



Erste Schritte mit dem K7 Serviceportal

Die folgende Kurzanleitung soll Ihnen den Einstieg in das K7 Serviceportal erleichtern und Ihnen die wichtigsten Funktionen näher bringen.

1 K7 Serviceportal - Was ist das?

Das K7 Serviceportal ist eine moderne Support-Plattform, die Ihnen als Anwender Ihre tägliche Arbeit mit den K7 Lösungen erleichtern soll.

Sie melden uns Wünsche, Anregungen und Probleme. Diese werden dann als so genannte „Tickets“ angelegt, deren Bearbeitung Sie aktiv mitverfolgen können.

So haben Sie und wir gemeinsam die Möglichkeit, die K7-Produkte noch leistungsfähiger und bedienerfreundlicher zu machen.

Auch akute Problemstellungen können wir über das Serviceportal gemeinsam mit Ihnen lösen.

Die Nutzung des K7 Serviceportals steht ebenfalls Kunden ohne Wartungsvertrag offen.

Das K7-Serviceportal arbeitet über SSL-Verschlüsselung mit entsprechendem Zertifikat.



Somit ist sichergestellt, dass Ihre Daten vertraulich behandelt werden.

Und ganz wichtig: Das K7 Serviceportal ist als zusätzliches Support-Instrument gedacht und ersetzt nicht die bewährte telefonische bzw. persönliche Unterstützung durch unsere Hotline oder die Servicetechniker vor Ort.

2 Anmeldung - Login

Für die Nutzung des K7 Serviceportals ist eine einmalige Registrierung notwendig.

Nutzen Sie hierfür den Link auf der Startseite (<https://serviceportal.k7-it.de>):

[Für ein neues K7 Service-Portal-Konto registrieren](#)

Geben Sie dann folgende Daten in die Maske ein und klicken Sie auf

E-Mail-Adresse:

Ihr Name:

Kundennummer:

oder **Kundenname:**

Die kleine Rechenaufgabe am Ende dient als Schutz vor unberechtigten automatisierten Anfragen. Wir legen dann umgehend ein Nutzerkonto für Sie an und Sie können sich mit Ihren Login-Daten, die Sie per E-Mail erhalten, anmelden.

Bitte vergessen Sie nicht, Ihr Passwort aus Sicherheitsgründen sofort zu ändern (Menü „Persönliche Einstellungen“. Bitte beachten Sie im Sinne der Sicherheit Ihrer Daten die üblichen Passwortregeln (Mindestlänge, alphanumerische Zeichen, Sonderzeichen etc.)

3 Das Menü in Kürze



Hauptseite

Das ist die zentrale Startseite des K7 Serviceportals



Neues Ticket

Hier legen Sie neue Tickets an



Suche

Hier können Sie mit einfacher oder fortgeschrittener Suche bestimmte Einträge in der Ticket-Datenbank finden.



Auswertungen

An dieser Stelle finden Sie verschiedene tabellarische oder grafische Auswertungsmöglichkeiten zur Ticket-Datenbank



Persönliche Einstellungen

Hier stellen Sie Dinge ein wie Anzeigeeigenschaften, E-Mail-Optionen, Passwort und vieles mehr



Hilfe

Abhängig von der Seite, wo Sie sich gerade befinden, bekommen sie hier passende Hilfestellungen



Anmelden/Abmelden

Hier sehen Sie Ihren Anmeldestatus und können sich an- und abmelden

Hinweis: Das vertikale Menü in der Spalte am linken Rand und das horizontale Menü am unteren Ende jeder Seite sind inhaltlich identisch.

4 Wie lege ich ein Ticket an?

Dies sind die wichtigsten Schritte:

- Wählen Sie im Menü „Neues Ticket“.
- Wählen Sie das Produkt aus, auf das sich Ihr Ticket bezieht, z. B. „AllScan Scansoftware“.
- Geben Sie eine aussagekräftige Kurzbeschreibung an.
- Erläutern Sie das Thema ausführlicher im Eingabefeld „Beschreibung Langtext“ (siehe dazu auch Tipps im nächsten Abschnitt dieser Anleitung).
- Gegebenenfalls können Sie Ihrem Ticket auch eine Datei als Anhang beifügen, z. B. einen Screenshot oder eine Logdatei.

Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche  und wählen Sie die Datei aus.

- Senden Sie mit der Schaltfläche  Ihr Ticket ab.

5 Tipps für die Formulierung von Tickets

Die folgenden Tipps für die Formulierung Ihres Tickets sollen dazu beitragen, dass die Bearbeitung zügig möglich ist und das System von allen Anwendern effektiv genutzt werden kann.

- Formulieren Sie die Beschreibung möglichst genau, sachlich und allgemein verständlich.
- Nennen Sie unmittelbar zusammenhängende Aspekte gemeinsam in einem Ticket.
- Legen Sie für separate Themen auch separate Tickets an.
- Kein Thema ist zu unbedeutend, auch „kleine“ Hinweise können hilfreich sein.
- Nennen Sie Fakten und etwaige Vermutungen (zu Fehlerursachen o. Ä.) deutlich voneinander getrennt.
- Geben Sie ggf. Details von aufgetretenen Fehlermeldungen an.
- Geben Sie bei Tickets zu Fehlfunktionen so gut wie möglich die Begleitumstände an.
- Senden Sie ggf. Screenshots oder Logdateien in Form eines Anhangs mit.

6 Was passiert mit meinem Ticket?

Ihr Ticket wird umgehend bei K7 hausintern an die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet.



Sie können den Status Ihres Tickets **aktiv verfolgen**, indem Sie dieses über die **Suchfunktion** oder den Menüpunkt „Gespeicherte Suchen – meine Tickets“ aufrufen.

Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich und unsichtbar für andere Nutzer behandelt.

Gegebenenfalls wird sich unsere Hotline auch direkt mit Ihnen in Verbindung setzen, vor allem wenn es sich um die Lösung von akuten Problemstellungen handelt.



Weitere Erläuterungen zu den Möglichkeiten mit dem K7-Serviceportal finden Sie in den kontextabhängigen Hilfeseiten.

Bei Fragen kontaktieren Sie uns einfach telefonisch (**09131 / 400 33 77**) oder per E-Mail:
serviceportal@k7-it.de bei Fragen zum Serviceportal
hotline@k7-it.de bei Hotline-Anfragen.