



# Symbio Supportportal

Anmeldung und Anfragen  
einreichen



Seite 3	<a href="#"><u>Kurzübersicht</u></a>
Seite 4	<a href="#"><u>Kurzübersicht</u></a>
Seite 5	<a href="#"><u>Symbio Supportportal &amp; Anfrage</u></a>
Seite 6	<a href="#"><u>Erste Anfrage einreichen</u></a>
Seite 7	<a href="#"><u>Aktivitäten im Supportportal verfolgen</u></a>
Seite 8	<a href="#"><u>Anfrage formulieren</u></a>
Seite 9	<a href="#"><u>Anhänge / Anlagen hinzufügen</u></a>
Seite 10	<a href="#"><u>Prioritäten vergeben</u></a>
Seite 11	<a href="#"><u>Kundenzufriedenheitsbefragung</u></a>
Seite 12	<a href="#"><u>Hilfreiche Hinweise</u></a>

## Zugang erstellen

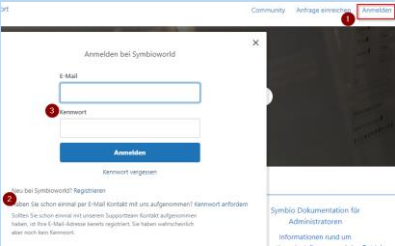
- Rufen Sie diesen [Link](#) auf und klicken auf den Button:

**Wir unterstützen Sie gerne**

Bitte stellen Sie Ihre Anfrage über unser Supportportal. Unser Support-Team steht Ihnen von montags bis freitags zur Verfügung.

[Zum Supportportal](#)

- Klicken Sie auf „Anmelden“ und folgen Sie den Anweisungen (2 & 3)

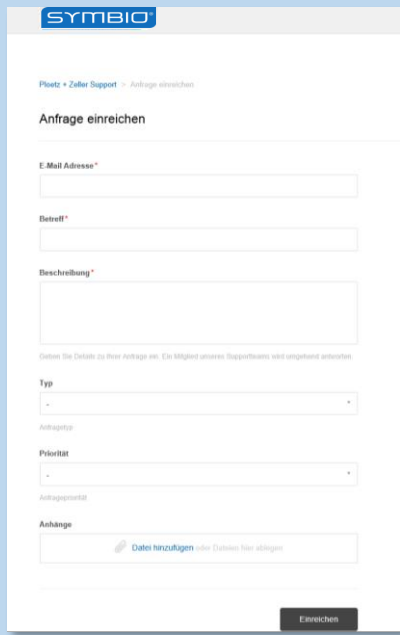


## Anfrage einreichen (1)



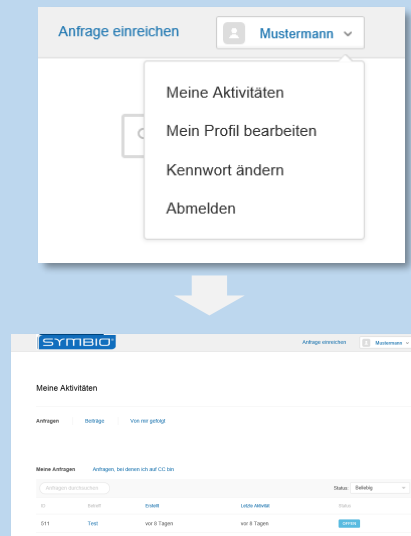
- Klicken Sie auf den Button „Anfrage einreichen“ oben rechts

## Anfrage einreichen (2)



Füllen Sie die dazugehörigen Felder aus

## 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.

## 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 8](#)).
- Bitte legen Sie Ihrer Anfrage außerdem Anhänge bzw. Daten bei (siehe [Seite 8](#)).
- 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:

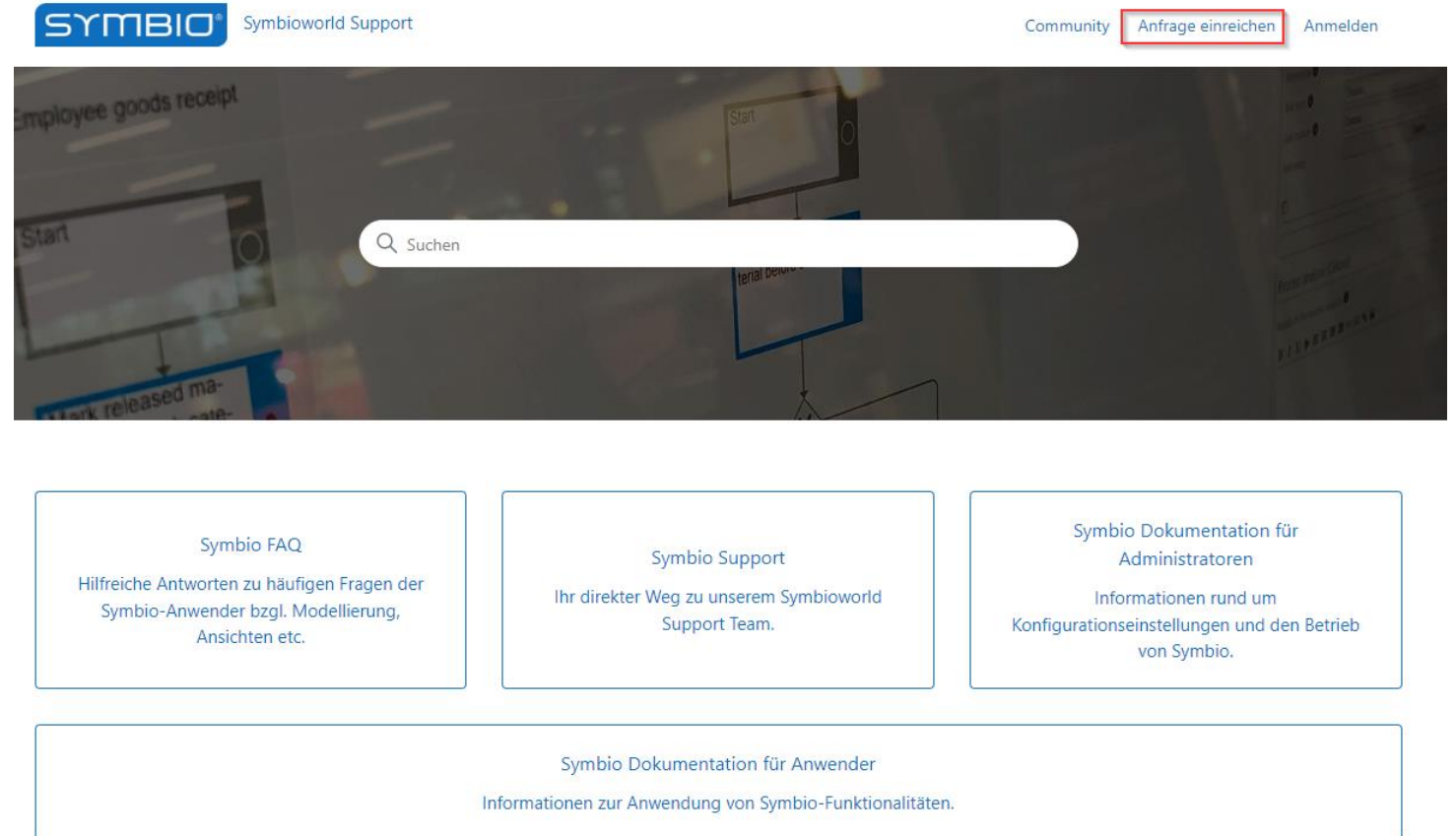
- Niedrig
- Mittel
- Hoch
- Dringend

Definitionen siehe [Seite 9](#).

Hilfreiche Hinweise

Siehe [Seite 11](#)

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



The screenshot shows the 'Anfrage einreichen' (Submit Request) form on the 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 (I), list (bulleted and numbered), link, unlink, and other text formatting options.
- Typ:** A dropdown menu with a '-' symbol, representing the request type.
- Anfragepriorität:** A dropdown menu with a '-' symbol, representing the priority of the request.
- Anhänge (optional):** A text input field with the placeholder text 'Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen' (Add file or upload files here).

Below the form, there is a blue button labeled 'Einreichen' (Submit).

- Geben Sie bitte Ihre **E-Mail Adresse** und den **Betreff** ein
- **Beschreiben** Sie den Vorfall so präzise wie möglich (→ siehe [Seite 8](#))
- 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 9](#))
- 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, als dieser Fehler entstanden ist? Gibt es Besonderheiten?)



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.

<b>Priorität</b>	<b>Bedeutet</b>
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:
  - 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	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

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.