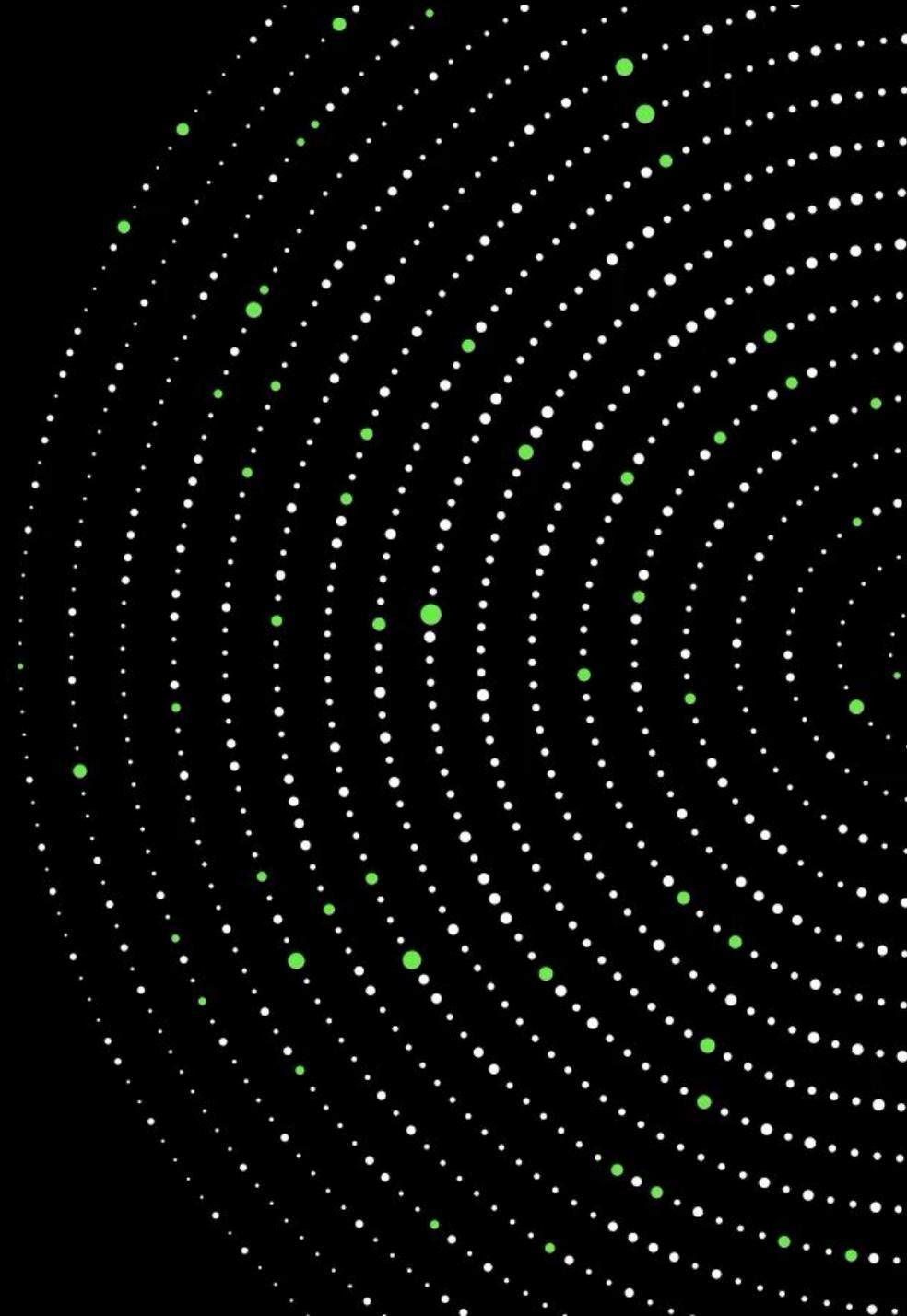
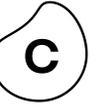


Celonis Process Management

Support Portal

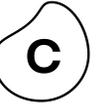
March 2024





- 01 [Kurzübersicht](#)
- 02 [Support Portal Login](#)
- 03 [Anfrage-Formular](#)
- 04 [Erste Anfrage einreichen](#)
- 05 [Aktivitäten im Supportportal verfolgen](#)
- 06 [Anfrage formulieren](#)
- 07 [Anhänge / Anlagen hinzufügen](#)
- 08 [Prioritäten vergeben](#)
- 09 [Hilfreiche Hinweise](#)
- 10 [Kundenzufriedenheits-Befragung](#)

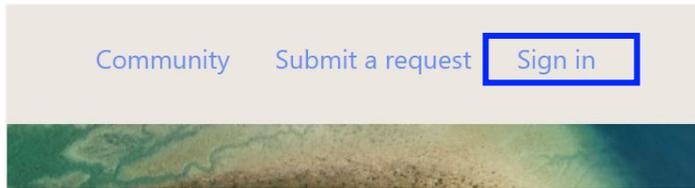
Kurzübersicht



SCHRITT 1

Registrieren

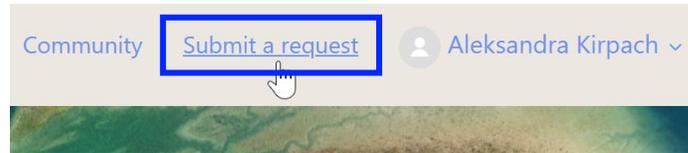
Rufen Sie den [Link zum Support Portal](#) auf und melden Sie sich an.



SCHRITT 2

Anfrage einreichen

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



SCHRITT 3

Anfrage einreichen

Füllen Sie die dazugehörigen Felder aus.

Symbio Symbioworld Support

Symbioworld Support > Submit a request

Submit a request

CC (optional)
Add emails

Subject

Description

Please enter the details of your request. A member of our support staff will respond as soon as possible.

Type

Request type

Priority (optional)

Request priority

Attachments (optional)
Add file or drop files here

Submit

Sign in to Symbioworld
Switch to agent sign-in >

Email

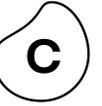
Password

Forgot password?

Sign in

Emailed us for support? Get a password
New to Symbioworld? Sign up

Kurzübersicht

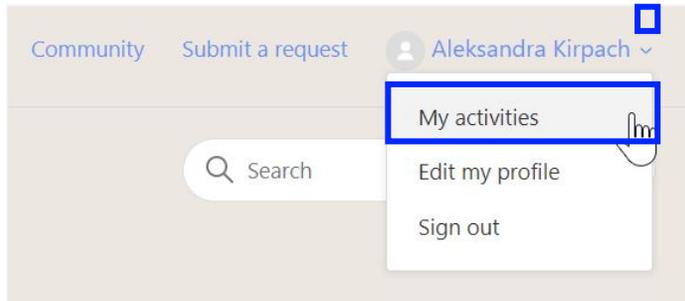


SCHRITT 4

Track activities

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.



SCHRITT 5

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 Slide 9](#)).

Bitte legen Sie Ihrer Anfrage außerdem Anhänge bzw. Daten bei ([siehe Slide 10](#)).

Tipp: Definieren Sie wenn möglich bitte einen Verantwortlichen in Ihrem Haus, der die Anfragen im Namen aller Kollegen koordiniert und überwacht.

SCHRITT 6

Prioritäten vergeben

Bitte geben Sie die Priorität Ihrer Anfrage an:

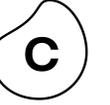
- Niedrig
- Mittel
- Hoch
- Dringend

Definitionen [siehe Seite 11](#).

Hilfreiche Hinweise [siehe Seite 12](#).



Support Portal Login

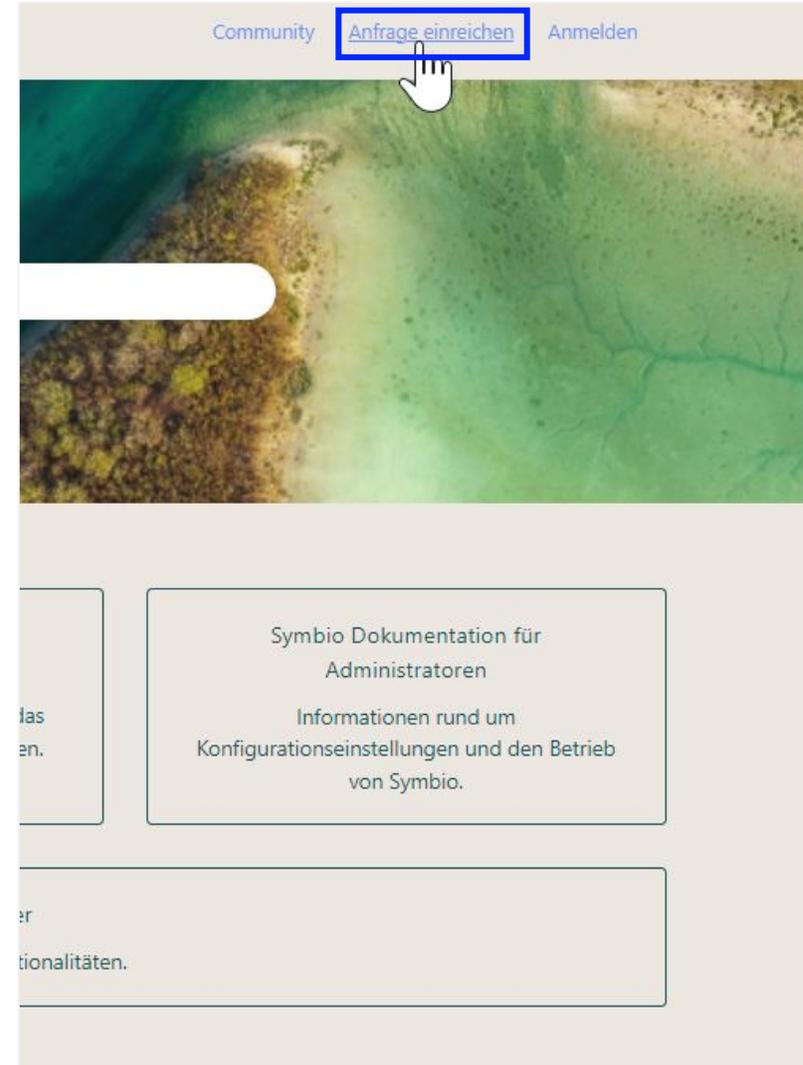
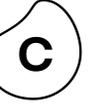


1. Rufen Sie diesen Link auf: [Symbioworld Unterstützung](#).
2. Klicken Sie auf "Anmelden" (1)
3. Beim ersten Besuch: Registrieren Sie sich, indem Sie auf "Anmelden" klicken (2)
4. Sie haben bereits Zugangsdaten: Anmelden (3)

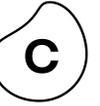
The screenshot shows the login interface for Symbioworld. At the top, there is a navigation bar with the following links: "Community", "Anfrage einreichen", and "Anmelden". The "Anmelden" link is highlighted with a green box and a green circle containing the number 1. Below the navigation bar is a banner image of a field with green grass and a dirt path. The main content area is titled "Anmelden bei Symbioworld" and includes a link "Zur Agentenanmeldung wechseln >". The login form is enclosed in a light gray border and contains the following elements: an "E-Mail" input field with a green circle containing the number 3 next to it; a "Kennwort" (password) input field with a toggle icon; a "Kennwort vergessen?" link; and a blue "Anmelden" button. Below the form, there is a link "Sie haben eine Support-E-Mail an uns gesendet? Kennwort anfordern" and a link "Neu bei Symbioworld? Registrieren", which is highlighted with a green box and a green circle containing the number 2.

Anfrage-Formular

1. Rufen Sie den folgenden Link auf: [Support Portal](#)
2. Klicken Sie auf den Button „Anfrage einreichen“ oben rechts



Erste Anfrage einreichen



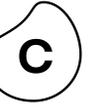
- Geben Sie bitte Ihre E-Mail Adresse und den Betreff ein
- Beschreiben Sie den Vorfall so präzise wie möglich (siehe Seite 9)
- Wählen Sie den Typ der Anfrage:
 - a. **Frage:** Sie haben eine Frage zum System
 - b. **Vorfall:** Vorfälle sind ticketübergreifende Probleme wie mehrere Tickets desselben Falls
 - c. **Problem:** Problem, Fehler, Fehlermeldung etc.
 - d. **Aufgabe:** Anforderung, Verbesserungsvorschlag etc.
- Sie können Ihrer Anfrage eine niedrige, normale, hohe oder dringende Priorität zuweisen ([siehe Slide 11](#))
- 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

The screenshot shows the 'Anfrage einreichen' (Submit Request) form on the Symbio support portal. The form includes the following fields and options:

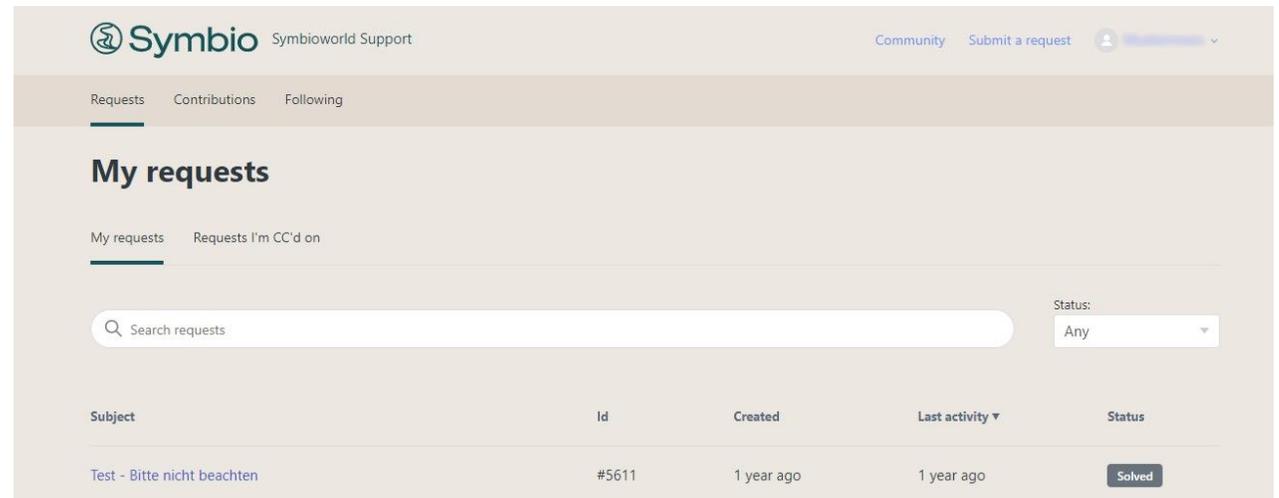
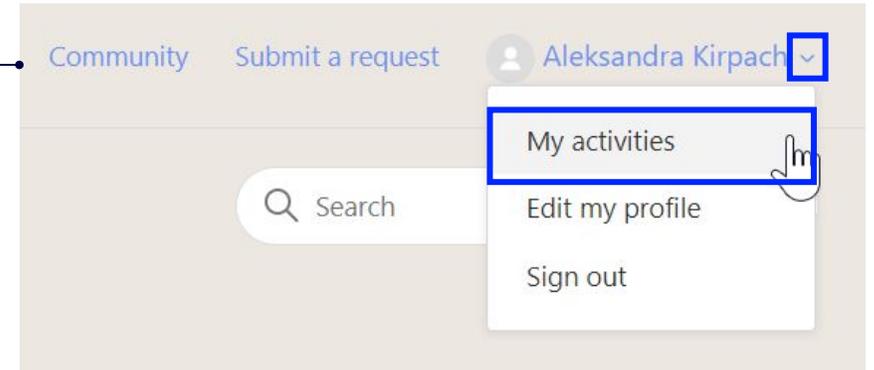
- E-Mail Adresse:** A text input field.
- Betreff:** A text input field.
- Beschreibung:** A rich text editor with a toolbar containing icons for bold (T), italic (B), underline (I), bulleted list, numbered list, link, unlink, and insert link.
- Typ:** A dropdown menu with a '-' symbol.
- Anfragetyp:** A dropdown menu with a '-' symbol.
- Priorität (optional):** A dropdown menu with a '-' symbol.
- Anfragepriorität:** A dropdown menu with a '-' symbol.
- Anhänge (optional):** A section with a button labeled 'Datei hinzufügen' and the text 'oder Dateien hier ablegen'.
- Einreichen:** A dark green button at the bottom of the form.

Below the description field, there is a note: 'Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.'

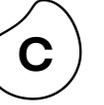
Aktivitäten im Support Portal verfolgen



- 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.



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:

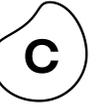
- Kunden-/Firmenname
- Ansprechpartner
- Nummer Ihrer Version und Komponente
- Detaillierte Beschreibung der Anfrage (was haben Sie gemacht, als dieser Fehler entstanden ist? Gibt es Besonderheiten?)

The screenshot shows the 'Anfrage einreichen' (Submit Request) form in the Symbio support portal. The form is titled 'Anfrage einreichen' and is part of the 'Symbio Symbioworld Support' interface. It includes the following fields and elements:

- 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 (B), underline (I), bulleted list, numbered list, link, unlink, and insert image.
- Typ:** A dropdown menu for selecting the request type.
- Anfragetyp:** A dropdown menu for selecting the request type.
- Priorität (optional):** A dropdown menu for selecting the priority of the request.
- Anfragepriorität:** A dropdown menu for selecting the request priority.
- Anhänge (optional):** A section for attaching files, with a button labeled 'Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen'.
- Einreichen:** A dark green button at the bottom to submit the request.

Below the description field, there is a note: 'Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.'

Anhänge / Anlagen hinzufügen



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**, die die Anfragen im Namen aller Kollegen koordiniert und überwacht. Dies verbessert die Übersichtlichkeit.

Symbio Symbioworld Support

Symbioworld Support > Anfrage einreichen

Anfrage einreichen

E-Mail Adresse

Betreff

Beschreibung

T B / [List Icon] [List Icon] [Image Icon] [Link Icon] [Bold Icon]

Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.

Typ

Anfragetyp

Priorität (optional)

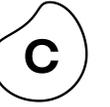
Anfragepriorität

Anhänge (optional)

[Datei hinzufügen](#) oder Dateien hier ablegen

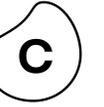
Einreichen

Prioritäten vergeben



Priorität	Bedeutung
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.

Hilfreiche Hinweise



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/hocher Priorität, die alle Umgebungen 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 finden sich in der Quality Requirements Liste auf der rechten Seite.

- **New:** neu aufgenommen
- **Approved:** akzeptiert
- **Committed:** Teil des aktuellen Sprints
- **Done:** erledigt
- **Removed:** gelöscht

ID	Zendesk Ticket No. (#)	State	Title
68	ZD #929, #2888, #998, #2190	New	Graphic layout unattractive
13461	ZD #1951	New	Filtering: Process Dependencies: Stereotypes not listed for connected items
18177	ZD #2294	New	Grammar/German: Hyphenation wrong in word 'Unfallereignis' -> 'Unfal-lerereignis'
18264	ZD #2309, #3299	New	Overview Page: Missing navigation header bar if embedded page is re-selected
22281	ZD #2715, #3424	Approved	Detail Content Repository task: 'Occurs in' missing in Detail Content"
23142	ZD #2788, #3366	Approved	Main process: Swimlane uses global accountable organisation

Kundenzufriedenheits-Befragung

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 produkt-relevante Themen setzen Sie sich bitte mit Ihrem Kundenbetreuer in Verbindung, um Ihre Anforderungen zu besprechen.

Wie würden Sie den erhaltenen Support bewerten?

 Gut, ich bin zufrieden.

 Schlecht, ich bin unzufrieden.

Fügen Sie einen Kommentar über die Supportqualität hinzu (optional):

Aktualisieren