

**WO
MENSCH**

**BERATUNG
TRIFFT**

Ticketsystem SAP HCM

Stand: 12.04.2021

Inhalt

1. Allgemeines	3
2. Erstanmeldung und Registrierung im System	4
3. Anmeldung im Ticketsystem nach der Registrierung	6
4. Tickets erstellen und bearbeiten	7
4.1. Erstellung eines neuen Tickets	7
4.2. Bearbeitung eines bestehenden Tickets	9
5. Kennwort vergessen	13
6. Haftungsausschluss	15
7. Ansprechpartner	16

1. Allgemeines

Zum 26.04.2021 wird das bisherige Ticketsystem der Peras GmbH, genannt Solution Manager (ITSM), durch das Ticketsystem Microsoft Dynamics 365 abgelöst. Hierüber hatten wir Sie bereits im Februar 2021 schriftlich in Kenntnis gesetzt.

Das neue Ticketsystem ist mit allen aktuell gängigen Browsern, wie zum Beispiel Mozilla Firefox, Google Chrome oder Microsoft Edge nutzbar.

Die Zugänge und Berechtigungen aus dem bisherigen Ticketsystem werden automatisch in das neue Ticketsystem überführt. Bei der Erstanmeldung müssen Sie jedoch ein neues Passwort vergeben (siehe Kapitel 2).

Sofern ein Mitarbeiter noch keine Berechtigung für das Ticketsystem hat und diese benötigt, können die definierten Ansprechpartner (HCM Key User) die Berechtigung bei Peras anfordern.

Hinweis: Wird dem User die Berechtigung für „alle“ Tickets zugeordnet, so kann er alle Tickets, welche von Ihrem Hause eingestellt werden, einsehen. Da es hier oftmals auch um personenbezogene Daten und vor allem vertrauliche Gehaltsdaten einzelner Mitarbeiter geht, sollte diese Berechtigung nur für den dafür bestimmten Personenkreis vergeben werden. Die Berechtigung für die „eigenen“ Tickets wird hauptsächlich für ORGA-, IT-, oder Mitarbeiter der Revision genutzt.

Bei Fragen wenden Sie sich an die bekannten Ansprechpartner oder Kundenmanager. Sobald der User fürs Ticketsystem angelegt ist, erhält der Mitarbeiter eine E-Mail mit weiteren Instruktionen.

2. Erstanmeldung und Registrierung im System

Bedingt durch die Umstellung auf das neue Ticketsystem der Peras GmbH erhalten Sie eine E-Mail mit einem Einladungscode, um sich erstmalig im System zu registrieren.



Zugangsdaten für das Ticketsystem

Sehr geehrte/r Kundin/Kunde,

zum 26.04.2021 führt die Peras GmbH ein neues Ticketsystem ein. Ab dem 23.04.2021 wird das bisher genutzte Ticketsystem deaktiviert. Aus diesem Grund erhalten Sie nachfolgend eine Einladung für das neue Ticketsystem.

Um sich als Benutzer zu registrieren, klicken Sie auf den nachfolgenden Link. **Bitte beachten Sie, dass das Feld "Ich habe ein existierendes Konto" leer ist - hier darf kein "x" gesetzt werden:**

[Registrierung](#)

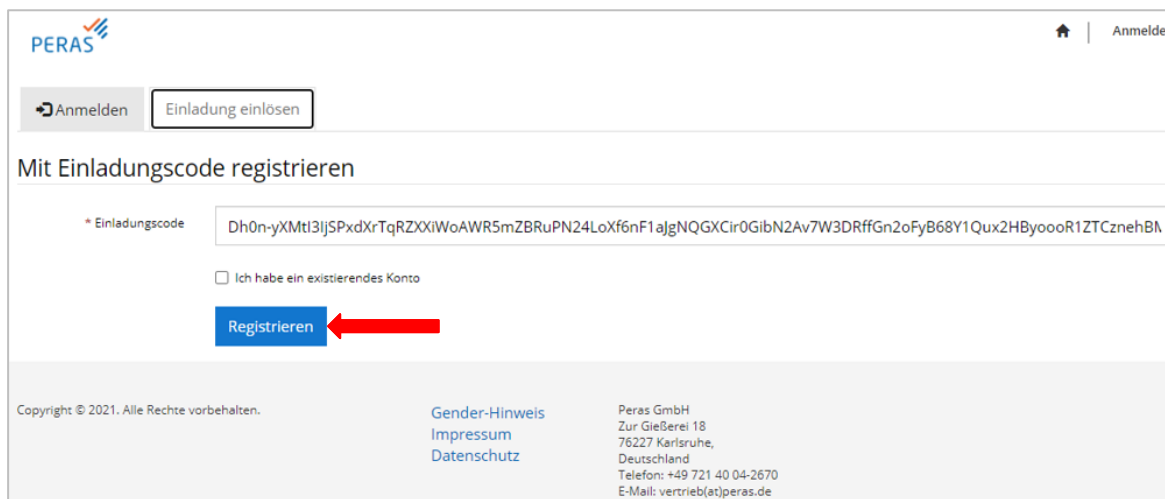
Die Registrierung können Sie ab sofort vornehmen. Die Erfassung von Tickets wird allerdings erst ab dem 26.04.2021 möglich sein.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Peras

Wenn Sie nun in dieser E-Mail auf „Registrierung“ klicken, werden Sie zur Anmeldeseite weitergeleitet und erhalten das nachfolgende Bild.

Wichtig: Bitte ignorieren Sie dort den Punkt „Ich habe ein existierendes Konto“ und klicken Sie gleich auf den blauen „Registrieren“-Button.



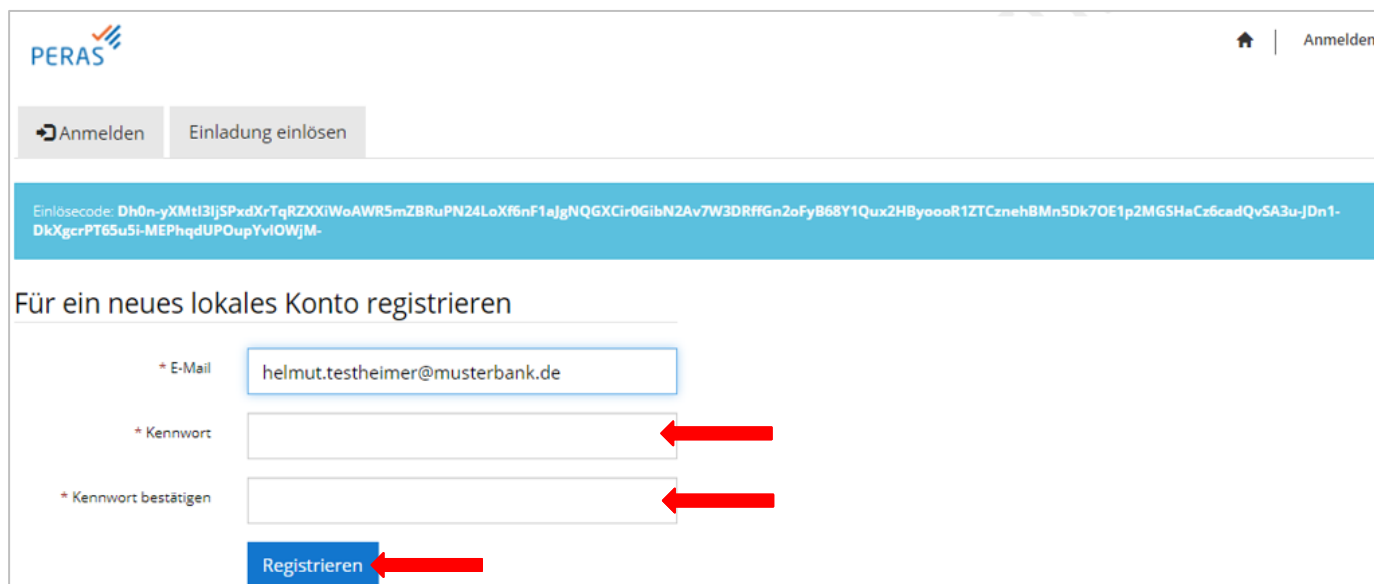
The screenshot shows the PERAS registration interface. At the top left is the PERAS logo, and at the top right are a home icon and the text 'Anmelden'. Below this is a navigation bar with 'Anmelden' and 'Einladung einlösen' buttons. The main heading is 'Mit Einladungscode registrieren'. There is a field for the invitation code with the value 'Dh0n-yXMtI3IjSPxdXrTqRZXiWoAWR5mZBRuPN24LoXf6nF1ajgNQGXCir0GibN2Av7W3DRffGn2oFyB68Y1Qux2HByoooR1ZTCznehBA'. Below the code field is a checkbox labeled 'Ich habe ein existierendes Konto' which is unchecked. A blue 'Registrieren' button is highlighted with a red arrow pointing to it from the right. At the bottom, there is a footer with copyright information, links for 'Gender-Hinweis', 'Impressum', and 'Datenschutz', and contact details for Peras GmbH.

Es erscheint nun eine Maske, in welcher Sie Ihr eigenes, persönliches Kennwort vergeben. Bitte dazu die beiden Felder „Kennwort“ und „Kennwort bestätigen“ mit dem identischen Kennwort befüllen.

Es gelten die nachfolgenden Kennwortrichtlinien:

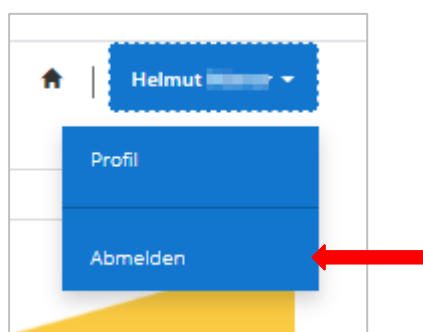


- Mindestens 8 Stellen
- Mindestens eine Zahl
- Mindestens ein Buchstabe
- Mindestens ein Sonderzeichen



Anschließend erhalten Sie eine Übersicht der in Ihrem Profil gespeicherten Daten. Bitte prüfen Sie die Daten in der Übersicht und ergänzen Sie diese, sofern gewünscht.

Die Registrierung ist damit abgeschlossen und Sie können sich im rechten oberen Bereich wieder abmelden.

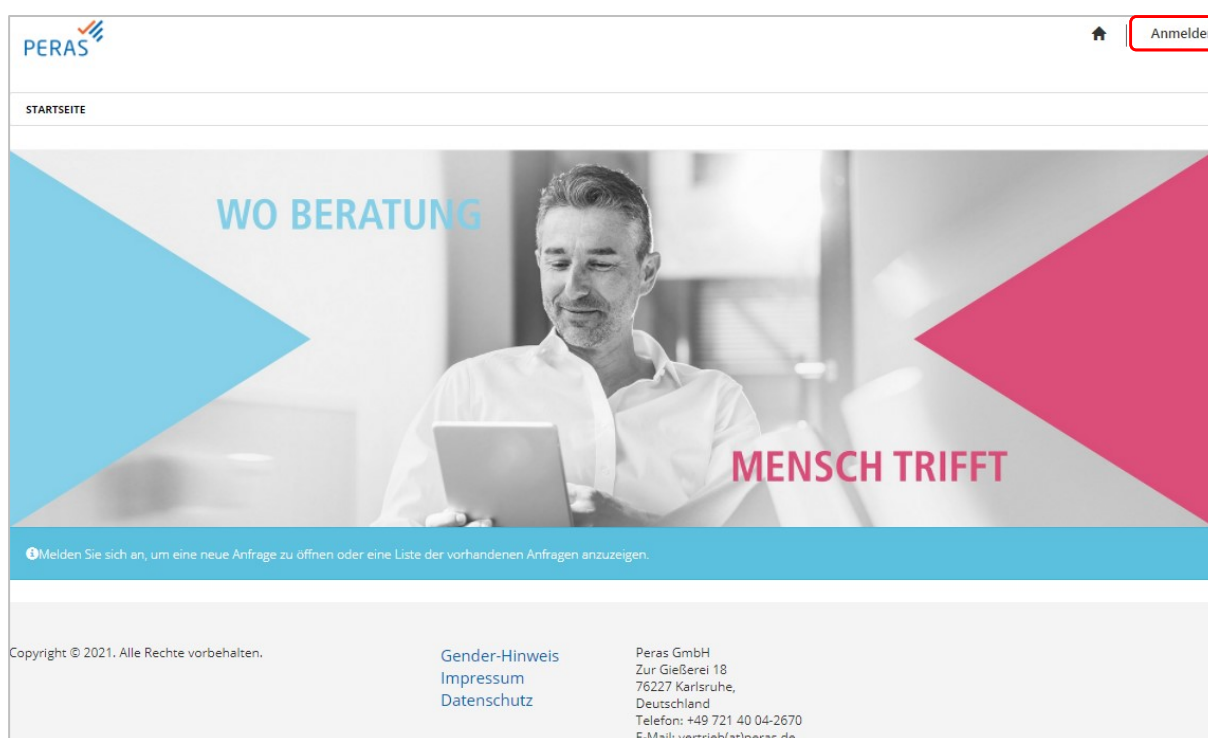


3. Anmeldung im Ticketsystem nach der Registrierung

Öffnen Sie das Ticketsystem über

- den Link „Service-Meldung erfassen“ auf der Peras-Website,
- oder direkt über den Link <https://peras-support.powerappsportals.com/>

und melden Sie sich im rechten oberen Eck an:




Tipp:

Setzen Sie hier den Haken im Feld „Angemeldet bleiben“, um das Kennwort automatisch zu speichern. Je nach Browser-Sicherheits-einstellungen kann es aber sein, dass diese Möglichkeit nicht funktioniert.

4. Tickets erstellen und bearbeiten

4.1. Erstellung eines neuen Tickets

Nach erfolgreicher Anmeldung sehen Sie den nachfolgenden Startbildschirm. Je nach abgeschlossenen Verträgen können auch nur Teile der Ansicht vorhanden sein.



Klicken Sie im Hauptmenü auf die jeweilige Kategorie, die Ihrem Anliegen entspricht. In der Regel ist dies „Anfrage erstellen – SAP“.

Es erscheint nun das nachfolgende Fenster. Eine Beschreibung der einzelnen Felder finden Sie nach dem Screenshot.

Ein kleines roter Sternchen rechts an der Bezeichnung kennzeichnet Pflichtfelder, ist ein blaues Sternchen zu sehen wird eine Eingabe empfohlen.

Neue Anfrage eröffnen

Mit * gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

1 Titel *

2 Kunde * Peras GmbH x Q 3 Kontakt * Fabian x Q

4 Anfragetyp * 9 Kunden Wunschtermin

5 Kategorie 1 * geno.HR x Q 10 Priorität Mittel

6 Kategorie 2 *

7 Kategorie 3

8 Beschreibung

11 Eine Datei anfügen Dateien auswählen Keine ausgewählt

Übermitteln Abbrechen

Beschreibung der einzelnen Felder gemäß Nummerierung im obigen Bild:

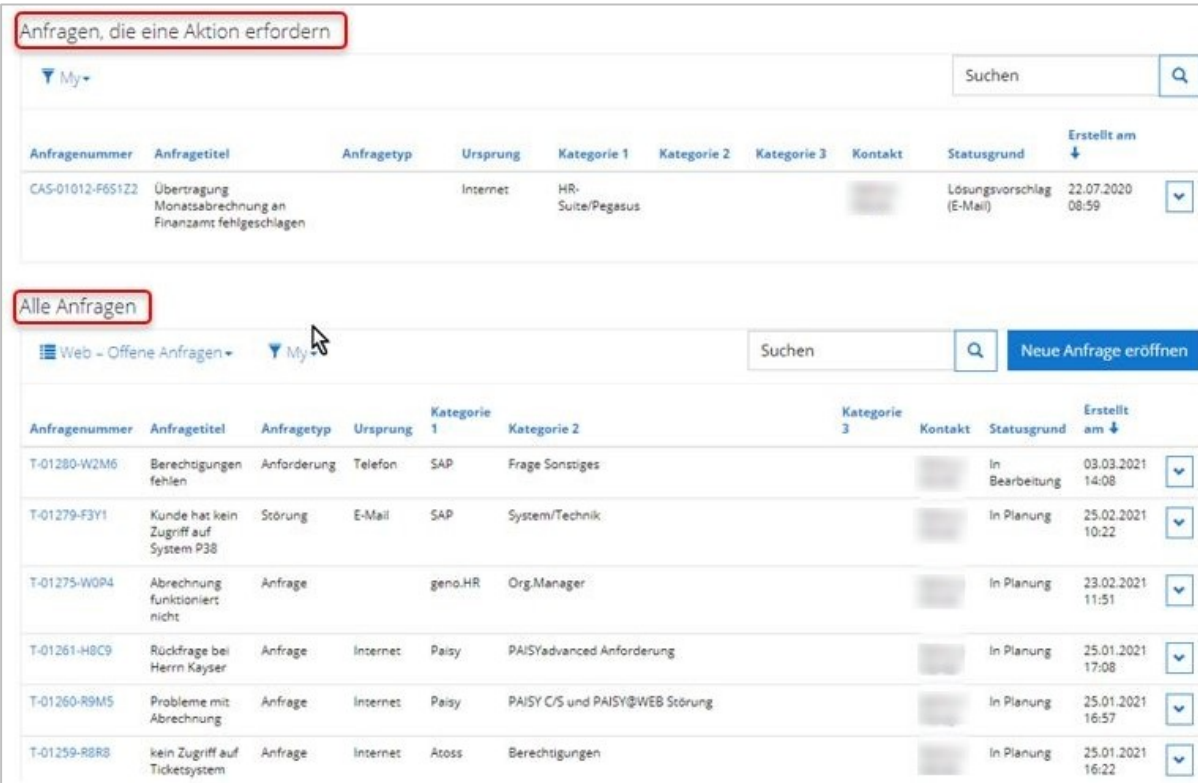
1. Erfassen Sie bitte einen aussagekräftigen Titel
2. Ihre Firma ist anhand der Zugangsdaten vorgelegt und kann nicht geändert werden
3. Ihr Benutzername ist ebenfalls vorgelegt und kann nicht geändert werden
4. Den Anfragetyp bitte über die Lupe auswählen. Es sind die Kategorien „Anfrage“, „Störung“, oder „Anforderung“ möglich
5. Kategorie 1: Ist bereits durch den anfangs gewählten Hauptbereich vorgelegt
6. Kategorie 2: Über die Lupe können Sie eine weitere Kategorie wählen
7. Kategorie 3: Diese kann optional ausgefüllt werden und dient der genaueren Klassifizierung
8. Bitte im Bereich der Beschreibung einen aussagefähigen Text mit allen relevanten Informationen erfassen. Bei Anfragen zu bestimmten Sachverhalten bitte immer die eine eindeutige Beschreibung vorgeben (z.B. Personalnummer, Abrechnungsperiode, verwendete Transaktion, Reportvariante oder ähnliches), damit die Anfrage eindeutig ist

9. Wenn es um Anforderungen geht, die bis zu einem fixen Termin erledigt sein müssen, können Sie hier einen Wunschtermin vorgeben
10. Hier geben Sie bitte die Priorität Ihres Anliegens vor
Wichtig: Die Priorität „sehr hoch“ ist nur dann zu erfassen, wenn es sich um einen Systemstillstand handelt, von dem alle Benutzer Ihres Hauses betroffen sind. Eine Erläuterung erhalten Sie auch, wenn Sie mit dem Cursor über das Feld fahren.
11. Hier besteht die Möglichkeit, dem Ticket einen oder mehrere Anhänge beizufügen. Erlaubt sind alle gängigen Dateiformate bis zu einer Größe von 5 MB, bevorzugt Screenshots als Bild oder PDF. Sofern Sie mehrere Dateien beifügen möchten, müssen diese im gleichen Ordner abliegen. Ist das der Fall, können Sie die Dateien mit gedrückter Strg-Taste auf Ihrer Tastatur nach und nach markieren.

Wenn das Ticket erstellt wurde, können Sie sich im rechten oberen Bereich wieder abmelden.

4.2. Bearbeitung eines bestehenden Tickets

Wenn bereits offene Tickets vorhanden sind, erhalten Sie die nachfolgende Ansicht. Sofern eine Reaktion Ihrerseits erforderlich ist, erscheinen diese im oberen Bereich „Anfragen, die eine Aktion erfordern“. Alle anderen Anfragen mit dem jeweiligen Status ersehen Sie im unteren Bereich „Alle Anfragen“.



The screenshot shows a web interface for ticket management. It is divided into two main sections:

- Anfragen, die eine Aktion erfordern:** This section contains a search bar and a table with one entry. The entry details are:

Anfragenummer	Anfragetitel	Anfragetyp	Ursprung	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Kontakt	Statusgrund	Erstellt am
CAS-01012-F651Z2	Übertragung Monatsabrechnung an Finanzamt fehlgeschlagen		Internet	HR-Suite/Pegasus				Lösungsvorschlag (E-Mail)	22.07.2020 08:59
- Alle Anfragen:** This section has a filter set to 'Web - Offene Anfragen' and a search bar. It contains a table with seven entries:

Anfragenummer	Anfragetitel	Anfragetyp	Ursprung	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Kontakt	Statusgrund	Erstellt am
T-01280-W2M6	Berechtigungen fehlen	Anforderung	Telefon	SAP	Frage Sonstiges			In Bearbeitung	03.03.2021 14:08
T-01279-F3Y1	Kunde hat kein Zugriff auf System P38	Störung	E-Mail	SAP	System/Technik			In Planung	25.02.2021 10:22
T-01275-W0P4	Abrechnung funktioniert nicht	Anfrage		geno.HR	Org.Manager			In Planung	23.02.2021 11:51
T-01261-H8C9	Rückfrage bei Herrn Kayser	Anfrage	Internet	Paissy	PAISYadvanced Anforderung			In Planung	25.01.2021 17:08
T-01260-R9M5	Probleme mit Abrechnung	Anfrage	Internet	Paissy	PAISY C/S und PAISY@WEB Störung			In Planung	25.01.2021 16:57
T-01259-R8R8	kein Zugriff auf Ticketsystem	Anfrage	Internet	Atoss	Berechtigungen			In Planung	25.01.2021 16:22

Je nach vergebener Berechtigung haben Sie Einsicht auf Ihre eigenen Tickets oder zusätzlich auf Tickets von Mitarbeitern Ihres Unternehmens. Sofern Sie alle Tickets einsehen können, erfolgt die Einsicht auf alle Tickets über das Filtersymbol am oberen linken Rand.

Anfragen, die eine Aktion erfordern

My

My

Peras GmbH

Anfragetitel	Anfragetyp	Ursprung	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Kontakt	Statusgrund	Erstellt am
Es sind keine anzuzeigenden Datensätze vorhanden.								

Über den Button „Web – Offene Anfragen“ können Sie entscheiden, ob der Filter nur auf die aktuell offenen Anfragen, die geschlossenen Anfragen oder auf alle Anfragen gesetzt werden soll.

Alle Anfragen

Web – Offene Anfragen

Web – Offene Anfragen

Web – Geschlossene Anfragen

Web – Alle Anfragen

Anfragetyp	Ursprung	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Kontakt	Statusgrund	Erstellt am
Anfrage	Internet	geno.HR	Personaladministration/Personalabrechnung	Abrechnung		In Planung	17.03.2021 17:46

Möchten Sie ein bestehendes Ticket öffnen oder neue Informationen hinzufügen, klicken Sie einfach auf die blau unterlegte Ticketnummer, um sich die Details des Tickets anzuschauen:

Anfragenummer	Anfragetitel	Anfragetyp	Ursprung	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Kontakt	Statusgrund	Erstellt am
T-01296-W1X2	Ticket zum testen	Anfrage	Internet	geno.HR	Personaladministration/Personalabrechnung	Abrechnung		In Planung	17.03.2021 17:46

STARTSEITE / SUPPORT / T-01296-W1X2

Ticket zum testen

Alle **Abw.** **In Planung**

Allgemein

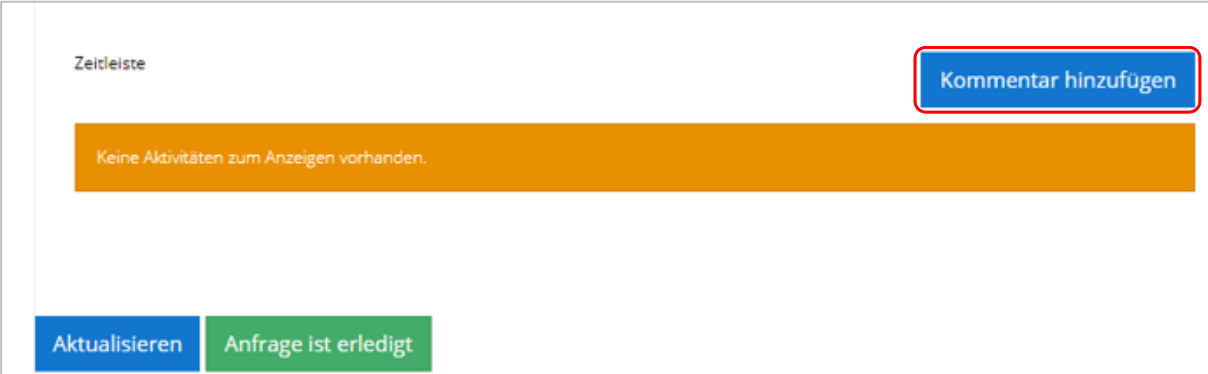
Anfragenummer	Zuletzt bearbeitet am
T-01296-W1X2	17.03.2021 17:47
Titel *	
Ticket zum testen	
Kunde *	Kontakt
Peras GmbH	Fabian
Kunden Wunschtermin	
—	
Anfragetyp *	Priorität
Anfrage	Mittel
Kategorie 1 *	
geno.HR	
Kategorie 2 *	
Personaladministration/Personalabrechnung	
Kategorie 3	
Abrechnung	
Beschreibung	
Das ist ein Ticket zum testen	

Info:

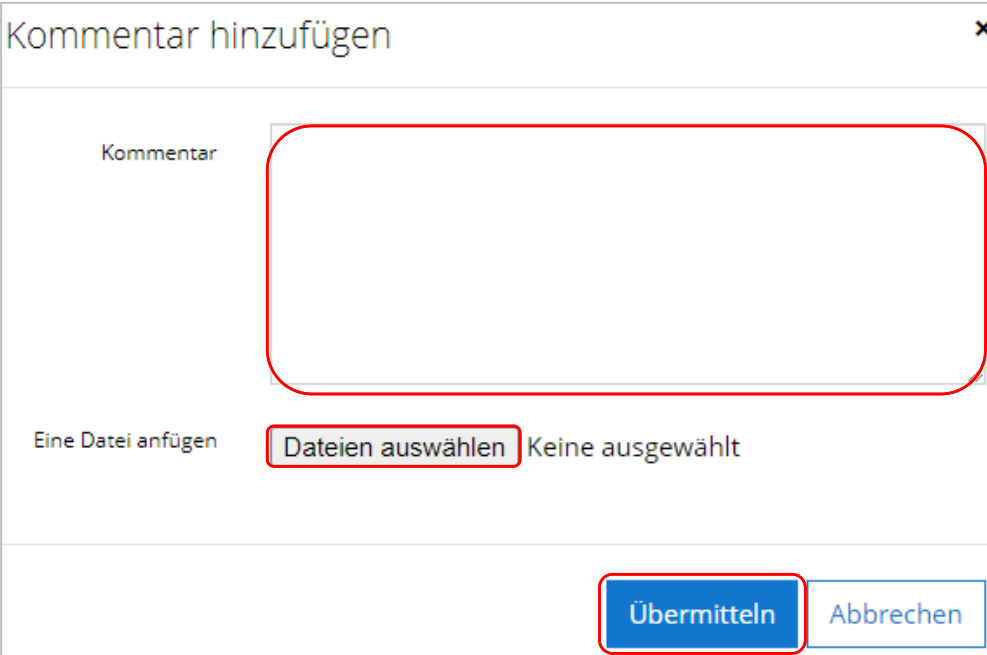
Sobald das Ticket in Bearbeitung genommen wird, lautet der Status auch dementsprechend „In Bearbeitung“.

Sollte sich der Status eines Tickets nicht automatisch aktualisieren, drücken Sie bitte die „F5“-Taste, damit die Seite neu lädt und der aktuelle Status abgerufen werden kann.

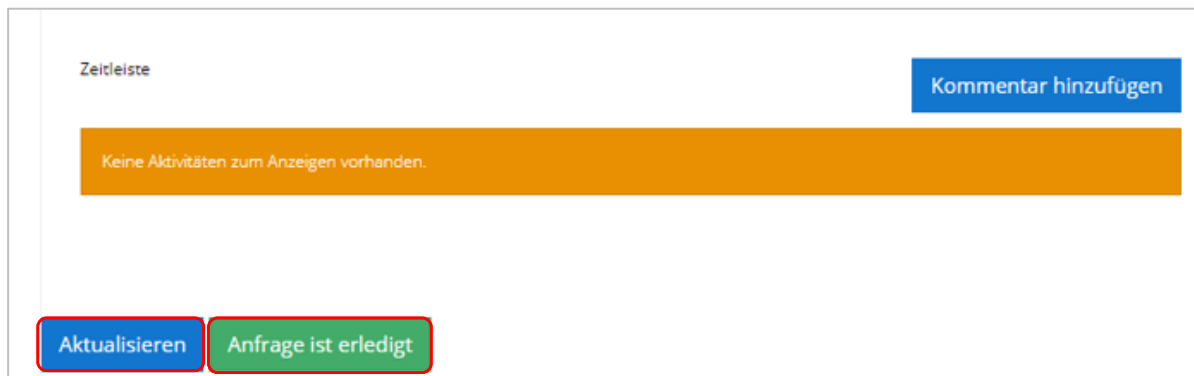
Möchten Sie dem Ticket nun weitere Informationen beifügen, nutzen Sie bitte den Button „Kommentar hinzufügen“. Hier können dann weitere Kommentare erfasst sowie Anhänge beigefügt werden:



Wenn Sie Ihren Kommentar und ggf. einen Anhang (max. 5 MB Dateigröße) beigefügt haben, klicken Sie auf den Button „Übermitteln“. Sofern Sie mehrere Dateien beigefügen möchten, so müssen diese im gleichen Ordner auf Ihren Rechner abliegen. Mit gedrückter Strg-Taste auf Ihrer Tastatur ist es dann möglich, mehrere Anhänge beizufügen.



Mittels des Buttons „Aktualisieren“ können Sie die Ansicht des Tickets auf den aktuellen Stand bringen. Ist das Ticket aus Ihrer Sicht erledigt, können Sie es mit dem Button „Anfrage ist erledigt“ abschließen. Bitte beachten Sie, dass ein geschlossenes Ticket aus Revisionsgründen nicht mehr geöffnet werden kann. Sollte eine erneute Bearbeitung nötig sein, stellen Sie bitte ein neues Ticket mit Bezug auf die alte Ticketnummer ein.



Des Weiteren ist ab sofort die Rückmeldung via E-Mail möglich. Sie erhalten zu jedem Lösungsvorschlag sowie zu jeder Kundenaktion eine Benachrichtigung per E-Mail. Wenn Sie auf die Benachrichtigungs-E-Mail antworten, geht diese Rückmeldung auch direkt an die Peras, was bisher nicht der Fall war. Es ist allerdings zwingend notwendig, dass der Betreff der E-Mail nicht verändert wird, da die Rückmeldung sonst nicht zugeordnet werden kann. Anhänge können bei einer Rückmeldung per E-Mail allerdings nicht beigefügt werden, hierzu müssen Sie sich im Ticketsystem anmelden.

5. Kennwort vergessen

Sofern Sie Ihr Kennwort vergessen haben, können Sie dieses via „Kennwort vergessen?“-Funktion zurücksetzen. Klicken Sie hierzu in der Anmeldemaske auf den entsprechenden Button:

➔ Anmelden
Einladung einlösen

Mit lokalem Konto anmelden

E-Mail

* Kennwort

Angemeldet bleiben

Anmelden
Kennwort vergessen?

Kennwort vergessen?

* E-Mail

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, um eine Kennwortzurücksetzung anzufordern.

Senden

Kennwort vergessen?

Sehen Sie in Ihren E-Mails nach, um Ihr Kennwort zurückzusetzen.

Die E-Mail für die Zurücksetzung des Kennworts sieht wie folgt aus:

Von: Admin Ticketing <AdminTicketing@peras.onmicrosoft.com>

Gesendet: Donnerstag, 18. März 2021 15:39

An: [REDACTED]

Betreff: Passwort zurücksetzen CRM:0000001

Sehr geehrte/r [REDACTED],
über ihren Account wurde die Zurücksetzung des Kennworts beantragt. Bitte klicken Sie auf den untenstehenden Link, um den Vorgang zur Vergabe eines neuen Kennworts zu starten.

[Reset Password](#)

Sollten Sie den Link nicht öffnen können, bitten wir Sie die untenstehende URL in Ihren Browser zu kopieren. Bitte nutzen Sie hierzu vorrangig Google Chrome oder Mozilla Firefox.

<https://support-peras-sandkasten.microsoftcrmpoals.com/Account/Login/ResetPassword?userId=f06a0b2b-28e3-ea11-a813-000d3a20f2ba&code=sE1R6%2B7tT3T9LNTYLrpDkjopU2lGuMCK2xrE5t2rjXsXlUXCauANFtZmnY4CgCOg7%2B034XkdCigGi9zpAEwwmPtKm8HHM6bDSxyxti2wJ4cD8Z2wgDBSy08G06kMb0vShtzOg%2BN6%2Fx9O9kP7OoddFH1M8k8FCio2ovkVmVF1Q%2BT6VfW%2Ft8XemfQHvV7f6mJg6nfKyRVabhj0%2FGtE1xSg%3D%3D>

Bitte beachten Sie, dass dieser Link nach 4 Stunden seine Gültigkeit verliert. Sollten Sie in dieser Zeit kein neues Kennwort vergeben haben, müssen Sie den Link erneut anfordern.

Sollten Sie die Zurücksetzung Ihres Kennworts nicht beantragt haben oder der Meinung sein, dass unbefugte Personen auf Ihren Account zugegriffen haben, setzen Sie sich bitte mit Ihrem zuständigen Ansprechpartner bei der Peras in Verbindung.

Bitte antworten Sie nicht auf diese Mail, da uns keine Rückmeldung über diese Adresse möglich ist.

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Peras GmbH

Klicken Sie nun auf „Reset Password“ und vergeben Sie Ihr neues Wunsch Kennwort. Sollte der Link nicht aufrufbar sein, kopieren Sie bitte die alternative URL, wie in der E-Mail beschrieben, manuell in Ihren Browser.

6. Haftungsausschluss

Die Inhalte dieser Dokumentation stellen keine Rechtsberatung dar. Der Ersteller übernimmt keine Verantwortung für Rechtskraft und rechtliche Zulässigkeit.

Sämtliche Inhalte, Informationen und Erklärungen des Erstellers sind unverbindlich. Der Ersteller übernimmt keine Gewähr für Richtigkeit und Vollständigkeit der Inhalte. Es werden keine Garantien, Zusicherungen oder sonstige Rechtsansprüche begründet.

Die Klärung der rechtlichen Zulässigkeit und Anwendung der in dieser Dokumentation genannten Vorgehensweise obliegt dem Kunden. Für eine verbindliche Aussage empfehlen wir, sich an Ihren Steuerberater, das Finanzamt, die Krankenkasse, an den Arbeitgeberverband oder an Ihren Rechtsberater zu wenden.

7. Ansprechpartner

Sie haben Fragen? Dann stehen wir Ihnen mit den bekannten Ansprechpartnern und Kundenmanagern gerne zur Verfügung.

Peras GmbH
Zur Gießerei 18
76227 Karlsruhe
www.peras.de

**HR-Partner der
Unternehmensgruppe Fiducia & GAD IT AG**