



E-Commerce Service Portal

Stand per 18.09.2024

Willkommen im neuen E-Commerce Service Portal

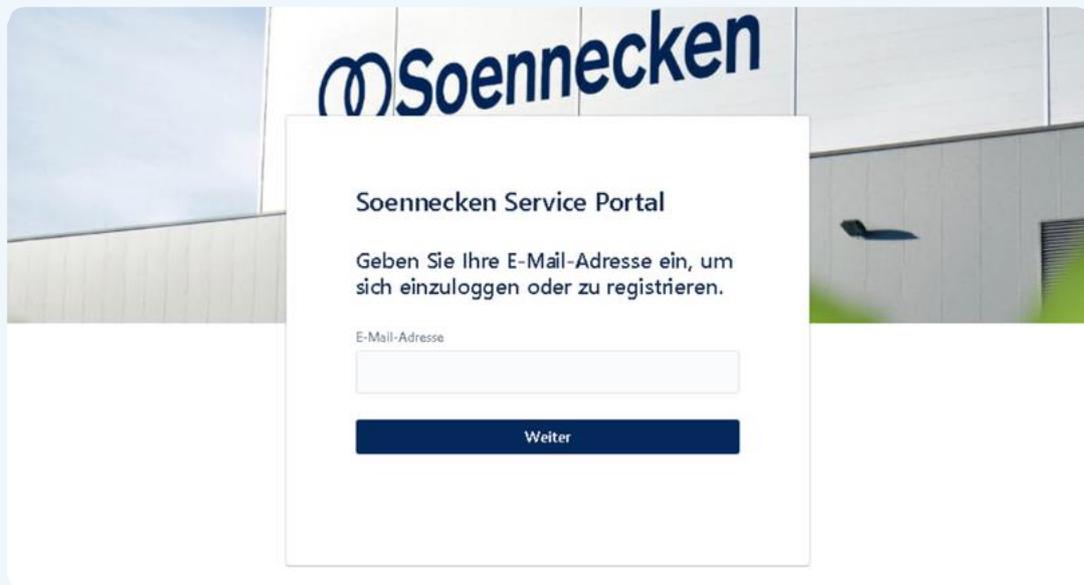
Wir freuen uns, unseren Service für Sie zu erweitern, sodass Sie jederzeit einen Überblick über all Ihre offenen und bereits bearbeiteten Anfragen bei uns haben. Nutzen Sie dazu gerne ab sofort unser E-Commerce Service Portal. Hier können Sie alle Anliegen und Fragestellungen zu den Shopsystemen SoCommerce, SoProcure und YourCommerce bei uns platzieren.

Link zum Serviceportal: <https://soennecken.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login>

Für den Einstieg haben wir Ihnen nachfolgend eine umfangreiche Anleitung zusammengestellt:

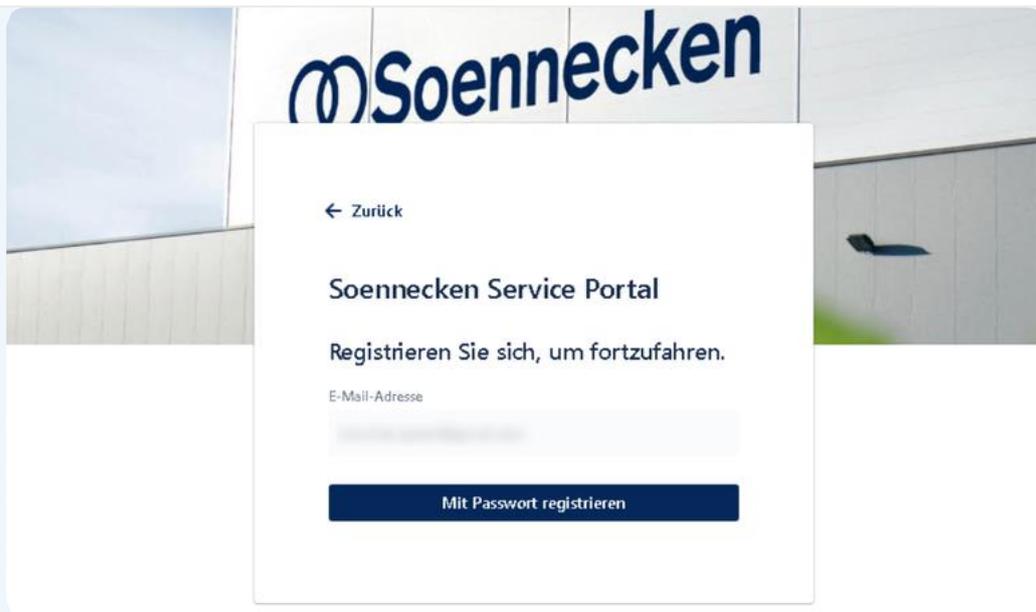
Wie kann ich mich registrieren?

Wenn Sie das Serviceportal aufrufen, werden Sie gebeten eine E-Mail-Adresse einzugeben:

The image shows a screenshot of the Soennecken Service Portal registration interface. At the top, the Soennecken logo is visible. Below it, the text reads "Soennecken Service Portal". The main instruction is "Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, um sich einzuloggen oder zu registrieren." Below this is a text input field labeled "E-Mail-Adresse". At the bottom of the form is a dark blue button with the text "Weiter".

Fall 1.) Wird hier eine bislang unbekannte E-Mail-Adresse eingegeben, werden Sie im nächsten Schritt aufgefordert sich zu registrieren.

Fall 2.) Geben Sie eine E-Mail-Adresse ein, die in unserer Datenbank bereits existiert, weil Sie bereits in Kontakt mit uns standen, dann werden Sie gebeten ein Passwort einzugeben. In diesem Fall nutzen Sie bitte die "Passwort vergessen" - Funktion des Portals.



Bestätigen Sie die Registrierung über den Button "Mit Passwort registrieren", versendet das System einen Registrierungslink an die angegebene E-Mail-Adresse:



Schließen Sie die Anmeldung bei Soennecken Service Portal ab

Von Soennecken Service Portal

Vollansicht

Mehr

Fast fertig!

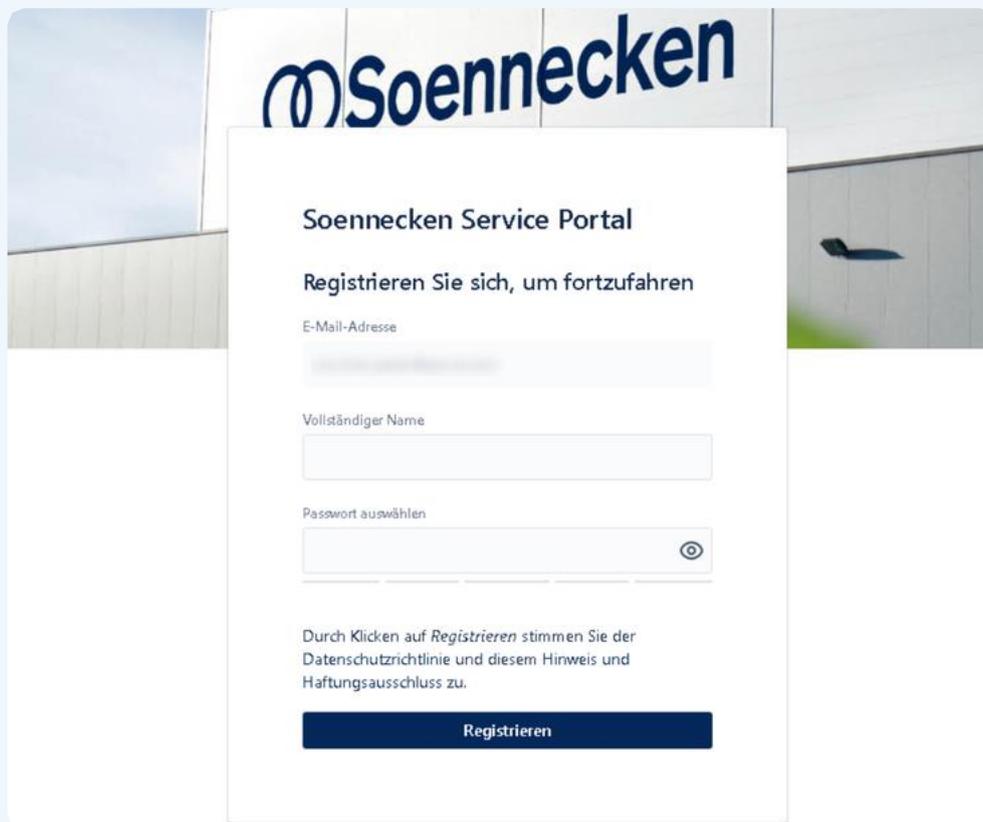
Folgen Sie der Verknüpfung unten, um den Anmeldevorgang für Soennecken Service Portal abzuschließen. Aus Sicherheitsgründen sollten Sie diese Verknüpfung mit niemandem teilen.

[Registrieren](#)

Bereitgestellt von Jira Service Management

Ansicht der versendeten E-Mail

Nach Klick auf den Registrierungs-Link werden Sie gebeten Ihren Namen einzugeben und ein Passwort zu vergeben:



The image shows a registration form for the Soennecken Service Portal. The form is titled "Soennecken Service Portal" and "Registrieren Sie sich, um fortzufahren". It contains three input fields: "E-Mail-Adresse", "Vollständiger Name", and "Passwort auswählen". Below the fields, there is a disclaimer: "Durch Klicken auf *Registrieren* stimmen Sie der Datenschutzrichtlinie und diesem Hinweis und Haftungsausschluss zu." and a "Registrieren" button.

Haben Sie die Eingabe durch "Registrieren" bestätigt, gelangen Sie direkt zur Startseite des Service-Portals.



Willkommen im Service Portal

Nach Informationen suchen

Herzlich Willkommen im Service Portal der Soennecken eG!

Sie können über das bereitgestellte Formular "E-Commerce Support Anfrage" eine Anfrage beim E-Commerce Shop-Support erstellen.

Eine Beschreibung sowie eine Anleitung für unser Service-Portal finden Sie [hier](#).

Schauen Sie auch gerne in unser [Somit-Portal](#) rein. Hier finden Sie sämtliche Informationen und Dokumentationen zum YourCommerce.

Haben Sie Fragen zum So.Procure oder So.Commerce? Dann schauen Sie sich gerne unsere [Hilfe-Seite](#) an

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

 E-Commerce Support Anfrage
Nutzen Sie dieses Formular für allgemeine Anfragen

Wie erstelle ich eine neue Anfrage?

Möchten Sie eine neue Anfrage beim E-Commerce Shop-Support platzieren, melden Sie sich bitte im Service Portal an und klicken auf der Startseite auf **“E-Commerce Support Anfrage”**.



Herzlich Willkommen im Service Portal der Soennecken eG!

Sie können über das bereitgestellte Formular "E-Commerce Support Anfrage" eine Anfrage beim E-Commerce Shop-Support erstellen.

Eine Beschreibung sowie eine Anleitung für unser Service-Portal finden Sie [hier](#).

Schauen Sie auch gerne in unser [Somit-Portal](#) rein. Hier finden Sie sämtliche Informationen und Dokumentationen zum YourCommerce.

Haben Sie Fragen zum So.Procure oder So.Commerce? Dann schauen Sie sich gerne unsere [Hilfe-Seite](#) an

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?



E-Commerce Support Anfrage
Nutzen Sie dieses Formular für allgemeine Anfragen

Sie erhalten die folgende Ansicht. Wählen Sie bitte zunächst ein für Sie passendes Thema aus und haken die betroffenen Shopsysteme an. Im Feld "Zusammenfassung" wählen sie den Betreff. In Beschreibungsfeld können Sie die eigentliche Anfrage platzieren. Zum Schluss haben Sie noch die Möglichkeit Anhänge hinzuzufügen.

Soennecken Service Portal / E-Commerce Support

E-Commerce Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage für E-Commerce Support erstellen. Somit-Portal

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

**E-Commerce Support Anfrage**
Nutzen Sie dieses Formular für allgemeine Anfragen

Erforderliche Felder sind mit einem Sternchen markiert.*

Thema*

Allgemeine Anfrage

Ihr Shop-System:

- So.COMMERCE
 So.PROCURE
 YourCommerce

(Mehrfachauswahl möglich)

Zusammenfassung*

Fragen zum ICM

Beschreibung

Normaler Text **B** *I* ...

Guten Tag,

können Sie mir bitte die folgenden Fragen zum ICM beantworten?

1. Wie erhalte ich ein neues Passwort?
2. Können wir mehrere Zugänge bekommen?
3. Wie kann ich einen neuen Kunden anlegen?
4. Wo sehe ich die Shopbestellungen?

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Antragsteller

Anhang

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Senden

Abbrechen

Durch "Senden" wird ein Ticket bei uns im System eingestellt. Anschließend gelangen Sie in die Detailansicht Ihrer Anfrage.

Soennecken Service Portal / E-Commerce Support / ECOM-7716

Fragen zum ICM

 hat diese Anfrage am Heute 11:31 AM erstellt [Details ausblenden](#)

Thema

Allgemeine Anfrage

Ihr Shop-System:

YourCommerce

Beschreibung

Guten Tag,

können Sie mir bitte die folgenden Fragen zum ICM beantworten?

1. Wie erhalte ich ein neues Passwort?
2. Können wir mehrere Zugänge bekommen?
3. Wie kann ich einen neuen Kunden anlegen?
4. Wo sehe ich die Shopbestellungen?

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Antragsteller

Status

NEU

 Benachrichtigungen erhalten Anfrage abbrechen

Anfrageart

 E-Commerce Support Anfrage

Geteilt mit

 Ersteller

Zudem erhalten Sie eine Bestätigungsmail mit der zugewiesenen Ticketnummer und der Info, dass Ihre Anfrage bei uns eingegangen ist.

ECOM-7713 Fragen zum ICM

E-Commerce Support <so.shop@soennecken.de>
An 

Antworten

Allen antworten

Weiterleiten



Mo 02.09.2024 11:26

Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.

Antworten Sie oberhalb dieser Linie.

Sehr geehrte/r

vielen Dank für Ihre Anfrage.

Ihr Anliegen "**Fragen zum ICM**" wurde in unserem System erfasst und wird unter der Vorgangsnummer **ECOM-7713** geführt.

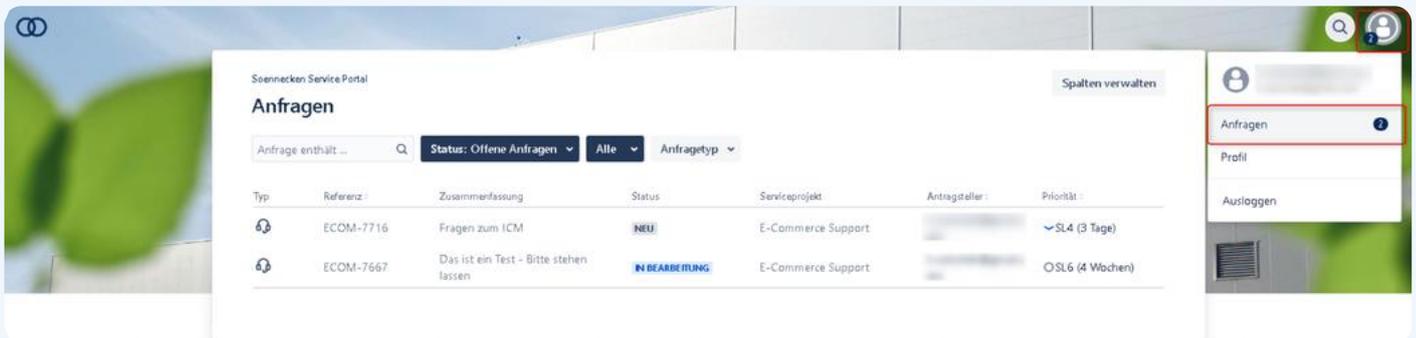
Dieses wird im nächsten Schritt durch einen unserer Mitarbeiter:innen bewertet und bearbeitet.

Dies wird geteilt mit

Bereitgestellt von Jira Service Management

Wo sehe ich meine eingestellten Anfragen?

Im Service Portal haben Sie die Möglichkeit, sich Ihre eingestellten Anfragen anzuschauen. Diese Übersicht können Sie über das Profil-Symbol oben rechts auf allen Portalseiten aufrufen. Hier können Sie die Anfragen auswählen, Ihr Profil bearbeiten und sich ausloggen. Grundsätzlich wird Ihnen am Profil-Symbol die Anzahl der offenen Anfragen angezeigt.



Haben Sie auf **“Anfragen”** geklickt, erhalten Sie die gewünschte Übersicht Ihrer offenen Anfragen mit Angabe der Ticketnummer, dem Betreff, dem Status, dem Antragsteller und der Priorität.

Möchten Sie sich auch Ihre bereits geschlossenen Tickets anschauen, können Sie den Status im Filter entsprechend auswählen.

Klicken Sie auf die Ticketnummer oder den Betreff, gelangen Sie in die Detailansicht Ihrer Anfrage:

Soennecken Service Portal / E-Commerce Support / ECOM-7716

Fragen zum ICM

 hat diese Anfrage am Heute 11:31 AM erstellt [Details ausblenden](#)

Thema
Allgemeine Anfrage

Ihr Shop-System:
YourCommerce

Beschreibung
Guten Tag,
können Sie mir bitte die folgenden Fragen zum ICM beantworten?

1. Wie erhalte ich ein neues Passwort?
2. Können wir mehrere Zugänge bekommen?
3. Wie kann ich einen neuen Kunden anlegen?
4. Wo sehe ich die Shopbestellungen?

Vielen Dank.
Mit freundlichen Grüßen
Ihr Anfragsteller

Aktivität



Unterstützt von  Jira Service Management

Status
IN BEARBEITUNG

-  Benachrichtigungen erhalten
-  Diesen Vorgang lösen
-  Anfrage abbrechen

Anfrageart
 E-Commerce Support Anfrage

Geteilt mit
 Ersteller

Hier haben Sie zusätzlich die Möglichkeit einen weiteren Kommentar hinzuzufügen, falls Sie etwas ergänzen möchten. Hat sich die Anfrage ggf. schon erledigt, können Sie diese über “Anfrage abbrechen” entsprechend abbrechen. Befindet sich Ihre Anfrage bereits im Status “In Bearbeitung”, können Sie diese auch selbstständig über “Diesen Vorgang lösen” schließen. Dabei fordert das System Sie auf, einen Kommentar zu hinterlassen. Bestätigen Sie den Kommentar, wird das Ticket geschlossen.

Soennecken Service Portal / E-Commerce Support / ECOM-7716

Fragen zum ICM

 hat diese Anfrage am Heute 11:31 AM erstellt [Details ausblenden](#)

Thema
Allgemeine Anfrage

Ihr Shop-System:
YourCommerce

Beschreibung
Guten Tag,
können Sie mir bitte die folgenden Fragen zum ICM beantworten?

1. Wie erhalte ich ein neues Passwort?
2. Können wir mehrere Zugänge bekommen?
3. Wie kann ich einen neuen Kunden anlegen?
4. Wo sehe ich die Shopbestellungen?

Vielen Dank.
Mit freundlichen Grüßen
Ihr Anfragsteller

Aktivität



Unterstützt von  Jira Service Management

Status
IN BEARBEITUNG

-  Benachrichtigungen erhalten
-  Diesen Vorgang lösen
-  Anfrage abbrechen

Anfrageart
 E-Commerce Support Anfrage

Geteilt mit
 Ersteller

Diesen Vorgang lösen

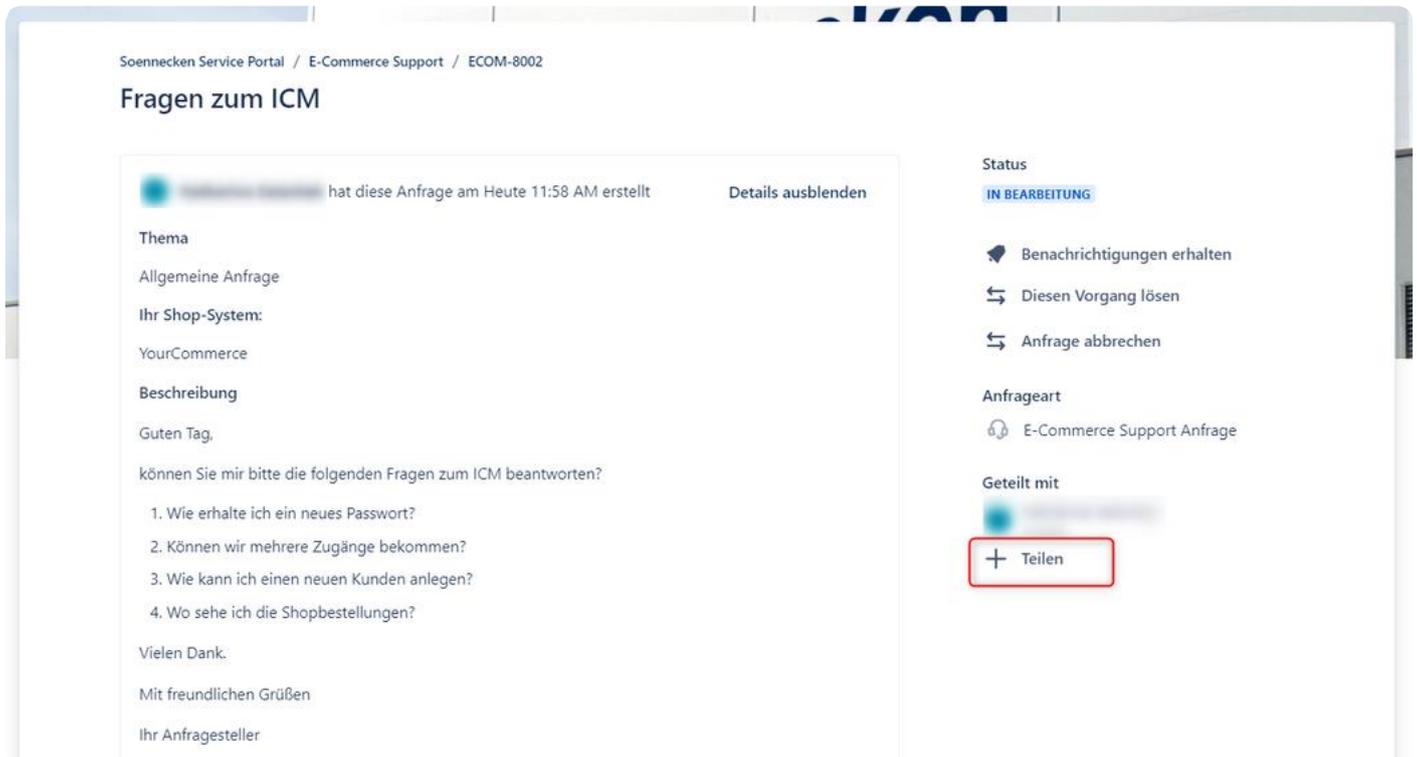
Bitte verfassen Sie bei Bedarf einen Kommentar mit zusätzlichen Informationen.

Ich habe den Fehler bereits gefunden.

Kann ich meine Anfragen mit anderen Personen teilen?

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Anfragen mit anderen Personen zu teilen.

Wenn Sie sich in der Detailansicht einer Anfrage befinden, können Sie über das Plus-Symbol "Teilen" weitere E-Mail-Adressen zu der Anfrage hinzufügen. Alle hier hinterlegten Adressen erhalten ebenfalls eine Benachrichtigung über Änderungen in der Anfrage und können diese Anfrage auch im Service-Portal sehen.



Soennecken Service Portal / E-Commerce Support / ECOM-8002

Fragen zum ICM

 hat diese Anfrage am Heute 11:58 AM erstellt [Details ausblenden](#)

Thema
Allgemeine Anfrage

Ihr Shop-System:
YourCommerce

Beschreibung
Guten Tag,
können Sie mir bitte die folgenden Fragen zum ICM beantworten?

1. Wie erhalte ich ein neues Passwort?
2. Können wir mehrere Zugänge bekommen?
3. Wie kann ich einen neuen Kunden anlegen?
4. Wo sehe ich die Shopbestellungen?

Vielen Dank.
Mit freundlichen Grüßen
Ihr Anfragersteller

Status
IN BEARBEITUNG

-  Benachrichtigungen erhalten
-  Diesen Vorgang lösen
-  Anfrage abbrechen

Anfrageart
 E-Commerce Support Anfrage

Geteilt mit
 [+ Teilen](#)