

Aareon IMMOmanagement

Self-Service und Ticketbearbeitung im Aareon-
IMMOmanagement-Portal

Inhalt



Willkommen im Portal

‘Aareon-IMMOmanagement’

2

Anmeldung und Registrierung

Kundenrolle und Zugriff auf Tickets

Benutzerprofil

Ticketerstellung

Ticketbearbeitung

Aareon

Anmeldung und Registrierung

- Jeder Endbenutzer kann sich selbst im Portal anmelden.
- Zendesk erkennt an der Maildomain das Unternehmen und ordnet den Enduser seiner Organisation zu.
- Die Mailadresse muss eindeutig und personifiziert sein.
- Nach der Registrierung wird eine Bestätigungsmail verschickt.
Erst nach der Bestätigung sind die eigenen Tickets im Portal sichtbar und die Registrierung ist abgeschlossen.



Registrierungslink Serviceportal:

<https://aareongroup.zendesk.com/auth/v2/login/registration>

Loginlink Serviceportal:

<https://immomanagement-service.aareon.de/hc/de>

Kundenrolle und Zugriff

Kundenrollen:

Hauptansprechpartner

- ✓ Genehmiger für die Freigabe von Aufträgen und Änderungen

Administrator

- ✓ Genehmiger für die Freigabe von Aufträgen und Änderungen
- ✓ Ansprechpartner bei Entscheidungen zu Systemen, Datenbanken und Berechtigungen, z.B. wenn Systemzugriffe oder Dumps benötigt werden.

Kennzeichnung als **Informationsempfänger**:

- ✓ Erhält Informationen zu unseren Produkten per Mail.

Zugriff für den Benutzer

Zugriff für die Organisation

Berechtigung der Organisation

- Alle Benutzer können alle Tickets sehen.
- Kommentare ins Ticket sind möglich.
- Einem Ticket kann gefolgt werden.

Berechtigung der Benutzer

- Hauptansprechpartner und Administratoren dürfen alle Tickets der Organisation sehen.

Benutzerprofil

Anfragen bearbeiten

In der Maske **Anfragen** werden alle Tickets angezeigt. Es ist möglich, in der Maske nach Stichwörtern zu suchen und zu filtern, z.B. nach Anfragedatum, Anfragetyp oder Status der Anfrage.

Anfragen

Meine Anfragen

Anfragen, bei denen ich auf CC bin

Organisatorische Anfragen

3 Anfragen

Filter

In der Ticket Übersicht können unter dem Dreipunktmenü weitere Spalten eingeblendet werden.

Betreff	ID	Erstellt ▾	Aktualisierungsdatum ▾	Status ▾	
PowerHaus startet nicht	#144156	31.03.2025	In dieser Minute	Gelöst	

 **Marcel Jensen**

Profilbild wird in Zendesk angezeigt!

Damit ist das hinterlegte Bild für alle Zendesk Benutzer in Tickets sichtbar.

Ticketerstellung

Kontaktkanäle zum Einreichen einer Anfrage

✓ Webformular

....eine Anfrage im Serviceportal erstellen.

Individuelle Ticketaufgabe mit Auswahl Anfragetyp und Thema.

✓ Mail

....eine E-Mail an die Support-Mailadresse schreiben.

Automatische Eröffnung einer Anwenderhilfe mit Standardpriorität.

– Telefon

....ein Ticket in der Hotline aufgeben.

Vorteile Anfrage per Webformular

Self-Service

- ✓ Stichwortsuche und Recherche in der Wissensdatenbank kann genutzt werden

Hilfe bei der Ticketerstellung

- ✓ es wird durch das Formular geführt
- ✓ Lösungsvorschläge werden angezeigt
- ✓ für unterschiedliche Produkte und Anfragetypen gibt es spezielle Formulare

Ticketqualität

- ✓ vollständig ausgefülltes Ticket => wird direkt einem Bearbeiter zugewiesen
- ✓ Dringlichkeit kann angegeben werden

Erfassung per Webformular

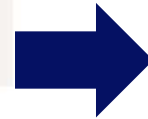
Ticketerfassung für Aareon ERP Produkte (z.B. PowerHaus)

Aareon IMMManagement > Anfrage einreichen

Anfrage einreichen

Wählen Sie unten die Art der Anfrage aus

-
Anwenderfragen zu HausPerfekt, Karthago oder PowerHaus
Technische Fragen zu HausPerfekt, Karthago oder PowerHaus
Fragen zu HausPerfekt, Karthago oder PowerHaus - Partneranbindungen und Mobile



Wählen Sie unten die Art der Anfrage aus

Anwenderfragen zu HausPerfekt, Karthago oder PowerHaus

CC (optional)

E-Mail-Adressen hinzufügen

Produkte Aareon-IMMManagement

PowerHaus

Produktportfolio von Aareon-IMMManagement

PowerHaus Themenliste

Buchhaltung

Anfragetyp

Anwenderhilfe

Betreff

Sonderumlage

Vorgeschlagene Beiträge

[Sonderumlage - Buchungen](#)

[Sonderumlage - Word-Vorlage anpassen](#)

[Sonderumlage - Zuführung zur Erhaltungsrücklage](#)

Erfassung per Webformular

Ticketerfassung für technische Fragen

Aareon IMMOmanagement > Anfrage einreichen

Anfrage einreichen

Wählen Sie unten die Art der Anfrage aus

-

Anwenderfragen zu HausPerfekt, Karthago oder PowerHaus

Technische Fragen zu HausPerfekt, Karthago oder PowerHaus

Fragen zu HausPerfekt, Karthago oder PowerHaus - Partneranbindungen und Mobile



Wählen Sie unten die Art der Anfrage aus

Technische Fragen zu HausPerfekt, Karthago oder PowerHaus

CC (optional)

E-Mail-Adressen hinzufügen

Produkte Aareon-IMMOmanagement

PowerHaus

Produktportfolio von Aareon-IMMOmanagement

PowerHaus Themenliste

Installation

Anfragetyp

Anwenderhilfe

Betreff

Client

Vorgeschlagene Beiträge

[Weiteren Client anbinden](#)

[Windows-Aufgabe: PowerHaus für die Abfrage der Lizenzdatei starten](#)

Erfassung per Webformular

Nutzung von Helpcenter-Artikeln

Produkte Aareon-IMMOmanagement

PowerHaus

Produktportfolio von Aareon-IMMOmanagement

PowerHaus Themenliste

Installation

Anfragetyp

Anwenderhilfe

Betreff

Client

Vorgeschla

Weiteren Client anbinden

Link in neuem Tab öffnen

Link in neuem Fenster öffnen

Link in Inkognito-Fenster öffnen

Link speichern unter...

Adresse des Links kopieren

Untersuchen



Aareon IMMOmanagement > PowerHaus > Allgemein / Technische Hilfe

Weiteren Client anbinden

Was bedeutet Clientanbindung?

Bei der Installation von PowerHaus in einem Netzwerk, können mehrere Anwender auf das Programm zugreifen. Die Installation basiert auf dem Client-/ Serverprinzip. Das bedeutet: Programm und Datenbank werden zentral auf einem Server installiert und von den einzelnen Clientrechnern aus angesprochen.

Im folgenden Beispiel zeigen wir Ihnen, wie Sie nach abgeschlossener Serverinstallation den Zugriff auf PowerHaus von einem Clientrechner aus einrichten.

Es sind hierzu **keine Installationen auf dem Clientrechner** erforderlich.

Der Zugriff erfolgt allein über das Verbinden von Netzaufwerken und das Erstellen entsprechender Verknüpfungen auf das PowerHaus Programm- und Datenverzeichnis.

PowerHaus wird dann vom Clientrechner aus über die Datei PwrHaus.exe auf dem Server gestartet. Es wird das zentrale Datenverzeichnis auf dem Server verwendet.



Beiträge in diesem Abschnitt

Systemvoraussetzungen von PowerHaus
Lizenzierung von PowerHaus - Wie funktioniert das?

Jetzt weitere Einheiten beauftragen

Windows-Aufgabe: Aufgabe zur Datenbank-Reorganisation erstellen

Windows-Aufgabe: PowerHaus für die Abfrage der Lizenzdatei starten

Windows - Aufgabenplaner - Lizenzabfrage und Reorganisation

[Weiteren Client anbinden](#)

Ticketbearbeitung im Support - Ticketstatus

Ticketstatus	Bedeutung	Aktion
Neu	Ticket neu eingegangen, von keinem Agenten bearbeitet	Ticket wartet auf Zuweisung zu einem Agenten
Offen	Ticket wurde einem Mitarbeiter zugeordnet und wird von diesem bearbeitet	
Wartend	Supportmitarbeiter wartet auf Antwort vom Kunden	1. Erinnerung an Kunde nach 5 Werktagen (automatisch) 2. Erinnerung nach weiteren 5 Werktagen und Ticket schließen (automatisch)
Offen (in Entwicklung)	Sachverhalt ist für Sie noch offen und der Support hat es für die Entwicklung erfasst In Abhängigkeit der Produktverantwortlichen wird es in einem Release behoben	Wenn die Entwicklung den Sachverhalt bearbeitet und löst, wird ein Release veröffentlicht und Sie erhalten proaktiv eine Mitteilung in dem Ticket
Gelöst	Ticket wurde gelöst	Ticket wird 14 Tage nach gelöst automatisch geschlossen. Bei Kundenantwort (nicht akzeptierte Lösung) geht das Ticket wieder in den Status offen.
Geschlossen	Ticket ist geschlossen	Bei Kundenantwort wird automatisch ein Folgeticket eröffnet.

Ticketbearbeitung im Support- Priorität

Nachfragen zum Bearbeitungsstand:

Bitte in das Ticket schreiben!

- Ticketaktualisierungen werden tagesaktuell bearbeitet
- Priorisierungen werden geprüft
- bei berechtigter Dringlichkeit wird das Ticket einem Bearbeiter zugewiesen

Lösung nicht akzeptiert:

Bitte in das Ticket schreiben!

- Ticketstatus geht von Gelöst auf Offen
- zu geschlossenen Tickets wird ein Folgeticket eröffnet



Anfragetyp	Priorität
Anwenderhilfe	niedrig
Fehler/Störung	normal
Produktanforderung	normal
Dringlichkeit	hoch

Informationen zu Zendesk

Helpcenter

Zu welchem Thema benötigen Sie Unterstützung?



HausPerfekt



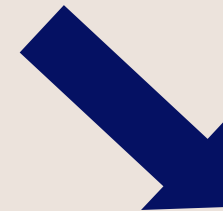
Karthago



PowerHaus



Wissenswertes zum
Kundenservice



Hier um zu helfen!

So erreichen Sie unser Supportteam:



Ticket erstellen

... ein Ticket im Ticketsystem erfassen.



Wissenswertes zum Kundenservice

... Serviceportal, Ticketerfassung, Supportanleitung

