Anleitung zur Nutzung des Kundenportals von Zachmann Consulting

Die Anwendung wird von uns permanent weiterentwickelt und verbessert. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass diese Anleitung nicht bei jeder Anpassung bzw. Änderung sofort aktualisiert werden kann.

Inhalt

1. Warum ein Kundenportal? ... 3
2. Systemvoraussetzungen ... 3
3. Einstieg in die Nutzung ... 3
   „Passwort ändern“ ... 5
   „Abmelden“ ... 5
4. Begriffserklärung ... 6
   Nachrichten und Tickets ... 6
   Menüpunkt „Favoriten“ ... 6
   Menüpunkt „Datenbank“ ... 6
   „Mandanten“ ... 6
   „Mandant – Ansprechpartner“ ... 6
   „Nachrichtenauskunft“ ... 6
   „Ticketauskunft“ ... 6
   „Ungelesene Nachrichten“ ... 6
   „In Bearbeitung“ ... 6
5. Symbolerklärung ... 7
6. Erklärung der unterschiedlichen Schriftfarben ... 8
7. Umgang mit dem Kundenportal ... 10

7.1 Wie erhalte ich Nachrichten und wie downloade ich Dokumente ... 10

7.2 Wie kann ich Nachrichten an Zachmann Consulting senden ... 13
   Option 1 – Neues Ticket erstellen ... 13
   Option 2 – Antwort auf eine Nachricht ... 14

7.3 Ticket erstellen und versenden ... 15

8. Individuelle Anpassungen im Kundenportal ... 17

8.1 Bestimmte Filtereinstellungen als Favoriten speichern ... 17

8.2 Anordnung der Spalten in einer Liste (Tabelle) ... 18

9. Telefonische Unterstützung ... 19

1. Warum ein Kundenportal?

Aufgrund der neuen EU-Datenschutzgrundverordnung (DSVGO) haben wir nach einer einheitlichen Lösung gesucht, um weiter auf einfachem Wege mit unseren Kunden kommunizieren zu können. Denn der Versand von personenbezogenen Daten per E-Mail wird dem Datenschutz nicht mehr gerecht.

2. Systemvoraussetzungen

Das Kundenportal ist eine moderne browsergestützte Anwendung. Zur Nutzung können Sie die folgenden Browser benutzen, welche wir auch entsprechend getestet haben.

Empfohlen (jeweils die aktuellste Version):

- MozillaFirefox
- Opera
- Google Crome
- Microsoft Edge ab Version 17

Bitte verwenden Sie nicht mehr den Internet-Explorer Version 11 und vorherige Versionen! Dieser Browser verursacht verschiedene Anzeigefehler.

Die Darstellung, der in dieser Anleitung dargestellten Symbole, kann von Browser zu Browser geringfügig abweichen.

---

3. Einstieg in die Nutzung

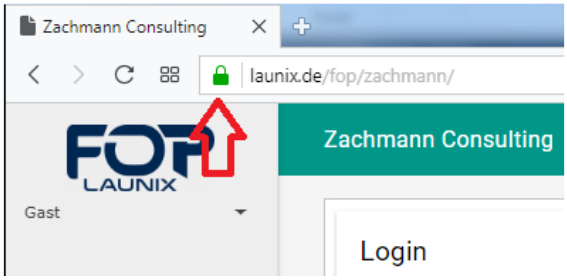
Starten Sie Ihren Webbrowser und geben Sie in die Adresszeile folgende Adresse ein:

https://portal.zachmann-consulting.de/FOP/

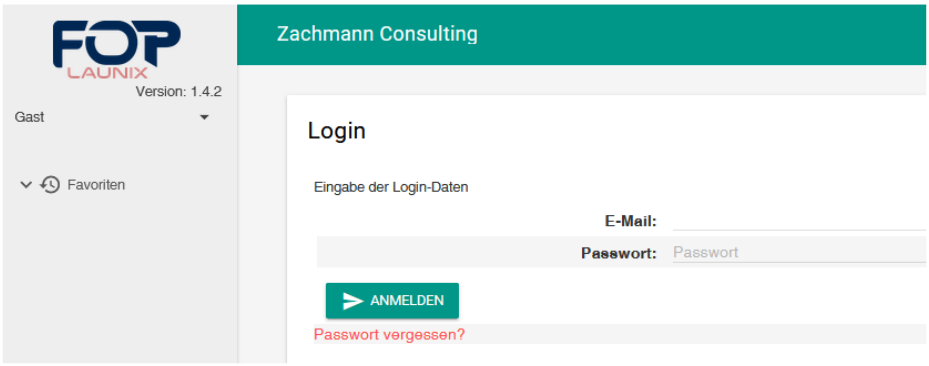
oder klicken Sie hier: https://portal.zachmann-consulting.de/

Damit Sie das Portal jederzeit schnell zur Hand haben, können Sie:

- Die Seite als Lesezeichen speichern.
  → Drücken Sie, nachdem Sie die Seite aufgerufen haben, die Tastenkombination Strg-D.
- Die Seite auf Ihren Desktop oder Startbildschirm legen.
  → Ziehen Sie dazu mit der Maus das Symbol vor der Adresszeile des Browsers auf Ihren Desktop.



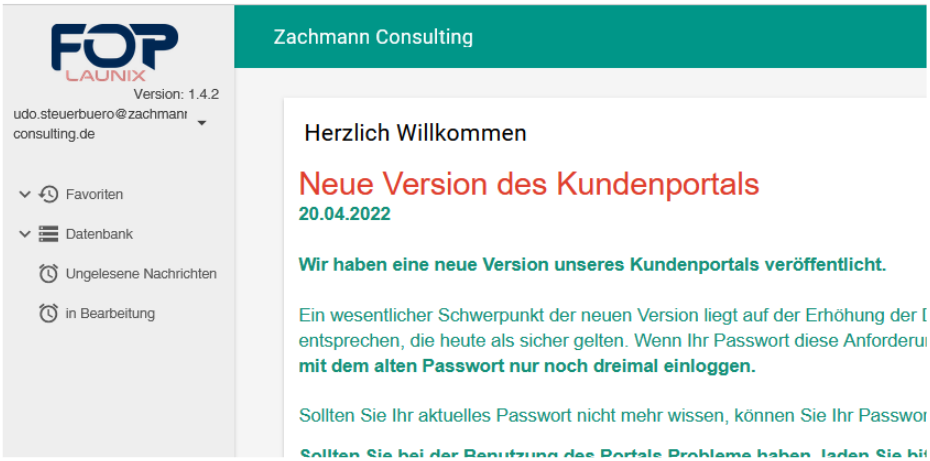
Nachdem Sie die Startseite eingegeben haben, erscheint die Seite für das Login.



Hier geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein.

Diese Daten haben Sie per E-Mail erhalten, nachdem wir Ihren Datensatz erstellt und Ihnen ein Login mit Benutzernamen (E-Mail-Adresse) und Initialpasswort zugewiesen haben.

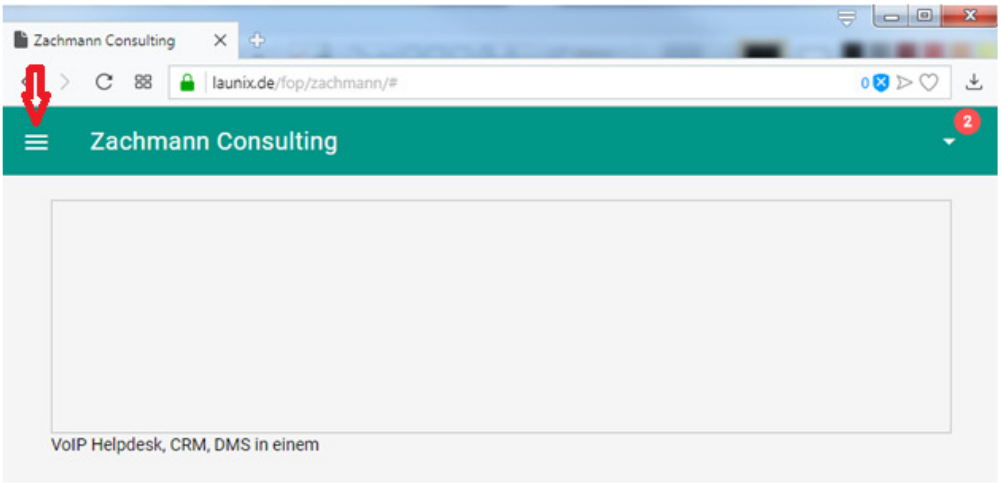
Bitte beachten Sie die Hinweise in der E-Mail zum Ändern des Passworts.



Nachdem Sie sich angemeldet haben, sehen Sie im linken Bereich das Auswahlmenü.

In der Mitte des Bildschirms finden Sie aktuelle und wichtige Informationen zur Lohnabrechnung. Und zum Kundenportal selbst. Weiterhin, auch diese Anleitung zum Kundenportal und im unteren Bereich der Seite auch die FAQs, welche Sie bei Fragen zum Portal nutzen können.

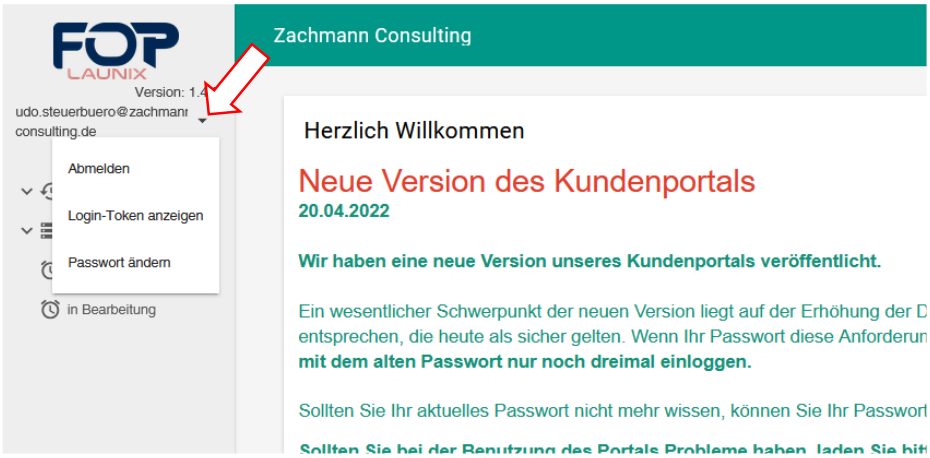
Bei geringer Bildschirmgröße, insbesondere auf Handys, wird das Menü ausgeblendet. Zum einblenden klicken Sie bitte auf die 3 waagerechten Striche (sog. Hamburger-Menü)



„Passwort ändern“

Sie können Ihr Passwort jederzeit ändern.

Klicken Sie dazu auf das kleine Dreieck neben Ihrer Mailadresse und klicken Sie dann auf den entsprechenden Eintrag. Bitte beachten Sie beim Ändern des Passwortes die allgemeinen Richtlinien für ein sicheres Passwort. Das System prüft das entsprechend auch ab.



„Abmelden“

Wir empfehlen Ihnen sich generell nach der Benutzung des Kundenportals abzumelden.
Nur das Schließen des Browsers gewährleistet keine korrekte Abmeldung.
Wenn das Gerät, mit dem Sie sich angemeldet haben, auch von anderen Personen genutzt werden kann, empfehlen wir Ihnen sich in jedem Fall nach jeder Nutzung des Portals abzumelden.

---

4. Begriffserklärung

Nachrichten und Tickets

Der Nachrichtenaustausch über das Kundenportal erfolgt auf folgenden Wegen:

Nachrichten, welche wir Ihnen senden werden als **„Nachricht“** bezeichnet.
Nachrichten, welche Sie uns senden werden als **„Ticket“** bezeichnet

---

Menüpunkt „Favoriten“

Diese Funktion dient zum schnellen Aufruf von gefilterten Informationen aus der Datenbank.

Zu Favoriten fügen Sie diese hinzu, indem Sie in einer gefilterten Liste oben rechts den Stern anklicken. Jetzt können Sie auf diese unter dem Menüpunkt Favoriten zugreifen.

Weitere Informationen dazu finden Sie im **Punkt 8.1** dieser Anleitung.

Menüpunkt „Datenbank“

„Mandanten“

Hier finden Sie Ihre Firma/Firmen, für die Sie Daten mit uns austauschen.

„Mandant – Ansprechpartner“

Hier befinden sich die Daten, die wir zu Ihnen und anderen Personen Ihrer Organisation gespeichert haben.

„Nachrichtenauskunft“

Hier finden Sie die Nachrichten, die wir Ihnen geschickt haben (Nur Auskunft).

„Ticketauskunft“

Hier finden Sie die Tickets, welche zu Ihren Mandanten vorhanden sind (Nur Auskunft)
Weitere Informationen zur Erstellung von Nachrichten (Tickets) an Zachmann-Consulting finden Sie im Punkt 7.2

„Ungelesene Nachrichten“

Hier finden Sie eine Übersicht von Nachrichten, welche wir Ihnen bereitgestellt haben und die von Ihnen noch nicht gelesen wurden. Sie können diese Nachrichten auch von hier aus, mit einem Doppelklick auf die Nachricht öffnen.

„In Bearbeitung“

Hier finden Sie eine Übersicht der Tickets, welche Sie uns bereitgestellt haben und die bei uns noch in Bearbeitung sind (Ticket ist noch nicht abgeschlossen).

---

5. Symbolerklärung

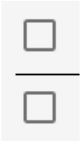
Im Kopf der Auswahltabellen finden Sie folgende Symbole:



Hier können Sie Anpassungen vornehmen, welche Spalten in den Listen (Tabellen) angezeigt werden sollen. Sie können Spalten mit für Sie nicht relevanten Informationen ausblenden.



Mit einem Klick auf dieses Symbol öffnet sich das Kontexmenü.
Alle zur Verfügung stehenden Funktionen werden angezeigt.



Wählen Sie hier komplette Datensätze aus.
Eine Mehrfachauswahl ist möglich.
Mit Anhaken des Kästchens über dem Strich werden alle Datensätze ausgewählt.
Es wird dann jeweils über dem Strich das folgende Symbol zum Kontextmenü angezeigt.



Öffnen Sie hier den gewünschten Datensatz in der Detailansicht.



Hier können Sie einen verknüpften Datensatz direkt aufrufen.



Legen Sie hier den Anzeigebereich „von … bis“ fest.



Sortieren Sie die Spalte wahlweise aufsteigend oder absteigend.



Suchen Sie in der Spalte nach Text (Textfilter).



Filtern Sie hier die Spalte nach definierten Werten.
Eine Mehrfachauswahl ist möglich.



Wählen sie hier einen Bereich (Zeitraum) aus.



6. Erklärung der unterschiedlichen Schriftfarben

Doppelter Klick auf die schwarze Schrift:
Es öffnet sich der entsprechende Datensatz

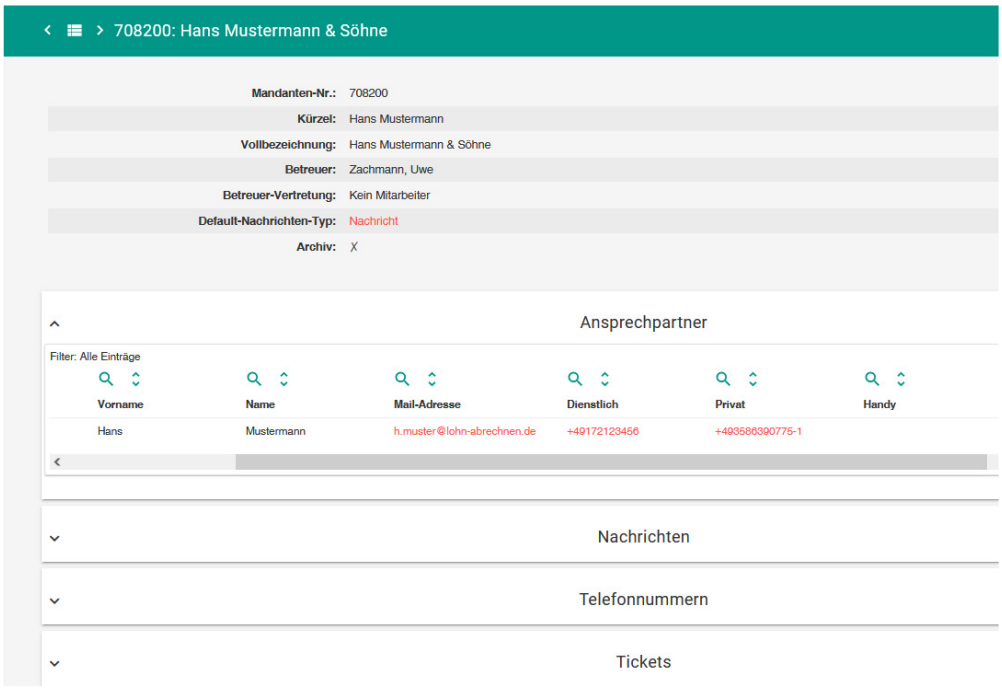
Beispiel: Da wir uns hier in der Tabelle „Mandant-Ansprechpartner“ befinden, würde sich also der Datensatz der Person „Hans Mustermann“ öffnen.



Anzeige: Datensatz des Mandantenansprechpartners Hans Mustermann.

Bei einfachem Klick auf  öffnet sich der Datensatz der Fa. Hans Mustermann & Söhne.

Anzeige: Datensatz der Fa. Hans Mustermann & Söhne.



Einfacher Klick auf die rote Schrift:
Es öffnet sich der entsprechende Datensatz bzw. es wird eine mit dem Feldtyp verknüpfte Funktion ausgeführt,

z. B.

a) Beim Klick auf die Telefonnummer versucht das System die Nummer anzurufen. (Es wird Ihnen ein Fehler gezeigt, weil bei Ihnen keine dafür geeignete Telefonanwendung implementiert ist.)

b) Beim Klick auf die E-Mail-Adresse wird Ihr Standard E-Mail-Client zum Erstellen einer E-Mail an die angezeigte Adresse gestartet.

7. Umgang mit dem Kundenportal

Nachdem Sie sich am Portal angemeldet haben, sehen Sie die Auswahlmöglichkeiten des Menüs links, welche wir in den vorangegangenen Punkten erläutert haben.

Klicken Sie auf „Datenbank“ und danach auf „Mandanten“ und es wird Ihnen Ihre Firma angezeigt. Wenn Sie Daten für mehrere Firmen erhalten, sehen Sie hier alle Firmen für die Daten ausgetauscht werden.

Mit einem Doppelklick auf die schwarze Schrift öffnet sich der Datensatz der betreffenden Firma.

Unter Nachrichten finden Sie alle Nachrichten, die Sie zu dieser Firma von uns erhalten haben.

Unter Tickets finden Sie alle Nachrichten, die Sie zu dieser Firma an uns übermittelt haben. Über die Schaltfläche „Ticket erstellen“ können Sie hier zu dieser Firma ein neues Ticket erstellen

---

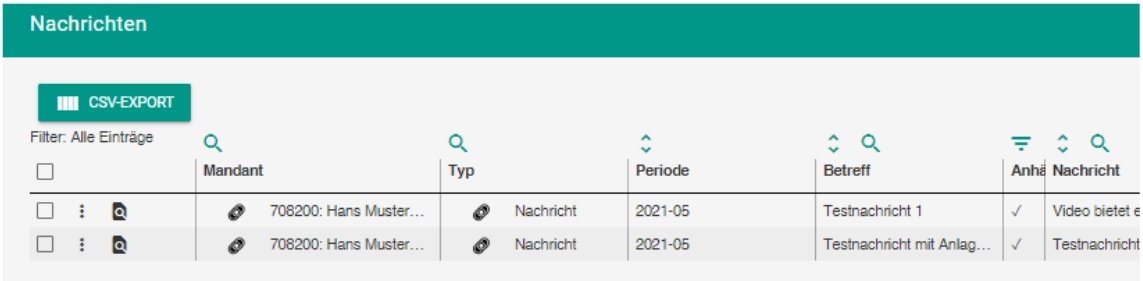
7.1 Wie erhalte ich Nachrichten und wie downloade ich Dokumente

Wenn wir eine neue Nachricht für Sie bereitstellen, erhalten Sie von uns eine E-Mail-Benachrichtigung. In der E-Mail befindet sich ein Link.

Klicken Sie direkt auf diesen Link, um zur Nachricht zu gelangen. Wenn Sie nicht angemeldet sind, müssen Sie sich vorher am Kundenportal anmelden.

Sie können die Nachricht natürlich auch ohne den Link abrufen.

Loggen Sie sich dazu einfach in das Kundenportal ein und klicken Sie im Menü auf „Nachrichten“. Die letzte Nachricht befindet sich in der Liste oben.



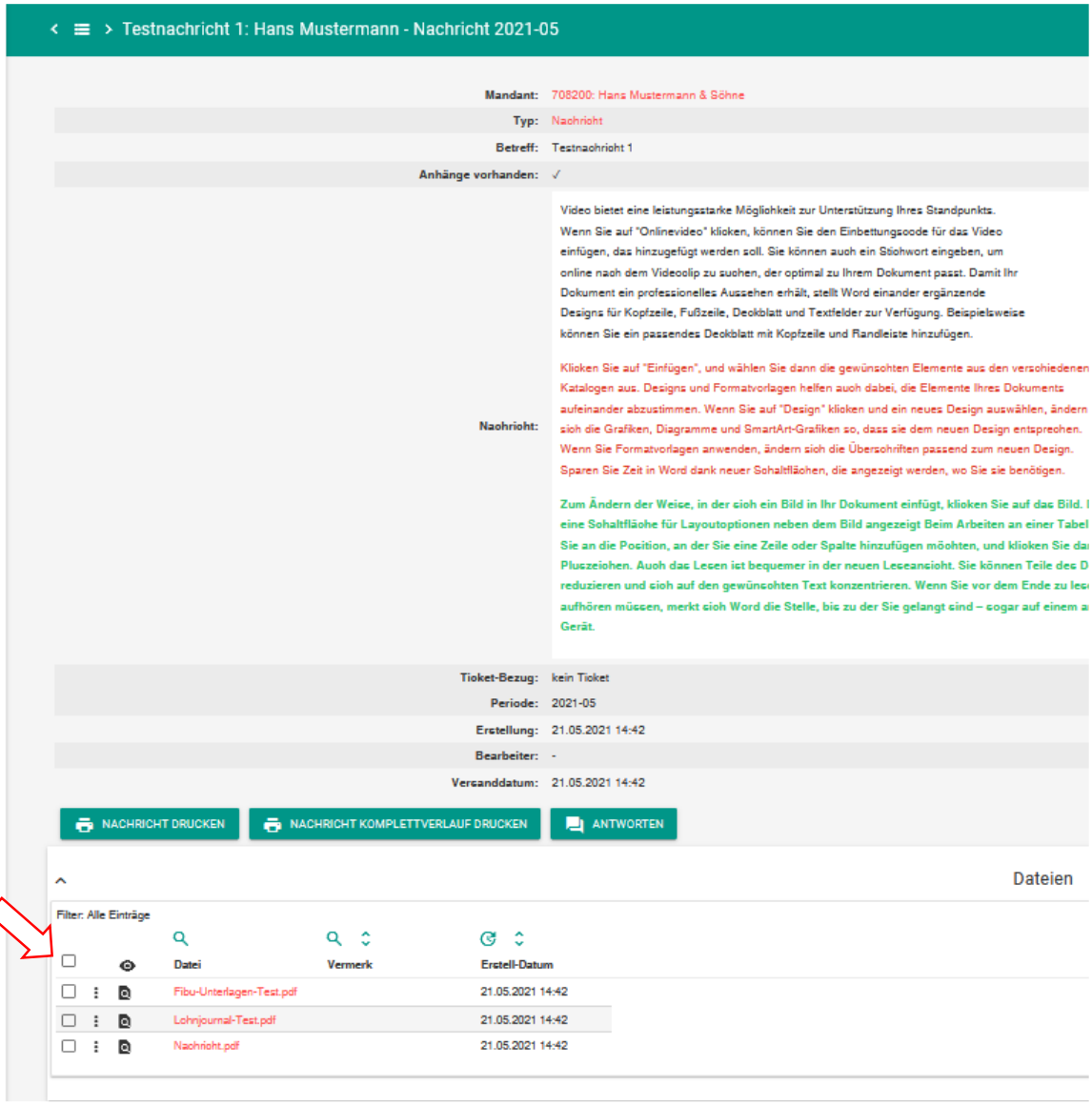
Zum Öffnen einer Nachricht klicken Sie doppelt auf die schwarze Schrift oder nutzen Sie die Schaltfläche  .

Die geöffnete Nachricht können Sie jetzt auch bei Bedarf als PDF-Datei ausdrucken.

Dazu haben Sie die Möglichkeit die Nachricht einzeln (nur diese Nachricht) oder den Komplettverlauf der Kommunikation zu einem Thema, z. B. wenn wir direkt auf ein Ticket von Ihnen geantwortet haben, zu drucken

Anzeige der Nachricht

Enthält die Nachricht Anhänge, werden diese bei Dateien mit angezeigt

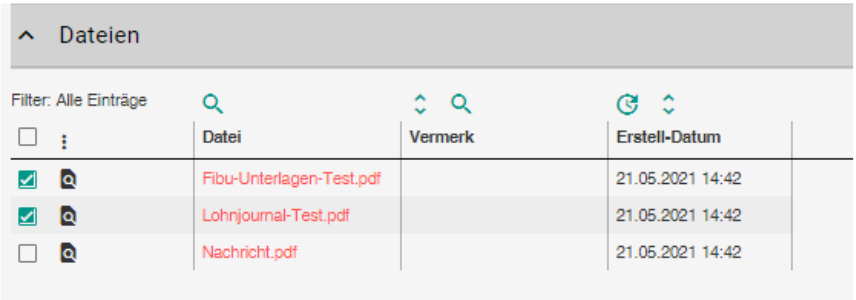


Ein Klick auf die angezeigte(n) Datei(en) öffnet diese direkt, abhängig von Ihren Browsereinstellungen, in einem neuen Browser-Tab bzw. Browser-Fester oder in dem Browser zugeordneten Programm.

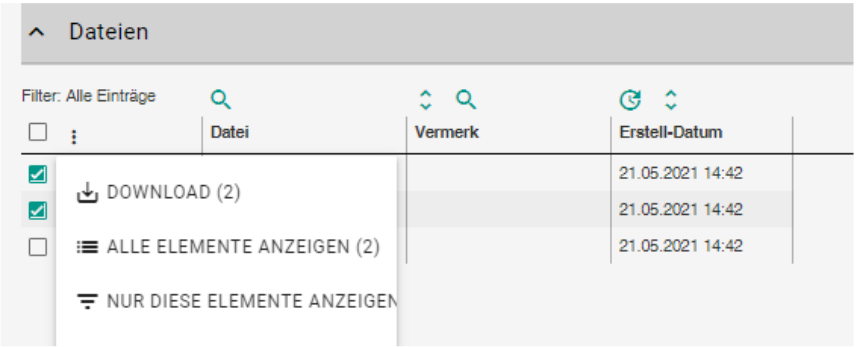
Bitte beachten Sie, dass Sie auf diese Weise nur Anhänge anzeigen können, die Ihr Browser öffnen kann. PDF-Dokumente können mit diesem Verfahren auch gedruckt und von der Ansicht aus lokal gespeichert werden.

Zum **Download** der Dokumente gehen Sie wie folgt vor:

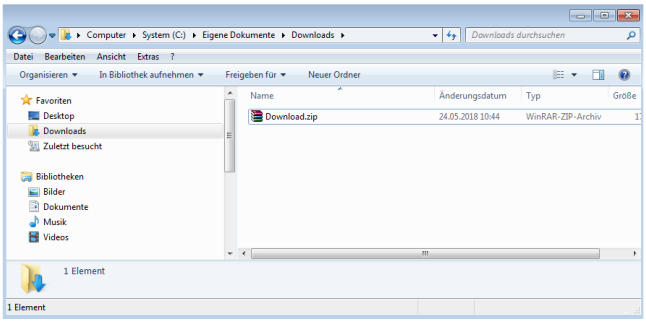
- Markieren Sie einzelne Dokumente, indem Sie das Kästchen vor dem betreffenden Dokument anklicken
- Oder markieren Sie alle Dokumente auf einmal, indem Sie das Kästchen im Kopf der Liste anklicken
- Haben Sie mindestens ein Dokument angehakt, erscheinen neben dem Kästchen über dem Strich das Symbol für das Kontexmenü



Ein Klick auf das Symbol öffnet die Auswahl



Klicken Sie nun auf „Download“.
Die markierten Dateien werden in ein ZIP-Archiv gepackt und unter dem Namen „Download.zip“ in Ihrem lokalen Speicherort für Downloads gespeichert.



Hinweis:
Dies ist nur ein Beispiel. Der Speicherort kann bei Ihnen anders eingestellt sein. Diese Festlegung wird in den Internetoptionen bzw. Internet – Browsereinstellungen getroffen.

Durch Doppelklick können Sie das gespeicherte Archiv öffnen.

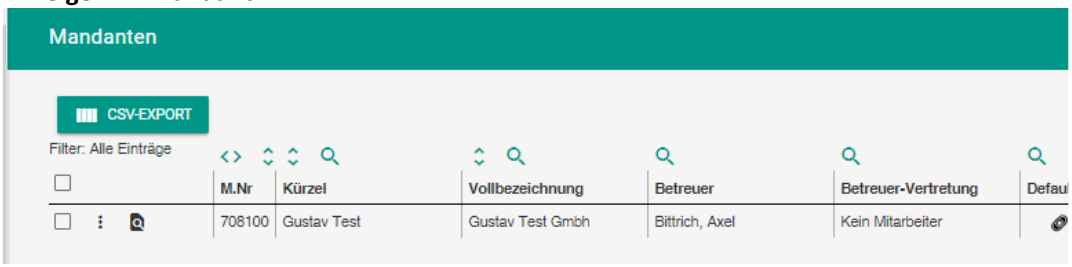
7.2 Wie kann ich Nachrichten an Zachmann Consulting senden

Zur Erstellung von Tickets und zur Übermittlung von Dokumenten haben Sie folgende Möglichkeiten:

Option 1 – Neues Ticket erstellen

Klicken Sie im Menüpunkt „Datenbank“ auf „Mandanten“. Ihnen werden Ihre Mandanten/Ihre Firmen angezeigt.

Anzeige: Ein Mandant



Entsprechend der Konfiguration Ihres Mandanten in unserem Kundenportal haben Sie zwei Möglichkeiten ein Ticket zu erstellen:

Klicken Sie auf  zum Öffnen des Mandanten, wechseln zu den „Tickets“ und wählen die Schaltfläche „Ticket erstellen“.
Oder
Klicken Sie im Menüpunkt „Datenbank“ auf „Ticketauskunft“. In der Anzeige der Tickets befindet sich oben links die Schaltfläche zum Erstellen eines Tickets.
Sollte die Schaltfläche nicht vorhanden sein, sind in Ihrem Mandanten bei uns Einstellungen eingerichtet, welche das Erstellen von Tickets nur über die erste Möglichkeit erlaubt.

Verfassen Sie nun Ihr Ticket wie im Punkt 7.3 beschrieben

Anzeige: Mehrere Mandanten



Klicken Sie auf  zum Öffnen des Mandanten, wechseln zu den „Tickets“ und wählen die Schaltfläche „Ticket erstellen“.

Verfassen Sie nun Ihr Ticket wie im Punkt 7.3 beschrieben

Option 2 – Antwort auf eine Nachricht

(Ticket als Antwort zu einer Nachricht von uns erstellen)

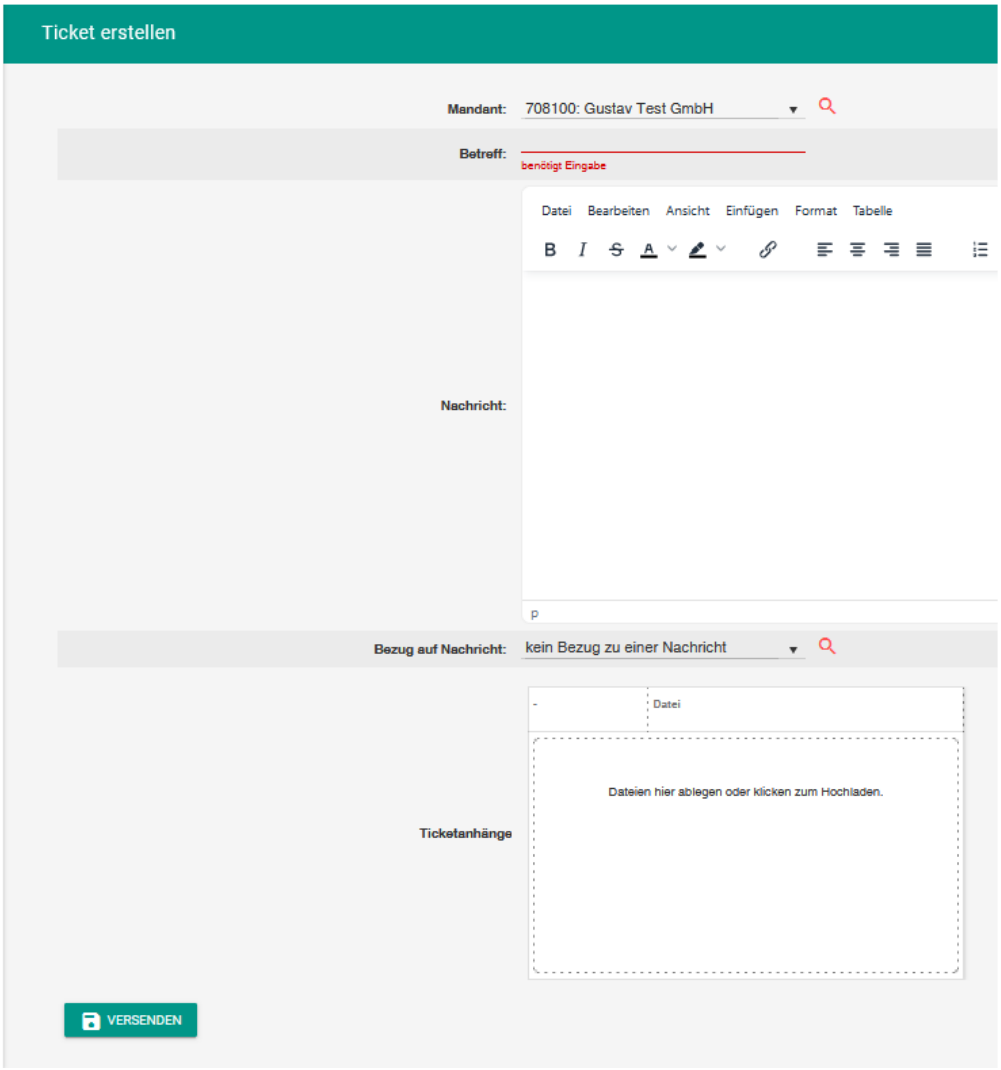
Klicken Sie im Menüpunkt „Datenbank“ auf „Nachrichtenauskunft“.
Wählen Sie nun die entsprechende Nachricht,
klicken Sie auf  zum Öffnen der Nachricht und benutzen dann die Schaltfläche „Antworten“
oder

klicken Sie dazu auf und wählen im Kontextmenü „Antworten“

Verfassen Sie nun Ihr Ticket wie im Punkt 7.3 beschrieben

7.3 Ticket erstellen und versenden

Befüllen Sie das nachfolgende Formular



Mandant:
Die Firma für welche Sie ein Ticket erstellen möchten ist bereits vorbelegt und kann nicht geändert werden.

Betreff:
Tragen Sie hier den Betreff ein, wie Sie diesen bei einer E-Mail an uns eintragen würden.
Bitte beachten Sie, dass „Betreff“ ein Pflichtfeld ist.

Nachricht:
Hier ist Platz für Ihre Mitteilung an uns.

Bezug auf Nachricht:
Bei einer Antwort auf eine Nachricht von uns ist dieses Feld mit dem Bezug zur betreffenden Nachricht bereits vorbelegt. Der Nachrichtentext der Ursprungsnachricht (Original-Nachricht) wird unterhalb vom Nachrichtentext automatisch angezeigt. Der Bezug auf Nachricht kann hier nicht geändert werden.

Erstellen Sie ein Ticket ohne auf eine Nachricht von uns Bezug zu nehmen, ist „kein Bezug zu einer Nachricht“ eingetragen.
Wollen Sie doch noch auf eine Nachricht Bezug nehmen, wählen Sie die entsprechende Nachricht aus. Auch hier wird dann der Text der Ursprungsnachricht automatisch angezeigt.

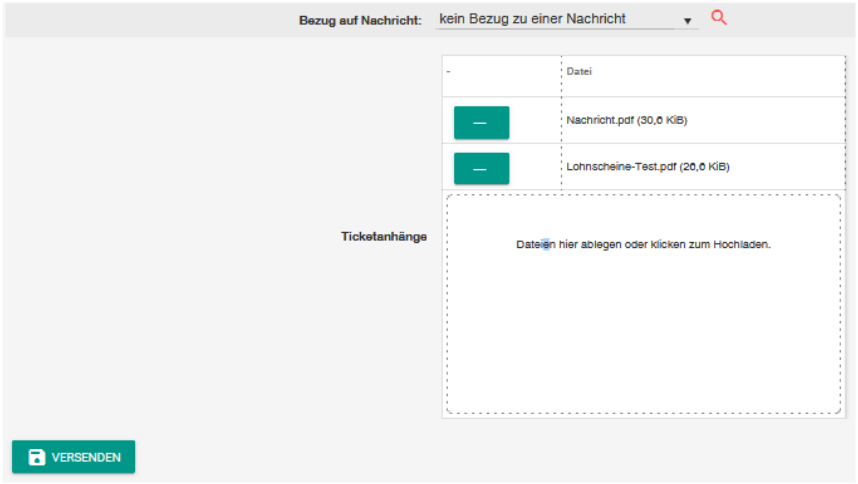
Ticketanhänge:
Hier können Sie eine oder mehrere Dateien von verschiedenen Ordnern auf Ihrem PC an die Nachricht anhängen.

Gehen Sie dazu wie folgt vor:

Klicken Sie in das Feld „Dateien hier ablegen oder klicken zum Hochladen“.
Sie gelangen zu Ihrem Datei-Manager (z.B. in den Windows-Explorer).

Wählen Sie die Dateien aus dem entsprechenden Verzeichnis / Ordner aus.

Sie können die Dateien auch aus dem Datei-Manager per Drag and Drop in das Feld ziehen.



Bei Bedarf können Sie auch über die Schaltfläche  die Dateien wieder entfernen.

Wenn Sie alle Angaben gemacht haben, klicken Sie auf „Versenden“. Ihr Ticket wird uns direkt übermittelt und Ihnen zur Kontrolle angezeigt.

Das Ticket kann jetzt nicht mehr geändert bzw. gelöscht werden.

Das Ticket finden Sie nun auch in der „Ticketauskunft“

8. Individuelle Anpassungen im Kundenportal

8.1 Bestimmte Filtereinstellungen als Favoriten speichern

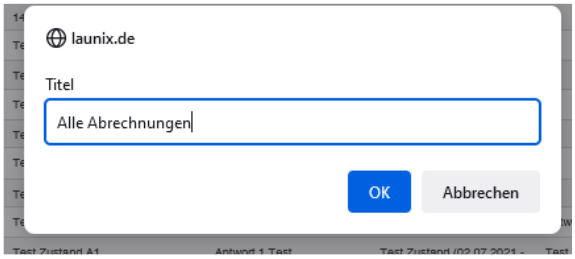
Sie können, wenn Sie die Such- bzw. Filterfunktion in den Spalten der Tabellen anwenden, diese angezeigten Ergebnisse auch als Favoriten speichern. Das ist besonders hilfreich, wenn Sie mehrere Mandanten haben und viele Nachrichten mit uns zu diesen Mandanten austauschen

Am Beispiel der Nachrichtenauskunft möchten wir Ihnen das kurz erläutern.

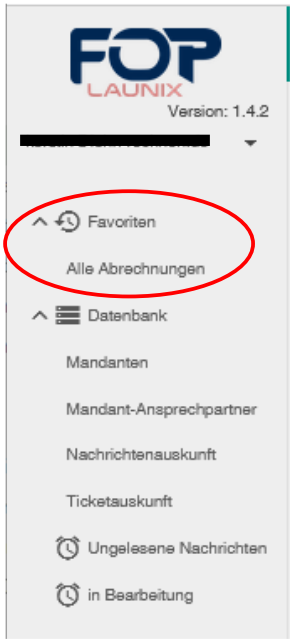
Sie befinden sich in der Nachrichtenauskunft und sehen z. B. in der Spalte „Typ“ verschiedene Einträge. Sie möchten jetzt alle Nachrichten mit dem Typ „Abrechnung“ sehen.

Klicken Sie auf die Lupe über der Spalte, Ihnen werden die Filteroptionen angezeigt. Wählen Sie den Eintrag „Abrechnung“ aus. Ihnen werden nun alle Nachrichten „Abrechnung“ angezeigt.

Möchten Sie jetzt diesen Filter als Favorit speichern, klicken Sie oben rechts auf den gelben Stern. Im folgenden Fenster überschreiben Sie den vorgegebenen Eintrag mit einer für Sie sinnvollen Bezeichnung und klicken dann auf die OK-Schaltfläche.



Die Abfrage ist nun in den Favoriten gespeichert.



Sie wünschen eine ausführliche Einweisung in die Filterfunktionen und die Nutzung der Favoriten? Dann nehmen Sie zur Terminvereinbarung für eine Schulung mit uns Kontakt auf.

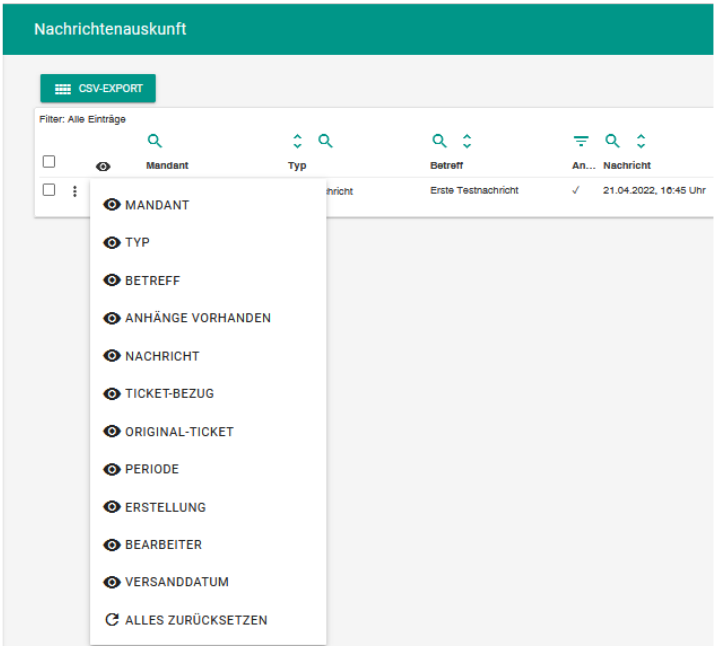
8.2 Anordnung der Spalten in einer Liste (Tabelle)

Sie können sich sowohl die Anzeige der Spalten als auch die Anordnung der Spalten individuell einstellen.

Anzeige der verfügbaren Spalten:

Klicken Sie auf das folgende Symbol in der Spaltenüberschrift.

Ihnen werden die verfügbaren Spalten der Tabelle angezeigt.



Durch Anklicken eines Eintrages wird diese Spalte in der Anzeige ausgeblendet. Ein erneutes Anklicken blendet die Spalte wieder ein.

Anordnung der Spalten in der Tabelle

Sie können die Anordnung der Spalten in der Anzeige wie folgt verändern:

Klicken Sie dazu mit der linken Maustaste in den Spaltenkopf der entsprechenden Spalte, halten die linke Maustaste gedrückt und ziehen die Spalte in den gewünschten Bereich. Lassen Sie an der gewünschten Stelle die Maustaste wieder los.

9. Telefonische Unterstützung

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Nutzung unseres Portals.

Wenn Sie Fragen zur Bedienung des Kundenportals oder zu Anpassungen der Benutzeroberflächen haben, rufen Sie uns bitte an.

Wenn Sie Verbesserungsvorschläge haben, teilen Sie uns diese mit. Wir arbeiten weiterhin permanent an der Verbesserung des Portals und werden Ihre Vorschläge dabei berücksichtigen.

Telefon: 03586 390774
Ihr Ansprechpartner zu allen Fragen zum Kundenportal: Herr Bittrich