

# Anwenderhandbuch

## Nutzung des N+P-Serviceportals



# Einführung

Unser Ziel ist es, Ihnen jederzeit einen zuverlässigen und effizienten Support zu bieten. Um die Kommunikation und Bearbeitung Ihrer Anfragen weiter zu verbessern, nutzen wir ein zentrales Serviceportal.

Auf den folgenden Seiten zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihr Anliegen schnell und strukturiert erfassen und an unser Serviceteam übermitteln können.

Für die Erfassung und Bearbeitung von Serviceanliegen – z. B. Störungsmeldungen, Serviceanfragen, Änderungswünsche oder allgemeine Supportthemen – stellen wir Ihnen ein komfortables Tool zur Verfügung. Im Serviceportal können Sie Ihre Tickets jederzeit einsehen, den Bearbeitungsstatus verfolgen und neue Anliegen anlegen.

Diese Anleitung führt Sie Schritt für Schritt durch die Ticketerstellung im Serviceportal.

## Inhalt

<b>1</b>	<b>ANMELDUNG</b> .....	<b>3</b>
1.1	Voraussetzung .....	3
1.2	Login.....	3
1.3	Kennwort zurücksetzen .....	4
<b>2</b>	<b>ALLGEMEINE INFORMATIONEN</b> .....	<b>5</b>
2.1	Aufbau .....	5
2.2	Benutzerinformationen und -Einstellungen .....	6
2.3	Navigation .....	7
2.4	Arbeitsbereich.....	8
	2.4.1 Home.....	8
	2.4.2 Tickets.....	8
<b>3</b>	<b>TICKET ERSTELLEN</b> .....	<b>11</b>

# 1 ANMELDUNG

## 1.1 Voraussetzung

Für die Nutzung des N+P-Serviceportals und unserer Support-Leistungen, benötigen Kunden ein persönliches Benutzerkonto.

Um ein entsprechendes Konto zu beantragen, wenden Sie sich an unseren Support per [E-Mail](#).

## 1.2 Login

Melden Sie sich auf der [Login-Seite](#) des Serviceportals mit Ihren Zugangsdaten an.

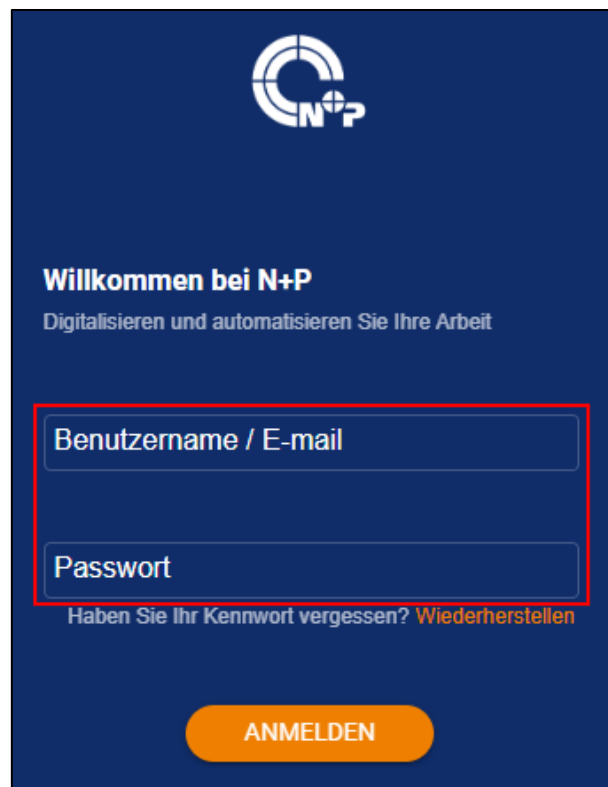


Abbildung 1 Login-Daten

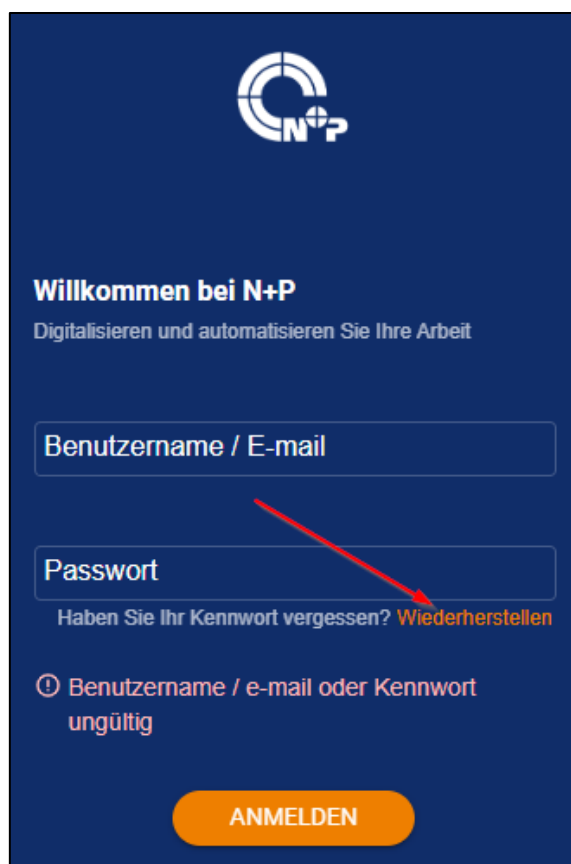
Nach der erfolgreichen Anmeldung werden Sie zum Self Service Portal (der Kundenbereich des Serviceportals) weitergeleitet.

Die Zugangsdaten des persönlichen Benutzerkontos bestehen aus einer **einzigartigen E-Mail-Adresse** und einem **selbstgewählten Passwort**.

### 1.3 Kennwort zurücksetzen

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben oder ein Fehler bei der Anmeldung ist aufgetreten, versuchen Sie zuerst Ihr Passwort zurückzusetzen.

Klicken Sie hierzu auf der Login-Seite unterhalb der Eingabe der Zugangsdaten den Link „[Wiederherstellen](#)“.



The screenshot shows the N+P login interface on a dark blue background. At the top center is the N+P logo. Below it, the text reads "Willkommen bei N+P" and "Digitalisieren und automatisieren Sie Ihre Arbeit". There are two input fields: "Benutzername / E-mail" and "Passwort". Below the password field, there is a link "Haben Sie Ihr Kennwort vergessen? [Wiederherstellen](#)". A red arrow points from this link to the "Wiederherstellen" text. Below the input fields, there is a message: "ⓘ Benutzername / e-mail oder Kennwort ungültig". At the bottom center is an orange button labeled "ANMELDEN".

Abbildung 2 Passwort zurücksetzen

Folgen Sie den nachfolgenden Anweisungen.

Sollten Sie anschließend weiterhin Störungen beim Login erfahren, wenden Sie sich telefonisch (s. [Ansprechpartner](#)) oder per [E-Mail](#) an unseren Support.

## 2 ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Die Startseite des Serviceportals ist das so genannte Self Service Portal (SSP). Das SSP gilt als Anlaufstelle für alle Kundenanliegen wie das Melden von Störungen, die Anfrage von Services oder Service-Informationen aber auch als Nachschlagewerk (Knowledge Base) und Ankündigungen.

### 2.1 Aufbau

Die Benutzeroberfläche ist in verschiedene Bereiche unterteilt:

1. Persönliche Benutzerinformationen und -Einstellungen
2. Navigation
3. Arbeitsbereich

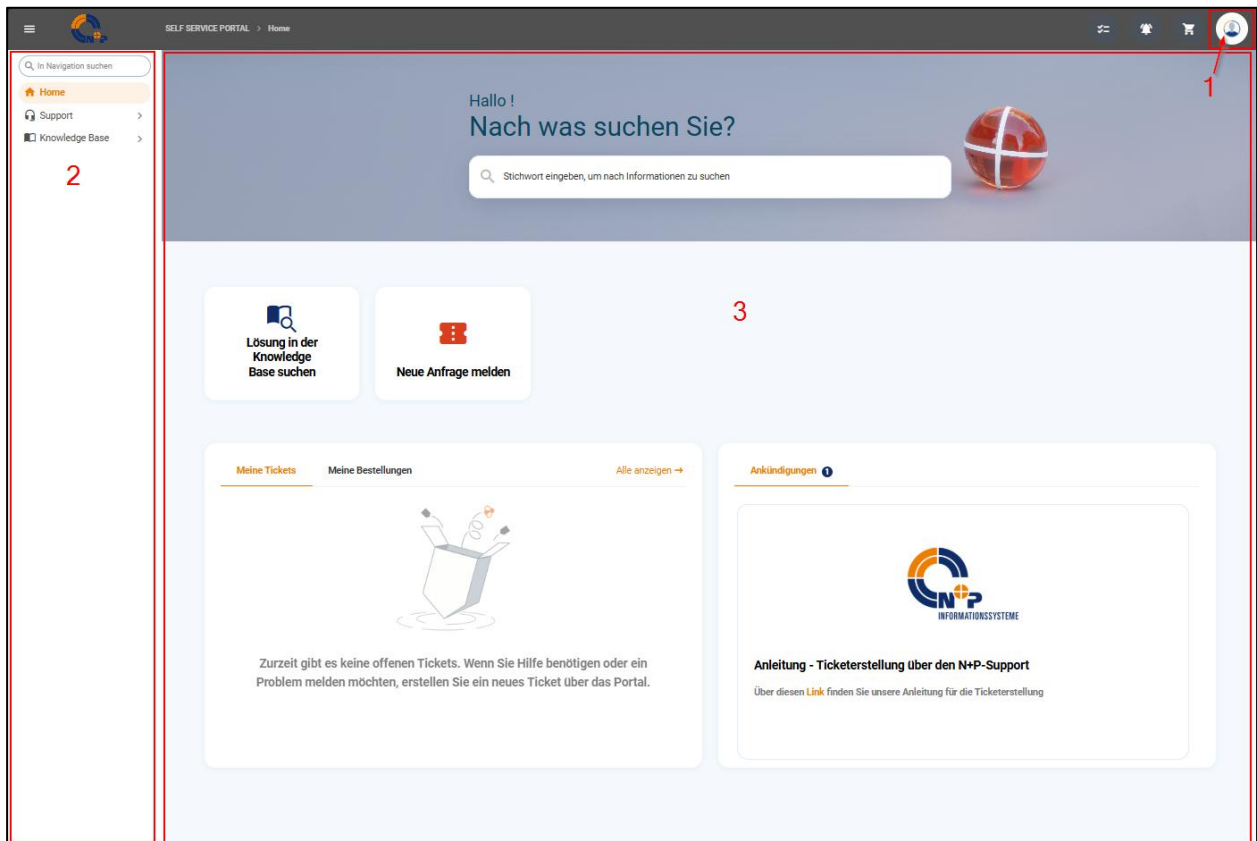


Abbildung 3 Aufteilung Benutzeroberfläche N+P-Serviceportal

## 2.2 Benutzerinformationen und -Einstellungen

Mit dem Klick auf das Profil (obere rechte Ecke), haben Sie die Möglichkeit persönliche Einstellungen an bspw. der Darstellung des Serviceportals vorzunehmen oder Ihre eigenen Benutzerinformationen einzusehen.

Folgende Punkte können Sie auswählen:

- [Profil konfigurieren](#)
- [Sprache einstellen \(Deutsch, Englisch\)](#)
- [Design ändern](#)
- Farbkontrast verstärken
- Offizielle Herstellerdokumentation zum SSP
- Nützliche Tastaturkürzel
- Abmelden

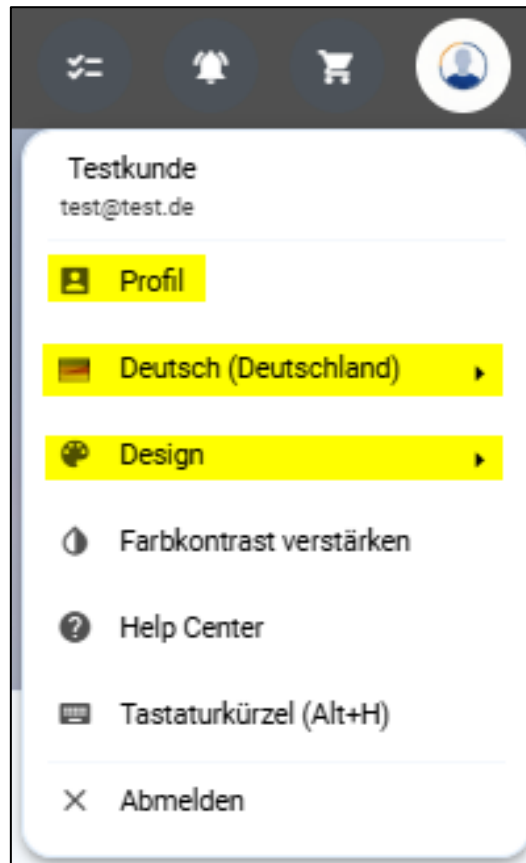


Abbildung 4 Profilkonfiguration

### Profil

Im Profil werden alle hinterlegten Benutzerdaten angezeigt zu Ihrer Person.

Die Stammdaten können nicht persönlich bearbeitet werden. Wenden Sie sich bei Diskrepanzen an unseren Support.

### Vertretung:

Legen Sie eine verantwortliche Person fest, welche stellvertretend Zugriff auf Ihre Anfragen erhält. Diese Einstellung kann dauerhaft oder nur für einen bestimmten Zeitraum festgelegt werden.

### Arbeitszeit an Werktagen:

Legen Sie Ihre gängigen Arbeitszeiten fest. Diese Einstellung hat für Kunden i. d. R. keine Relevanz, kann jedoch in der Kommunikation verwendet werden.

### Push Notifications-Einstellungen:

Legen Sie fest, wann Sie Push-Benachrichtigungen über den Browser vom Serviceportal erhalten. Voraussetzung ist, dass die Webseite (Serviceportal) alle nötigen Berechtigungen hat:

Bsp. Edge

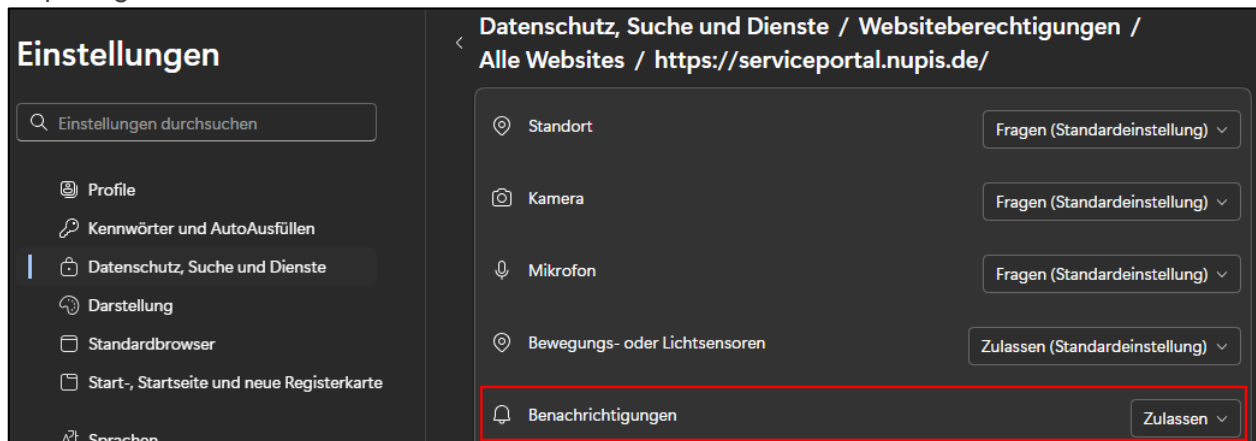


Abbildung 5 Webseitenberechtigungen Push-Benachrichtigungen

### Standardsichtbarkeit Tickets:

Legen Sie fest, welche Sichtbarkeit neu eröffnete Tickets standardmäßig in Ihrem Unternehmen hat. Dies gilt für eröffnete Tickets per E-Mail und Serviceportal.

Die unternehmensweite Ticketsichtbarkeit ermöglicht allen Benutzern der gleichen Organisationseinheit (Firma) betroffene Tickets einzusehen – jedoch nicht zu bearbeiten ebenso hinzufügen von Journal-Einträgen.

Damit andere Benutzer an Ihren eigenen Tickets Journal-Einträge hinzufügen dürfen, müssen diese als „betroffene Benutzer“ explizit hinterlegt sein.

## 2.3 Navigation

Die Navigation ermöglicht Ihnen zwischen den verschiedenen Ansichten des Serviceportals umzuschalten.

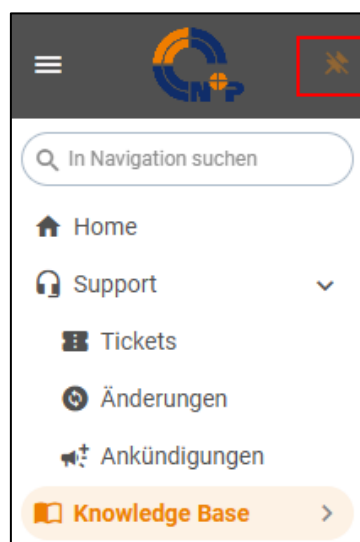


Abbildung 6 Navigation SSP

Wenn präferiert, kann über die Pinnadel die Navigation dauerhaft fixiert werden

## 2.4 Arbeitsbereich

Im Arbeitsbereich werden die in der Navigation ausgewählten Inhalte angezeigt.

### 2.4.1 Home

Der Punkt „Home“ stellt den Einstiegspunkt für jeden Benutzer dar und zeigt im Überblick alle aktuell relevanten Themen wie Ticket, Änderungen oder Ankündigungen.

Neben dem Überblick verschiedener Themen finden Sie Shortcuts, um Anfragen zu melden oder Wissensartikel zu suchen.

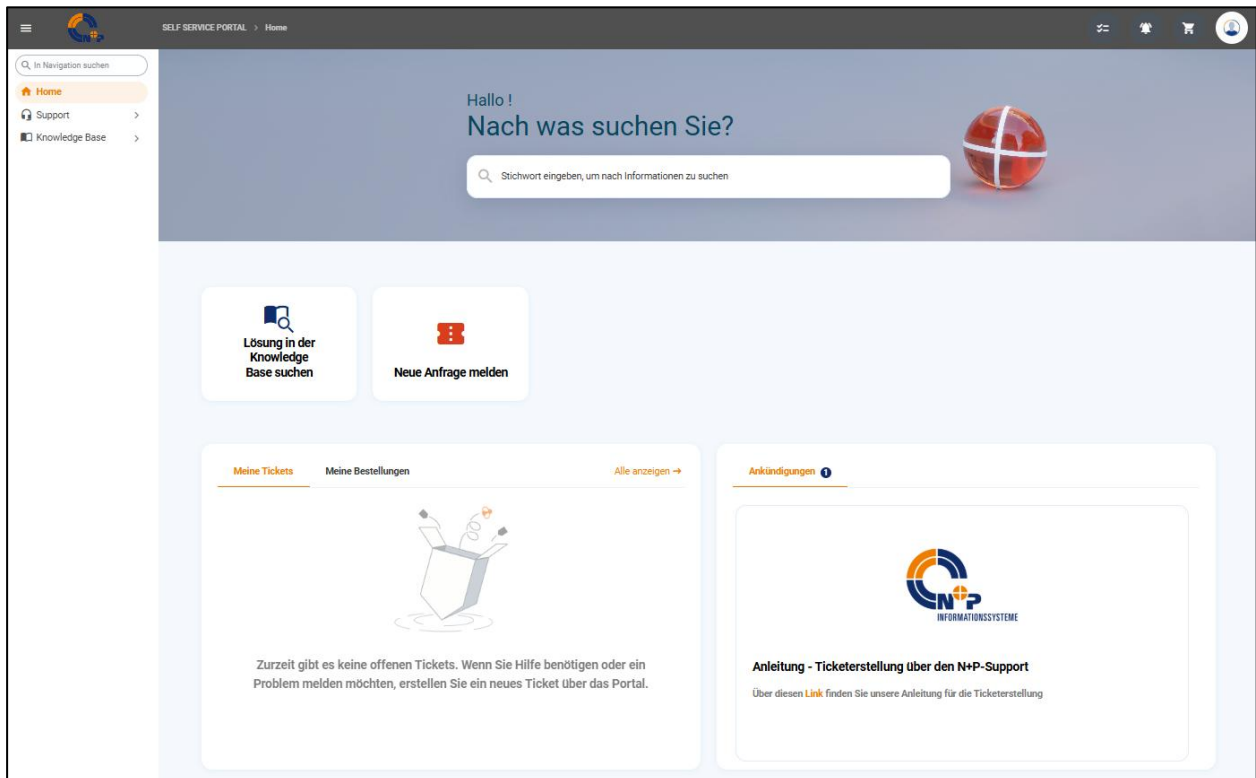


Abbildung 7 Arbeitsbereich Home

### 2.4.2 Meine Tickets

Unter „Meine Tickets“ können Sie alle Vorgänge nachverfolgen:

- , die Sie erstellt haben
- , wo Sie als „betroffener Benutzer“ hinterlegt sind
- , die unternehmensweit sichtbar sind

Unter „Tickets“ finden Sie Tickets (nicht klassifizierte Anfragen), Störungen und Serviceanfragen.

Die Ticket-Liste stellt die wichtigsten Attribute auf einen Blick bereit, wie Ticket-ID, Typ und Status. Klicken Sie für mehr Details auf den entsprechenden Vorgang: es öffnet sich rechts die dazugehörige Schnellansicht.

Typ	Status	Ticket-ID	Priorität	Anfrager	unternehmensweit sichtbar	Datum der letzten Änderung	letzter Journaleintrag
Störung	Geschlossen	NPT014850	1 - Niedrig	Testkunde	Ja	11. März 2026	11. März 2026
Störung	Geschlossen	NPT014190	1 - Niedrig	Testkunde	Nein	23. Feb. 2026	11. März 2026
Störung	Geschlossen	NPT014187	1 - Niedrig	Testkunde	Nein	23. Feb. 2026	11. März 2026
Störung	Geschlossen	NPT014184	1 - Niedrig	Testkunde	Ja	23. Feb. 2026	11. März 2026
Störung	Geschlossen	NPT014181	1 - Niedrig	Testkunde	Nein	23. Feb. 2026	11. März 2026
Serviceanfrage	Geschlossen	NPT011115	2 - Mittel	Testkunde	Nein	5. Feb. 2026	19. Feb. 2026
Störung	Geschlossen	NPT000291	3 - Hoch	Testkunde	Nein	23. Dez. 2025	2. Jan. 2026

Abbildung 8 Ticket-Liste

## Filtern & Sortieren

In der Ticket-Liste haben Sie die Möglichkeit vorhandene Elemente nach einem ausgewählten Attribut (bspw. Ticket-ID) zu sortieren (auf-/absteigend) sowie per Stichwort oder vordefinierten Kriterien zu Filtern.

Typ	Status	Ticket-ID	Priorität	Anfrager	unternehmensweit sichtbar	Datum der letzten Änderung	letzter Journaleintrag
Störung	Geschlossen	NPT014850	1 - Niedrig	Testkunde	Ja	11. März 2026	11. März 2026
Störung	Geschlossen	NPT014190	1 - Niedrig	Testkunde	Nein	23. Feb. 2026	11. März 2026
Störung	Geschlossen	NPT014187	1 - Niedrig	Testkunde	Nein	23. Feb. 2026	11. März 2026
Störung	Geschlossen	NPT014184	1 - Niedrig	Testkunde	Ja	23. Feb. 2026	11. März 2026
Störung	Geschlossen	NPT014181	1 - Niedrig	Testkunde	Nein	23. Feb. 2026	11. März 2026
Serviceanfrage	Geschlossen	NPT011115	2 - Mittel	Testkunde	Nein	5. Feb. 2026	19. Feb. 2026
Störung	Geschlossen	NPT000291	3 - Hoch	Testkunde	Nein	23. Dez. 2025	2. Jan. 2026

Abbildung 9 Filtern &amp; Sortieren

Mit Stern markierte Filter werden bequem an die obere Leiste gepinnt, um einen schnelleren Zugang zu ermöglichen.

## Schnellansicht

Durch Klick auf ein Ticket werden Ihnen alle wesentlichen Details in der Schnellansicht angezeigt. Über das Journal (unterer Rand) können Sie zusätzliche Informationen hinterlegen bzw. mit dem Support kommunizieren.

The screenshot displays the 'SELF SERVICE PORTAL' interface. On the left, there is a navigation menu with options like 'Home', 'Support', 'Tickets', 'Änderungen', 'Ankündigungen', and 'Knowledge Base'. The main area shows a list of tickets with columns for 'Typ', 'Status', 'Ticket-ID', 'Priorität', and 'Anfrager'. A red arrow points to the 'Test Ticket' (Ticket-ID: NPT030792, Status: Neu, Priorität: 2 - Mittel). To the right, a detailed view of this ticket is shown, including fields for 'Anfrage' (Testkunde), 'Status' (Neu), 'BESCHREIBUNG' (TEST), and 'DETAILS' (Verantwortlicher, Dringlichkeit, Kategorie, Gemeldet über, Erstellt).

Abbildung 10 Schnellansicht

Um einen neuen Journal-Eintrag zu erstellen, klicken Sie lediglich in das untere Textfeld. Ein Eintrag besteht aus dem Kommentar und Anhängen (optional). Der Kommentar kann aus formatiertem Text sowie Medien (Bilder, Videos, ...) etc. bestehen.

Anhänge (Klick auf Büroklammer) dürfen max. 20 MB groß sein. Versuchen Sie ggf. größere Inhalte in einen Archivordner zu komprimieren.

The screenshot shows the 'Journal-Eintrag' form. It features a large text input field with the placeholder text 'Kommentar hinzufügen.'. Below the input field is a rich text editor toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), link, image, video, and refresh. A red box highlights the toolbar and the 'HINZUFÜGEN' button. A red arrow points to the 'HINZUFÜGEN' button.

Abbildung 11 Journal-Eintrag

**Achtung: bitte keine sensiblen Daten teilen!**

**Achtung: das Journal kann nach Abschluss des Tickets (Status „Geschlossen“) nicht mehr verwendet werden**

### 3 TICKET ERSTELLEN

Zum Melden einer neuen Anfrage (Ticket) können Sie entweder über „Home“ den Shortcut „Neue Anfrage melden“ nutzen oder unter „Support > Tickets“ auf „+ Ticket hinzufügen“ klicken

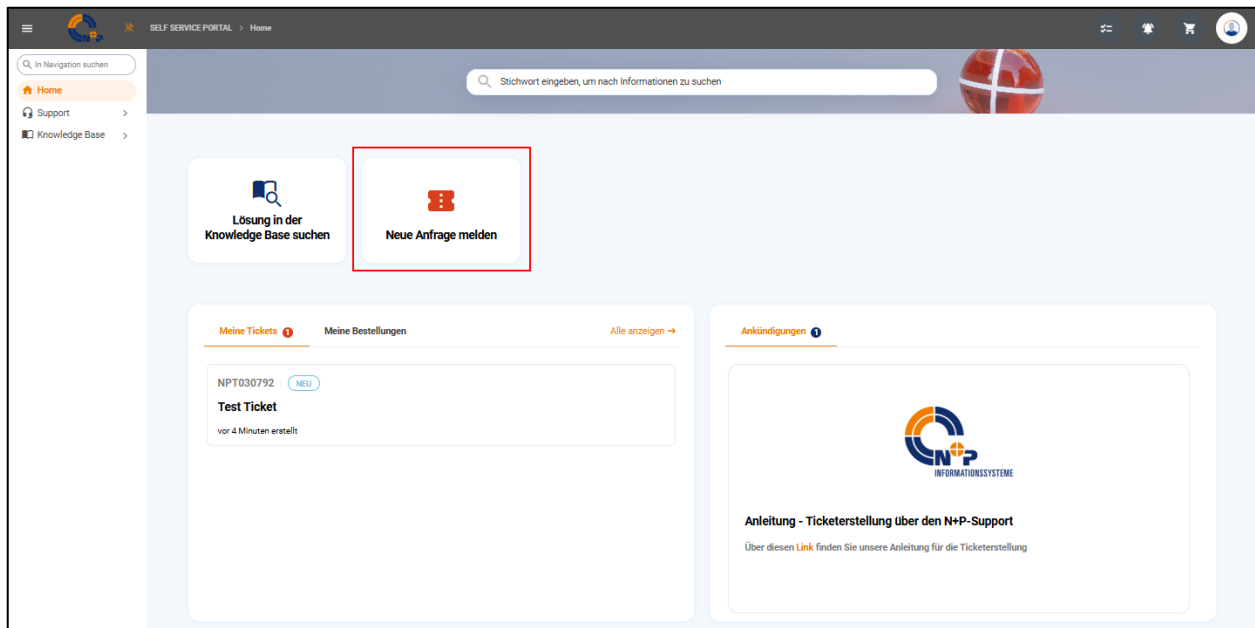


Abbildung 13 Homepage „Neue Anfrage melden“

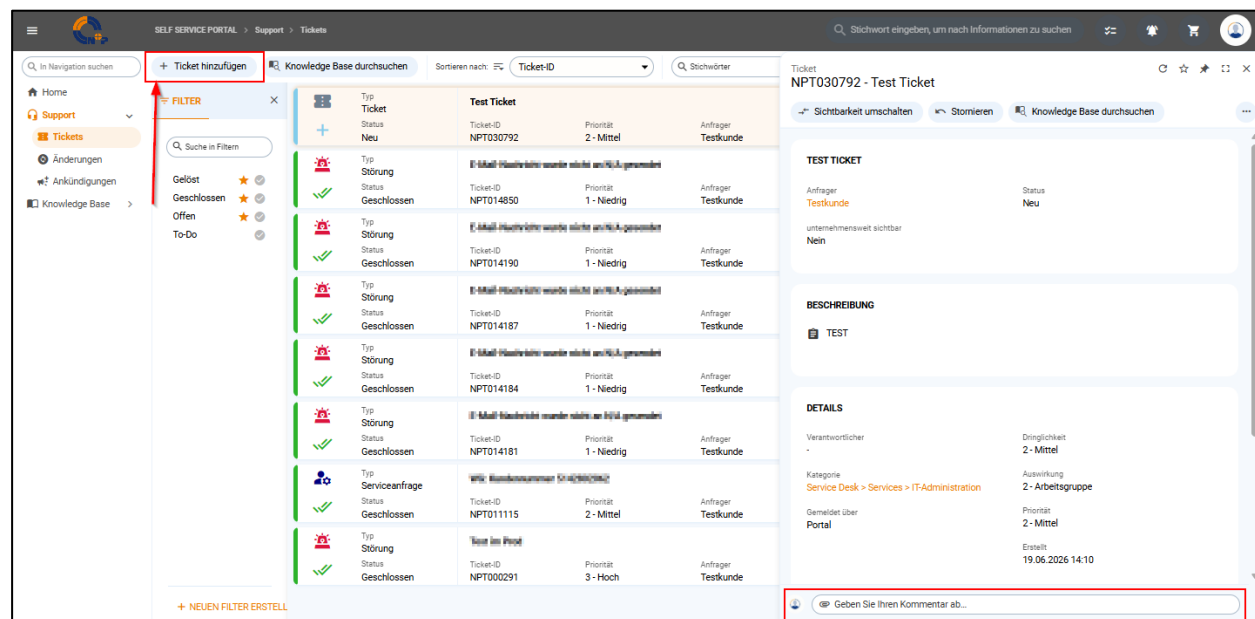


Abbildung 12 Tickets "+ Ticket hinzufügen"

Ticket
Neu
Speichern & Schließen

**Zusammenfassung**

Pflichtfeld

**Kategorie**

Pflichtfeld

**Anfrager**

**Betroffene Benutzer**

**CC E-Mails**

E-Mails müssen mit ";" getrennt werden.

**Dringlichkeit**

2 - Mittel

Dringlichkeit ist ein Maß dafür, wie schnell eine Störu...

**Auswirkung**

1 - Person

Der Begriff „Auswirkung“ bezeichnet die Schwere de...

unternehmensweit sichtbar

**Beschreibung**

Für eine zielorientierte Analyse benötigen wir bitte folgende Informationen:

- Eingesetztes Produkt:
- Unter welcher Version:
- Tatsächliches Verhalten:
- Erwartetes Verhalten:
- Aufruf im System unter: http://
- Vorgehen zur Nachstellbarkeit (inkl. Screenshots):
  - 1.
  - 2.
  - 2.

Es dürfen keine sensiblen Daten hochgeladen werden.

Es gibt Einschränkungen für das Hochladen von Dateien: **Max. Dateigröße** - 20 MB

Sortieren nach: Name
Ausgewähltes herunterladen
Alles herunterladen

HIER ABLEGEN

**Zusammenfassung** Pflichtfeld
< >

Abbildung 144 Ticketformular

Abbildung 14 zeigt das Formular zum Melden einer neuen Anfrage.

### Erläuterung der Eingabefelder:

- Zusammenfassung: Betreff Ihres Anliegens
- Kategorie: thematische Einordnung Ihres Anliegens
- Betroffene Benutzer: Personen Ihrer Organisationseinheit (Firma), die von dieser Anfrage abhängig sind
- CC E-Mails: relevante aber nicht im System hinterlegte E-Mail-Adressen (von Personen)
- Dringlichkeit: wie schnell ein Ticket behandelt werden sollte
- Auswirkung: wie schwer ein Ticket die Geschäfts- oder IT-Prozesse beeinflusst
- Unternehmensweit sichtbar: Ticketsichtbarkeit für alle Benutzer der eigenen Organisationseinheit (Firma; wird durch Standardeinstellung am Profil vorbelegt, s. 2.2; kann nachträglich individuell geändert werden)
- Beschreibung: Erläuterung Ihres Anliegens
- Anhang: Datei-Upload (ergänzt Beschreibung)

### Beschreibung

In diesem Feld erfassen Sie alle Informationen, die wir für die Bearbeitung Ihrer Anfrage benötigen. Bitte geben Sie an, um welches Produkt es sich handelt und welche Version Sie verwenden (z. B. APplus Version 9).

Beschreiben Sie, was aktuell passiert, wenn Sie die betreffende Aktion ausführen und das Problem auftritt. Ergänzen Sie außerdem, welches Verhalten Sie erwarten (z. B. ob sich statt eines Dialogs eine Fehlermeldung öffnet).

Je genauer Sie das Problem, die Fehlermeldung oder Ihre Anforderung beschreiben, desto schneller und gezielter können wir Ihr Anliegen bearbeiten.

Achtung: beachten Sie, dass Bilder in der Beschreibung prinzipiell möglich sind, jedoch aus Performance-Gründen eine Obergrenze der gesamten Dateigrößen festgelegt ist. Sollten Bilder im Text über die festgelegte Grenze kommen, wird eine entsprechende Fehlermeldung angezeigt.

### Dateianhänge

Die Upload-Funktion unterstützt die Bearbeitung Ihrer Anfrage und ergänzt Ihre Beschreibung der Störung bzw. Anforderung. Fügen Sie über „**HIER ABLEGEN**“ relevante Dateien hinzu, z. B. Screenshots von Fehlermeldungen, Fehlerprotokolle oder weitere Dokumente.

Achten Sie darauf, Anhänge eindeutig zu benennen. Hilfreich sind außerdem Markierungen in den Bildern, die das konkrete Problem oder die Anforderung klar hervorheben.

Achtung: bitte übermitteln Sie uns keine sensiblen Daten. Sollte dies erforderlich sein, stellen wir Ihnen eine alternative Möglichkeit für den sicheren Datenaustausch zur Verfügung.

### Abschließen der Anfrage

Zuletzt speichern Sie Ihre Anfrage über „**Speichern & Schließen**“ - das Ticket wird an uns übermittelt.

Wählen Sie das Kreuz/X (oben rechts), um die Anfrage ohne Versand zu schließen. Dabei gehen alle Eingaben verloren.

Nach dem erfolgreichen Absenden erhalten Sie eine Eingangsbestätigung inkl. der zugehörigen Ticketnummer via E-Mail.

Den aktuellen Bearbeitungsstatus können Sie jederzeit im Serviceportal einsehen. Bei Rückfragen kontaktieren wir Sie; andernfalls informieren wir Sie, sobald eine Lösung für Ihr Anliegen gefunden wurde.