



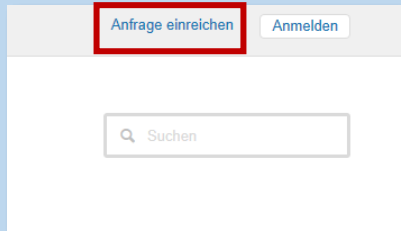
Symbio Supportportal

Anmeldung und Anfragen
einreichen



Übersicht

Zugang erstellen

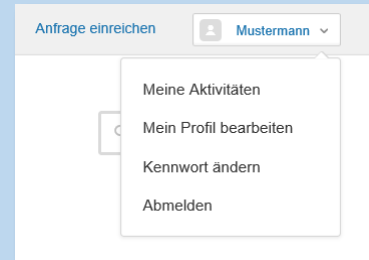


- Rufen Sie diesen [Link](#) auf
- Klicken Sie auf den Button „Anfrage einreichen“ oben rechts

Anfrage einreichen

Füllen Sie die dazugehörigen Felder aus

Aktivitäten verfolgen



ID	Datum	Status	Letzte Aktivität	Name
011	10.01.2025	vor 8 Tagen	vor 8 Tagen	...

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 (siehe Folie 6)
- Bitte legen Sie Ihrer Anfrage außerdem Anhänge bzw. Daten bei (siehe Folie 6)
- Tipp: Definieren Sie wenn möglich bitte einen Verantwortlichen in Ihrem Haus, der die Anfragen im Namen aller Kollegen koordiniert und überwacht.

Prioritäten vergeben

Bitte geben Sie die Priorität Ihrer Anfrage an:

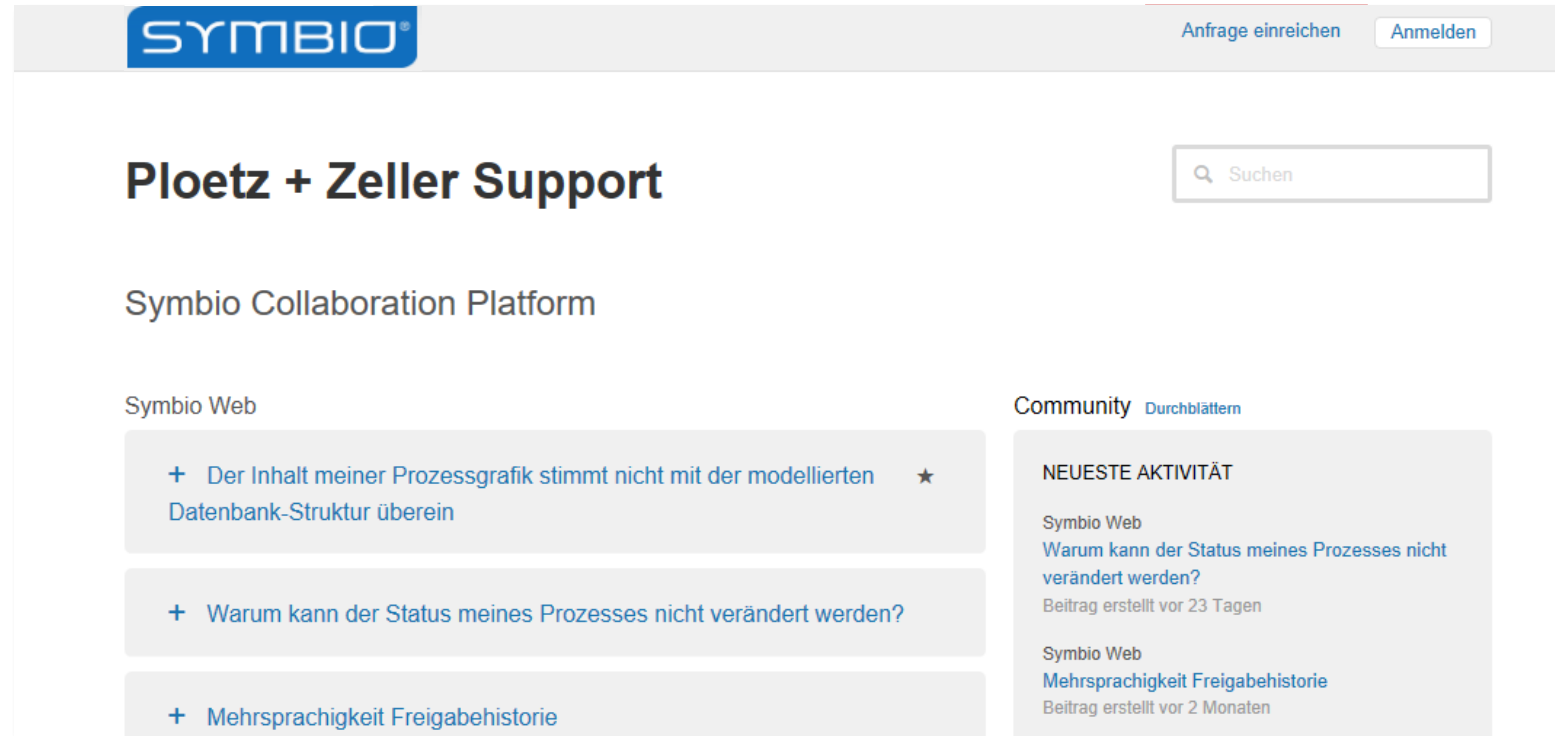
- Niedrig
- Mittel
- Hoch
- Dringend

Definitionen siehe Folie 7.

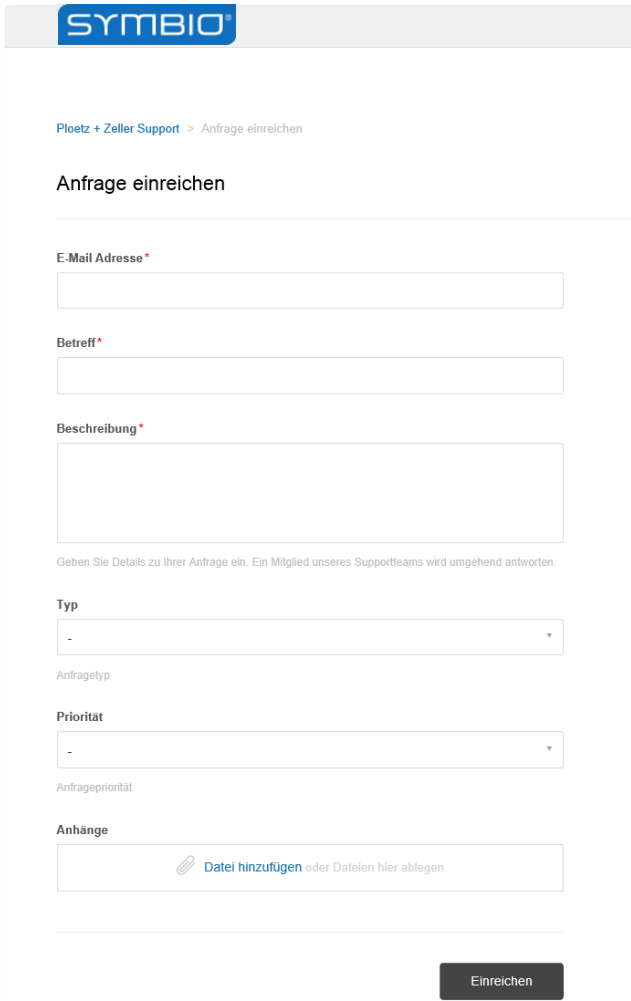
Hilfreiche Hinweise

Siehe Folie 8

- Rufen Sie den folgenden Link auf:
<https://support.symbioworld.com>
- Klicken Sie auf den Button „Anfrage einreichen“ oben rechts



The screenshot shows the Symbio Support Portal interface. At the top left is the SYMBIO logo. At the top right are two buttons: "Anfrage einreichen" and "Anmelden". Below the logo is the title "Ploetz + Zeller Support" and a search bar with the text "Suchen". Underneath is the text "Symbio Collaboration Platform". The main content is divided into two columns. The left column is titled "Symbio Web" and contains three items, each with a plus sign and a star icon: "Der Inhalt meiner Prozessgrafik stimmt nicht mit der modellierten Datenbank-Struktur überein", "Warum kann der Status meines Prozesses nicht verändert werden?", and "Mehrsprachigkeit Freigabehistorie". The right column is titled "Community" with a "Durchblättern" link and is labeled "NEUESTE AKTIVITÄT". It contains two items, each with a "Symbio Web" label: "Warum kann der Status meines Prozesses nicht verändert werden?" (Beitrag erstellt vor 23 Tagen) and "Mehrsprachigkeit Freigabehistorie" (Beitrag erstellt vor 2 Monaten).



The screenshot shows the SYMBIO support portal interface for submitting a request. The page title is 'Anfrage einreichen'. The form includes the following fields:

- 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 large text area for describing the issue.
- Typ**: A dropdown menu for selecting the request type.
- Priorität**: A dropdown menu for selecting the priority.
- Anhänge**: A section for uploading files, with a button labeled 'Datei hinzufügen' and the text 'oder Dateien hier ablegen'.

Below the description field, there is a note: 'Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.' At the bottom right of the form is a dark button labeled 'Einreichen'.

- Geben Sie bitte Ihre **E-Mail Adresse** und den **Betreff** ein
- **Beschreiben** Sie den Vorfall so präzise wie möglich (→ siehe [Folie 6](#))
- 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 [Folie 7](#))
- 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**

- 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

Meine Aktivitäten

Anfragen | Beiträge | Von mir gefolgt

Meine Anfragen | Anfragen, bei denen ich auf CC bin

Anfragen durchsuchen | Status: Beliebig

ID	Betreff	Erstellt	Letzte Aktivität	Status
511	Test	vor 8 Tagen	vor 8 Tagen	OFFEN

Anfrage einreichen | Mustermann

- Meine Aktivitäten
- Mein Profil bearbeiten
- Kennwort ändern
- Abmelden

- 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, dass dieser Fehler entstanden ist? Gibt es Besonderheiten?)
- Bitte legen Sie Ihrer Anfrage außerdem die **folgenden Anhänge bzw. Daten** bei:
 - Screenshots
 - Dateien / Daten (Excel- oder Log-Dateien)
- 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.

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.

- 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:
 - Qualitäts-Anforderungen mit niedriger/normaler/hoher Priorität, die kundendaten-neutral in die **Quality Requirements Liste** aufgenommen werden; in diesen Fällen wird ein Workaround zur Verfügung gestellt und die weitere Bearbeitung durch die Entwicklung angestoßen
 - Neu-Anforderungen
 - Verbesserungsvorschläge
- **Status-Varianten** in der **Quality Requirements Liste**:

ID	Zendesk Ticket No. (#)	State		
68	ZD #929, #2888, #998, #2190	New	Graphic layout	e-consuming edges
13461	ZD #1951	New	Filtering: Process De listed for connected	isted for
18177	ZD #2294	New	Grammar/German: k 'Unfallereignis' -> 'U	ord 'Unfallereignis'
18264	ZD #2309, #3299	New	Overview Page: Mis embedded page is re	bedded page is re-
22281	ZD #2715, #3424	Approved	Detail Content Repository task: 'Occurs in' missing in Detail Content"	Bug: In the Detail Content of Repository tasks the section 'Occurs in' is missing.
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