



# Handbuch zur Webplattform

v1.3

## **Inhalt**

1.	Allgemein.....	2
1.1.	Zugangsdaten erhalten.....	2
1.2.	Anmelden am Web-Portal.....	3
1.3.	Passwort ändern.....	3
1.4.	Passwort vergessen.....	4
1.5.	Übersicht.....	4
2.	Tickets.....	5
2.1.	Prioritäten.....	5
2.2.	Typen.....	6
2.3.	Web-Portal: Ticket erstellen.....	6
2.4.	Email: Ticket oder Anfrage erstellen.....	10
2.5.	Ticket suchen und Nachrichten hinzufügen.....	11
2.6.	Ticket abschließen.....	13
2.7.	Benachrichtigungen via Email.....	13

## 1. Allgemein

Wir freuen uns, Sie als unseren neuen Kunden begrüßen zu dürfen und bieten Ihnen durch die Verwendung unseres smartpoint Service Centers, folgende Möglichkeit, mit uns in Kontakt zu treten.

Bitte beachten Sie, dass der Weg über das Web-Portal der effizienteste und für Sie kostengünstigste ist, da hier die Aufwände für Ticketerfassung und Einholung von Pflichtangaben nicht von Ihrem Supportkontingent abgezogen werden.

Web-Portal:	<a href="https://support.smartpoint.at">https://support.smartpoint.at</a>
Email-Adresse:	<a href="mailto:support@smartpoint.at">support@smartpoint.at</a>

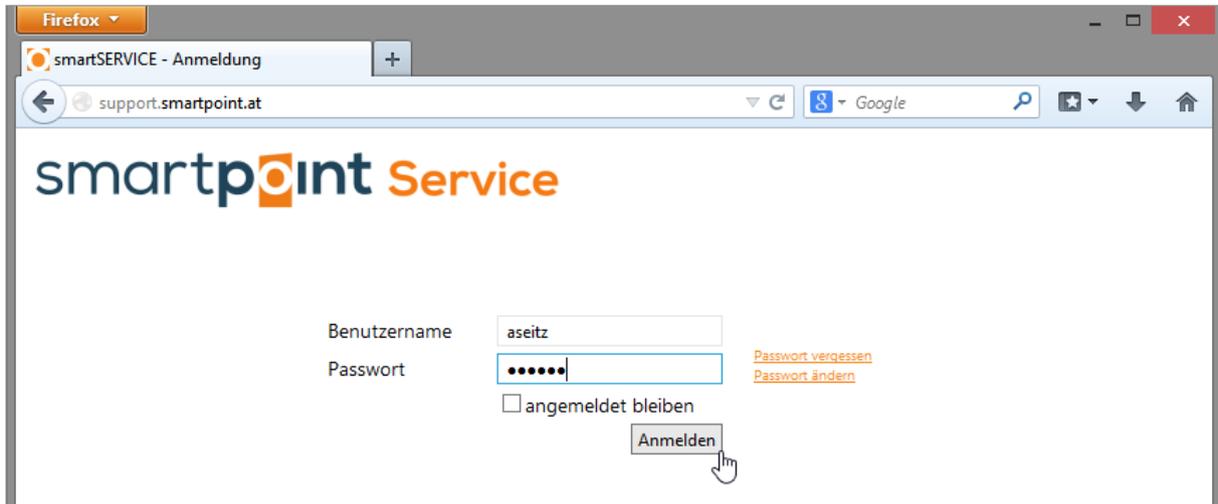
### 1.1. Zugangsdaten erhalten

Ihren jeweiligen Benutzerzugang erhalten Sie **per Email** von unserem smartpoint Service Mitarbeitern übermittelt.

Welche Benutzer grundsätzlich Zugriff auf das smartpoint Service Center haben, ist abhängig vom jeweilig abgeschlossenen Servicevertrag mit Ihrem Unternehmen.

## 1.2. Anmelden am Web-Portal

Um sich am smartpoint Service Center anmelden zu können, öffnen Sie das unter Punkt 1 angeführte Web-Portal und geben die per Email erhaltenen Zugangsdaten, wie in der folgenden Abbildung zu sehen ist, ein.

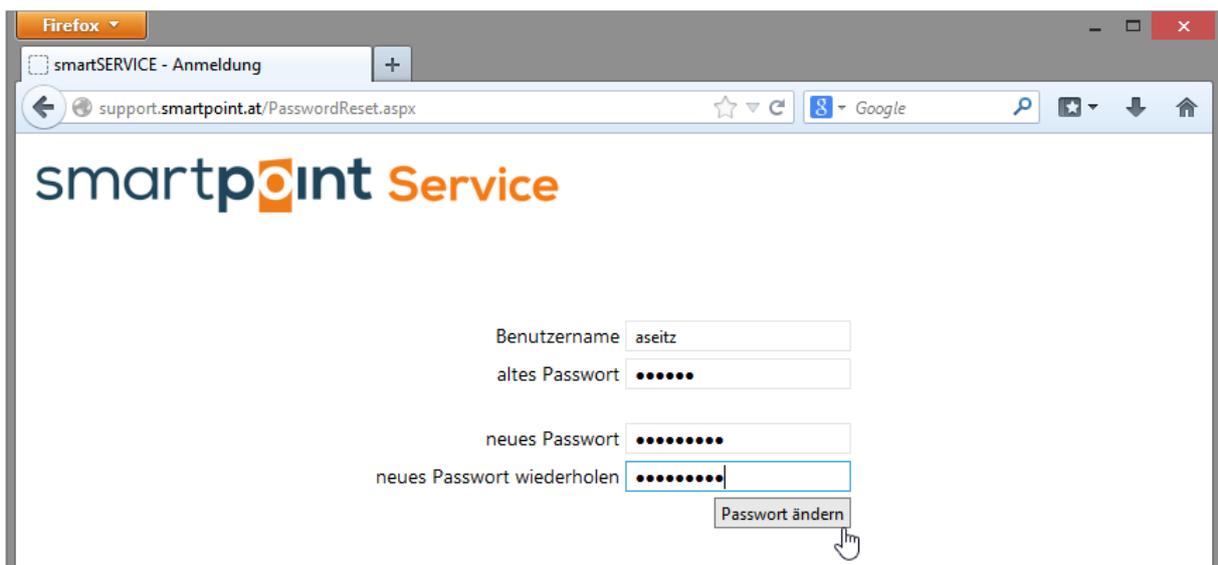


Neben der Anmeldung im Web-Portal können Sie auch hier bereits, wie in der obigen Abbildung zu sehen ist, Ihr Passwort zurücksetzen bzw. dieses, wenn gewünscht, jederzeit ändern.

## 1.3. Passwort ändern

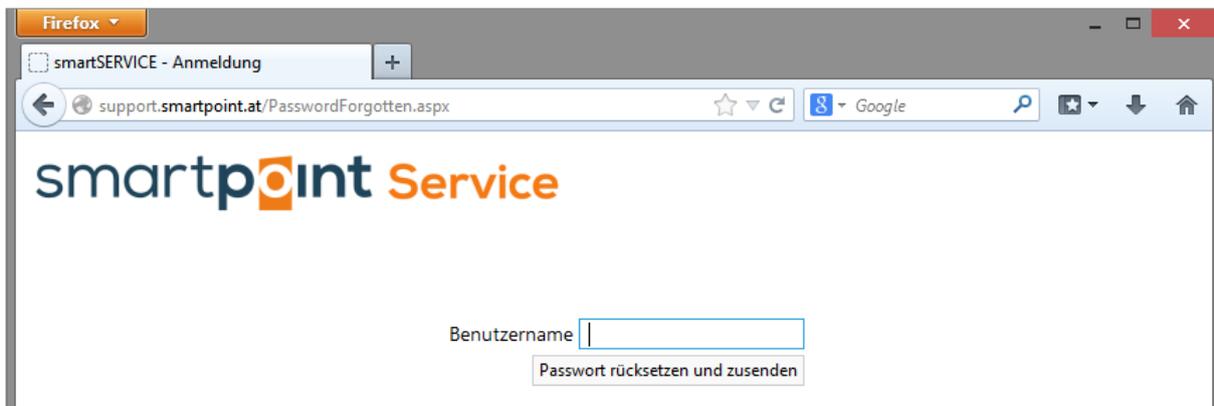
Sollten Sie das smartpoint Service Center zum ersten Mal aufrufen, dann ändern Sie bitte das durch uns per Email übermittelte Initialpasswort aus Sicherheitsgründen durch Ihr gewünschtes Kennwort.

Durch einen Klick auf den Link **Passwort ändern** öffnet sich nun die in der folgenden Abbildung zu sehende Eingabemaske, in der Sie die gewünschte Änderung des Passwortes durchführen können.



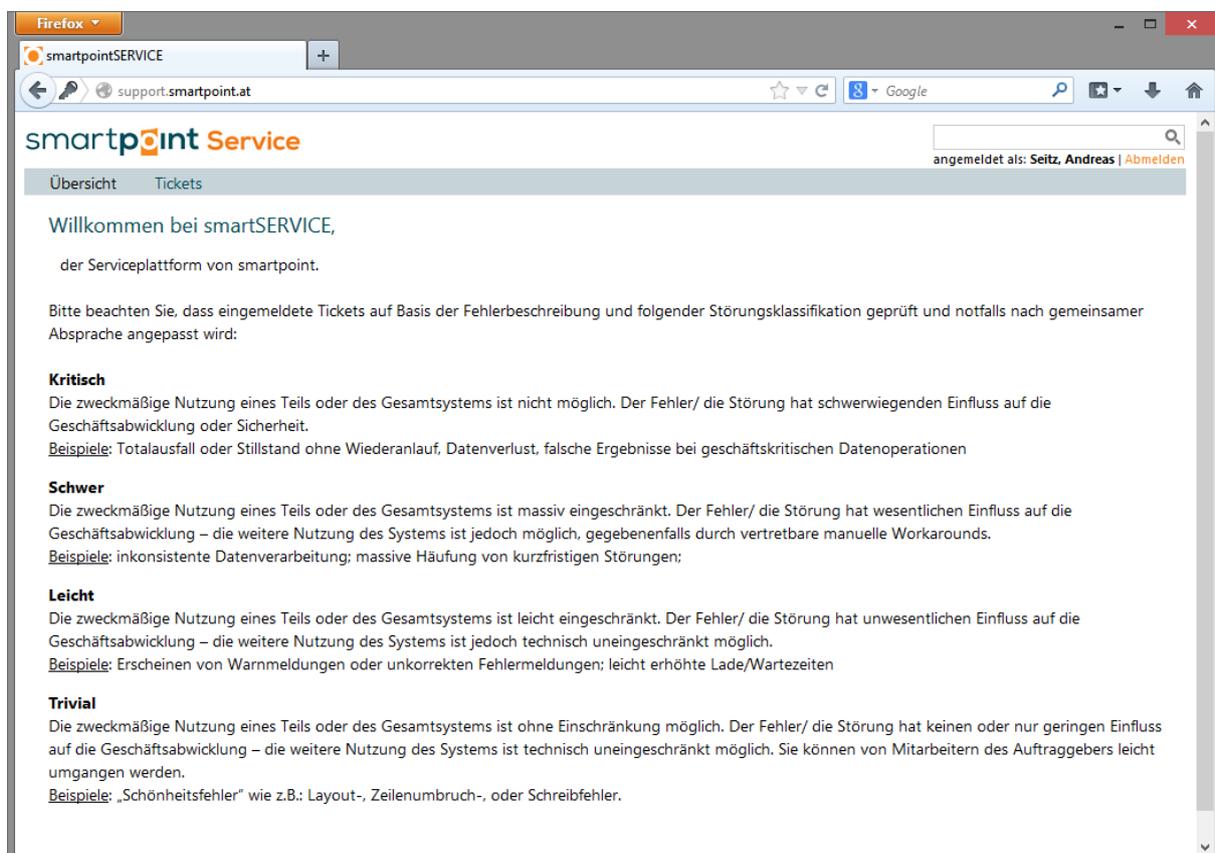
## 1.4. Passwort vergessen

Durch einen Klick auf den Link **Passwort vergessen** öffnet sich die in der folgenden Abbildung zu sehende Eingabemaske. In dieser geben Sie Ihren ebenfalls per Email zugesendeten Benutzernamen ein, wodurch Sie eine automatische Email mit der weiteren Vorgehensweise erhalten.



## 1.5. Übersicht

Nach erfolgreicher Anmeldung öffnet sich die Übersicht des smartpoint Service Centers.



## 2. Tickets

Nachfolgend finden Sie eine Auflistung der unterschiedlichen Prioritäten und Typen eines Tickets, welche die Reaktionszeiten und die Kontingentabbuchung steuern.

### 2.1. Prioritäten

Bitte beachten Sie, dass eingemeldete Tickets auf Basis der Fehlerbeschreibung und folgender Störungsklassifikation geprüft und nach gemeinsamer Absprache auch angepasst werden können.

Die vom Kunden somit ausgewählte Priorität des Tickets kann in Absprache durch den zugeteilten Support-Mitarbeiter adaptiert werden. Außerdem werden in Abhängigkeit der ausgewählten Priorität, die je nach SLA vereinbarten Reaktionszeiten/Lösungsrückmeldungszeiten, sofern der Tickettyp **Problem** (siehe Punkt 2.2) ausgewählt ist, verwendet.

---

#### ▪ **Trivial**

Die zweckmäßige Nutzung eines Teils oder des Gesamtsystems ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler bzw. die Störung hat keinen oder nur geringen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung – die weitere Nutzung des Systems ist technisch uneingeschränkt möglich. Sie können von Mitarbeitern des Auftraggebers leicht umgangen werden.

Beispiele: „Schönheitsfehler“ wie z.B. Layout-, Zeilenumbruch-, oder Schreibfehler etc.

---

#### ▪ **Leicht**

Die zweckmäßige Nutzung eines Teils oder des Gesamtsystems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler bzw. die Störung hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung – die weitere Nutzung des Systems ist jedoch technisch uneingeschränkt möglich.

Beispiele: Erscheinen von Warnmeldungen oder unkorrekten Fehlermeldungen, leicht erhöhte Lade/Wartezeiten etc.

---

#### ▪ **Schwer**

Die zweckmäßige Nutzung eines Teils oder des Gesamtsystems ist massiv eingeschränkt. Der Fehler bzw. die Störung hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung – die weitere Nutzung des Systems ist jedoch möglich, gegebenenfalls durch vertretbare manuelle Workarounds.

Beispiele: Inkonsistente Datenverarbeitung, massive Häufung von kurzfristigen Störungen etc.

---

#### ▪ **Kritisch**

Die zweckmäßige Nutzung eines Teils oder des Gesamtsystems ist nicht möglich. Der Fehler bzw. die Störung hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit.

Beispiele: Totalausfall oder Stillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust, falsche Ergebnisse bei geschäftskritischen Datenoperationen etc.

---

## 2.2. Typen

Im smartpoint Service Center werden grundsätzlich die folgenden 3 Typen unterschieden:

- **Frage**                    Bronze Kontingent
- **Problem**                Bronze Kontingent    mit Reaktionszeiten/Lösungsrückmeldungszeiten je nach vereinbartem SLA mit Ihrem Unternehmen
- **Anforderung**        Silber Kontingent

## 2.3. Web-Portal: Ticket erstellen

Die Erstellung eines neuen Tickets erfolgt im smartpoint Service Center über den Menüpunkt **Tickets > Erstellen**.

Durch diese Auswahl wird die in der folgenden Abbildung gezeigte Eingabemaske aufgerufen. Hier ist es nun möglich, über die Eingabefelder

- **Titel**                      Betreff des Tickets
- **Typ**                        siehe Punkt 2.2
- **Priorität**                siehe Punkt 2.1
- **Beschreibung**        Detaillierte Beschreibung des Tickets

ein neues Ticket zu erstellen.

The screenshot displays the 'Ticket erstellen' (Create Ticket) form in the smartpoint Service Center. The browser window shows the URL 'support.smartpoint.at/Ticket.aspx'. The page header includes the 'smartpoint Service' logo and a search bar. The navigation menu shows 'Übersicht' and 'Tickets', with a sub-menu containing '>> Erstellen' and '>> Liste'. The user is logged in as 'Seitz, Andreas'. The form fields are: 'Titel' (Title), 'Typ' (Type) set to 'Frage', 'Priorität' (Priority) set to 'Niedrig', and 'Beschreibung' (Description) with a rich text editor. A 'Ticket absenden' button is located at the bottom right. The footer shows the URL 'support.smartpoint.at/Ticket.aspx'.

## Beispiel: Ticketablauf beim Erstellen eines neuen Tickets über das Web-Portal

Nach der Eingabe eines Titels z.B. „Fehlermeldung bei der Anlage eines neuen Benutzers im CRM“ erfolgt, wie in den folgenden Abbildungen zu sehen ist, die Auswahl des Typs und der Priorität des neuen Tickets.

Firefox smartpointSERVICE support.smartpoint.at/Ticket.aspx

smartpoint Service angemeldet als: Seitz, Andreas | Abmelden

Übersicht Tickets  
>> Erstellen >> Liste

Titel Fehlermeldung bei der Anlage eines neuen Benutzers im CRM

Typ **Problem** Priorität **Trivial**

Beschreibung: **Problem** Real ...  
Anforderung

Maximal 4000 Zeichen.  
Mit Firefox oder Chrome können Sie auch direkt Screenshots einfügen (Tastenkombination für das Kopieren eines Fensters: [Alt]+[Druck], für das Einfügen: [Strg]+[V]).  
Oder fügen Sie bei Bedarf alternativ Dateien an:  
Select

Ticket absenden

Firefox smartpointSERVICE support.smartpoint.at/Ticket.aspx

smartpoint Service angemeldet als: Seitz, Andreas | Abmelden

Übersicht Tickets  
>> Erstellen >> Liste

Titel Fehlermeldung bei der Anlage eines neuen Benutzers im CRM

Typ **Problem** Priorität **Schwer**

Beschreibung: **Schwer**  
Trivial  
Leicht  
Kritisch

Maximal 4000 Zeichen.  
Mit Firefox oder Chrome können Sie auch direkt Screenshots einfügen (Tastenkombination für das Kopieren eines Fensters: [Alt]+[Druck], für das Einfügen: [Strg]+[V]).  
Oder fügen Sie bei Bedarf alternativ Dateien an:  
Select

Ticket absenden

Falls Sie mehr als einem Servicevertrag zugeordnet wurden, erhalten Sie eine zusätzliche Auswahl bei der Anlage des Tickets, zu sehen in der folgenden Abbildung.

The screenshot shows a ticket creation form with the following fields:

- Titel:** A text input field.
- Typ:** A dropdown menu set to "Frage".
- Priorität:** A dropdown menu set to "Niedrig".
- SLA:** A dropdown menu set to "SharePoint".
- Beschreibung:** A text area with a rich text editor toolbar. The toolbar includes undo, redo, bold, italic, underline, text color, and background color. A dropdown menu is open, showing "Basis SLA", "CRM", and "SharePoint" (which is highlighted).

Bitte wählen Sie in diesem Fall den dazugehörigen SLA aus. In diesem Beispiel wird unter anderem zwischen zwei getrennten Serviceverträgen, nämlich CRM und SharePoint, unterschieden.

Anschließend können Sie unter **Beschreibung** die vorhandene Frage, das existierende Problem oder die gewünschte Anforderung als Nachricht im neuen Ticket ergänzen. Außerdem ist es möglich, im unteren Teil des Tickets weitere Inhalte wie z.B. Bilder (Screenshots, Mock-Ups) oder Dokumente anzuhängen.

Mittels Klick auf den Button **Ticket absenden** wird das verfasste Ticket dem smartpoint Service Center hinzugefügt.

The screenshot shows the smartpoint Service Center interface in a Firefox browser window. The page title is "smartpointSERVICE" and the URL is "support.smartpoint.at/Ticket.aspx". The user is logged in as "Seitz, Andreas".

The "Tickets" section is active, showing "Übersicht" and "Tickets" tabs. Below the tabs are "Erstellen" and "Liste" buttons.

The ticket creation form is filled with the following information:

- Titel:** Fehlermeldung bei der Anlage eines neuen Benutzers im CRM
- Typ:** Problem
- Priorität:** Schwer
- Beschreibung:** Bei der Anlage eines Benutzers im Produktiv-CRM erscheint die als Datei beigefügte Fehlermeldung. Im Testsystem funktioniert es jedoch.

Below the description, there is a note: "Maximal 4000 Zeichen." and instructions on how to insert screenshots or files. A file named "Fehlermeldung.jpg" is attached to the ticket.

At the bottom right of the form, there is a button labeled "Ticket absenden".

Anschließend kann das neu hinzugefügte Ticket im smartpoint Service Center über den Menüpunkt **Tickets > Liste > Meine Offenen** erneut geöffnet und der aktuelle Verlauf eingesehen werden.

The screenshot shows a web browser window displaying the smartpoint Service Center interface. The page title is 'Fehlermeldung bei der Anlage eines neuen Benutzers im CRM'. The user is logged in as 'Seitz, Andreas'. The ticket number is 'Nr.: 0001-0001' and the status is '(1) Neu'. The ticket type is 'Problem' and the priority is 'Schwer'. The description includes a screenshot of an error message and a text description of the issue. The interface also shows a 'Neue Nachricht' section with a rich text editor and a 'Verlauf' section showing the ticket history.

**smartpoint Service**  
angemeldet als: Seitz, Andreas | Abmelden

Übersicht Tickets

**Fehlermeldung bei der Anlage eines neuen Benutzers im CRM** Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung? ☆☆☆☆☆

Nr.: 0001-0001 vom: 16.01.2014 00:56 | Status: (1) Neu Als geschlossen melden

Typ: Problem | Priorität: Schwer

**Kommunikation**

**Beschreibung**

Seitz, Andreas erstellt am: 16.01.2014 00:56  
An: smartSERVICE-Portal

Dateianhänge: Fehlermeldung.jpg (121KB)

Ein neues Ticket wurde über <https://support.smartpoint.at> erstellt:

-----

**Titel:** Fehlermeldung bei der Anlage eines neuen Benutzers im CRM

**Beschreibung:**

Bei der Anlage eines Benutzers im Produktiv-CRM erscheint die als Datei beigefügte Fehlermeldung.

Im Testsystem funktioniert es jedoch.

-----

[Ticket öffnen](#)

Mit freundlichen Grüßen,  
Ihr smartpoint Team

**Neue Nachricht**

Rich text editor with toolbar (undo, redo, bold, italic, underline, link, unlink, list, indent, outdent, font color, background color, font size) and a 'Nachricht hinzufügen' button.

Mit Firefox oder Chrome können Sie auch direkt Screenshots einfügen (Tastenkombination für das Kopieren eines Fensters: [Alt]+[Druck], für das Einfügen: [Strg]+[V]).  
Oder fügen Sie bei Bedarf alternativ Dateien an:

**Verlauf (neueste Nachricht zuerst)**

Datum/Uhrzeit	Kanal	Von	An	in Kopie (CC)
16.01.2014 00:56	E-Mail	smartSUPPORT	andreas.seitz@smartpoint.at	

Dateianhänge: Fehlermeldung.jpg (121KB)

Ein neues Ticket wurde über <https://support.smartpoint.at> erstellt:

-----

**Titel:** Fehlermeldung bei der Anlage eines neuen Benutzers im CRM

**Beschreibung:**

Bei der Anlage eines Benutzers im Produktiv-CRM erscheint die als Datei beigefügte Fehlermeldung.

Im Testsystem funktioniert es jedoch.

-----

[Ticket öffnen](#)

Mit freundlichen Grüßen,  
Ihr smartpoint Team

## 2.4. Email: Ticket oder Anfrage erstellen

Sie haben die Möglichkeit über die E-Mail Adresse [support@smartpoint.at](mailto:support@smartpoint.at) Support-Anfragen zu erstellen.

Bitte betiteln Sie Ihre E-Mail aussagekräftig, sodass das smartpoint Support Team unmittelbar auf Ihre Anfrage reagieren kann.

Eine kurze Beschreibung der Frage, des Problems oder der Anforderung sollte Hauptbestandteil der Anfrage sein. Sie können natürlich auch Bilder einfügen oder Anhänge mitsenden.

Grundsätzlich ist der Aufbau einer derartigen Anfrage einem Ticket sehr ähnlich.

Ein Beispiel für eine Supportanfrage (Outlook):

support@smartpoint.at

An... support smartpoint

Cc...

Betreff Synchronisierungs-Programm: Große Datenmengen belegen Speicher

Angefügt speichernutzung.PNG (6 KB)

Bildanhang

Hallo,

wir haben derzeit das Problem, dass,  
 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.

Anfragentext

Freundliche Grüße,  
 ein smartpoint Kunde

Nach Absenden Ihrer E-Mail erhält der zuständige Supportmitarbeiter eine Benachrichtigung.

### Erstellung einer Supportanfrage mit direktem SLA-Bezug (Ticket):

Hinweis vorab: Wenn Sie nur einen Wartungsvertrag (SLA) abgeschlossen haben, können Sie die nachfolgende Beschreibung überspringen, da dieser Wartungsvertrag in diesem Falle immer als Standard für Anfragen von Ihrem Benutzer verwendet wird.

Auch bei Anfrage per E-Mail ist es möglich diese Anfrage für einen spezifischen Wartungsvertrag zu erstellen.

Die Auswahl des entsprechenden Wartungsvertrages wird durch das Kürzels bzw. die SLA-Nummer vorgenommen:

- <Kürzel>: <Ihr Betreff>
- <Nummer>: <Ihr Betreff>

(Die Platzhalter, begrenzt durch spitze Klammern, müssen durch Inhalt ersetzt werden)

Ihre Kürzel sowie die SLA-Nummer erhalten Sie bei Bedarf von Ihrem zuständigen smartpoint-Betreuer.

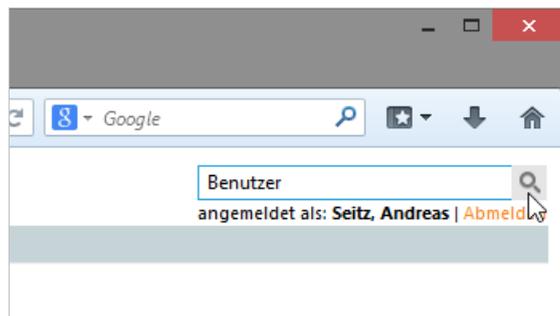
Das erstellte Ticket erscheint nach Entgegennahme im Web-Portal auf. Zudem erhalten Sie eine Bestätigung für die Neuanlage eines Tickets. Die Priorität für das erstellte Ticket wird auf Leicht festgelegt (siehe [Punkt 2.1. Prioritäten](#)).

Für die weitere Ticketkommunikation verwenden Sie bitte das Ihnen zur Verfügung gestellte Web-Portal.

## 2.5. Ticket suchen und Nachrichten hinzufügen

Nachdem ein Ticket im smartpoint Service Center hinzugefügt wurde, kann dies auf 2 verschiedene Arten gefunden werden.

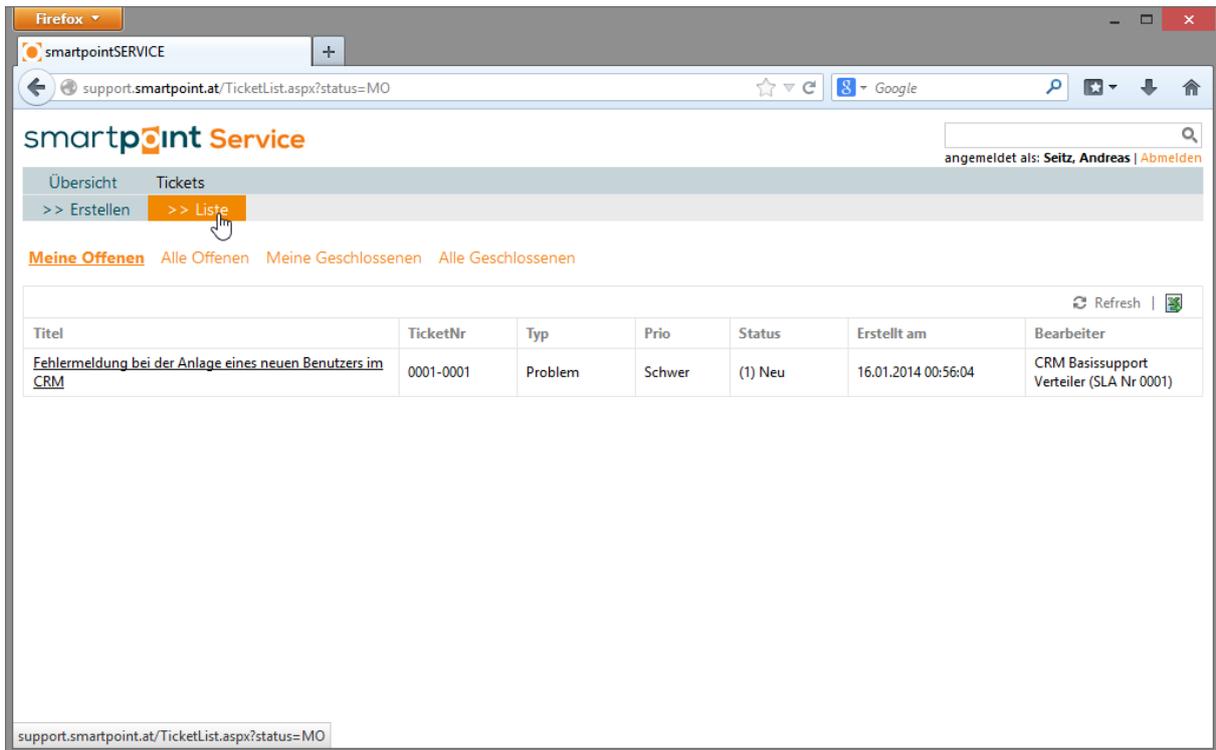
Bei **Variante 1** ist es rechts oben möglich, die Suche zu verwenden, um Ihr Ticket zu finden.



Als Beispiele für die Suche sind grundsätzlich die folgenden Suchoptionen möglich:

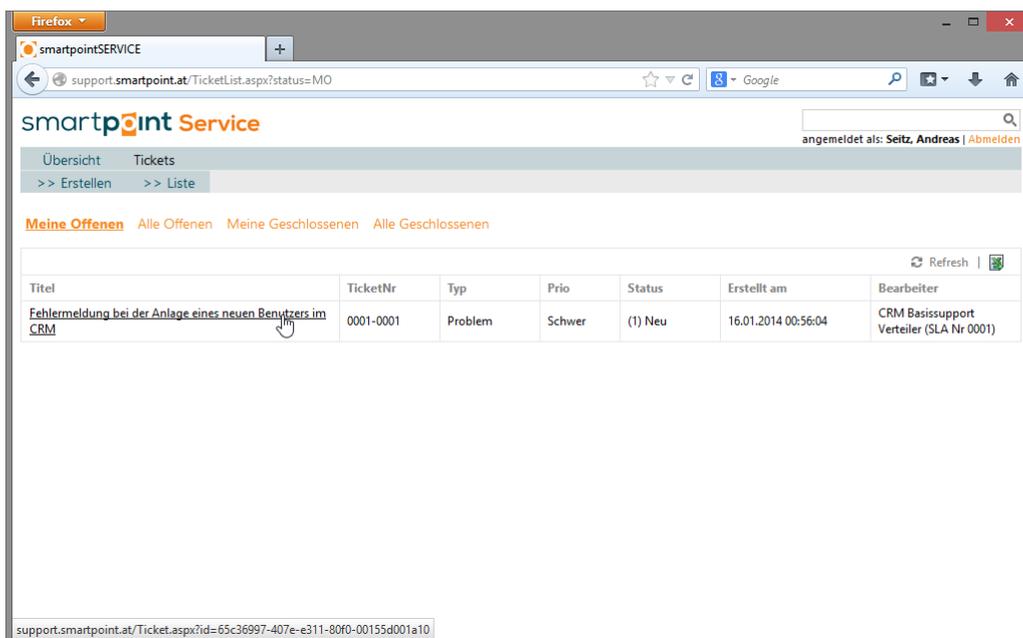
- **Titel** z.B. Fehlermeldung bei der Anlage eines neuen Benutzers im CRM
- **Teiltitel** z.B. Fehlermeldung, Anlage, Benutzer, CRM, ...
- **Ticket-Nr.** z.B. 0001-0001, ...
- **Name des Bearbeiters** z.B. Seitz, ...

Die **2. Variante** kann im smartpoint Service Center über den Menüpunkt **Tickets > Liste** aufgerufen werden. In dieser Ansicht kann auf alle offenen und geschlossenen Tickets, die durch den Benutzer selbst bzw. durch die Unternehmenseinheit erstellt wurde, zugegriffen werden.



## Beispiel: Ticketablauf beim Hinzufügen einer Nachricht an ein vorhandenes Ticket

Nach einem Klick auf den Titel des gewünschten Tickets öffnet sich dieses mit dem aktuellen Verlauf und den darin bereits enthaltenen Informationen und Nachrichten.



Anschließend kann im Eingabefeld **Neue Nachricht** eine neuer Text eingegeben und über einen Klick auf den Button **Nachricht hinzufügen** zum Ticket angefügt werden.

Zum Abschluss ist noch verpflichtend eine Statusänderung nach der Nachrichtenerstellung zu tätigen. Dafür navigieren Sie einfach auf den jeweiligen gewünschten Status in der sich geöffneten Auswahlmaske und wählen z.B. **Zur Überarbeitung**, zu sehen in der folgenden Abbildung, aus.

## 2.6. Ticket abschließen

Wenn die Frage beantwortet, das Problem behoben oder die Anforderung wunschgemäß umgesetzt wurde, kann das Ticket abgeschlossen werden. Dafür navigieren Sie einfach in das entsprechende Ticket und klicken rechts oben auf den Button **Als geschlossen melden**.

## 2.7. Benachrichtigungen via Email

Sie erhalten bei folgenden Ereignissen eine Benachrichtigung via Email:

- Ein neues Ticket wurde von Ihnen über das Web-Portal oder für Sie via Email bzw. Telefon erstellt
- Es wurde eine neue Nachricht zu Ihrem Ticket erstellt

- Änderungen von Status, Titel, Typ bzw. Priorität
- Bei Abschluss eines Tickets über das Web-Portal

Bitte achten Sie darauf, dass der Absender [support@smartpoint.at](mailto:support@smartpoint.at) nicht von Ihrem Email-Programm blockiert wird!