

**A N L E I T U N G   A I O   K U N D E N**

**Verfasser:** Anna Konrad

**Datum:** 27.08.2014

**Version:** 03

# 1. Inhalt

<b>1.</b>	<b>Registrierung</b> .....	3
<b>2.</b>	<b>Anmelden mit Benutzername &amp; Kennwort</b> .....	4
<b>3.</b>	<b>Ticketsystem AiO</b> .....	4
3.1	Kontrolle der bereits angelegten Tickets .....	4
3.2	Neues Ticket anlegen .....	4
3.3	Einstellungen verwalten .....	5
3.3.1	Kontaktdatenänderung .....	5
3.3.2	Neuen Kontakt anlegen .....	5
3.3.3	Allgemeine Einstellungen AiO.....	6
<b>4.</b>	<b>Fernwartung starten</b> .....	8

NIGANO geht mit der Zeit und hat für seine Kunden ein Portal, genannt AiO, online gestellt, welches ermöglicht sein Anliegen noch schneller an die Techniker zu übermitteln

## Wie komme ich zum AiO?

Im Internetbrowser auf <https://support.nigano.net>, man erhält folgendes Bild:



## 1. Registrierung

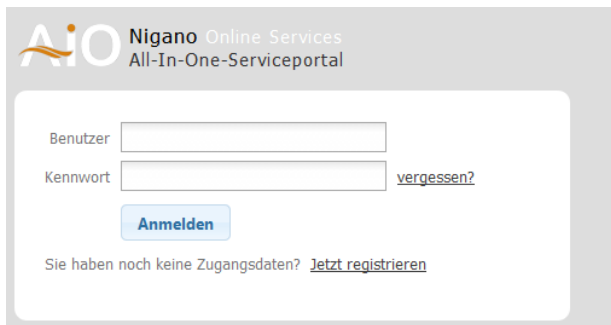
- Klickt auf *Jetzt registrieren*
- Erscheint folgendes Bild – bitte nur die **Pflichtfelder ausfüllen**:



- Zum Schluss *Registrierung absenden*
- Man bekommt dann ein E-Mail mit dem Aktivierungslink
- Anweisungen im E-Mail folgen und fertig 😊

## 2. Anmelden mit Benutzername & Kennwort

- Nur **nach** der Registrierung möglich
- Falls Zugangsdaten vergessen? -> *vergessen* klicken und man bekommt ein E-Mail mit den Zugangsdaten zugesendet



## 3. Ticketsystem AiO

Nach der Anmeldung bieten sich folgende Möglichkeiten:

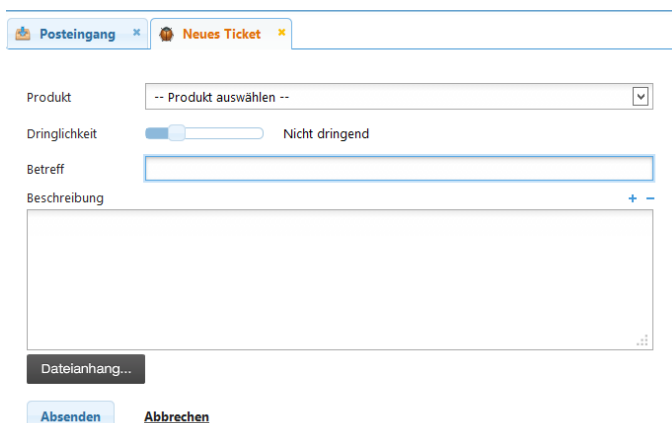
- Kontrolle der bereits angelegten Tickets
- Neues Ticket anlegen
- Kontakt ändern oder neu anlegen
- Einstellungen verwalten
- iCenter

### 3.1 Kontrolle der bereits angelegten Tickets

- Welche Tickets sind noch offen?
- Welcher Techniker hat mein/e Ticket/s übernommen?
- Klick auf Ticketnummer -> Ticket öffnet sich

### 3.2 Neues Ticket anlegen

- Im Posteingang oben rechts *Neues Ticket* wählen oder rechts unten *help – Neues Ticket*
- Neues Ticket öffnet sich und ausfüllen:
  - Produkt auswählen
  - Dringlichkeit: Cursor bewegen; *Bitte überlegt und mit gutem Gewissen auswählen*
  - Betreff: in zwei bis drei Worten Problemstellung zusammenfassen
  - Beschreibung: evtl. Anmerkungen oder Hintergrundinformationen für Techniker notieren (z.B. andere Telefonnummer)
  - Dateianhang: Falls zusätzliche Daten nötig sind (Bilder von der Fehlermeldung, Zugangsdaten, etc.)
  - Absenden



### 3.3 Einstellungen verwalten


Links unten kommt man zu folgenden Einstellungen:


#### admin

- Kontaktdatenänderung
- Neuer Kontakt
- Einstellungen

#### 3.3.1 Kontaktdatenänderung

- Bitte nur die Pflichtfelder ausfüllen:

 Posteingang ✕

 Kontaktdatenänderung ✕

**Bitte füllen Sie nachfolgende Felder aus (\* Pflichtfelder)**


Anrede *	<input style="width: 85%;" type="text" value="Frau"/>
Titel	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Vorname *	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Nachname *	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Funktion(en) *	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Telefon *	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Mobil	<input style="width: 85%;" type="text"/>
E-Mail *	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Geburtsdatum	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Bemerkung	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 85%;"></div>


Änderungen senden

Kontakt deaktivieren

Abbrechen

#### 3.3.2 Neuen Kontakt anlegen

 Posteingang ✕

 Neuer Kontakt ✕

**Bitte füllen Sie nachfolgende Felder aus (\* Pflichtfelder)**

Anrede *	<input style="width: 85%;" type="text" value="-- Auswahl --"/>
Titel	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Vorname *	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Nachname *	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Funktion(en) *	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Telefon *	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Mobil	<input style="width: 85%;" type="text"/>
E-Mail *	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Geburtsdatum	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Bemerkung	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 85%;"></div>

Kontaktdaten senden

Abbrechen

### 3.3.3 Allgemeine Einstellungen AiO

Diese Einstellungen betreffen **REIN** das Portal und die Darstellung in Ihrem Internetbrowser


#### PORTAL

##### Anmeldung

Direktlinks in E-Mails aktivieren (keine Eingabe der Zugangsdaten erforderlich)

 [Login zu den Favoriten hinzufügen](#)

 (Anna\_Banana)

 [Kennwort ändern](#)

##### Darstellung

Waterfall (hellblau) 

##### Startseite

Diese Seite wird beim Programmstart automatisch geöffnet

Posteingang 

##### Folgeseiten

Die ausgewählten Seiten werden beim Programmstart automatisch mitgeladen (Register)

iCenter   
 Neues Ticket  
 Posteingang  
 Historie 


#### TICKETSYSTEM

##### Standard-Produkt bei der Ticketerstellung

Folgendes Produkt wird bei der Erstellung eines neuen Tickets vorgeschlagen

-- Produkt auswählen -- 

##### Erledigte Tickets

Erledigte Tickets nach 10 Tagen  ausblenden

##### Posteingang

Anzahl Tickets: **20**



##### Sortierung der Tickets (Posteingang)

Datum der lzt. Ticket-Aktion  Ticket-Erstellungsdatum

##### Sortierung der Aktionen (Ticket)

Aufsteigend (neuester Eintrag unten)  Absteigend (neuester Eintrag oben)

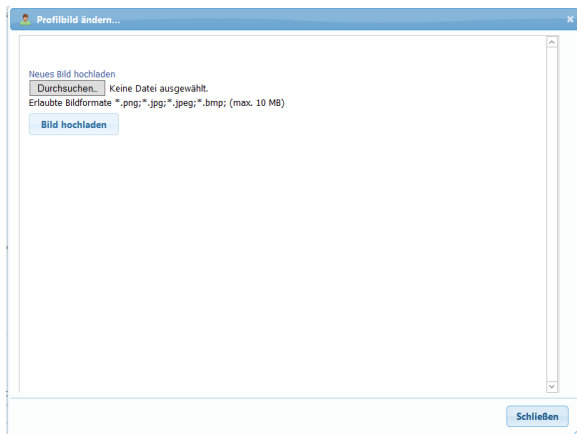
## Profilbild einstellen

Rechts im Bild bei den Einstellungen auf *Profilbild ändern* gehen (siehe Bild)



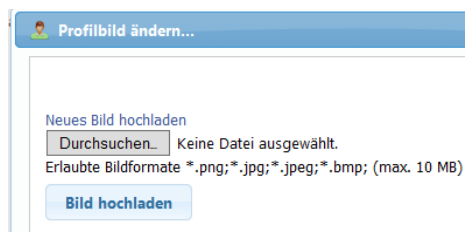
[Profilbild ändern...](#)

Es öffnet sich ein neues Fenster:



Nun ist folgendes zu tun:

- *Durchsuchen* wählen



- Öffnet sich ein neues Fenster und gewünschtes Bild auswählen
- *Bild hochladen* klicken
- *Bild speichern* wählen



- *Schließen* – und man kann sein Profilbild bewundern 😊

Profilbild kann bewundert werden 😊

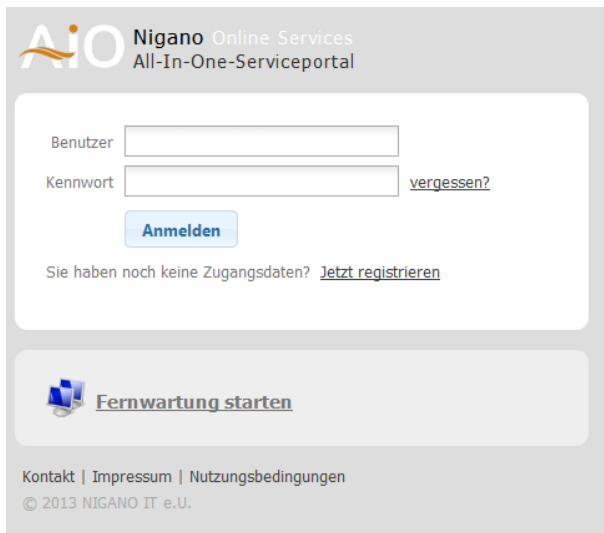


[Profilbild ändern...](#)

## 4. Fernwartung starten

Fernwartung kann über zwei Arten gestartet werden (siehe Bilder)

### 1. Über Eingabe im Browser <https://support.nigano.net>



The screenshot shows the Nigano Online Services All-In-One-Serviceportal. It features a login form with fields for 'Benutzer' (username) and 'Kennwort' (password), a 'vergessen?' link, and an 'Anmelden' button. Below the form is a link to 'Jetzt registrieren' for users without login data. At the bottom, there is a 'Fernwartung starten' button with a computer icon, and footer text including 'Kontakt | Impressum | Nutzungsbedingungen' and '© 2013 NIGANO IT e.U.'.

### 2. Über eingeloggt im Ticketsystem (rechts unten im Bildschirm)

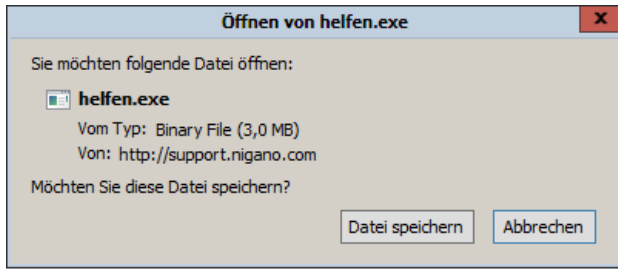
#### help

- Neues Ticket
- Posteingang
- Ticket-Historie
- Fernwartung

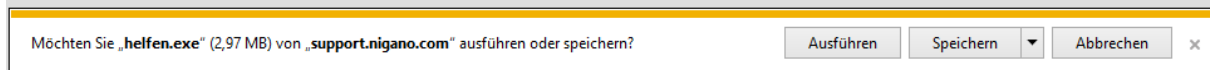
- Öffnet die NIGANO Fernwartung (siehe Bilder):



**Darstellung Firefox:**



**Darstellung Internet Explorer (unterhalb im Bildschirm):**



## 5. iCenter

### info

► iCenter

Das iCenter findet sich unten im Bildschirm, zwischen dem admin und help Bereich.

Gegliedert in Software, Handbücher & Anleitungen, Online-Hilfe und Vertriebsinformationen.

Wir werden in Zukunft im iCenter kleine Hilfestellungen hochladen, die unsere Kunden selber lösen können. Dies soll aber nicht heißen, dass wir nicht gerne für unsere Kunden da sind – sondern eine schnellere Lösung und man muss nicht immer zahlen.