

HOW-TO-GUIDE

So nutzen Sie das Kundenportal [my.corporateplanning](https://my.corporateplanning.com)

Inhaltsverzeichnis

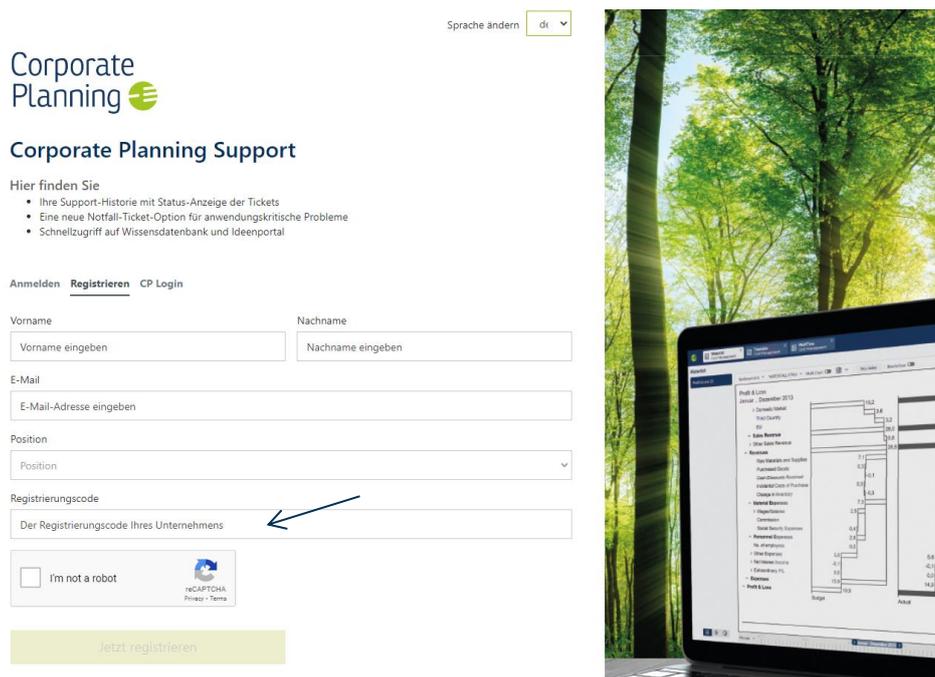
1.	Kundenregistrierung.....	1
1.1	Wie richte ich meinen Zugang ein?	1
1.2	Kennwort ändern	2
1.3	Kennwort vergessen?	2
2.	Der Ticketprozess.....	3
2.1	Ticket-Typen	3
2.1.1	Notfall melden	4
2.1.2	Ticket öffnen	5
2.2	Ticketverlauf.....	6
2.2.1	Kommentar/Rückfrage	6
2.2.2	Wie erkenne ich, dass eine Aktion oder Information von mir benötigt wird?	6
2.2.3	Lösungsvorschlag	8
2.2.4	Ablehnen des Lösungsvorschlags	8
2.2.5	Annehmen des Lösungsvorschlags	8
2.3	Ticketübersicht.....	8
2.4	Tickets individuell filtern	9
2.4.1	Beispiele für individuelle Filter.....	10
3.	Wie läuft eine Ticketbearbeitung ab?	11
4.	Mein Team / Teammitglieder einladen und verwalten	11
4.1	Sie als Admin haben eine Person eingeladen:	11
4.2	Sie haben den Registrierungs-Code weitergeleitet:	14

1. Kundenregistrierung

1.1 Wie richte ich meinen Zugang ein?

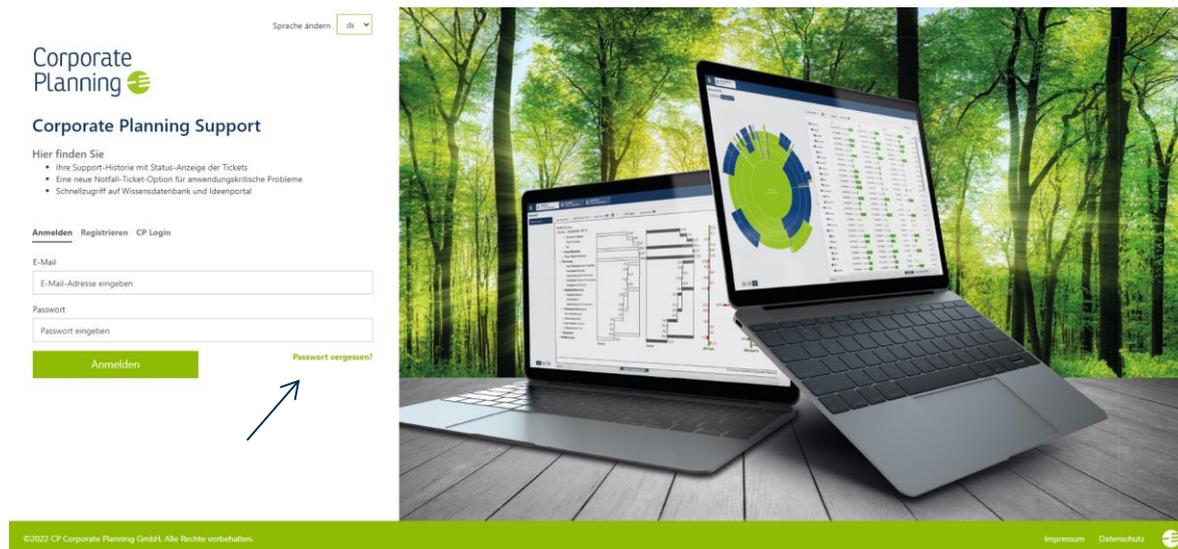
Es gibt mehrere Wege, um sich zu registrieren:

- Ich registriere mich selbst: Sie erhalten einen Registrierungscode von Ihrem Customer Manager (meistens der Admin in Ihrem Unternehmen) und geben diesen zur Authentifizierung im Portal ein.



Sobald das Konto vom Customer Manager genehmigt worden ist (mehr dazu im Kapitel 5: Mein Team / Teammitglieder einladen und verwalten), erhalten Sie eine E-Mail-Einladung mit einer Beschreibung, mit deren Hilfe Sie in wenigen Minuten Ihren persönlichen Zugang zu my.corporateplanning einrichten können. Bitte nutzen Sie für die erste Registrierung die Funktion ‚Passwort vergessen‘ und vergeben Sie ein neues Passwort. **Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.**

- Ihr Kundenmanager hat Sie eingeladen: Sie erhalten eine E-Mail-Einladung mit einzelnen Schritten, über die Sie in wenigen Minuten Ihren persönlichen Zugang zu my.corporateplanning einrichten können. Bitte nutzen Sie für die erste Registrierung die Funktion ‚Passwort vergessen‘ und vergeben ein neues Passwort. **Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.**
- Sie haben initial schon ein Konto bekommen: Bitte nutzen Sie für die erste Registrierung auf [my.corporateplanning](https://my.corporateplanning.com) die Funktion ‚Passwort vergessen‘ und vergeben ein neues Passwort. **Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.**



1.2 Kennwort ändern

Ändern Sie Ihr Passwort unter Profil.

Profil

Persönliche Daten

Vor- und Nachname	Frank N. Further
Unternehmen	Demo GmbH & Co. KG
Position	ERP Projektleiter
Adress	Auf dem Immel 8, 54552 Weilerbach
Telefon (geschäftlich)	

Zugangsdaten [Passwort ändern](#)

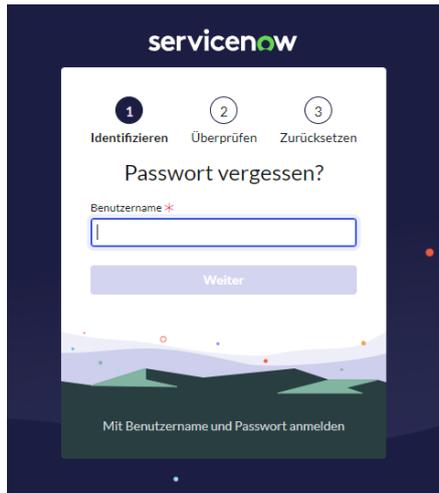
E-Mail (Benutzername)	frank.n.further@rockyhorror.de	Passwort	*****
Registrierungscode	DEMODEMO		

Vergeben Sie nun ein neues Passwort. Sie können sich mit Ihrem neuen Passwort dann in my.corporateplanning anmelden.

Tipp: Verwenden Sie ein ausreichend starkes Passwort. Das schützt Sie und Ihre Daten.

1.3 Kennwort vergessen?

Klicken Sie auf ‚Passwort vergessen?‘, dann erscheint folgende Seite:



Folgen Sie den Anweisungen. **Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.** Sie erhalten daraufhin eine E-Mail an die im zweiten Schritt eingegebene E-Mail-Adresse.

2. Der Ticketprozess

2.1 Ticket-Typen

Wählen Sie aus zwei verschiedenen Ticket-Typen:

- **Notfall-Ticket:** Ein schwerwiegender Anwendungsfehler ist aufgetreten oder es liegt ein Problem der Datenintegrität vor. Die Geschäftsprozesse wurden angehalten. Sie sind nicht in der Lage, die Produkte im Produktivsystem zu nutzen und eine temporäre Übergangslösung ("Workaround") ist nicht verfügbar.
- **Ticket anlegen:** Sie haben Fragen zu einem bestimmten Thema oder ein Problem? Dann nutzen Sie bitte unser normales Support-Ticket.



2.1.1 Notfall melden

Homepage > Meine Tickets > Ticket öffnen

Notfall melden

⚠ Bitte beachten: Dieser Kanal steht ausschließlich für Notfälle bereit, wie z.B. ein Geschäftsprozess kann nicht abgewickelt werden. Für allgemeine Anfragen nutzen Sie ein Support-Ticket.

*** Erforderlich**

CP Version
Bitte auswählen

Mein Asset ist nicht auswählbar

CP-Modul
Wählen Sie das betroffene CP-Modul

*** Kurzbeschreibung**
Prägnante Zusammenfassung Ihres Anliegens

*** Business Impact** Übergeordnetes Ticket
-- Keine -- Bitte auswählen

*** Beschreibung**

↶ ↷ Absatz **B I**

Welche Daten sollte eine Anfrage enthalten?

- Die für die Bearbeitung benötigten Angaben hängen im Detail von der Art des Supportfalls ab. Um eine zügige Bearbeitung zu ermöglichen, sollten Anfragen jedoch grundsätzlich folgende Informationen enthalten:
- Problembeschreibung** oder Frage
- Eine genaue Beschreibung des Problems und der Erwartungshaltung, was stattdessen passieren sollte.

Ihre Referenz
Ihre interne Referenz-/Ticketsystem Nummer

Möchten Sie andere Personen über diesen Fall auf dem Laufenden halten?
Hinzufügen Alle entfernen

Aktionen **E-Mail**
Keine anzuzeigenden Daten.

Anhänge hinzufügen

Absenden

Erforderliche Informationen
Kurzbeschreibung **Business Impact**

Legende – das bedeuten die Felder in der Maske:

- **CP-Modul:** Betroffene Produkte / Module
- **Kurzbeschreibung:** Prägnante Zusammenfassung Ihres Anliegens
- **Business Impact:** Welchen Business Impact hat Ihr Problem? Diese Angabe hilft dem Customer-Care-Mitarbeiter, die Notfälle zu kategorisieren.
- **Übergeordnetes Ticket:** Ein bereits vorhandes Ticket dass zu diesem Problem gehört
- **Beschreibung:** Detaillierte Beschreibung der Anfrage (Orientieren Sie sich gerne an den vorgegebenen Stichworten)
- **Externe Referenz** (Optional): Falls Sie die Anfrage mit Ihrer eigenen Referenz verfolgen möchten.

Wussten Sie schon, dass wir Empfehlungen für Meldungen von Problemen haben? Klicken Sie hier:

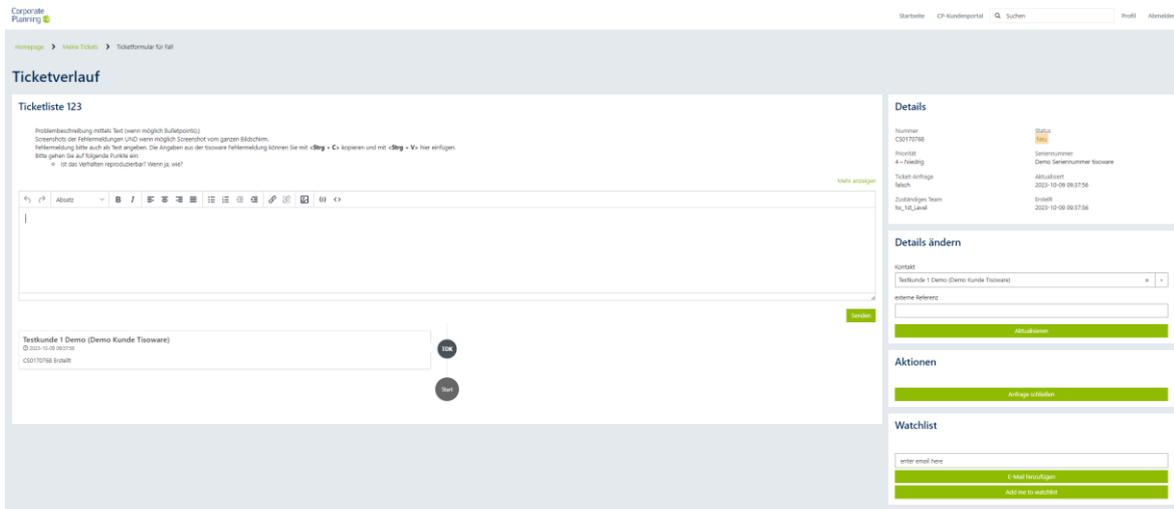
2.1.2 Ticket öffnen

Legende - das bedeuten die Felder in der Maske:

- **CP Version:** Betroffenes Produkt
- **Mein Asset ist nicht auswählbar:** Falls die aktuelle Version nicht zur Auswahl stand
- **CP-Modul:** Betroffenes Modul
- **Kurzbeschreibung:** Prägnante Zusammenfassung Ihres Anliegens
- **Priorität:** Priorität / Dringlichkeit der Anfrage
- **Übergeordnetes Ticket:** Ein bereits vorhandes Ticket dass zu diesem Problem gehört
- **Beschreibung:** Detaillierte Beschreibung der Anfrage (Orientieren Sie sich gerne an den vorgegebenen Stichworten)
- **Ihre Referenz** (Optional): Hier können Sie die Ticketnummer ihres intern verwendeten Ticketsystems hinterlegen. Diese Referenz wird in allen E-Mail-Benachrichtigungen im Betreff ergänzt.

2.2 Ticketverlauf

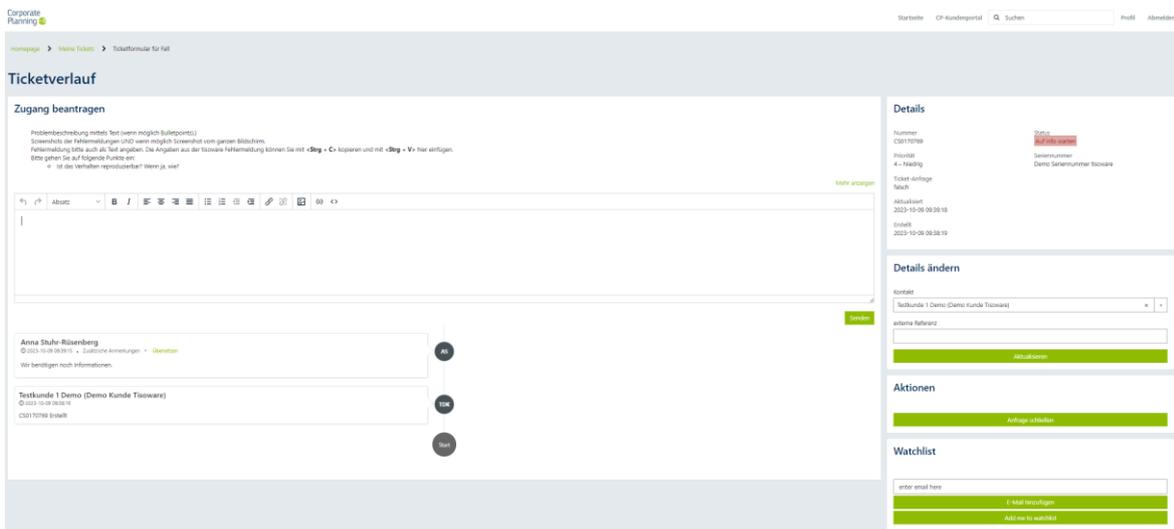
Sie sehen die Ticketinformationen inkl. Ticketnummer sofort nach dem Absenden:



Sie erhalten parallel eine Bestätigung per Mail. Der Link in der E-Mail führt Sie direkt auf das Ticket im Kundenportal.

2.2.1 Kommentar/Rückfrage

Sobald ein Kommentar/eine Rückfrage erfasst wurde, wird diese im Portal angezeigt und parallel per E-Mail gesendet.



2.2.2 Wie erkenne ich, dass eine Aktion oder Information von mir benötigt wird?

Falls eine Information/eine Aktion Ihrerseits für die Ticketbearbeitung nötig ist, sehen Sie die Frage im Portal und Sie erhalten sie ebenfalls parallel per E-Mail.

Im Portal wird dies in der Ticketübersicht unter dem Link ‚Aktion erforderlich bei...‘ angezeigt.

Der Ticketprozess

Ihre Tickets **Aktion erforderlich bei 8** Ticket öffnen

Alle Tickets **Aktion erforderlich** Meine Tickets

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Asset	Asset (Kategorie)	Aktualisiert
CS0028192	Mein Anliegen kurz zusammengefasst	4 – Niedrig	Gelöst	7.1e		2022-02-14 12:08:17
CS0027988	Test für KCS	4 – Niedrig	Gelöst	7.1e		2022-02-14 09:42:15

Im Ticketverlauf sieht dies folgendermaßen aus:

The screenshot shows the 'Ticketverlauf' (Ticket History) section of the Corporate Planning portal. It displays a list of tickets with their status and a 'Details' sidebar. The 'Details' sidebar shows the ticket number (CS0027988), priority (4 - Niedrig), and status (Gelöst). A blue arrow points to the 'Details' section, and another blue arrow points to the 'Absenden' (Send) button at the bottom right of the ticket history list.

Sie können die Antwort direkt im Portal eingeben und absenden. Das Ticket wird daraufhin in den Status ‚Offen‘ zurückgesetzt und weiter vom Customer-Care-Mitarbeiter bearbeitet.

Details

Nummer CS0027104	Status Offen
Priorität 4 – Niedrig	Vertrag pA SAM
Account [REDACTED]	Kontakt [REDACTED]
Seriennummer [REDACTED]	Umgebung Echt
Mandant 004	Zugewiesen an [REDACTED]
Aktualisiert 2022-02-15 08:10:30	

2.2.3 Lösungsvorschlag

Sobald eine Lösung vorhanden ist, wird diese in der Ticketübersicht angezeigt und auch parallel per E-Mail gesendet.

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Asset	Asset (Kategorie)	Aktualisiert
CS0028192	Mein Anliegen kurz zusammengefasst	4 – Niedrig	Gelöst	7.1e		2022-02-14 12:08:17
CS0027988	Test für KCS	4 – Niedrig	Gelöst	7.1e		2022-02-14 09:42:15

Im Portal wird dies in der Ticketübersicht mit dem Status ‚Gelöst‘ angezeigt.

Sie können den Lösungsvorschlag im Portal oder über den E-Mail-Link akzeptieren oder ablehnen:

Ticketverlauf
Test für Template - AL

Details
Nummer: CS0170788 (Status: Gelöst)
Priorität: 3 - Mittel
Ticket-Anfrage: falsch
Zuständiges Team: gsk-ERP_SAP_CloudEntry
Aktualisiert: 2022-10-10 14:10:12
Erstellt: 2022-10-10 14:10:00

Aktionen
Ticket schließen
Ticket wiedereröffnen

2.2.4 Ablehnen des Lösungsvorschlags

Falls Sie mit dem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind und auf ‚Ticket wiedereröffnen‘ klicken, wird das Ticket wieder geöffnet und weiterbearbeitet. Bitte geben Sie hier auch eine detaillierte Begründung im entsprechenden Feld mit, damit der Service-Agent reagieren kann. Wenn Sie den Lösungsvorschlag per E-Mail ablehnen, achten Sie bitte auch hier auf eine aussagekräftige Beschreibung.

2.2.5 Annehmen des Lösungsvorschlags

Wenn wir Ihr Problem erfolgreich gelöst haben, wird das Ticket geschlossen. Ein einmal geschlossenes Ticket kann nicht noch einmal geöffnet werden.

2.3 Ticketübersicht

Sie erhalten eine Übersicht über die Tickets, indem Sie im Feld ‚Ihre Tickets‘ auf ‚Zur Ticketübersicht‘ klicken. In der Ticketübersicht sehen Sie die Tabs ‚Alle Tickets‘, ‚Aktion erforderlich‘ und ‚Meine Fälle‘.

Wissensdatenbank Alles, was Sie wissen müssen [Weitere Informationen >](#)

Notfall-Ticket Für anwendungskritische Probleme [Notfall melden >](#)

Ideenportal [Mehr anzeigen >](#)

Ihre Tickets Aktion erforderlich bei 1484 [Ticket anlegen](#)

Alle Fälle **Aktion erforderlich.** **Meine Fälle**

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Asset	Aktualisiert	Asset (Kategorie)
CS0170788	Test für Template - AL	3 - Mittel	Gelöst		2023-10-10 14:19:12	

[Weitere Tickets anzeigen >](#)

Legende – das bedeuten die Felder:

- Alle Tickets:** Alle gemeldeten Tickets dieses Accounts.
(Anmerkung: hierzu sind Adminrechte nötig, ansonst werden nur «Meine Tickets» angezeigt.)
- Aktion erforderlich:** Alle Tickets, in denen eine Aktion von Ihnen als Kunde nötig ist.
(Beispiele: Antworten, Tests, Bestätigungen...)
- Meine Tickets:** Alle vom angemeldeten Benutzer gemeldeten Tickets. Wenn ein Benutzer nur einfache User Berechtigung hat, sieht er ohnehin nur seine Tickets. Dieser Link ist dann ohne Funktion.

2.4 Tickets individuell filtern

Alle Tickets können in der Ticketübersicht individuell gefiltert werden, klicken Sie hierfür auf ‚Weitere Tickets anzeigen‘:

[Weitere Tickets anzeigen >](#)

Um eine Filtereinstellung vorzunehmen, klicken Sie auf das Filter-Symbol und geben Sie die Filtereigenschaften ein:

Ticketübersicht [Ticket anlegen](#)

Fälle [Status in Abgeschlossen](#)

Nummer	Kurzbeschreibung	Priorität	Status	Kontakt	Seriennummer	Asset (Kategorie)	Kategorie	externe Referenz	Erstellt	Aktualisiert	Kundenkonto	Zugeordnet an
CS0170788	Microsoft 365 security: You have messages in quarantine	3 - Mittel	Neu				pk-Servicesupport		2023-09-03 12:17:56	2023-09-03 12:17:56		

2.4.1 Beispiele für individuelle Filter

Im Folgenden zwei Beispiele für individuelle Filter:

- Tickets anzeigen lassen, die vor mehr als 4 Wochen geöffnet wurden:



Individuell erstellte Filter können Sie auch speichern, indem Sie ‚Filter speichern‘ wählen. Vergeben Sie nun noch einen Filternamen, welcher die Filtereinstellung kurz beschreibt:

Filter speichern ✕

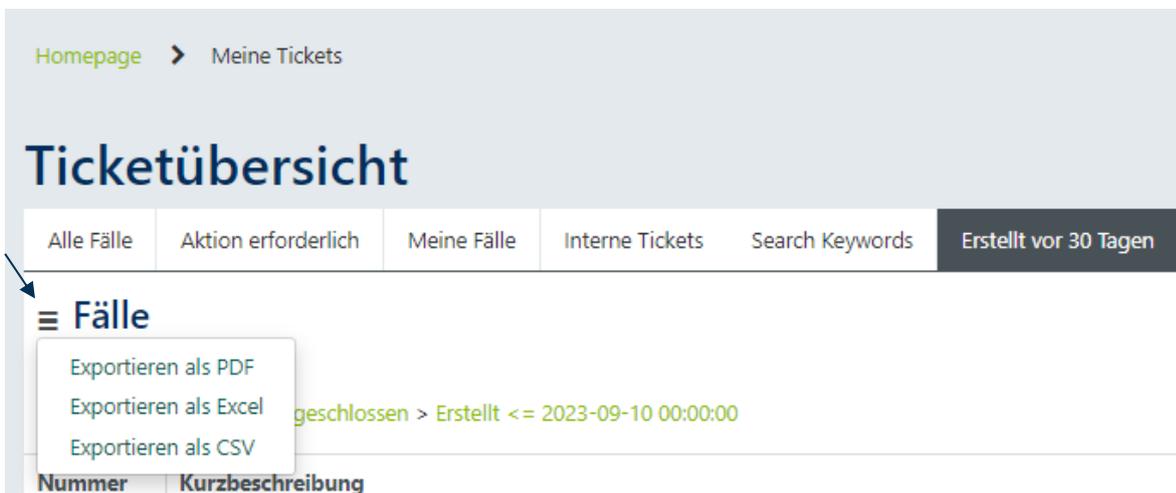
Filtername (erforderlich)

Abfrage Status != Geschlossen > Kategorie = Sonstige Services

In der Ticketübersicht wird Ihr angelegter Filter nun unter dem vergebenen Namen angezeigt. Wählen Sie ihn aus, um die Tickets danach zu filtern:



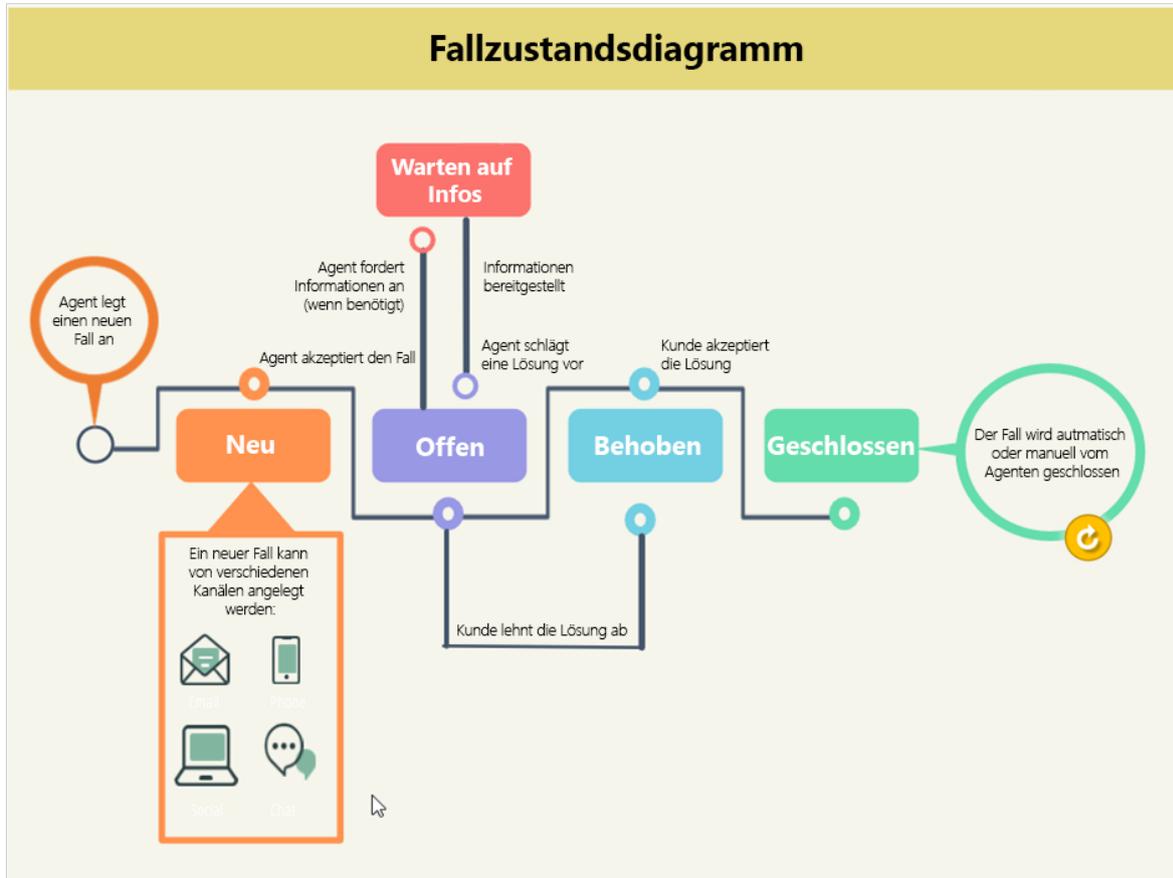
Zudem können Sie die Liste der Tickets als PDF-, Excel- oder CSV-Datei exportieren:



Wie läuft eine Ticketbearbeitung ab?

3. Wie läuft eine Ticketbearbeitung ab?

Auf folgender Darstellung lernen Sie die Abläufe kennen, die hinter einem Ticket stecken.



(Eigene Darstellung nach Abbildung von Servicenow)

4. Mein Team / Teammitglieder einladen und verwalten

4.1 Sie als Admin haben eine Person eingeladen:

Als Admin für my.corporateplanning haben Sie unter „Profil“ die Berechtigung Ihre Teammitglieder zu my.corporateplanning einzuladen und entsprechende Rollen zu vergeben.

Profil

Persönliche Daten

Vor- und Nachname
Unternehmen
Position
Adresse
Telefon (geschäftlich)

Ihr Accountmanager

Kein Ansprechpartner zugewiesen

Mein Team

Nach- und Vorname | E-Mail | Position | Status

Neuer Kontakt

Bitte prüfen Sie alle Angaben auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit! Teilen Sie uns stets jede Änderung mit, um einen reibungslosen Geschäftsablauf zu gewährleisten.

Schützen Sie Ihr Konto! Wenn der Verdacht besteht, dass Ihre Zugangsdaten entschlüsselt wurden, dann ändern Sie umgehend das Passwort.

Über „Neuer Kontakt“ haben Sie die Möglichkeit eine Person zu my.corporateplanning einzuladen. Füllen Sie dazu folgendes Formular aus und vergeben Sie direkt die Position sowie die Rolle. Folgende Rollen stehen zur Auswahl:

- **Portal Viewer:** Ein „Benutzer“ der Zugang zum Portal hat aber keine Tickets eröffnen kann. Er sieht nur Tickets wenn er Ihnen zugeiwesen wurden
- **Benutzer:** Ein „Benutzer“ sieht nur seine eigenen Tickets und die Tickets, bei denen er auf die Watchlist gesetzt wurde.
- **Case Manager:** Ein „Case Manager“ sieht alle Tickets seiner Firma.
- **Admin:** Ein „Admin“ sieht alle Tickets seiner Firma und kann die Zugangskonten seiner Kollegen administrieren.

Neuen Kontakt erstellen ✕

Bitte geben Sie Details zum Kontakt an.

* Vorname

* Kunde

* Nachname

* E-Mail/User ID

* Position

Telefon (geschäftlich)

Notfallkontakt

Mobiltelefon

Rolle

Admin

Ticket-Manager

Benutzer

portal viewer

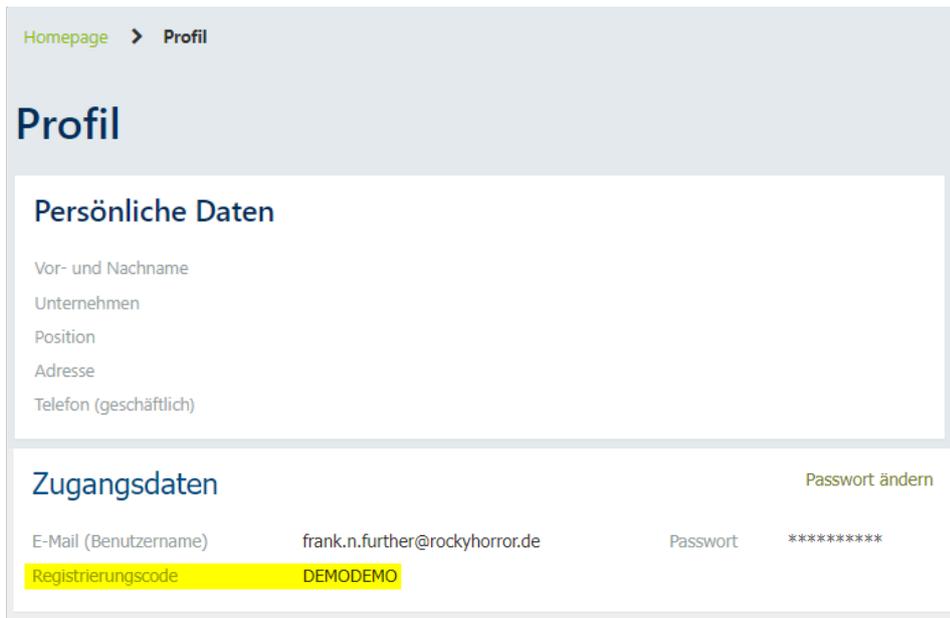
Absenden

Die eingeladene Person erhält eine E-Mail Einladung mit einzelnen Schritten, über die sie in wenigen Minuten ihren persönlichen Zugang zu my.corporateplanning einrichten kann. Für die erste

Registrierung muss die Funktion ‚Passwort vergessen‘ genutzt und ein neues Passwort vergeben werden. Der Benutzername ist die E-Mail-Adresse der eingeladenen Person.

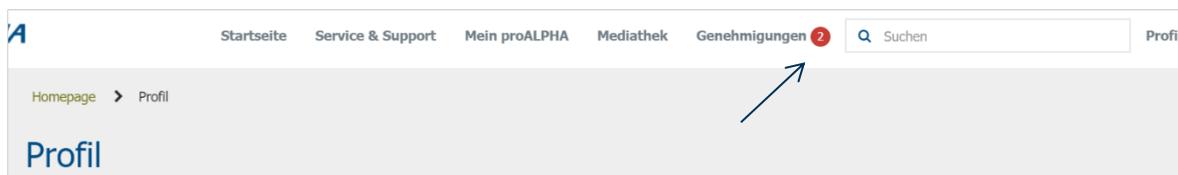
Sie haben den Registrierungs-Code weitergeleitet:

Den Registrierungscode können Sie in Ihrem Profil ansehen:



Wenn Sie den Registrierungs-Code an eine Person weitergeleitet haben, die noch nicht registrierte ist, bekommen Sie über my.corporateplanning automatisch eine Benachrichtigung, dass sich jemand registrieren möchte.

Unter Profil gibt es die Rubrik „Genehmigungen“, hier wird Ihnen angezeigt, dass neue Genehmigungen vorhanden sind.



Sie können sich alle Genehmigungen anzeigen lassen.



Freigaben						
Zustand	Registername	Register-E-Mail	Register-Konto	Genehmiger	Kommentare	Erstellt
Nicht mehr erforderlich	Anastasia Test					2021-10-28 11:38:12
Angefordert	AL AL					2021-11-04 08:21:59
Angefordert	A L					2021-11-04 08:21:27

< > Zeilen 1 - 3 von 3

Mit einem Klick auf die angeforderte Registrierung können Sie die Anforderung bearbeiten und entsprechend freigeben oder ablehnen.

anforderung zur registrierung erfordert Ihre Genehmigung

Zustand
Angefordert
Erstellt
7T aktualisiert.

Genehmigen **Ablehnen**

AL AL

Anforderung zur Registrierung

* Vorname

* Nachname

* Geschäftliche E-Mail
 