

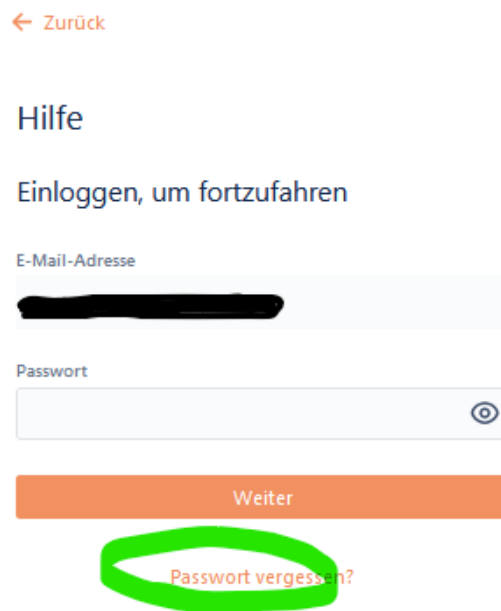
Anleitung zur Ticketerstellung

myneva Austria

1. **Support-Tickets können nur bereits registrierte und von uns berechnigte Benutzer erstellen.**

Hinweis NUR für die MOCCA/GRIPS - Kunden: Das Anlegen von Tickets ist nur Key Usern gestattet, die von Ihrer Organisation definiert und mit uns abgesprochen wurden. Änderungen der Key User müssen von Ihrer Organisation genehmigt werden.

2. Falls Sie bereits registriert sind und nur Ihr Passwort vergessen haben, verwenden Sie bitte die Option „Passwort vergessen“, um ein neues zu erstellen:



← Zurück

Hilfe

Einloggen, um fortzufahren

E-Mail-Adresse

Passwort

Weiter

Passwort vergessen?

3. **Sollten Sie bei uns noch keinen Ticketsystem-Zugang haben, geben Sie uns bitte Bescheid, welche Mitarbeiter Ihrer Einrichtung dazu berechnigt sind, bei uns Tickets zu erstellen.** Es ist sinnvoll, wenn es max. 5 Personen bzw. Key User sind. Rufen Sie uns bitte dazu unter +43 (0)720 - 27-1000 an und geben uns die E-Mail-Adressen dieser Personen bekannt.

Hinweis: Bitte nach der abgeschlossenen Registrierung für alle Anfragen zu unserer Software unser Ticketsystem benutzen und immer Tickets erstellen. Rufen Sie uns bitte nur in sehr dringenden Fällen an.

4. Danach bekommen diese Personen von uns Einladungsmails mit dem Betreff „Willkommen bei myneva Austria“. Überprüfen Sie bitte dazu auch Ihren SPAM-Ordner.

5. Klicken Sie bitte auf die Registrierungsverknüpfung in dem Willkommensmail, um die Registrierung abzuschließen und folgen den Anweisungen:

Willkommen!

Sie wurden in das myneva Austria-Portal eingeladen. Sie können dieses nutzen, um Anfragen bei myneva. zu stellen und Hilfe zu erhalten. Um die Erstellung Ihres Kontos abzuschließen, klicken Sie einfach auf Ihre [Registrierungsverknüpfung](#).

[Klicken Sie hier, um die Anleitung herunterzuladen](#)

Hinweis: Falls Sie dieses Mail nicht finden können, klicken Sie [hier](#) und benutzen die Option „Passwort vergessen“, um ein Passwort für Ihren Zugang festzulegen und sich einzuloggen:

[← Zurück](#)

Hilfe

Einloggen, um fortzufahren

E-Mail-Adresse

Passwort

Weiter

[Passwort vergessen?](#)

6. Sobald Sie eingeloggt sind, können Sie bei uns ein Ticket erstellen:

myneva
simplify care

Welcome to myneva customer service

Nach Informationen suchen

Portale

- myneva.heimbas**
Willkommen! Sie können über die nachfolgende Auswahl eine Supportanfrage zu heimbas...
- myneva.swing**
Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Support Swing DE...
- myneva Austria**
Kundenservice für myneva.mocca, myneva.carecenter, myneva.menuplan
- myneva.goon**
Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für GOON Customer...
- myneva Finland asiakaspalvelu**
Tervetuloa! Voit tehdä tukipyyntön seuraavista valinnoista.
- myneva.daarwin**
Schnelle Antworten zu häufig gestellten Fragen zur Verwendung von myneva.daarwin finden Sie...



Mehr erfahren über

[Jira Kunden Portal FAQs](#)

[Mocca Kunden-Wissensbank](#)

[Releasenotes Mocca Web](#)

[Releasenotes Mocca Smartphone](#)

[Carecenter Release Notes + Software Download](#)

Möchten Sie eine Anfrage stellen? Kontaktieren Sie uns.



7. Wählen Sie bitte bei der Ticketerstellung die entsprechende Software, mit der in Ihrer Einrichtung gearbeitet wird, damit Ihre Anfrage dem zuständigen Support-Team zugeordnet werden kann. Z.B. Menüplan-Anwender sollen die „Menüplan-Software“ auswählen etc.



Womit können wir Ihnen weiterhelfen?



Mocca - Software

Klicken Sie hier, um ein Problem zu melden



CareCenter - Software

Klicken Sie hier, um ein Problem zu melden



Menüplan - Software

Klicken Sie hier, um ein Problem zu melden



Patronis - Software

Klicken Sie hier, um ein Problem zu melden

8. Um ein Ticket zu erstellen, füllen Sie bitte die mit einem Sternchen markierten Felder aus. Sie können gerne auch Screenshots und andere Dateien anhängen. Danach klicken Sie bitte auf den Button „Senden“:

Hilfe / myneva Austria / Eine Anfrage stellen

myneva Austria
Kundenservice für myneva.mocca, myneva.carecenter, myneva.menuplan

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

Menüplan - Software
Klicken Sie hier, um ein Problem zu melden

Erforderliche Felder sind mit einem Sternchen markiert. *

Betreff *

Name / Ansprechpartner *

Telefonnummer *

Wie wirkt sich das Programmverhalten auf Ihre Arbeit aus? *

Beschreibung *

Anlage

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Bitte geben Sie keine persönlichen Informationen weiter

Teilen mit *

Teilen mit

Senden Abbrechen

9. Um Ihre eigenen Tickets und die Ihrer Organisation zu sehen, klicken Sie bitte auf das Profil-Zeichen und gehen zu „Anfragen“:

Hilfe / myneva Austria / ACS-97009

Menüplan funktioniert seit heute nicht mehr

Status
NEU

Benachrichtigungen erhalten

1. [Profile Icon]

2. [Anfragen]

Test
Anfragen
Profil
Ausloggen

10. Mit den beiden Filtern können Sie die Tickets ein- oder ausblenden:



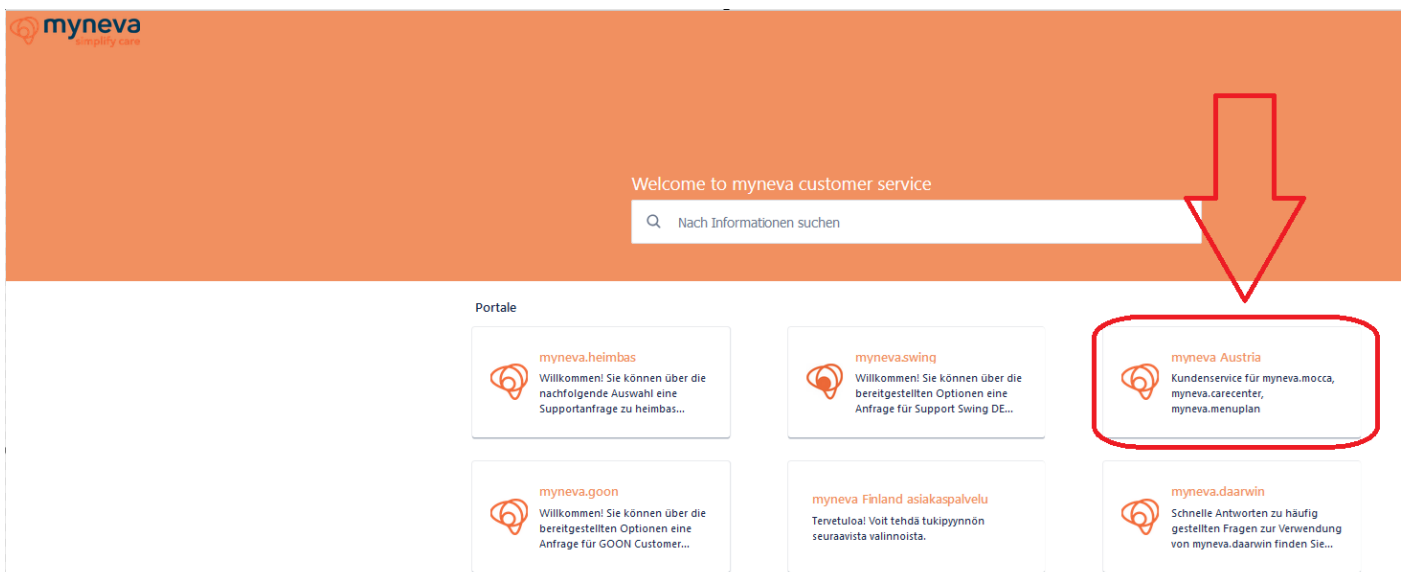
The screenshot shows the 'Anfragen' (Requests) section of the myneva system. At the top, there is a search bar and two filter buttons: 'Status: Offene Anfragen' and 'Erstellt von mir'. These two buttons are highlighted with a red rectangular box. Below the filters is a table of requests with columns for Typ, Referenz, Zusammenfassung, Status, Serviceprojekt, Antragsteller, Erstellt am, Aktualisiert am, Fällig am, Zugewiesene Person, and Priorität. One request is visible with a 'Blocker' priority.

11. Um ein weiteres Ticket zu erstellen, klicken Sie bitte auf das myneva-Logo:



This screenshot shows the myneva logo in the top left corner of the page. A large red arrow points upwards towards the logo. The rest of the page shows the same 'Anfragen' interface as in the previous screenshot.

12. Danach bitte „myneva Austria“ auswählen und weiter wie im 6. Punkt beschrieben vorgehen:



The screenshot shows the myneva customer service portal. At the top, there is a search bar with the text 'Nach Informationen suchen'. Below the search bar, there is a section titled 'Portale' (Portals) with six options. The 'myneva Austria' option is highlighted with a red rounded rectangle. A large red arrow points downwards towards this option.

Portal	Description
myneva.heimbas	Willkommen! Sie können über die nachfolgende Auswahl eine Supportanfrage zu heimbas...
myneva.swing	Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für Support Swing DE...
myneva.Austria	Kundenservice für myneva.mocca, myneva.carecenter, myneva.menuplan
myneva.goon	Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für GOON Customer...
myneva.Finland asiakaspalvelu	Tervetuloa! Voit tehdä tukipyyynnön seuraavista valinnoista.
myneva.daarwin	Schnelle Antworten zu häufig gestellten Fragen zur Verwendung von myneva.daarwin finden Sie...