



Support Portal

SYMBIO

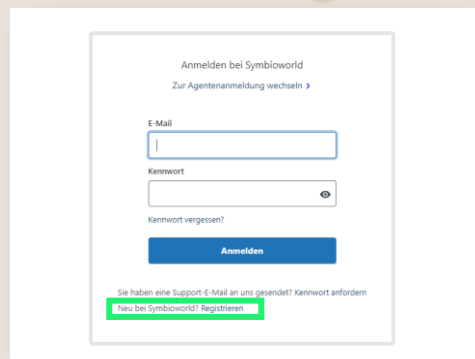
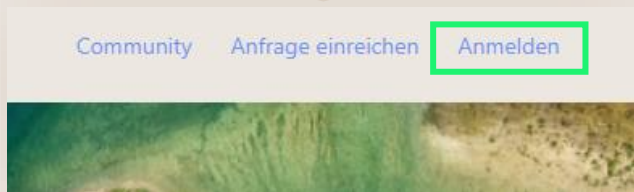
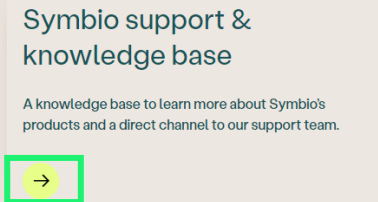
- 01 Kurzübersicht
- 02 Support Portal Anmeldung
- 03 Symbio Supportportal & Anfrage
- 04 Erste Anfrage einreichen
- 05 Aktivitäten im Supportportal verfolgen
- 06 Anfrage formulieren
- 07 Anhänge / Anlagen hinzufügen
- 08 Prioritäten vergeben
- 09 Hilfreiche Hinweise
- 10 Kundenzufriedenheitsbefragung

Kurzübersicht

SCHRITT 1

Zugang erstellen

Rufen Sie diesen [Link](#) auf, scrollen Sie nach unten zu den Links und klicken auf den Button:



SCHRITT 2

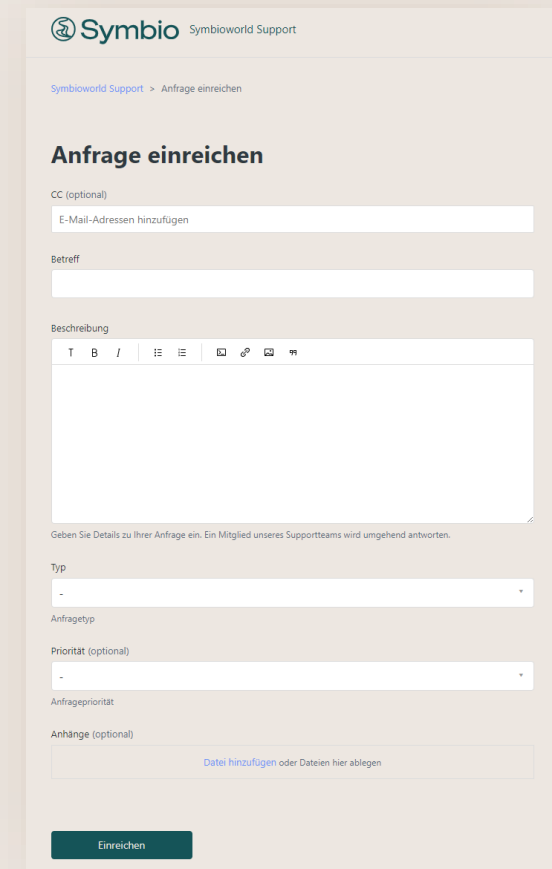
Anfrage einreichen



Klicken Sie auf den Button „Anfrage einreichen“ oben rechts

SCHRITT 3

Anfrage einreichen

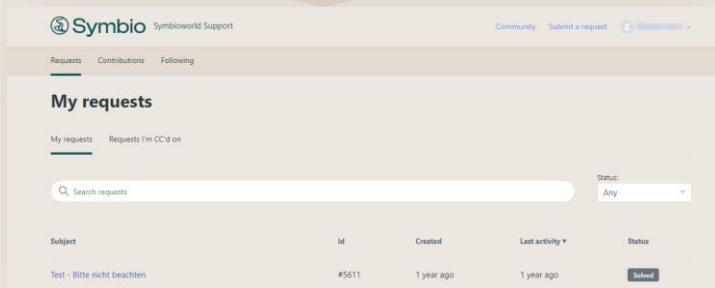
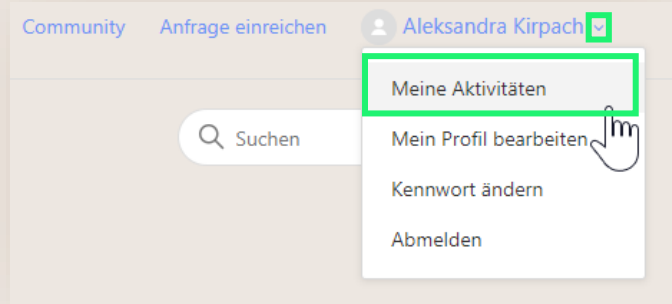


Füllen Sie die dazugehörigen Felder aus

Kurzübersicht

SCHRITT 4

Aktivitäten verfolgen



Unter dem Menüpunkt „Meine Aktivitäten“ können Sie jederzeit den aktuellen Status Ihrer Tickets einsehen

Sie können alle Anfragen sehen, bei denen Sie auf CC gesetzt wurden

SCHRITT 5

Anfrage formulieren

Damit der Bearbeitungsprozess so schnell wie möglich starten kann, möchten wir Sie bitten, uns schon bei der ersten Anfrage so viele Informationen wie möglich mitzuteilen ([siehe Seite 9](#))

Bitte legen Sie Ihrer Anfrage außerdem Anhänge bzw. Daten bei ([siehe Seite 9](#))

Tipp: Definieren Sie wenn möglich bitte einen Verantwortlichen in Ihrem Haus, der die Anfragen im Namen aller Kollegen koordiniert und überwacht.

SCHRITT 6

Prioritäten vergeben

Bitte geben Sie die Priorität Ihrer Anfrage an:

- Niedrig
- Mittel
- Hoch
- Dringend

Definitionen siehe [Seite 11](#).

Hilfreiche Hinweise

Siehe [Seite 12](#)

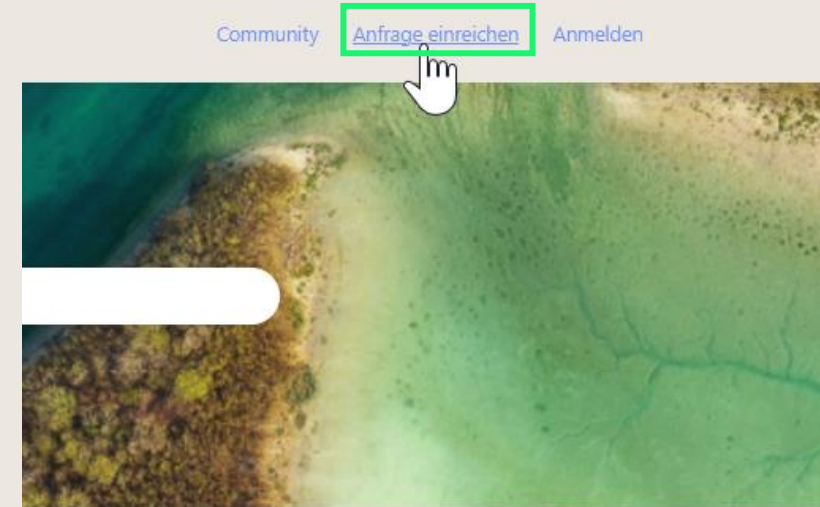
Symbio Support Portal Anmeldung

1. Rufen Sie diesen Link auf: [Symbioworld Unterstützung](#)
2. Klicken Sie auf "Anmelden" (1)
3. Beim ersten Besuch: Registrieren Sie sich, indem Sie auf "Anmelden" klicken (2)
4. Sie haben bereits Zugangsdaten: Anmelden (3)

The screenshot shows the login interface of the Symbio Support Portal. At the top, there are navigation links: "Community", "Anfrage einreichen", and "Anmelden". The "Anmelden" link is highlighted with a green box and a green circle containing the number 1. Below the navigation is a banner image of a field. The main content area is titled "Anmelden bei Symbioworld" and includes a link "Zur Agentenanmeldung wechseln >". The login form is enclosed in a green box and contains the following elements: an "E-Mail" input field with a green circle containing the number 3 next to it; a "Kennwort" (password) input field with a toggle icon; a "Kennwort vergessen?" link; and a blue "Anmelden" button. Below the form, there is a link "Sie haben eine Support-E-Mail an uns gesendet? Kennwort anfordern" and a link "Neu bei Symbioworld? Registrieren" which is highlighted with a green box and a green circle containing the number 2.

Symbio Supportportal & Anfrage

1. Rufen Sie den folgenden Link auf: [Symbioworld Unterstützung](#)
2. Klicken Sie auf den Button „Anfrage einreichen“ oben rechts



Das
en.

Symbio Dokumentation für
Administratoren

Informationen rund um
Konfigurationseinstellungen und den Betrieb
von Symbio.

er
tionalitäten.

Erste Anfrage einreichen

- Geben Sie bitte Ihre **E-Mail Adresse** und den **Betreff** ein
- **Beschreiben** Sie den Vorfall so präzise wie möglich ([siehe Seite 9](#))
- Wählen Sie den **Typ** der Anfrage:
 - **Frage**: Sie haben eine Frage zum System
 - **Vorfall**: Vorfälle sind ticketübergreifende Probleme wie mehrere Tickets desselben Falls
 - **Problem**: Problem, Fehler, Fehlermeldung etc.
 - **Aufgabe**: Anforderung, Verbesserungsvorschlag etc.
- Sie können Ihrer Anfrage eine niedrige, normale, hohe oder dringende **Priorität** zuweisen ([siehe Seite 10](#))
- Nachdem Sie eine Anfrage zum ersten Mal eingereicht haben, erhalten Sie eine **E-Mail mit einem Zugangslink**
- Bitte folgen Sie dem Link, um ein **Kennwort zu erstellen und sich anzumelden**

The screenshot shows the 'Anfrage einreichen' (Submit Request) form on the Symbio Symbioworld Support website. The form includes the following fields and options:

- E-Mail Adresse**: A text input field for the user's email address.
- Betreff**: A text input field for the subject of the request.
- Beschreibung**: A rich text editor with a toolbar containing icons for bold (T), italic (B), underline (I), bulleted list, numbered list, link, unlink, and insert link.
- Typ**: A dropdown menu with a '-' placeholder.
- Anfragetyp**: A dropdown menu with a '-' placeholder.
- Priorität (optional)**: A dropdown menu with a '-' placeholder.
- Anfragepriorität**: A dropdown menu with a '-' placeholder.
- Anhänge (optional)**: A section with a button that says 'Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen'.
- Einreichen**: A dark green button at the bottom of the form.

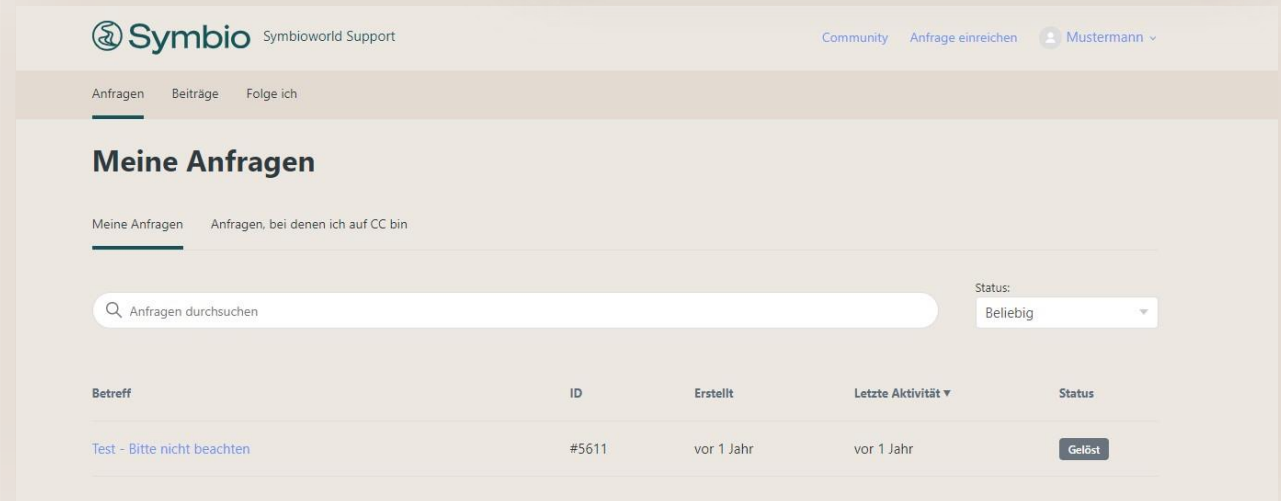
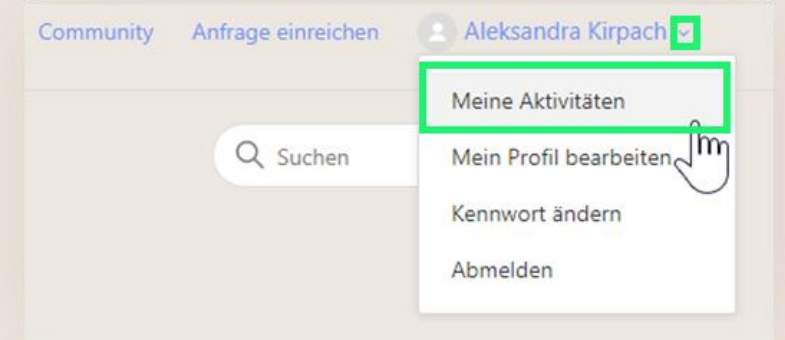
Below the description field, there is a note: 'Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.'

Aktivitäten im Supportportal verfolgen

Nach der Anmeldung erreichen Sie Ihre persönliche Support-Seite

Unter dem Menüpunkt **Meine Aktivitäten** können Sie jederzeit den aktuellen Status Ihrer Tickets einsehen

Sie können alle Anfragen sehen, bei denen Sie auf **CC** gesetzt wurden



Anfrage formulieren

Damit der Bearbeitungsprozess so schnell wie möglich starten kann, möchten wir Sie bitten, **uns schon bei der ersten Anfrage so viele Informationen wie möglich** mitzuteilen:

- Kunden-/Firmenname
- Ansprechpartner
- Nummer Ihrer Symbio Version und Komponente
- Detaillierte Beschreibung der Anfrage (was haben Sie gemacht, als dieser Fehler entstanden ist? Gibt es Besonderheiten?)

Anhänge / Anlagen hinzufügen

Bitte legen Sie Ihrer Anfrage außerdem die folgenden Anhänge bzw. Daten bei:

- Screenshots des Problems (voller Screen, keine Ausschnitte)
- Permalink zum Prozess, falls ein Prozess betroffen ist (oder Element / Dokument etc), ansonsten den entsprechenden Pfad zum Problem
- falls es mehrere Datenbanken gibt - in welcher DB tritt das Problem auf
- Berechtigungsstufe der Person mit dem Problem (zb Author, Architekt, Viewer etc)

Ohne diese Informationen haben wir keine Möglichkeit, Ihnen zu helfen.

TIPP: Definieren Sie wenn möglich bitte **einen Verantwortlichen in Ihrem Haus**, der die Anfragen im Namen aller Kollegen koordiniert und überwacht. Dies verbessert die Übersichtlichkeit.

Prioritäten vergeben

Priorität	Bedeutet
Dringend	Einer/Eines oder mehrere der betreuten Dienste/Systeme fallen komplett oder in Kernfunktionen aus und die Mehrzahl der Anwender ist von dem Ausfall betroffen.
Hoch	Einer/Eines oder mehrere der betreuten Dienste/Systeme fallen komplett oder in Kernfunktionen aus, die Funktion für die Anwender ist durch die hochverfügbare Auslegung des Systems oder der Dienste aber noch gegeben (Beispiel: einer von mehreren Cluster Nodes fällt aus).
Normal	Einer/Eines oder mehrere der betreuten Dienste/Systeme fallen in Teilfunktionen aus. Fehler treten sporadisch auf.
Niedrig	Bearbeitung nach Abstimmung mit dem Kunden.

Hilfreiche Hinweise

Tickets sind im Fall von technischen Problemen (bspw. Ausfall von Teilfunktionen oder Funktionen, Dateninkonsistenzen etc.) zu erstellen

Anfragen, die in der Regel außerhalb von Zendesk weiter bearbeitet werden, sind:

- Neu-Anforderungen
- Verbesserungsvorschläge
- Qualitäts-Anforderungen mit niedriger/normaler/hoher Priorität, die Symbio insgesamt betreffen, werden kundendaten-neutral in die **Quality Requirements Liste** aufgenommen und die weitere Bearbeitung durch die Entwicklung wird angestoßen. Über den in Ihrem Ticket angegebenen Link können Sie den Status des Tickets jederzeit verfolgen.

Status-Varianten in der Quality Requirements Liste:

ID	Zendesk Ticket No. (#)	State	
68	ZD #929, #2888, #998, #2190	New	Graph
13461	ZD #1951	New	Filtering: ... listed for
18177	ZD #2294	New	Grammar/ 'Unfallere
18264	ZD #2309, #3299	New	Overview embedde
22281	ZD #2715, #3424	Approved	Detail Content repository task. Occurs in missing in Detail Content"
23142	ZD #2788, #3366	Approved	Main process: Swimlane uses global accountable organisation Bug: Main process: Swimlane uses global accountable organisation instead of local one.

- New: neu aufgenommen
- Approved: akzeptiert
- Committed: in aktuellen Sprint aufgenommen
- Done: erledigt
- Removed: gelöscht

Kundenzufriedenheitsbefragung

24 Stunden nachdem Ihr Ticket gelöst wurde, erhalten Sie von uns eine automatisierte Email mit der Möglichkeit, die **Arbeit des Support-Mitarbeiters zu bewerten**. Dies gibt uns die Möglichkeit, unsere Arbeit immer wieder auf den Prüfstand zu stellen und kontinuierlich anzupassen und zu verbessern.

- Diese Bewertungsmöglichkeit steht Ihnen nach Erhalt noch 48 Stunden zur Verfügung, danach ist das Ticket geschlossen.
- Die Dauer der Befragung ist weniger als eine Minute.
- Wenn Sie mit der Arbeit des Supports einmal nicht zufrieden sein sollten, freuen wir uns über eine kurze Beschreibung des „Warum“ in der Kommentarspalte, um unseren Service stetig verbessern zu können.
- **Bitte beachten Sie, dass es bei der Bewertung um die Arbeit der Support-MitarbeiterInnen geht und nicht um das Produkt.**
- **Für produktrelevante Themen** setzen Sie sich bitte mit Ihrem Kundenbetreuer in Verbindung, um Ihre Anforderungen zu besprechen.