



Kurzanleitung Valuemotion

Version: 1.02

Datum: 26. April 2022

© Copyright Aareon Deutschland GmbH, April 2022

Alle Rechte vorbehalten. Sofern nicht anders angegeben, sind alle in diesem Dokument genannten Unternehmen, Personen, Daten und Adressen fiktiv. Außer für den streng internen Gebrauch, zu dem in der Einleitung dieses Dokuments beschriebenen Zweck darf kein Teil dieser Veröffentlichung ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Aareon vervielfältigt, in einem Datenabrufsystem gespeichert oder in irgendeiner Form oder mit irgendwelchen Mitteln, mechanisch oder elektronisch, übertragen werden.

Die Aareon hat diese Dokumentation mit großer Sorgfalt zusammengestellt und ist davon überzeugt, dass sie inhaltlich korrekt ist. Sollten dennoch aus irgendeinem Grund Ungenauigkeiten auftreten, werden diese so schnell wie möglich berichtigt, jedoch übernimmt die Aareon keine Haftung für die Folgen für die Nutzer.

Aareon Deutschland GmbH
Isaac-Fulda-Allee 6
55124 Mainz
Deutschland

Website: www.aareon.de

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
1.1. Was ist Valuation, und wofür verwende ich es?	3
1.2. Einloggen in Valuation.....	4
1.3. Die Valuation-Startseite	5
2. Ticket-Erstellung.....	7
2.1. Erstellen eines Tickets mit dem Ticket-Assistenten	7
2.2. Erstellen eines Tickets über die Kachel „Ticket erstellen“	9
2.3. Priorisierung der Tickets	10
2.4. Hinzufügen von Anhängen zu einem Ticket	11
2.5. Hinzufügen von Kommentaren zu einem Ticket	12
2.6. Nachverfolgung des Ticket-Status	12
2.7. Öffnen bereits erfasster Tickets	12
2.8. Beschreibung der verschiedenen Ticketstatus.....	14
3. Export aus Valuation – Auswahl von Ticketübersichten	15
4. Ticketbezogene Zufriedenheitsbefragung.....	16
5. Fehlerbehebung	17

1. Einleitung

1.1. Was ist Valuemation, und wofür verwende ich es?

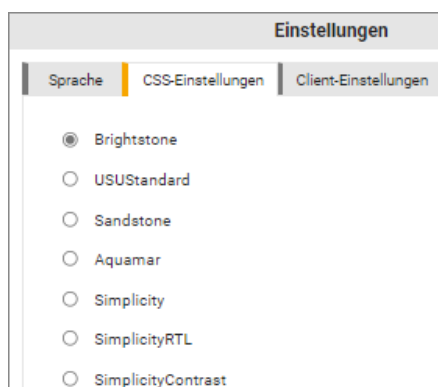
Valuemation ist eine ITIL zertifizierte Software vom Hersteller USU zum kundenorientierten, interaktiven Management unser IT-Services. Mit Valuemation (im Sprachgebrauch - Ticket-System) können Sie anwendungsbezogene Probleme oder Fragen jederzeit an den Aareon Kundensupport melden.

Die Tickets werden vom Aareon Kundensupport entgegengenommen, validiert und bearbeitet. Sofern notwendig werden andere Lösungsgruppen selbständig mit einbezogen. Sie können den Bearbeitungsstatus und -fortschritt Ihrer erstellten Tickets in Valuemation jederzeit einsehen und ggf. mit zusätzlichen Informationen aktualisieren.

Der Kundensupport ist weiterhin über die etablierten [Telefonnummern & Email Adressen](#) erreichbar.

Wichtig: Für die Ticketeröffnung per Email nutzen Sie bitte eine der produktbezogenen Email-Adressen.
z. B. WodisYuneo.Support@Aareon.com

Valuemation ist eine moderne mobile Anwendung und kann mit allen gängigen Internet-Browsern gestartet werden. Vom Anbieter wird die Verwendung von Microsoft Edge im Zusammenhang mit dem Ziehen und Ablegen von Anhängen empfohlen. Die Oberfläche von Valuemation kann vom Benutzer an individuelle Bedürfnisse angepasst werden.

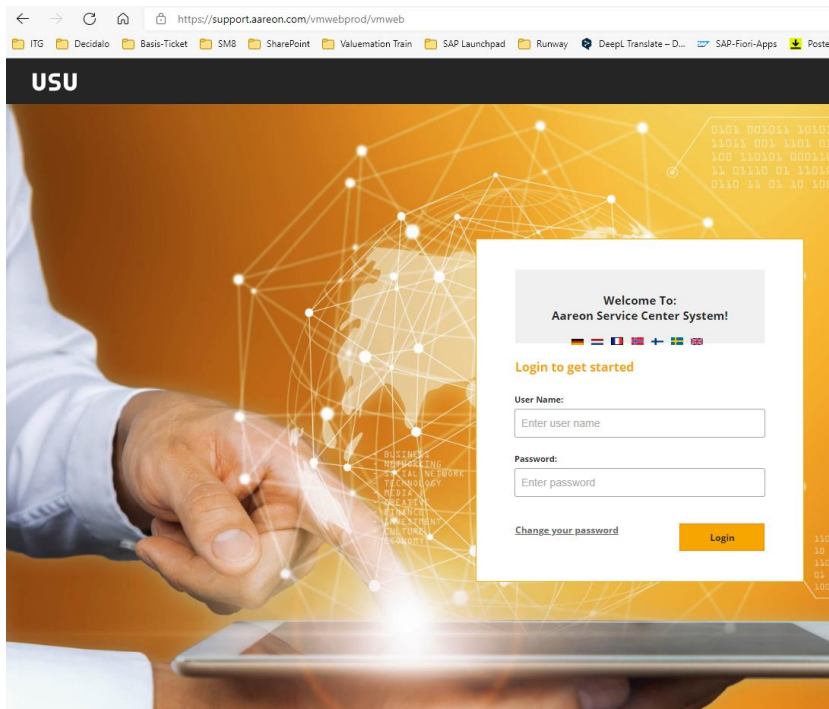


Die Screenshots in der Dokumentation wurden mit der Auswahl „Brightstone“ erstellt.

1.2. Einloggen in Valuation

Vorgehen

1. Starten Sie Ihren Internet-Browser und navigieren Sie zur Login-Seite <https://support.aareon.com>

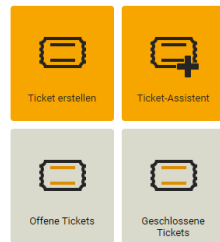
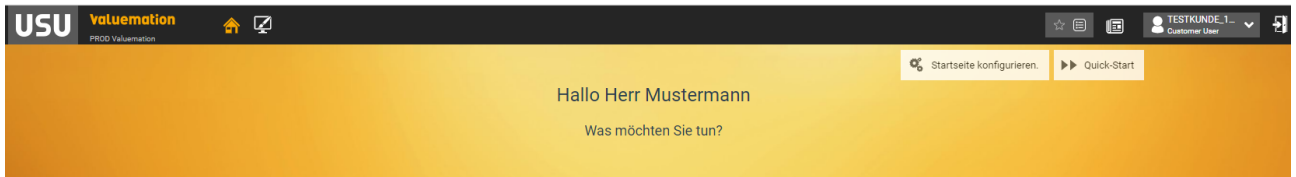


Die Login-Seite von Valuation

2. Bitte geben Sie unter *Login* Ihre E-Mail-Adresse ein.
3. Geben Sie Ihr Passwort ein.
Sofern Sie bereits ein Nutzer unseres OSC waren, erhalten Sie hierfür von uns Ihre neuen Login-Daten. (Sind Sie ein neuer Kundenadministrator (Custom Admin) und möchten Valuation erstmalig nutzen, erhalten Sie ihr Initialpasswort durch Beantragung beim Support unter Angabe der Nutzer-Daten:
valuation.support@aareon.com
Wir legen Ihren Benutzer an und senden Ihnen ein Einmal-Passwort zu.)
4. Nach der ersten Anmeldung werden Sie aufgefordert, ein neues Passwort einzugeben, mit dem Sie sich zukünftig anmelden können.
5. Klicken Sie auf **Login**. Es erscheint die Valuation Startseite.

1.3. Die Valuation-Startseite



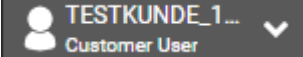
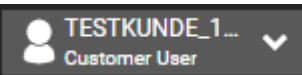
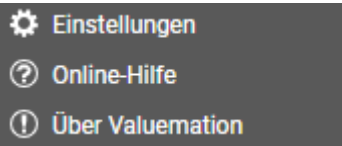

Nach der Anmeldung in Valuation gelangen Sie auf Ihre persönliche **Startseite**.



Die Startseite von Valuation mit der Symbolleiste und den Kacheloptionen

Symbole

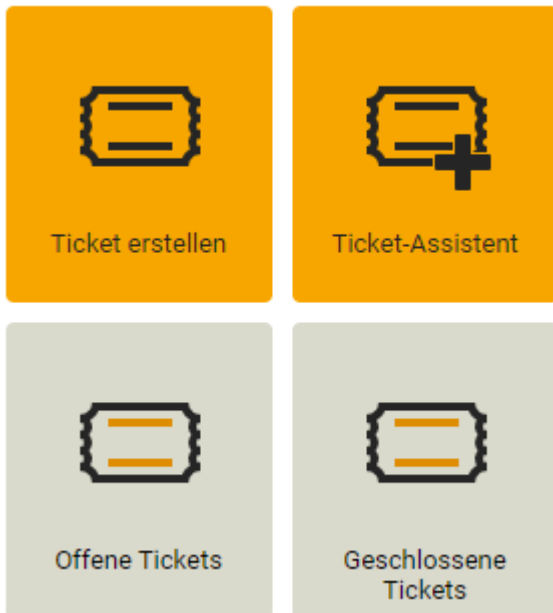
Nachstehend finden Sie eine kurze Erläuterung der verschiedenen Symbole in der Kopfzeile der Startseite:

	Startseite	Hier gelangen Sie zurück zur Homepage
	Arbeitsumgebung	Hier finde Sie Ihre benutzerdefinierten Registerkarten
	Benutzerinformationen	<p>Hier wird angezeigt, mit welchem Konto und Rolle Sie aktuell angemeldet sind</p> <p>Klicken Sie auf den Pfeil für Optionen:</p>  <p>Dann erscheint das folgende Untermenü:</p>  <p>Hier können Sie diverse Einstellungen vornehmen, u. a. können Sie die Rechtschreibprüfung aktivieren.</p>
	Abmelden	Klicken Sie hier, um das Valuation-Portal zu verlassen

Kachel-Optionen

Auf der Startseite sehen Sie mehrere Kacheln. Diese ermöglichen es Ihnen, schnell bestimmte Aktionen durchzuführen, z. B. die Übersicht über Ihre offenen Tickets einzusehen.

Mitarbeiter mit der Rolle „Kundenadministrator (Custom Admin)“ sehen sowohl Ihre eigenen offenen Tickets als auch die offenen Tickets anderer Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen.



Die Kacheln auf der Startseite

Sie können ein neues Ticket über die Kachel „**Ticket erstellen**“ oder „**Ticket-Assistent**“ erstellen. Während die Option „**Ticket erstellen**“ Ihnen eine vollständige leere Eingabemaske anbietet, führt Sie der Assistent Schritt für Schritt durch die Eingabefelder.

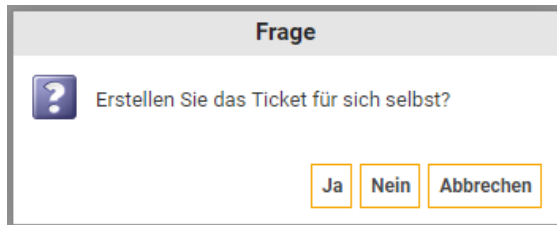
Die Kacheln „**Offene Tickets**“ oder „**Geschlossene Tickets**“ bieten Ihnen die Möglichkeit des Überblicks über alle Ihre offenen bzw. bereits geschlossenen Tickets.

2. Ticket-Erstellung

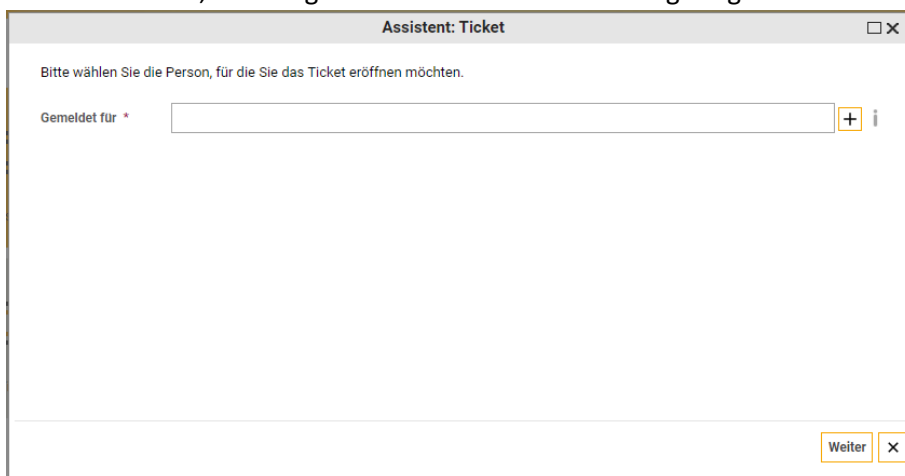
2.1. Erstellen eines Tickets mit dem Ticket-Assistenten

Vorgehen

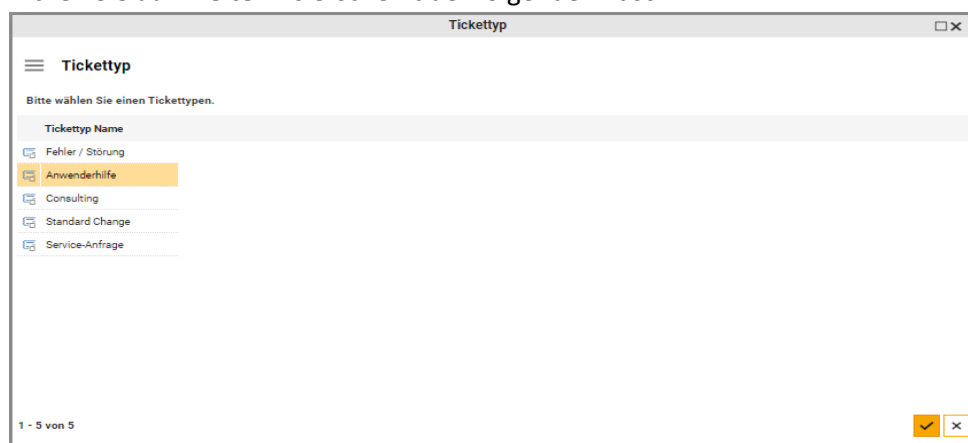
1. Klicken Sie auf die orangefarbene Kachel „**Ticket-Assistent**“. Es erscheint die folgende Frage:



2. Entscheiden Sie, ob Sie das Ticket für sich selbst oder für eine dritte Person erstellen möchten. Sofern Sie das Ticket für sich selbst erstellen, fahren Sie mit Schritt 4 fort. Wenn Sie das Ticket für eine andere Person erstellen, wird folgender Auswahl-Bildschirm angezeigt:



3. Wählen Sie aus der angezeigten Liste aus, für wen Sie das Ticket erstellen möchten. Wählen Sie hier den Mitarbeitenden, der während der Ticketbearbeitung die besten Informationen liefern kann.
 - Geben Sie die ersten drei (oder mehr) Buchstaben des Vor- oder Nachnamens ein, damit Personen zur Auswahl erscheinen, per Doppelklick wählen Sie den Mitarbeitenden aus.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche **+** neben dem Feld „**Gemeldet für**“. Es erscheint eine Liste von Mitarbeitenden Ihres Unternehmens, per Doppelklick wählen Sie den Mitarbeitenden aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**. Es erscheint der folgende Bildschirm:



5. Wählen Sie per Doppelklick den zu erstellenden Ticket-Typ:
Sie können einen der nachfolgenden Typen auswählen:

Fehler / Störung	Wird für jedes ungeplante bzw. unerwartete Ereignis während des normalen Betriebs verwendet.
Anwenderhilfe	Bietet die Möglichkeit Unterstützung bei der Anwendung Ihrer lizenzierten Aareon Produkte zu erhalten.
Produkt-Anfrage	Anfrage für eine Anpassung oder Erweiterung der Softwarefunktionalität.
Standard Change	Wird verwendet für definierte, standardisierte Änderungen
Service-Anfrage	Anfrage für die Erbringung einer Dienstleistung (z.B. Consulting)

6. Wählen Sie das Produkt und dann die zugrunde liegende Kategorie, auf die sich das Ticket bezieht. Dies geschieht, indem Sie die ersten drei (oder mehr) Buchstaben eingeben und auf das Ergebnis klicken oder indem Sie auf die Schaltfläche **+** klicken um aus der vollständigen Übersicht der verfügbaren Produkte/Kategorien auszuwählen.

7. Nach Klick auf „Weiter“ erscheint der folgende Bildschirm:

8. Beschreiben Sie im Feld „**Ticket Kurztext**“ kurz und prägnant das Thema Ihres Anliegens. Diese Beschreibung wird auch in E-Mail-Nachrichten und Berichten verwendet.
9. Im Feld „**Beschreibung**“ beschreiben Sie bitte ausführlich Ihr Anliegen. Schreiben Sie was passiert ist, bzw. warum es von dem abweicht, was Sie erwartet haben. Sie können auch den Inhalt Ihrer Zwischenablage in dieses Feld einfügen.

10. Mit Klick auf **Weiter** sehen Sie die Übersicht über Ihr neu angelegtes Ticket:

Neu Case

Gemeldet von: Melanie Jona, Frau (Aktiv: BP-00001) | Gemeldet für: Jessica Adam, Frau (Aktiv: BP-00001)

Ticket Kurztitel: Text MJO 14.02.2022

Beschreibung: Text MJO 14.02.2022

Kategorisierung

Produkt: Blue Eagle Standard | Auswirkung: 3 Niedrig

Modul: Debitoren/Kreditoren | Dringlichkeit: 3 Niedrig

Release: | Priorität: P3

Typ: Anwenderhilfe | Kunden Ticketnummer: | bezieht sich auf altes Ticket: |

11. Überprüfen Sie alle eingegebenen Werte und ändern Sie diese, wenn nötig.

Geben Sie die Auswirkungen und die Dringlichkeit der Anfrage an. Zusammen bilden sie die Priorität des Tickets, welche vom Kundensupport geprüft wird.

Siehe den Abschnitt 2.3 „Priorisierung von Tickets“ weiter unten.

Soll dem Ticket ein Anhang (z. B. Screenshot einer Fehlermeldung) hinzugefügt werden kann das auf verschiedenen Wegen erfolgen.

Siehe den Abschnitt 2.4 "Hinzufügen von Anhängen zu einem Ticket" weiter unten.

12. Klicken Sie auf die Schaltfläche unten rechts auf dem Bildschirm, um das Ticket zu speichern. Über die Schaltfläche können Sie die Ticket-Erstellung abbrechen.

2.2. Erstellen eines Tickets über die Kachel „Ticket erstellen“

Während die Erstellung eines Tickets mit dem „Ticket-Assistent“ mit der Anzeige einer vollständig gefüllten Eingabemaske endet, beginnt es bei der Erstellung über „Ticket erstellen“ mit einer leeren Maske.

Neu Case

Gemeldet von: Melanie Jona, Frau (Aktiv: BP-00001) | Gemeldet für: Melanie Jona, Frau (Aktiv: BP-00001)

Ticket Kurztitel: | Beschreibung: |



Kategorisierung

Produkt: | Auswirkung: 3 Niedrig

Modul: | Dringlichkeit: 3 Niedrig

Release: | Priorität: P3

Typ: | Kunden Ticketnummer: | bezieht sich auf altes Ticket: |

Nachdem Sie alle Felder ausgefüllt haben, klicken Sie auf den Haken  um Ihre Eingaben zu speichern. Mit der Schaltfläche  können Sie Ihre Eingaben verwerfen.

2.3. Priorisierung der Tickets

Die Ticket-Priorität ergibt sich aus der Bewertung von Auswirkung und Dringlichkeit. Dringlichkeit ist ein Maß dafür, wie schnell das Ticket gelöst werden muss. Auswirkung drückt aus, wie umfangreich eine Störung auf den Betriebsablauf ist und welcher (potentielle) Schaden dadurch verursacht werden kann. Die ermittelte Priorität Ihres Tickets wird vom Supportmitarbeiter überprüft.

Auswirkung	Bedeutung
Hoch	<ul style="list-style-type: none"> Die gesamte Organisation bzw. ein ganzer Standort ist betroffen und kann nicht arbeiten, oder ein erheblicher finanziellen Schaden droht, oder Ihre Reputation bei Ihren Kunden wird mit hoher Wahrscheinlichkeit stark beschädigt
Mittel	<ul style="list-style-type: none"> Eine einzelne Abteilung bzw. größeres Team ist betroffen und kann nicht arbeiten, oder ein finanzieller Schaden droht, oder Ihre Reputation bei Ihren Kunden nimmt Schaden
Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> Ein Einzeler ist betroffen und kann Aufgaben nur mit zusätzlicher Anstrengung erfüllen, oder Es droht kein direkter finanziellen Schaden, oder es droht keine Schädigung Ihrer Reputation bei Ihren Kunden

Dringlichkeit	Bedeutung
Hoch	<ul style="list-style-type: none"> Ein oder mehrere Prozesse sind betroffen; die Arbeit kann nicht fortgesetzt werden, oder der durch den Vorfall verursachte Schaden nimmt rasch zu, oder die Aufgaben, die nicht ausgeführt werden können, sind sehr zeitkritisch
Mittel	<ul style="list-style-type: none"> Ein oder mehrerer Prozesse sind betroffen, oder der durch den Vorfall verursachte Schaden nimmt im Lauf der Zeit erheblich zu, oder schnelles Handeln kann verhindern, dass ein kleiner Vorfall nicht zu einem großen Vorfall wird
Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> Eines oder mehrerer Prozesse sind betroffen, aber ein Workaround existiert, oder der durch den Vorfall verursachte Schaden nimmt nach einiger Zeit nur unwesentlich zu, oder Aufgaben, die nicht erledigt werden können, sind nicht zeitkritisch


Die Ermittlung der Priorität erfolgt wie in der Tabelle dargestellt.

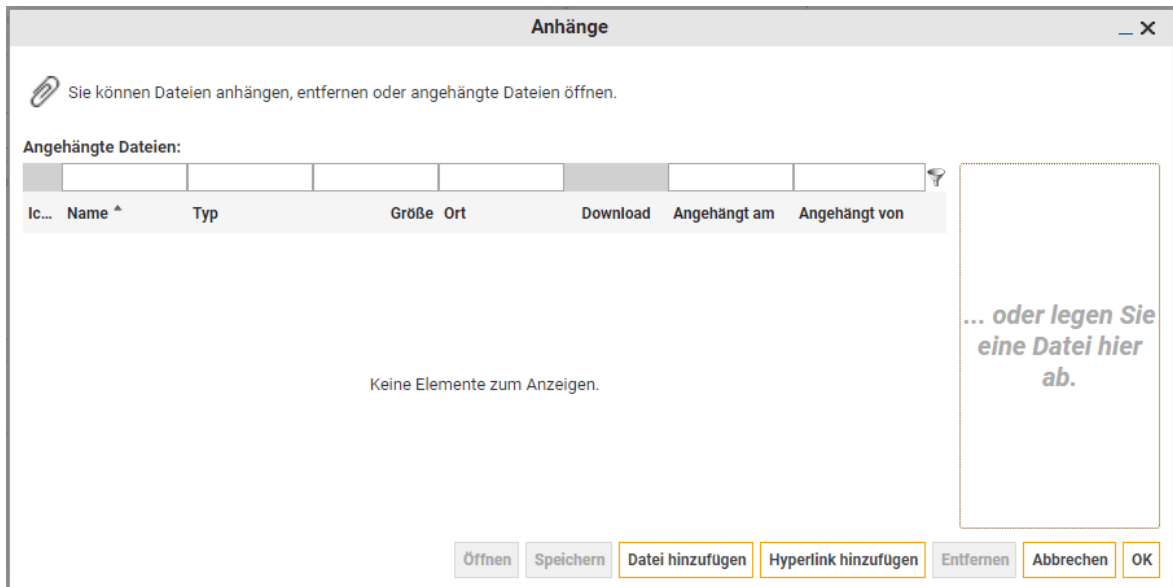
Priorität		Dringlichkeit		
		Hoch	Mittel	Niedrig
Auswirkung	Hoch	P0	P1	P2
	Mittel	P1	P2	P3
	Niedrig	P2	P3	P3

2.4. Hinzufügen von Anhängen zu einem Ticket

Nachdem Sie alle Informationen eingegeben haben, können Sie in der Übersicht des neuen Tickets einen Anhang hinzufügen, z. B. eine angezeigte Fehlermeldung.

Vorgehen

1. Klicken Sie in der Ticketübersicht auf das Symbol . Es erscheint folgender Bildschirm:



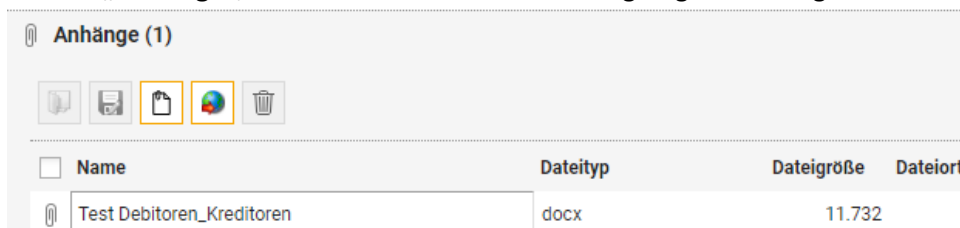
2. Sie haben zwei Möglichkeiten:

- Ziehen Sie eine Datei in das Feld rechts „... oder legen Sie eine Datei hier ab.“
- Klicken Sie auf „**Datei hinzufügen**“. Navigieren Sie im sich öffnenden Dialogfenster zur richtigen Datei, markieren Sie diese und klicken Sie auf „**Öffnen**“.

3. Bestätigen Sie mit Klick auf OK.

Ergebnis:

Im Feld „**Anhänge**“, sehen Sie den zum Ticket hinzugefügten Anhang.



2.5. Hinzufügen von Kommentaren zu einem Ticket

Bei der Bearbeitung eines Tickets kann es mehrere Gründe geben, Informationen auszutauschen. Hat z.B. der Kundensupport Rückfragen, weil weitere Informationen vom Kunden benötigt werden, wird der Status des Tickets auf „**Warten auf Kunde**“ gesetzt

Wenn Sie ein Ticket mit diesem Status öffnen, finden Sie unten links die Schaltfläche „**Kundenantwort**“.
Nach Klick auf diese Schaltfläche, können Sie eine Antwort eingeben.



Wenn Sie unabhängig von einer Anfrage seitens des Aareon Kundensupport eine Stellungnahme abgeben möchten, nutzen Sie bitte ebenfalls diese Möglichkeit.

Automatische Zuordnung von Email-Antworten in Valuemation

Sie können die Email-Adresse Aareon-Ticket@aareon.com verwenden, um ein bestehendes Ticket zu kommentieren. Um sicherzustellen, dass Ihre Kommentare dem richtigen Ticket zugeordnet werden, ist die Ticketnummer erforderlich.

Der sicherste Weg ist auf die Bestätigungs-Email zu antworten, die Sie nach der Ticketerstellung erhalten haben. Diese Email enthält bereits die Ticketnummer und wird so automatisch korrekt zugeordnet.

Sofern Sie nicht auf die Bestätigungs-Email antworten können, müssen Sie in der Betreffzeile die vollständige Ticketnummer inkl. führender Nullen angeben, z. B.: 000000182002.

Wichtig: Enthält eine Email an Aareon-Ticket@aareon.com eine noch nicht vergebene Ticketnummer, wird ein neues Ticket erstellt. Im Fall das vom System in der Betreffzeile keine Ticketnummer erkannt wird, erhalten Sie eine Email dass Ihr Ticketupdate nicht erfolgreich war. Es wird dann kein neues Ticket angelegt.

2.6. Nachverfolgung des Ticket-Status

In Valuemation wird jedem Ticket eine eindeutige Nummer zugewiesen.

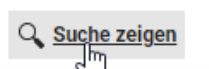
Wenn Sie ein Ticket erstellt haben, erhalten Sie automatisch eine E-Mail mit der Ticketnummer. Der Betreff der Nachricht ist die von Ihnen angegebene Kurzbeschreibung. Die E-Mail enthält auch den genauen Zeitpunkt der Ticketeröffnung.

2.7. Öffnen bereits erfasster Tickets

Mit den Kacheln „**Offene Tickets**“ bzw. „**Geschlossene Tickets**“ können Sie eine Übersicht aller Ihrer offenen- oder geschlossenen Tickets aufrufen. Als Hauptnutzer (Rolle Kundenadministrator bzw. Customer Admin) sehen Sie alle - von Ihrem Unternehmen - angelegten Tickets.

Bei Klick auf eine der beiden genannten Kacheln, wird eine Registerkarte mit der gewählten Übersicht angezeigt. Es ist möglich, gezielt nach einem Ticket zu suchen, wenn Sie es nicht sofort finden.

Erweiterte Suchkriterien können durch Anklicken von „**Suche zeigen**“ rechts des Bildschirms öffnen.



Zeigt den erweiterten Suchbereich zur Definition der Suchbedingung

Es erscheint folgende Maske:

☰ Offene Tickets

Quick-Search ? Suchen 🔍 Suche verstecken

Ticket Nr.	[a]	<input type="text"/>	Status	=	<input type="text"/>
Tickettyp	=	<input type="text"/>	Melde Datum	>=	<input type="text"/>
Produkt	%	<input type="text"/>	Modul	%	<input type="text"/>
Gemeldet Von (Nachname)	[a]	<input type="text"/>	Gemeldet für (Nachname)	[a]	<input type="text"/>
			Priorität	=	<input type="text"/>

Übersicht zur Eingabe von erweiterten Suchkriterien

Im Beispiel gehen wir von der Übersicht offener Tickets aus. Sofern Sie keine Filter verwenden, sehen Sie alle offenen Tickets. Zuletzt verwendete Filter erkennen Sie an diesem Symbol . Wenn Sie einen Filter zurücksetzen möchten, klicken Sie auf das Symbol.

Wählern Sie z. B. den Status „**Warten auf Kunden (Ticket)**“, werden ausschließlich offene Tickets gezeigt, die auf Ihre Beantwortung warten.

Status	=	<input type="text" value="Warten auf Kunden (Ticket)"/>
Melde Datum	>=	<input type="text"/>
Modul	%	<input type="text"/>
Gemeldet für (Nachname)	[a]	<input type="text"/>
Priorität	=	<input type="text"/>

- Genehmigt (Ticket)
- Geschlossen (einschließlich 'Akzeptiert') (Ticket)
- In Bearbeitung (Ticket)
- In Genehmigung (Ticket)
- Lösung nicht akzeptiert (Ticket)
- Nicht genehmigt (Ticket)
- Warte auf Datum
- Warteliste
- Warten auf Evaluierung der Anforderung (Ticket)
- Warten auf Kunden (Ticket)**
- Warten auf Kunden (in valid.) (Ticket)
- Warten auf Master Incident (Ticket)
- Warten auf Subunternehmer (Problem)
- Warten auf Unterlieferant (Ticket)

Um Werte/Kriterien auszuschließen, nutzen Sie die Filteroptionen. Hier wählen Sie „nicht gleich“:

=	= gleich
>=	≠ nicht gleich
%	✗ ist nicht null
[a]	N ist null

Mögliche Filteroptionen, in diesem Fall angewendet auf Ticketstatus

2.8. Beschreibung der verschiedenen Ticketstatus

Valuemotion unterscheidet nachfolgend verschiedene Status für Tickets

Status	Hinweis:
Erstellt & in Validierung	Ticket wurde erstellt und wartet auf die Überprüfung der Gültigkeit der angegebenen Daten
Cancelled (Case)	Ticket wurde storniert
*Gelöst und Benutzer informiert	Eine Lösung wurde angeboten
Geschlossen (einschließlich „Akzeptiert“)	Ticket – Lösung angenommen (durch den Kunden) und abgeschlossen
In Bearbeitung	Das Ticket wird bearbeitet.
In Genehmigung	Angebot wartet auf Genehmigung
Lösung nicht akzeptiert	Die angebotene Lösung wurde nicht akzeptiert
Nicht genehmigt	Angebot nicht angenommen
Warte auf Datum	Das Ticket wurde auf ein bestimmtes Datum zur Weiterbearbeitung gesetzt und „pausiert“
Warten auf Evaluierung der Anforderung	Ticket wartet auf Analyse/Bewertung der Anforderung
Warten auf Kunden	Ticket wartet auf Input vom Kunden
Warten auf Kunden (in valid.)	Bis zur Bereitstellung zusätzlicher Daten durch den Kunden bleibt das Ticket in Validierung
Weitergeleitet an	Ticket wurde an eine andere Fachgruppe weitergeleitet

Wichtig: Mit Stern (*) versehener Status hat eine automatische Schließung je nach Vereinbarung festgelegter Arbeitstage zur Folge. Eine Schließung kann nur durch eine Kundenantwort/-reaktion unterbrochen werden.

3. Export aus Valuation – Auswahl von Ticketübersichten

Übersichten in Valuation können nach Excel exportiert werden. Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Ihre Tickets zu exportieren.

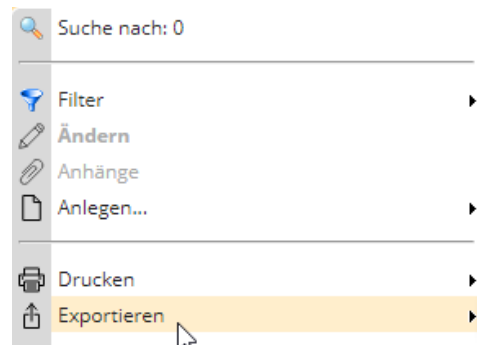
Sie können einzelne Ticket oder alle Tickets exportieren.

- Einzelne Tickets, der angezeigten Seite, exportieren.
Markieren Sie die gewünschten Tickets und drücken Sie die **rechte Maustaste**.
- Alle Tickets exportieren.
Klicken Sie im oberen Bereich auf Menü“



Es erscheint jeweils folgendes Fenster:

Wählen Sie die Option „**Exportieren**“ nach Klick mit der rechten Maustaste.



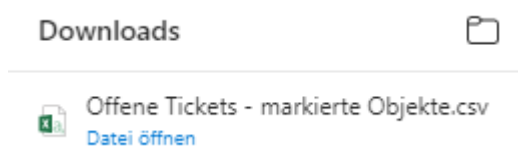
Es erscheint folgender Bildschirm:

Über die Exporteinstellungen können Sie die Ausgaben beeinflussen.

Eine häufige Frage beim Export ausgewählter Objekte **ist die Entscheidung** zwischen ausgewählten Zeilen oder allen Zeilen. Bei der Auswahl-Option „**Alle Objekte exportieren**“ sind wirklich alle Zeilen gemeint, nicht nur die auf dem Bildschirm markierten.

Eine CSV-Datei wird nach bestätigen des Symbols erzeugt.

Die Datei wird im Ordner „Downloads“ (bzw. Ort der Standardeinstellung Ihres Systems) gespeichert.



Wichtig: Speichern Sie Ihre Datei im *.xlsx-Format für die Bearbeitung in MS Excel!

4. Ticketbezogene Zufriedenheitsbefragung

Um unseren Service stetig zu verbessern, führen wir, aktuell monatlich, eine Befragung durch. Die Umfrage erfolgt immer im Zusammenhang mit einem von Ihnen bei Aareon eröffneten und abschließend bearbeiteten Ticket. Betrachtet werden alle Tickets von Mitarbeitenden in Ihrem Unternehmen.

Als Ersteller eines Tickets erhalten Sie per Email eine Befragung (Customer Satisfaction Survey) zu mindestens einem Ihrer geschlossenen Tickets im Betrachtungszeitraum. Sollten mehrere Tickets im Betrachtungszeitraum für Sie abschließend bearbeitet worden sein, können Sie optional auch zu allen Tickets eine Befragung erhalten. Diese Einstellung können Sie während der Abgabe eines Feedbacks für den nächsten Zeitraum einstellen. In der Standard-Einstellung erhalten Sie mindestens eine Befragung. Das Ticket dafür wird nach dem Zufallsprinzip aus allen im Betrachtungszeitraum geschlossenen Tickets ermittelt.

In der Umfrage bitten wir um eine Stellungnahme zu folgenden Themen:

- Qualität: Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitung Ihres Tickets?
- Dauer: Wie zufrieden sind Sie mit der Durchlaufzeit Ihres Tickets?
- Lösung: Wie zufrieden sind Sie mit der angebotenen Lösung?
- Kommunikation: Wie zufrieden sind Sie mit dem Kommunikationsverlauf bei der Bearbeitung?
- Service: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen der Aareon insgesamt?

Optional ist auch Platz für weiteres Feedback, Lob, Kritik und/oder Verbesserungsvorschläge.

Sie helfen uns mit Ihrem Feedback noch besseren Service zu leisten.

Daher bitten wir Sie vom Angebot regen Gebrauch zu machen.

Bei weiteren Fragen zum Customer Satisfaction Survey sprechen Sie uns gerne an.

5. Fehlerbehebung

In diesem Kapitel betrachten wir mögliche Problemsituationen, die mit der Anpassung individueller Einstellungen in den meisten Fällen zu lösen sind.

Probleme beim Daten-Export oder Erstellen einer Datei (Pop-Up-Blockierung)

Valuemation verwendet Pop-ups zum Exportieren von Daten/Schreiben von Dateien. Damit diese problemlos exportiert werden können, muss die Verwendung von Pop-ups in den Einstellungen Ihres Browsers erlaubt sein. Je nach Browser kann diese Einstellung variieren:

Fügen Sie jeweils <https://support.aareon.com> als erlaubte Ausnahme hinzu.

Google Chrome:

Einstellungen

In Einstellungen suchen

Google und ich

Automatisches Ausfüllen

Sicherheit und Datenschutz

Darstellung

Suchmaschine

Standardbrowser

Beim Start

Erweitert

Erweiterungen

Über Google Chrome

Pop-ups und Weiterleitungen

Durchsuchen

Websites senden möglicherweise Pop-ups zum Anzeigen von Werbung oder bringen Sie mithilfe von Weiterleitungen zu Websites, die Sie möglicherweise gar nicht besuchen möchten

Standardeinstellung

Wenn Sie Websites aufrufen, wird diese Einstellung automatisch angewandt

Websites dürfen Pop-ups senden und Weiterleitungen verwenden

Websites dürfen keine Pop-up-Fenster senden oder Weiterleitungen verwenden

Benutzerdefinierte Einstellungen

Für die unten aufgeführten Websites wird eine benutzerdefinierte Einstellung statt der Standardeinstellung verwendet

Dürfen keine Pop-ups senden oder Weiterleitungen verwenden **Hinzufügen**

Keine Websites hinzugefügt

Dürfen Pop-ups senden und Weiterleitungen verwenden **Hinzufügen**

Keine Websites hinzugefügt

Microsoft Edge:

Einstellungen

Einstellungen durchsuchen

Profile

Datenschutz, Suche und Dienste

Darstellung

Start, Startseite und neue Registerkarten

Teilen, kopieren und einfügen

Cookies und Websiteberechtigungen

Websiteberechtigungen / Popups und Umleitungen

Blockieren (empfohlen)

Blockieren **Hinzufügen**

Keine Websites hinzugefügt

Zulassen **Hinzufügen**

Nicht alle Tickets meiner Übersicht werden angezeigt

Beispiel: Valuation meldet, dass es 110 offene Tickets gibt, aber beim Durchsuchen werden nicht alle angezeigt.

Der wahrscheinliche Grund dafür ist, dass eine Sortierung für ein Feld festgelegt wurde, das keinen Index verwenden kann. Ein Beispiel für ein solches Feld ist „**Gemeldet von**“.

Wenn eine Sortierung nicht vollständig durchgeführt werden kann, wird dies durch ein Ausrufezeichen in der Spaltenleiste angezeigt.