



**Dokumentation**

ORDAT GmbH & Co. KG  
Rathenaustraße 1  
35394 Gießen / Deutschland

Version: 1.0  
Datum: 15.08.2018

# » ORDAT Support Online

Zugangsdaten und Berechtigungen





## Änderungshistorie

Version	Datum	Beschreibung	bearbeitet durch	bearbeitet von
1.0	15.08.2018	Erstellung des Dokuments	ORDAT	Hilbert



## Inhaltsverzeichnis

<b>Änderungshistorie .....</b>	<b>2</b>
<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Anforderung der Zugangsdaten für ORDAT Support Online .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Rechtevergabe durch den administrativen Kontakt .....</b>	<b>4</b>
<b>Impressum.....</b>	<b>8</b>



## 1 Anforderung der Zugangsdaten für ORDAT Support Online

Im Support Online Portal können ORDAT-Kunden Supportanfragen (Tickets) erfassen und deren Status verfolgen. Hierdurch wird eine schnellere Bearbeitung der Tickets sowie eine erhöhte Transparenz für unsere Kunden ermöglicht.

Generelle Voraussetzung für die Nutzung unserer Supportkanäle (E-Mail, Telefon/Hotline, Ticket-Portal) ist ein für den jeweiligen Mitarbeiter eingerichteter persönlicher Support-Online-Zugang.

ORDAT Support Online steht somit nur supportberechtigten Mitarbeitern von ORDAT-Kunden zur Verfügung. Die Autorisierung erfolgt durch einen administrativen Kontakt (AK) beim Kunden.

Nach dem Ausfüllen des [Online-Formulars](#) auf unserer Website erhält der Mitarbeiter innerhalb von 1-2 Werktagen seine persönlichen Zugangsdaten per E-Mail. Parallel dazu erhält der AK (ebenfalls per E-Mail) eine Benachrichtigung über die neue Zugangsanforderung. Erst nachdem der AK die Zugriffrechte für den Mitarbeiter festgelegt hat (siehe Kapitel 2), ist der Zugang freigeschaltet!

Sie erreichen ORDAT Support Online über den Kunden-Login unserer Homepage <https://www.ordat.com/service-navigation/kundenlogin.html> oder direkt unter der URL <https://support.ordat.com>.

## 2 Rechtevergabe durch den administrativen Kontakt

Nur der administrative Kontakt (AK) und sein Stellvertreter haben die Möglichkeit, die Zugriffrechte ihrer Mitarbeiter auf das ORDAT Support Online Portal zu verwalten. So kann der Zugriff auf Tickets generell entzogen oder auf Tickets bestimmter Teilsysteme (Queues) beschränkt werden.

Wenn ein Mitarbeiter einen Zugang über die ORDAT-Website anfordert, wird von ORDAT ein Benutzer **ohne Queue-Berechtigungen** angelegt (s.u.). Der Mitarbeiter erhält seine persönlichen Zugangsdaten und der AK wird über den neuen Benutzer informiert. Der AK sollte dann möglichst zeitnah die Berechtigungen für den Benutzer hinterlegen.

Die Vergabe der Zugriffsrechte durch den AK erfolgt in Support Online über das Menü **Supportbereich**. Hier werden zunächst die Supportbereiche (= Unternehmensgruppen) aufgelistet, für die der angemeldete User als AK hinterlegt ist.



Abb. 1: Aufruf Rechteverwaltung in ORDAT Support Online

Durch Klick auf einen Supportbereich werden die zugeordneten Benutzer angezeigt.



## Ansprechpartner Übersicht

Supportbereich: test-support ( [Zurück zum vorhergehenden Supportbereich](#) )

NAME ▼	E-MAIL	FIRMA
Bruce Banner	bb@test.de	Marvel Comics
Clark Kent	ck@test.de	DC Universe
Tony Stark	ts@test.de	Marvel Comics
Peter Parker	pp@test.de	Marvel Comics
Diana Prince	dp@test.de	DC Universe
Bruce Wayne	bw@test.de	DC Universe
Wade Wilson	ww@test.de	Marvel Comics
Steve Rogers	sr@test.de	Marvel Comics
Frank Castle	fc@test.de	Marvel Comics

Abb. 2: Auswahl Benutzer

Ein Klick auf einen Benutzer öffnet das Formular zur Administration der Support-Online-Berechtigungen.

In der Matrix werden in den Spalten alle Firmen des Supportbereichs (ggf. Tochterunternehmen oder unterschiedliche Standorte) angezeigt, die Zeilen stellen die verschiedenen Queues dar:

Angemeldet als Timo Hilbert

Ticketvorlagen Tickets CMDB FAQ Supportbereich

Relation zwischen Firma <=> Queue

Supportbereich: test-support (Zurück zum vorhergehenden Supportbereich)  
Ansprachpartner: Tony Stark (Zurück zum vorhergehenden Ansprechpartner)

QUEUE	DC UNIVERSE	MARVEL COMICS
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Apps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Belege & Reports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Einkauf	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Finanzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Infrastruktur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Logistik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Organisation/Systemeinstellungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Produktion	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Projekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Reisekosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Schnittstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> AX::Dynamics Verkauf	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Betriebssystem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Datenbank	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Dynamics 365 for Sales (CRM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> FOSS EDI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> FOSS::FOSS Anlagenbuchhaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> FOSS::FOSS API	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> FOSS::FOSS Basissystem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> FOSS::FOSS BDE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> FOSS::FOSS Beleggenerator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> FOSS::FOSS BI	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> FOSS::FOSS Clientsysteme	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

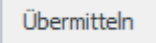
Abb. 3: Formular zur Pflege der Berechtigungen für einen Benutzer

Durch Aktivierung der einzelnen Checkboxes erhält ein Benutzer die Berechtigung, für die entsprechende Firma Tickets zur ausgewählten Queue zu erfassen und zu lesen sowie neue Artikel hinzuzufügen. **Er ist damit „supportberechtigt“, d.h. autorisiert, Supportanfragen über das Support Online Portal, telefonisch oder per E-Mail an ORDAT zu richten.**

- Als Eingabehilfe dienen die Checkboxes in der Spaltenüberschrift (Auswahl/Abwahl aller verfügbaren Queues einer Firma) sowie links von der Queue-Bezeichnung (Auswahl/Abwahl dieses Teilsystems für alle Firmen):



Werden nur Queues einer Firma ausgewählt, hat der Benutzer auch nur Zugriff auf Tickets der ausgewählten Teilsysteme dieser Firma. **Werden sämtliche Checkboxes deaktiviert, hat der User keinen Zugriff mehr auf Tickets und ist somit nicht mehr supportberechtigt.**

Durch Klick auf den Button  (unterhalb der Matrix) werden die Berechtigungen für den Benutzer gespeichert und zur Ansprechpartner-Übersicht (Abb. 2) zurückgekehrt.

**!** Wichtige Hinweise:

- » In der Ansprechpartner-Übersicht (Abb. 2) werden Informationen zum jeweiligen Benutzer angezeigt (E-Mail-Adresse, Telefonnummern, Standort). Sollten diese Daten nicht mehr aktuell sein oder wenn ein Benutzer komplett aus der Liste entfernt werden soll, informieren Sie bitte [customercare@ordat.com](mailto:customercare@ordat.com).
- » Ein Hinzufügen von neuen Benutzer ist nur durch Ausfüllen einer [Zugangsanforderung](#) über unsere Homepage möglich (siehe Kapitel 1).
- » Der AK muss auch für seinen eigenen Benutzer Berechtigungen vergeben.
- » Wenn ein anderer Mitarbeiter die Rolle des administrativen Kontakts (AK) in Ihrem Unternehmen wahrnehmen soll, informieren Sie bitte [customercare@ordat.com](mailto:customercare@ordat.com).

## Impressum

### **ORDAT Gesellschaft für Organisation und Datenverarbeitung mbH & Co. KG**

Rathenaustraße 1  
35394 Gießen  
Deutschland

Telefon: +49 641 7941-0  
Telefax: +49 641 7941-132

E-Mail: info@ordat.com  
Homepage: www.ordat.com

Geschäftsführer: J. Markus Schäfer, Gerhard Volk  
Handelsregister: HRA 1192 Gießen

USt-Ident-Nr.: DE 112 650 316  
Steuer-Nr.: 020 354 300 72

### **Disclaimer**

Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument kann vertrauliche Informationen enthalten. Kein Teil darf ohne die schriftliche Zustimmung von ORDAT in irgendeiner Form reproduziert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Dem Empfänger wird gestattet, die Informationen zum Zweck der Bewertung zu nutzen und denjenigen Personen offenzulegen, die zum gleichen Zweck darauf zugreifen müssen. Dazu wird der Empfänger diese Personen auf die vorgenannten Bedingungen hinweisen. Davon unabhängig können individuelle Geheimhaltungs-/ Vertraulichkeitsvereinbarungen Näheres regeln.

Zudem wird darauf hingewiesen, dass die in diesem Dokument verwendeten Markennamen und Produktbezeichnungen sowie Logos, Grafiken und Bilder der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.