

# ARCHIVA GROUP

DATA - PROCESSES - PEOPLE

**ARCHIVA GROUP**

DATA - PROCESSES - PEOPLE

# Archiva Kundenservice

BENUTZERHANDBUCH



# INDEX

- 1.0 Einleitung
- 2.0 Registrierung des Accounts
  - 2.1 Bestätigung der Registrierung
  - 2.2 Zugang zum Portal
- 3.0 Absenden einer Anfrage
- 4.0 Liste der Anfragen
- 5.0 Lebenszyklus eines Anfrags
  - 5.1 Workflow und Status eines Tickets
- 6.0 Profilverwaltung

## 1.0 Einleitung

Das Customer-Care-Portal der Archiva-Gruppe ist das Instrument **über das Sie eine technische oder funktionale Supportanfrage an die Customer-Care-Abteilung senden können.**

Das System ist von jedem Browser und Gerät aus zugänglich und ermöglicht es den Antragstellern, den Status ihrer Berichte unabhängig zu überprüfen und mit den Strukturen, die sie bearbeiten, zu interagieren.

Sie ist die Kontaktstelle zwischen den Kunden und den Mitarbeitern der Kundenbetreuung, die die Aufgabe haben, jede Anfrage zu organisieren, zu sortieren und zu bearbeiten, um die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

**Serviceanfragen werden mit Hilfe eines einfachen und übersichtlichen Assistenten erstellt.**

Diese Methode stellt sicher, dass die Meldung korrekt geöffnet wird, dass die am besten geeignete Prioritätsstufe zugewiesen wird, dass die Meldung schnell an die zuständige Abteilung weitergeleitet wird und dass der Status der offenen Anfragen überwacht wird.

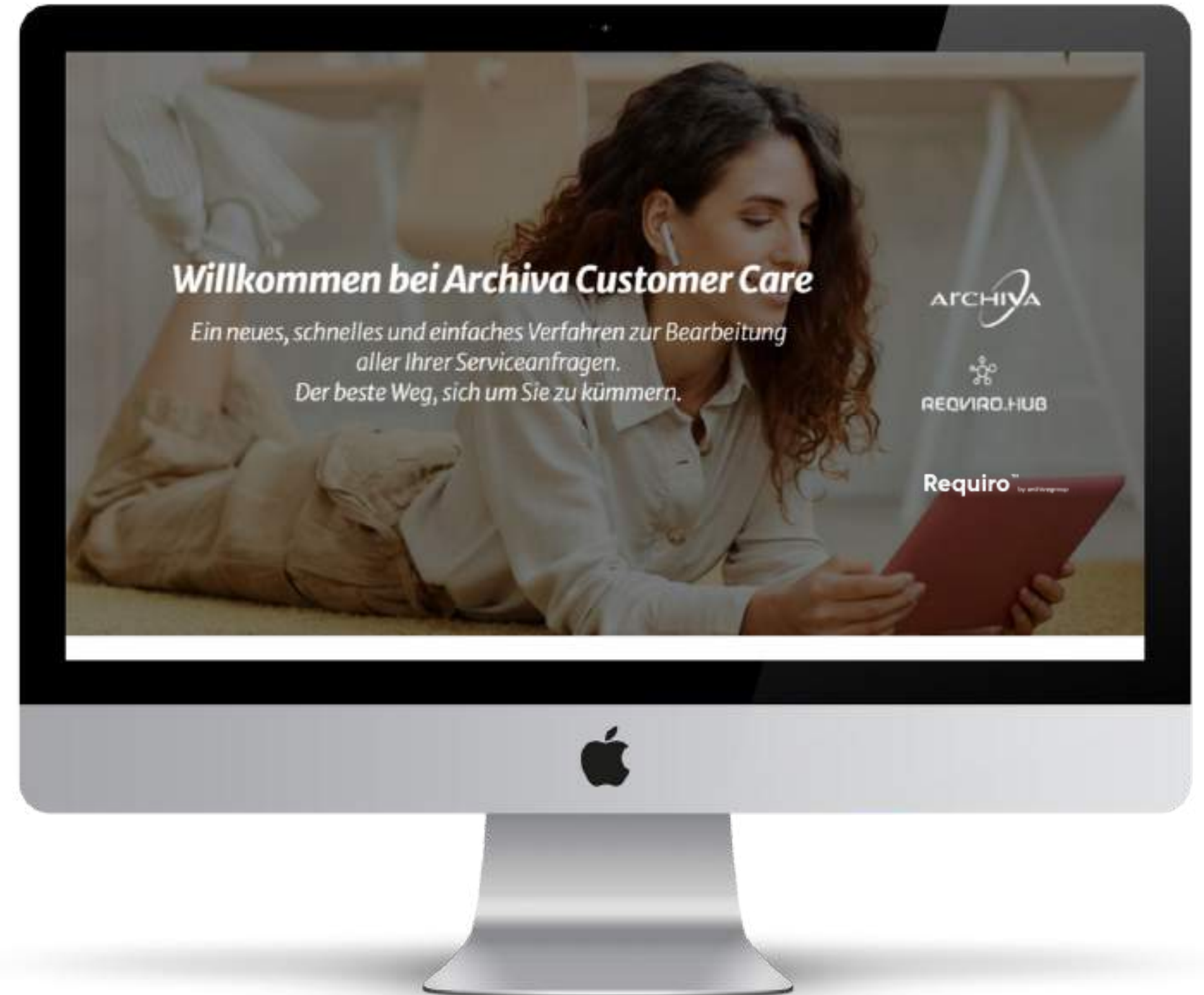


## 2.0 Registrierung des Accounts

Aus Gründen der Sicherheit und der Vertraulichkeit der Informationen ist der Zugang zum Customer-Care-Portal der Archiva-Gruppe von einer Benutzerregistrierung abhängig.

**Die Registrierung kann bei Ihrem internen Benutzerkontakt für die von Archiva angebotenen Dienste oder über die Webseite beantragt werden:**

<https://www.archivagroup.de/customer-care/>



## 2.0 Registrierung des Accounts

- 1 Um sich direkt über das Portal anzumelden, klicken Sie auf die Schaltfläche: **"Autorisierung Anfordern"**.



EINTRAGEN

AUTORISIERUNG ANFORDERN

In diesem Fall werden Sie aufgefordert, das folgende Formular auszufüllen. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **"Senden"**.

Vorname

Nachname

Email

Firma

In order to receive information or feedback on the request, the purpose of which is described in point 3.a), I declare that I am of legal age and that I have understood the Data Protection Notice.

VERSENDEN

Alle Felder sind obligatorisch

## 2.1 Bestätigung der Registrierung

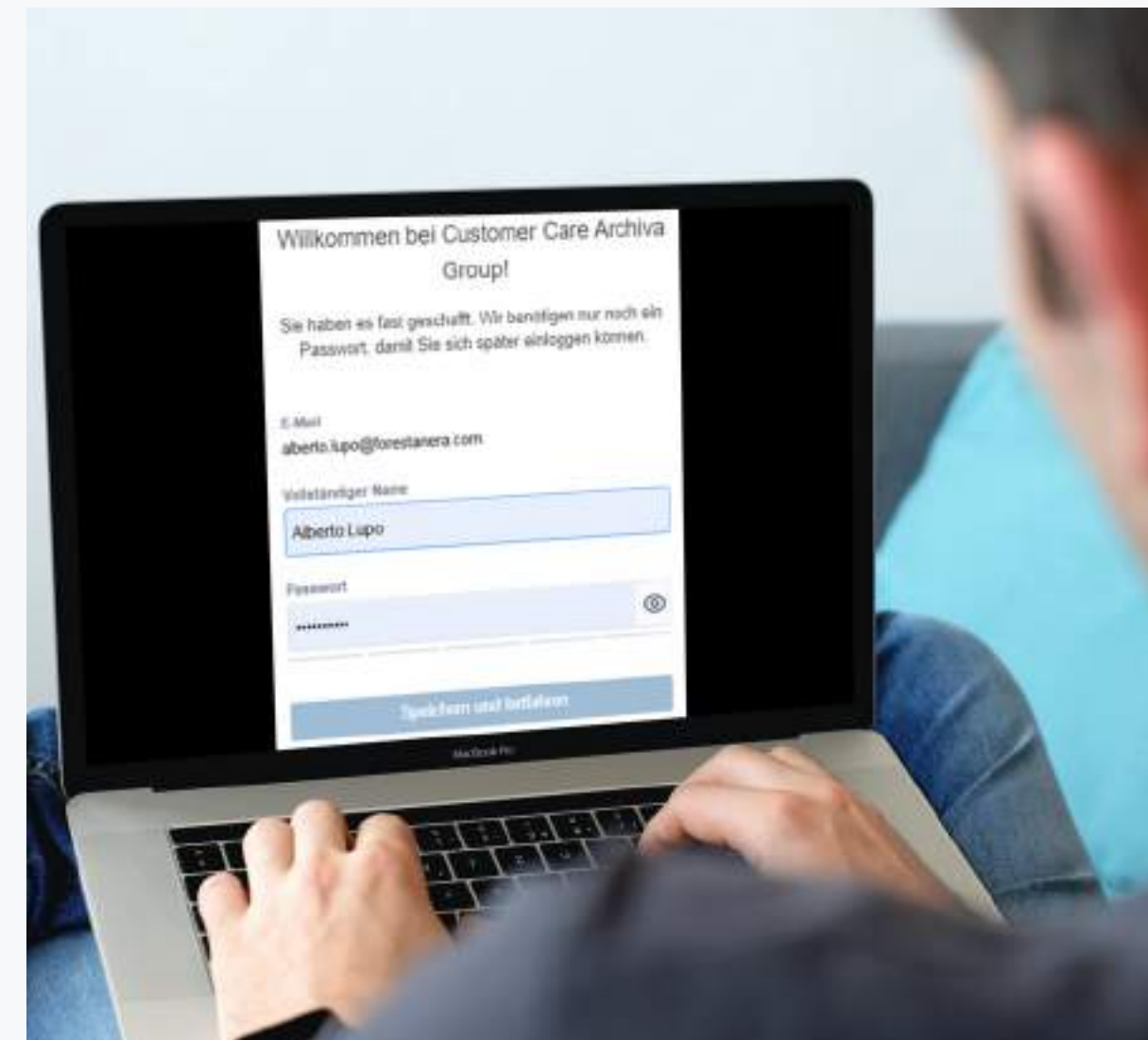
**1** Sie erhalten eine erste E-Mail mit der Bestätigung, dass Ihr Antrag berücksichtigt wurde.

**2** Nach ein paar Stunden erhalten Sie eine E-Mail mit einem Link, über den Sie Ihr Zugangspasswort angeben können.

**3** Klicken Sie auf den Link, um die Seite zu öffnen, auf der Sie Ihr Passwort registrieren können.

Geben Sie ein Passwort Ihrer Wahl ein und klicken Sie auf **"Speichern und fortfahren"**.

Sie werden auf die Startseite des Customer Care Portals weitergeleitet.



## 2.2 Zugang zum Portal

Bei späteren Zugriffen müssen Sie die Anmeldeseite öffnen

<https://www.archivagroup.de/customer-care/>

und geben Sie Ihre Anmeldedaten ein.



Auf diesem Bildschirm können Sie auch Ihr vergessenes Passwort zurücksetzen.

Im Customer Care Archiva Group  
einloggen

alberto.lupo@forestanera.com

.....

Einloggen

Passwort vergessen?

Sie benötigen ein Konto? [Anmelden](#)



## 3.0 Absenden einer Anfrage

Um eine Anfrage an den Archiva-Kundendienst zu senden, wählen Sie nach dem Einloggen auf der Homepage die Makrokategorie Ihrer Anfrage:

### 1. Dienstanfrage

### 2. Fehler- und Störungsmeldungen

### 3. Antrag auf Konfigurationsänderung

(! NUR für Kunden, die den SMART.EDI-Service erworben haben!)



Customer Care Archiva Group / Customer Care Archiva Group

### Customer Care Archiva Group

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anforderung auf Customer Care Archiva Group erstellen.

**Kontaktieren Sie uns zu**

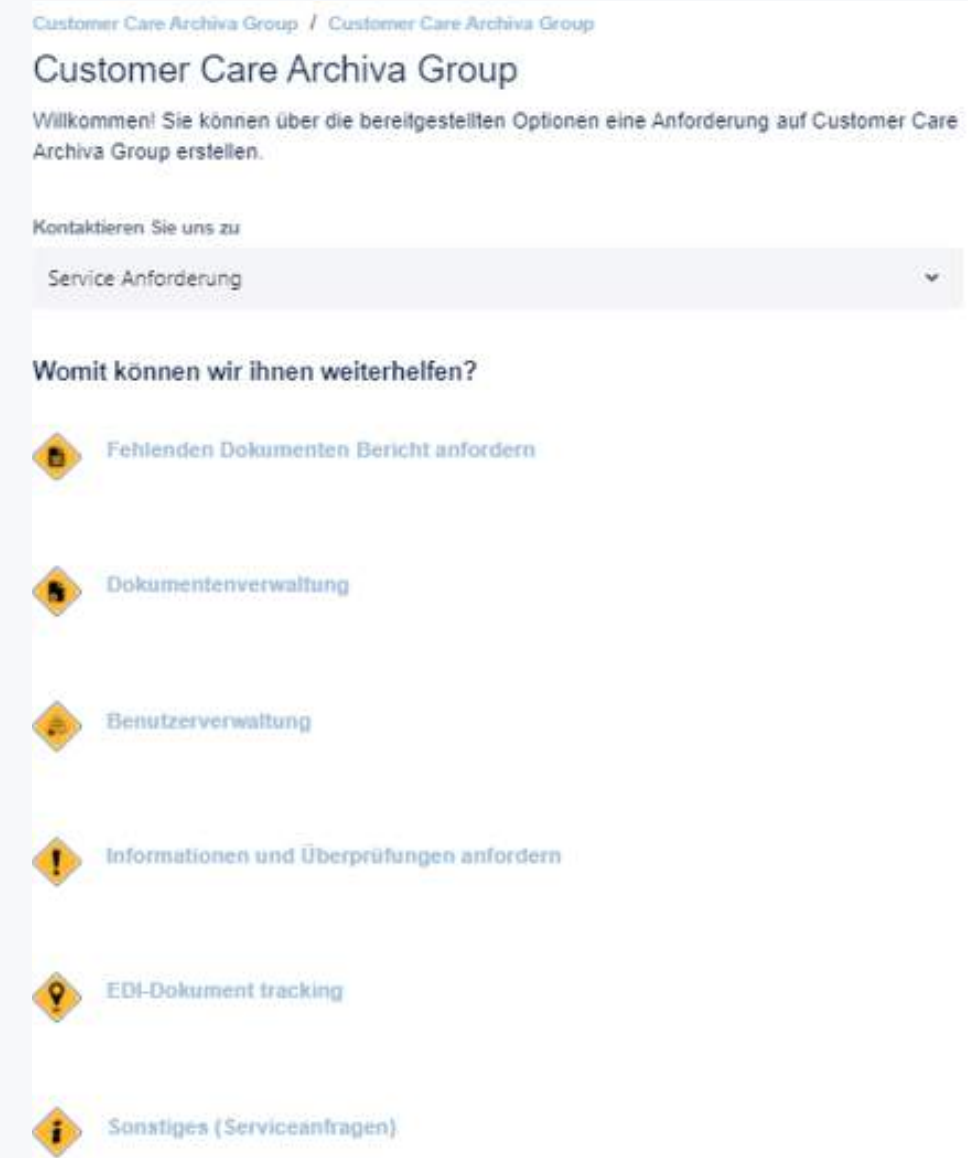
- Service Anforderung**  
Fehlenden Dokumenten Bericht anfordern, Dokumentenverwaltung, Benutzerverwaltung, Informationen und Überprüfungen anfordern, EDI-Dokument tracking, Sonstiges (Serviceanfragen)
- Fehler- und Störungsmeldungen**  
Nicht-Veröffentlichung/Bearbeitung eines Dokuments, Fehler beim Veröffentlichen/Bearbeiten eines Dokuments, Fehlfunktionen von Instrumenten (Requiro, FTP, PEGA, Workflow, SAP-Verbindung), EDI-Fehlermeldung, Fehler oder fehlgeschlagener Empfang einer Datei von Archiva, Schlechtes Funktionieren der Post, Störungen im fehlenden Dokumenten Bericht, Sonstiges (Fehler und Störungen)
- Konfigurationsänderung Anforderung**  
Neue SMART.EDI-Bearbeitung, SMART.EDI Bearbeitung Änderung

## 3.0 Absenden einer Anfrage

Sobald Sie die Makrokategorie ausgewählt haben, wird die entsprechende Liste der Anfragekategorien angezeigt, aus der Sie wählen können.

Das Bild zeigt zum Beispiel die Seite für die Kategorien, die den "Serviceanfragen" entsprechen.

**Wenn Sie die Kategorie auswählen, öffnet sich das Formular, in dem Sie die Einzelheiten Ihres Antrags angeben und ihn abschicken können.**



## 3.0 Absenden einer Anfrage

**Je präziser die Anfrage ist, desto kürzer ist die Bearbeitungszeit. Deshalb bitten wir Sie, so viele Angaben wie möglich zu machen.**

Wenn der Antrag mit der entsprechenden Organisation geteilt wird (Feld "Teilen mit"), ist er für alle Nutzer sichtbar, die dieser Organisation angehören. Andernfalls ist die Anfrage nur für den Nutzer sichtbar, der sie geöffnet hat, wenn sie nicht an eine andere Organisation weitergegeben wird.

The screenshot shows a web form titled "Customer Care Archiva Group". The form includes the following fields and options:

- Kontaktieren Sie uns zu:** A dropdown menu with "Service Anforderung" selected.
- Womit können wir Ihnen weiterhelfen?:** A dropdown menu with "Benutzerverwaltung" selected.
- Beschreibung\*:** A large text area for entering the request details.
- Dringlichkeit\*:** Radio buttons for "Non urgente/Not urgent/Nicht dringend" (selected) and "Urgente/Urgent/Dringend".
- Anhänge:** A section with a "Durchsuchen" button for uploading files.
- Operation\*:** Radio buttons for "Reset password/Password zurücksetzen", "Eliminazione/Elimination/Beseitigung", "Modifica/Edit/Änderung", "Inserimento/Insertion/Einfügung", and "Altro/Other/Sonstiges".
- Plattform\*:** A dropdown menu.
- Benutzer:** A text input field.
- Teilen mit\*:** A dropdown menu with "Niemandem" selected.
- Buttons:** "Erstellen" (Create) and "Abbrechen" (Cancel).

## 4.0 Liste der Anfragen

Die Liste der Anfragen, die Sie eröffnet haben oder an denen Sie beteiligt sind, können Sie einsehen, indem Sie oben rechts auf **"Anfragen"**.

Sie sehen die Liste der Anfragen mit ihrem Bearbeitungsstatus und anderen nützlichen Daten.

Im oberen Teil der Seite befinden sich einige Filter, mit denen Sie die anzuzeigenden Anfragen eingrenzen können.

**Durch Anklicken des einzelnen Antrags öffnet sich die Seite mit den Details.**

Von hier aus können Sie Statusänderungen vornehmen oder durch Ziehen und Ablegen von Dateien in das Ticket zusätzliche Kommentare oder Anhänge einfügen.



Customer Care Archiva Group

### Anfragen

Anfrage enthält ...   **Status: Offene Anfragen**  **Erstellt von mir**  **Anfragetyp**

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Antragsteller	Erstellt am	Fällig am	Priorität
	TC-10854	Richiesta informazioni e verifiche	ARBEIT AB...		21/Mär/22	--	Medium
	TC-10853	Mancata pubblicazione/lavorazione documento	IN BEARBEI...		21/Mär/22	--	Highest
	TC-10852	Altro (richiesta di servizio)	IN BEARBEI...		21/Mär/22	--	High

## 5.0 Lebenszyklus eines Anfrags

Sobald eine Anfrage geöffnet und korrekt in das System eingegeben wurde, nimmt sie den Status von **"OFFEN"**.

Wenn die Betreiber aktiv eingreifen, um das Problem zu erkennen und zu lösen, ändert sich der Status in **"IN BEARBEITUNG"**.

Falls der Kundendienst weitere Informationen benötigt, um die Anfrage zu bearbeiten, schreibt er einen Kommentar zu der Anfrage und der Status wird auf **"VOM ANTRAGSTELLER ANHÄNGIG"**.

In diesen Fällen erhält der Nutzer eine E-Mail mit der Bitte um Informationen vom Betreiber. Der Benutzer kann direkt auf die E-Mail antworten oder einen Kommentar in das Ticket auf dem Portal eingeben und auf die Schaltfläche **"Antwort"**.

The screenshot shows a ticket management interface with the following elements:

- Header:** "Dokumentenverwaltung" with a blue circular icon containing a white arrow pointing up and to the right.
- Status:** "IN ERWARTUNG AUF KUNDENRÜ..." with a blue circular icon containing a white arrow pointing up and to the right.
- Activity:**
  - Initial creation: "hat diese Anfrage am Freitag 9:12 AM erstellt" with a "Details anzeigen" link.
  - Automatic response: "Automatische Antwort Freitag 10:08 AM" with the message "Der Anfragestatus wurde zu in Bearbeitung geändert."
  - User comment: "Freitag 4:21 PM" with a blurred comment text.
  - Automatic response: "Automatische Antwort Freitag 4:21 PM" with the message "Der Anfragestatus wurde zu In Erwartung auf Kundenrückmeldung geändert."
- Request Type:** "Anfrageart" with a yellow lightning bolt icon and the text "Dokumentenverwaltung".
- Shared With:** "Geteilt mit" showing "Ersteller" and another user profile.
- Actions:** "Teilen" (Share) button.
- Input:** A text box with a "GT" icon and the placeholder "Kommentar hinzufügen".

## 5.0 Lebenszyklus eines Anfrags

Auch wenn die Antwort per E-Mail erfolgt, wird sie im Portal in der Antragshistorie erfasst.

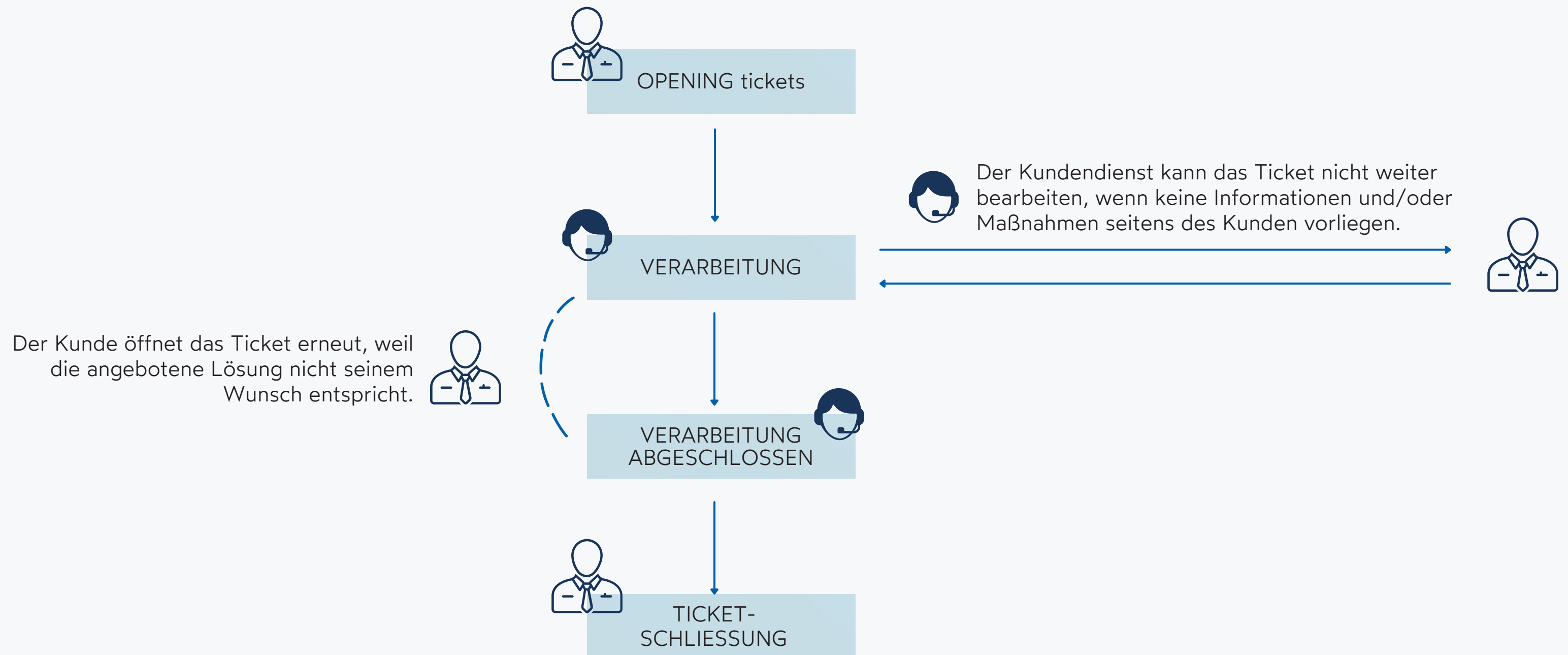
Wenn die Bearbeitung abgeschlossen ist, ändert sich der Status der Anfrage in **"BEARBEITUNG ABGESCHLOSSEN"**.

**Jede Statusänderung wird sowohl dem Nutzer als auch allen möglichen Teilnehmern an der Verwaltung des Antrags per E-Mail mitgeteilt.**

Ein Antrag im Status "BEARBEITUNG ABGESCHLOSSEN" kann erneut geöffnet werden, wenn das Ergebnis der Bearbeitung nicht Ihren Erwartungen entspricht. Um eine Anfrage wieder zu öffnen, klicken Sie auf **"Wiedereröffnung"**.

Um eine erfolgreich bearbeitete Anfrage endgültig zu schließen, klicken Sie auf **"Schließen"**.

## 5.1 Workflow und Status eines Tickets



# 6.0 Profilverwaltung

Sie können Ihr Profil bearbeiten, indem Sie auf das Symbol in der oberen rechten Ecke klicken und auf der entsprechenden Seite arbeiten, die sich daraufhin öffnet.

Customer Care Archiva Group

## Profil

**i** Es kann bis zu fünf Minuten dauern, bis Ihre Änderungen angezeigt werden.

**Persönliche Daten**

Name  
[Name]

E-Mail-Adresse  
[E-Mail-Adresse]

Passwort  
Passwort ändern

**Sprache und Zeitzone**

Sprache\*  
Browser-Einstellung automati... ▾

Zeitzone\*  
Europa ▾ (GMT+01:00) Berlin ▾

Speichern

Profil  
Ausloggen



# Danke

für Ihre Aufmerksamkeit!

## 2021 Archiva Srl. All rights reserved

The information in this document is proprietary to Archiva Srl. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of Archiva Srl. The information contained here in may be changed without prior notice.

Some software products marketed by Archiva Srl and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with Archiva Srl. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the Archiva Srl product and is not intended to be binding upon Archiva Srl to any particular course of business, product strategy, and/or development. Please note that this document is subject to change and may be changed by Archiva Srl at any time without notice.

Archiva Srl assumes no responsibility for errors or omissions in this document. Archiva Srl does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.

Archiva Srl shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. Archiva Srl has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages.

## 2021 Archiva Srl. Tutti i diritti riservati

Le informazioni contenute in questo documento sono proprietà di Archiva Srl. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma e per qualsiasi scopo senza l'esplicita autorizzazione di Archiva Srl.

Alcuni prodotti software commercializzati da Archiva Srl ed i suoi distributori contengono componenti di software proprietario di altre case di software. Tutti gli altri nomi di prodotti e servizi citati sono marchi delle rispettive società. I dati contenuti nel presente documento hanno finalità prettamente informative. Le specifiche dei prodotti possono variare.

Questo documento è una versione preliminare e non soggetta al contratto di licenza o di qualsiasi altro accordo con Archiva Srl. Il presente documento contiene le strategie destinate solo agli sviluppi e alle funzionalità del prodotto Archiva Srl e non è destinato ad essere vincolante ad una particolare trattativa, strategia e/o sviluppo del prodotto. Si prega di notare che questo documento è soggetto a modifiche e può essere modificato da Archiva Srl in qualsiasi momento senza preavviso.

Archiva Srl non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori o omissioni in questo documento. Archiva Srl non garantisce l'accuratezza o la completezza delle informazioni, testo, grafica, collegamenti o altri elementi contenuti in questo materiale. Il presente documento viene fornito senza alcuna garanzia, esplicita o implicita, inclusa ma non limitato alle garanzie implicite di commerciabilità, di idoneità per un particolare scopo, o non violazione.

Archiva Srl non si assume alcuna responsabilità per danni di qualsiasi tipo, diretti, indiretti o conseguenti, che possono derivare dall'uso di questi materiali. La responsabilità civile per lesioni personali e prodotti difettosi non è contemplata. Archiva Srl non ha alcun controllo sulle informazioni a cui è possibile accedere mediante l'uso di link ipertestuali contenuti nel presente materiale e non approva l'uso di pagine Web di terze parti, né da alcuna garanzia relativa alle pagine Web di terze parti.