sehen Sie bis dahin davon ab, den Bearbeitungsstatus des Tickets zu erfragen.

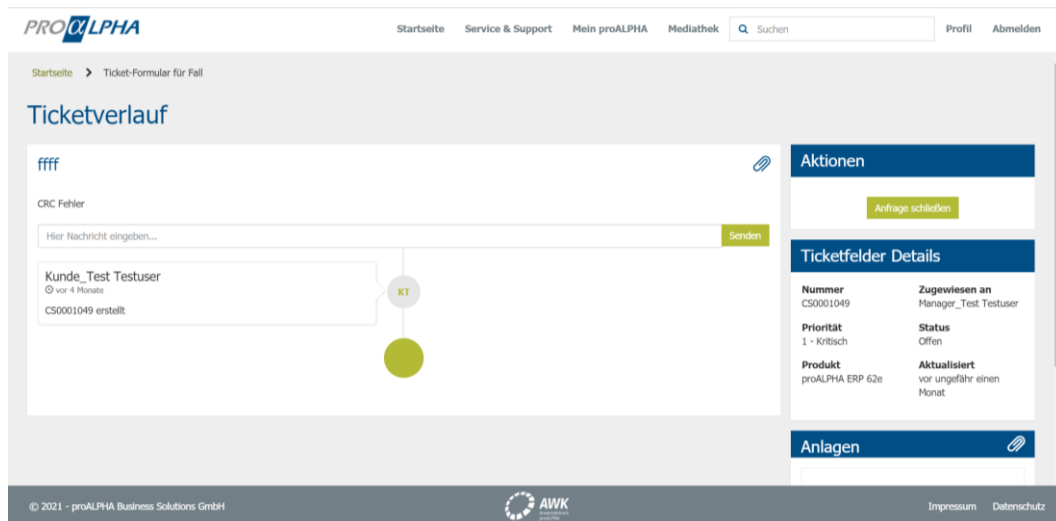
[Unsubscribe](#) | [Notification Preferences](#)

Ref:MSG0004249_iYWteUJZjdqqeYZRojum

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

2.5 Kommentar/Rückfrage

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



E-Mail-Information

Sehr geehrte Damen und Herren,

um Ihr Anliegen fachgerecht bearbeiten zu können, haben wir noch eine Rückfrage bzw. benötigen noch Informationen.

Beschreibung: Benutzer XXXX kann sich nicht anmelden

Dringlichkeit: 4 - Low

Produkt:

Ticket anschauen: [LINK](#)

Kommentare:

2021-03-11 11:21:55 CET - Nezar Käfer Additional comments
Kommentar

2.6 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 Tab 'Aktion erforderlich' mit gleichnamigem Status angezeigt.

Der Ticketprozess

Ihre Tickets Sie haben eine ungelesene Aktivität

[Alle Fälle](#) [Aktion erforderlich](#) [Meine Fälle](#)

Datum	Nr.	Beschreibung	Produkt	Account	Priorität	Status	
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Kritisch	Aktion erforderlich	>
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Kritisch	In Bearbeitung	>
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Niedrig	Abgeschlossen	>

Weitere Tickets anzeigen ▾

In diesem Fall erscheint die Beschreibung des Tickets **fett** und Sie haben eine ungelesene Aktivität
Im Ticketverlauf sieht dies folgendermaßen aus:

proALPHA

Startseite Service & Support Hilfe proALPHA Kontakt

Suche

Profil Abmelden

Ticketverlauf

Ihre Anfrage für "Betreff"

Vor 107 verfasst

lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet ut dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Sit cilia kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy nibh euismod tincidunt ut laoreet ut dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum.

Sit cilia kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy nibh euismod tincidunt ut laoreet ut dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua.

Freundliche Grüße,
Dirk Markus

21.01.2021

Dirk Markus

Vor 107 verfasst

Guten Tag,

lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy nibh euismod tincidunt ut laoreet ut dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum.

Sit cilia kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy nibh euismod tincidunt ut laoreet ut dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua.

Freundliche Grüße,
Dirk Markus

21.01.2021

Max Mustermann

Vor 107 verfasst

Guten Tag,

lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy nibh euismod tincidunt ut laoreet ut dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum.

Sit cilia kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy nibh euismod tincidunt ut laoreet ut dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua.

Freundliche Grüße,
Max Mustermann

21.01.2021

Dirk Markus

Vor 107 verfasst

Guten Tag,

lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy nibh euismod tincidunt ut laoreet ut dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum.

Sit cilia kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy nibh euismod tincidunt ut laoreet ut dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua.

Freundliche Grüße,
Dirk Markus

21.01.2021

Max Mustermann

Vor 107 verfasst

Guten Tag,

lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy nibh euismod tincidunt ut laoreet ut dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum.

Sit cilia kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy nibh euismod tincidunt ut laoreet ut dolore magna aliquam erat, sed diam voluptua.

Freundliche Grüße,
Max Mustermann

Details

Ticket Nr.

C50001046

Status

Offen

Priorität

1 - Kritisch

Account

proALPHA Customer Demo Account 01

Asset

proALPHA ERP 7.2d

Zugewiesen an

Dirk Markus

Aktualisiert

Vor 17 aktualisiert

Ticket verwalten

Alle Anlagen

CutScreenshot.png

101,4 KB

CutScreenshot.png

101,4 KB

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.

©2021 proALPHA Business Solutions GmbH
Kundenportal – How-to-Guide
Seite 11 (19)

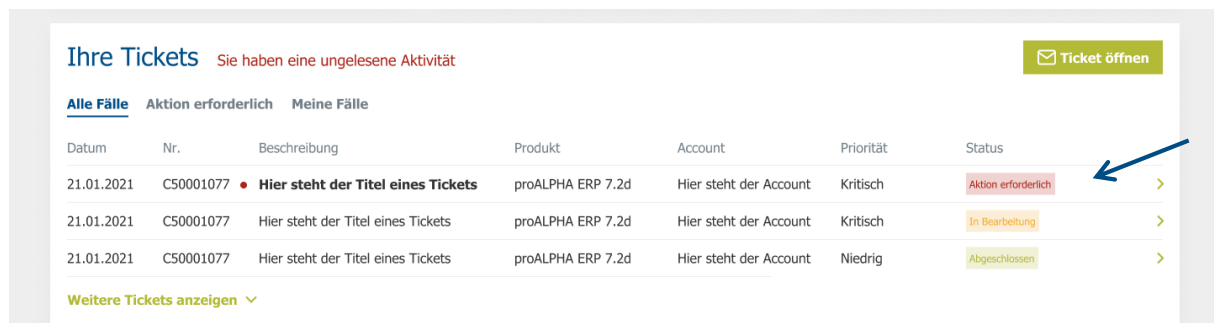
proALPHA

2.7 Lösungsvorschlag

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

Im Portal wird dies in der Ticketübersicht unter dem Tab ‚Aktion erforderlich‘ mit dem Status ‚Gelöst‘ angezeigt. Parallel wird eine E-Mail versendet.

Im Portal steht das Ticket im Menü ‚Aktion erforderlich‘ im Status ‚Abgeschlossen‘.

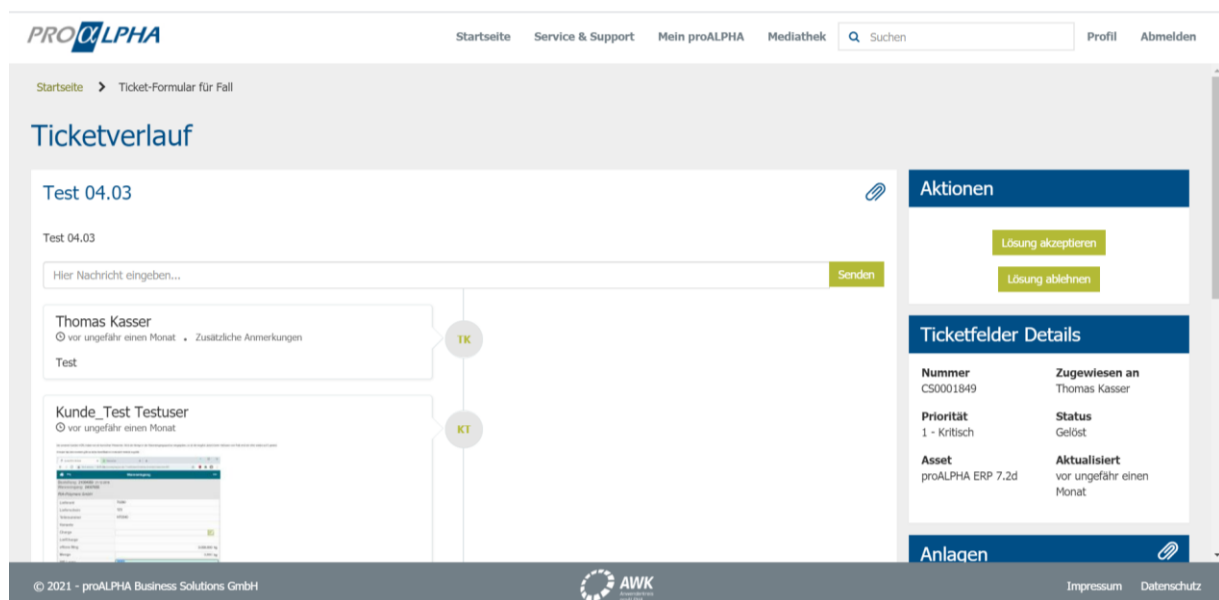


Ihre Tickets Sie haben eine ungelesene Aktivität Ticket öffnen

Alle Fälle Aktion erforderlich Meine Fälle

Datum	Nr.	Beschreibung	Produkt	Account	Priorität	Status	
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Kritisch	Aktion erforderlich	>
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Kritisch	In Bearbeitung	>
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Niedrig	Abgeschlossen	>

Weitere Tickets anzeigen ▾



PROALPHA Startseite Service & Support Mein proALPHA Mediathek Suchen Profil Abmelden

Startseite > Ticket-Formular für Fall

Ticketverlauf

Test 04.03

Test 04.03

Hier Nachricht eingeben... Senden

Thomas Kasser
vor ungefähr einen Monat • Zusätzliche Anmerkungen

Test

Kunde_Test Testuser
vor ungefähr einen Monat

Message History

Aktionen

Lösung akzeptieren

Lösung ablehnen

Ticketfelder Details

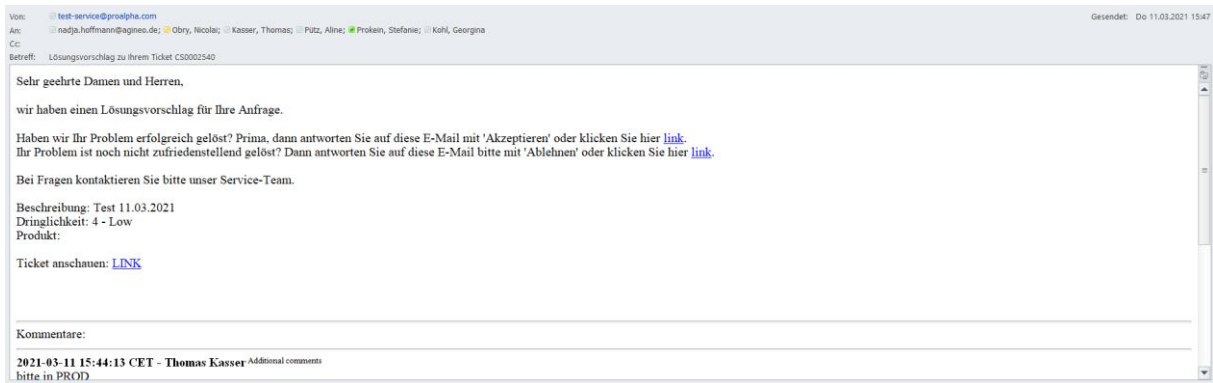
Nummer C50001849	Zugewiesen an Thomas Kasser
Priorität 1 - Kritisch	Status Gelöst
Asset proALPHA ERP 7.2d	Aktualisiert vor ungefähr einen Monat

Anlagen

© 2021 - proALPHA Business Solutions GmbH AWK Impressum Datenschutz

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

Der Ticketprozess



2.8 Ablehnen des Lösungsvorschlags

Falls Sie mit dem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind und auf ‚Ablehnen‘ klicken, wird das Ticket wieder geöffnet und weiterbearbeitet.

2.9 Annehmen des Lösungsvorschlags

Wenn wir Ihr Problem erfolgreich gelöst haben, wird das Ticket geschlossen.

2.10 Ticketübersicht

In der Ticketübersicht sehen Sie die Tabs ‚Alle Fälle‘, ‚Aktion erforderlich‘ und ‚Meine Fälle‘.

Ihre Tickets Sie haben eine ungelesene Aktivität [Ticket öffnen](#)

Alle Fälle Aktion erforderlich Meine Fälle

Datum	Nr.	Beschreibung	Produkt	Account	Priorität	Status
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Kritisch	Aktion erforderlich
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Kritisch	In Bearbeitung
21.01.2021	C50001077	Hier steht der Titel eines Tickets	proALPHA ERP 7.2d	Hier steht der Account	Niedrig	Abgeschlossen

[Weitere Tickets anzeigen](#) ▾

Legende – das bedeuten die Felder:

Alle Fälle: Alle gemeldeten Fälle dieses Accounts.
(Anmerkung: hierzu sind Adminrechte nötig, ansonst werden nur «Meine Fälle» angezeigt.)

Aktion erforderlich: Alle Fälle, in denen eine Aktion von Ihnen als Kunde nötig ist.
(Beispiele: Antworten, Tests, Bestätigungen...)

Meine Fälle: Alle vom angemeldeten Benutzer gemeldeten Fälle.

Alle Tickets können gefiltert werden, zum Beispiel nach den Tickets mit Priorität „Kritisch“:

proALPHA Startseite Service & Support Mein proALPHA Mediathek Suchen Profil Abmelden

Startseite > Meine Listen

Ticketübersicht

Meine Listen

Alle Fälle

Aktion erforderlich

Meine Fälle

Fälle [Neu](#) Stichwortsuche

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Asset	Asset (Kategorie)	Kategorie	externe Referenz	Aktualisiert	Account
C50001049	ffff	1 - Kritisch	Offen			Störung		2021-03-11 10:00:01	proALPHA Customer Demo Account 01
C50001035	Komplette proALPHA-Umgebung läuft nicht	1 - Kritisch	Abgeschlossen			Störung		2020-11-17 18:13:35	proALPHA Customer Demo Account 01
C50001082	Test 04.02.2021	1 - Kritisch	Neu	proALPHA ERP 7.2d		Service/Support	KEINE	2021-02-04 14:21:05	proALPHA Customer Demo Account 01
C50001089	Test	1 - Kritisch	Neu	proALPHA ERP 7.2d		Service/Support		2021-02-05 07:47:03	proALPHA Customer Demo

© 2021 – proALPHA Business Solutions GmbH AWK Impressum Datenschutz

Der Ticketprozess

Die Liste der Tickets können Sie zudem als PDF-, Excel- oder CSV-Datei exportieren:

proALPHA Startseite Service & Support Mein proALPHA Mediathek Suchen Profil Abmelden

Startseite > Meine Listen

Ticketübersicht

Meine Listen

- Alle Fälle
- Aktion erforderlich
- Meine Fälle

Fälle Neu

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

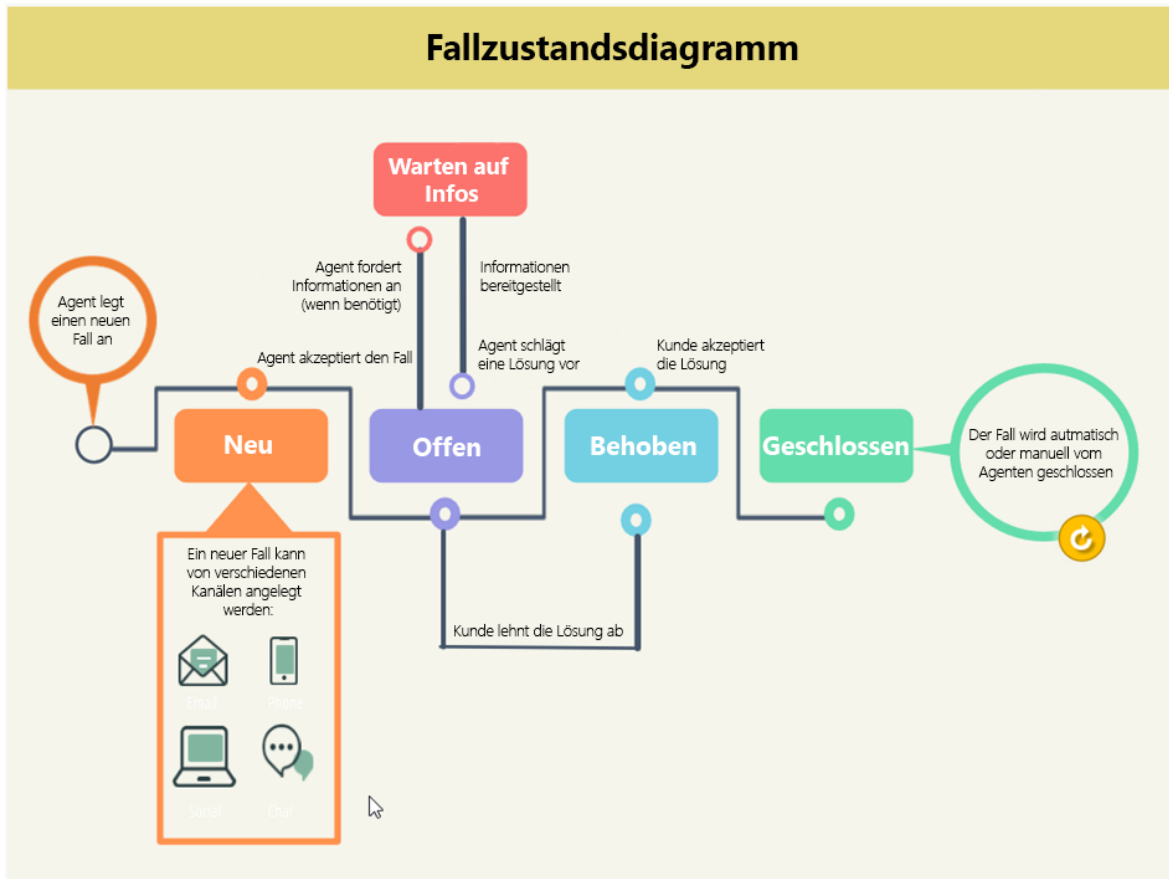
ID	Bewertung	Priorität	Status	Asset	Asset (Kategorie)	Kategorie	externe Referenz	Aktualisiert	Account
	1	Kritisch	Offen			Störung		2021-03-11 10:00:01	proALPHA Customer Demo Account 01
CS0001035	Komplette proALPHA-Umgebung läuft nicht	1 - Kritisch	Abgeschlossen			Störung		2020-11-17 18:13:35	proALPHA Customer Demo Account 01
CS0001082	Test 04.02.2021	1 - Kritisch	Neu	proALPHA ERP 7.2d		Service/Support	KEINE	2021-02-04 14:21:05	proALPHA Customer Demo Account 01
CS0001089	Test	1 - Kritisch	Neu	proALPHA ERP 7.2d		Service/Support		2021-02-05 07:47:03	proALPHA Customer Demo

© 2021 - proALPHA Business Solutions GmbH AWK Impressum Datenschutz

Wie läuft eine Ticketbearbeitung ab?

3. Wie läuft eine Ticketbearbeitung ab?

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

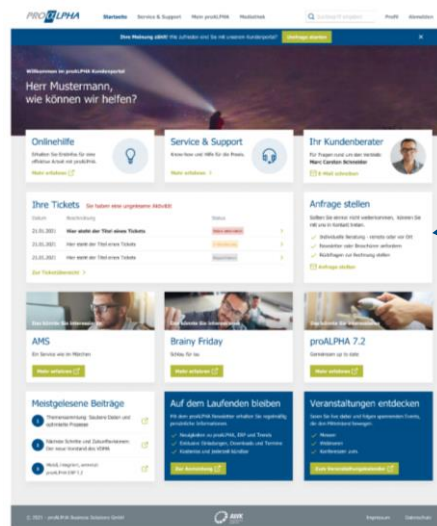


(Eigene Darstellung nach Abbildung von ServiceNow)

4. Anfrage stellen

Sollten Sie einmal nicht weiterkommen oder Sie haben eine Frage zur einer Rechnung oder Beratungsleistung.

Auf der Startseite können Sie unter ‚Anfrage stellen‘ mit uns in Kontakt treten.



Im ersten Schritt wählen Sie Ihr Anliegen.

Folgende Kategorien gibt es:

- Beratungsleistungen
- Infomaterial
- Reklamation Rechnung/Auftrag
- Referenzkunden
- Schulungen
- Softwareerweiterungen für proALPHA
- Veranstaltungen
- Sonstiges

PRO ALPHA

100%

Anfrage stellen

Nachdem Sie auf ‚Senden‘ geklickt haben, sehen Sie eine Bestätigung. Ihre Anfrage ist dann bei uns eingegangen und wird schnellstmöglich bearbeitet.
Ein entsprechendes Ticket wurde in Ihrer Übersicht erstellt.

