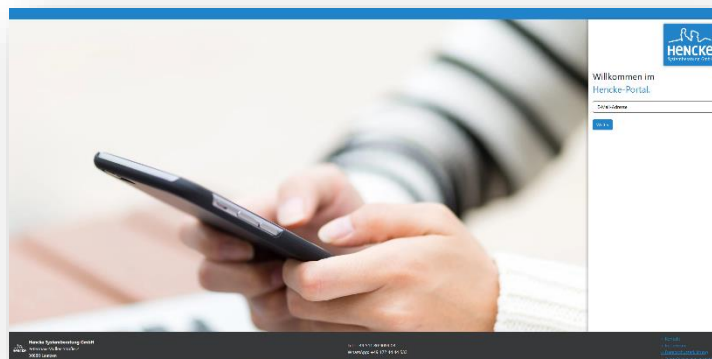


## Allgemeines

Im Serviceportal unter <https://service.hencke.de> verwalten Kunden alle Nutzer, Rufnummern und Geräte.

Mit wenigen Klicks können Schadensfälle gemeldet, Austausche angestoßen, Bestellungen getätigt und Geräte zur Wiedervermarktung angemeldet werden.



## Single-Sign-On / Anmeldung im Portal

Einen Zugang zum Portal erhalten, in Absprache mit dem Ansprechpartner beim Kunden, entweder einzelne Administratoren, bestimmte Gruppen oder alle Mitarbeitenden des Unternehmens. Je nach Absprache können diverse Berechtigungen erteilt und Ansichten des Portals konfiguriert werden.

Die Einrichtung eines SSO/Kopplung mit dem Azure des Kunden ist möglich.

## Die Daten und ihre Darstellung

### Woher kommen die Rufnummern inkl. Zusatzinformationen und Geräteinformationen?

Vodafone-Nummern: Die Rufnummern inkl. Zusatzinformationen und Geräteinformationen sowie die Angabe, in welchem bekannten und auch unbekannten Gerät welche SIM-Karte genutzt wird, werden täglich automatisch aus dem Vodafone Firmenkundenportal an das Serviceportal übertragen.

- Bekannte Geräte: Die Geräte sind aus Aufträgen oder durch Importe zum Start des Services bekannt.
- Unbekannte Geräte: Wird eine SIM-Karte in ein unbekanntes Gerät gelegt, wird das Gerät im Portal automatisch neu angelegt und erscheint im Portal.

*Achtung: Wenn ein Kunde explizit keine unbekannten Geräte importiert haben möchte, kann der Import dieser Geräte ausgeschaltet werden. Das hat zur Folge:*

- Im Portal entstehen leere Gerätefelder, in den Fällen, wo die SIM-Karte in einem unbekannten Gerät liegt.
- Es ist keine Kontrolle über die Nutzung der Vodafone SIM-Karten in unbekannten Geräten möglich (z.B. kein Check, ob die Geräte, die genutzt werden, auch in der entfernten Verwaltung sind).
- Es gibt keine vollständige tagesaktuelle Übersicht über Rufnummern und genutzte Geräte.

Nummern von anderen/ausländischen Providern: Diese können manuell im Portal angelegt werden – hier erfolgt keine automatische Aktualisierung. Je nach Absprache übernimmt die Hencke Systemberatung auch für diese Nummern einen Service. Die Abrechnung der Nummer erfolgt auf BAN-Ebene bei Vodafone.

## Wie entstehen Datensätze, in denen Nummer und Gerät getrennt stehen?

Ist die Rufnummer vorhanden, aber das Gerätefeld leer, kann das folgende Gründe haben:

- a) Die SIM-Karte liegt in einem Gerät, das nicht angezeigt wird (z.B. Autotelefone oder – wenn ausgeschaltet (siehe kursiver Text oben): unbekannte Geräte).
- b) Oder die SIM-Karte liegt in keinem Gerät.

Ist das Gerät vorhanden, aber das Rufnummernfeld leer, gibt es dafür folgende Erklärungen:

- a) Das Gerät wird nicht mit einer SIM-Karte von Vodafone genutzt.
- b) Das Gerät wird gar nicht genutzt.

## Wie entstehen „Gerätedubletten“?

Aktuell erkennt das System von Vodafone den Unterschied zwischen IMEI 1 und IMEI 2, bei Dual-SIM-Geräten nicht und meldet dem Service Portal jede IMEI als ein einzelnes Gerät. Mit Hilfe eines Auszugs der zusammengehörigen IMEI 1 / 2 aus dem Unified Endpoint Management des Kunden oder einem Login in den Apple Business Manager / Knox Mobile Enrollment durch Hencke können diese Daten bereinigt werden.

## Warum können keine Rufnummern zugewiesen werden?

Die SIM-Karten und Rufnummern haben keine Nutzer – der Nutzer wird durch die Zuordnung des Gerätes ermittelt. Würde man diese manuell zuweisen, würde sie am nächsten Tag vom Vodafone Import überschrieben werden.

## Informationen, die im Serviceportal eingesehen werden können:

- Rufnummern bei Vodafone inkl.
  - Informationen zur Vertragslaufzeit
  - Subventionsberechtigungen
  - SIM-Kartennummer, SIM-Kartentyp
  - PIN/PUK
  - Name des Tarifs
- Geräte je Rufnummer (bei Vodafone-Rufnummern werden die Geräte, in denen die SIM-Karten stecken, automatisch aktualisiert)
- Übersicht der getätigten Bestellungen inkl. Status und Trackingnummern
- Übersicht der aufgegebenen Servicefälle inkl. Status
- Übersicht der aufgegebenen Helpdesk-Tickets inkl. Status (optional)
- Verschiedene Standardreports
- Historien der Geräte (Hinweis: KEINE Historien der Rufnummern)
- Historien der Nutzer (Hier ausgenommen: Aufgegebene Helpdesk-Tickets oder genaue Auflistung der Anrufe)
- Löschzertifikate/Vernichtungszertifikate der Geräte

**Folgende Stammdaten können gepflegt werden:**

- Nutzer mit Rufnummern, die nicht bei Vodafone im Netz sind, aber ein Gerät bekommen sollen
- Name des Nutzers
- E-Mail-Adresse des Nutzers
- Primäre Lieferadresse, zusätzliche Lieferadresse

Weitere kundenindividuelle Stammdaten können bei Bedarf ergänzt werden.

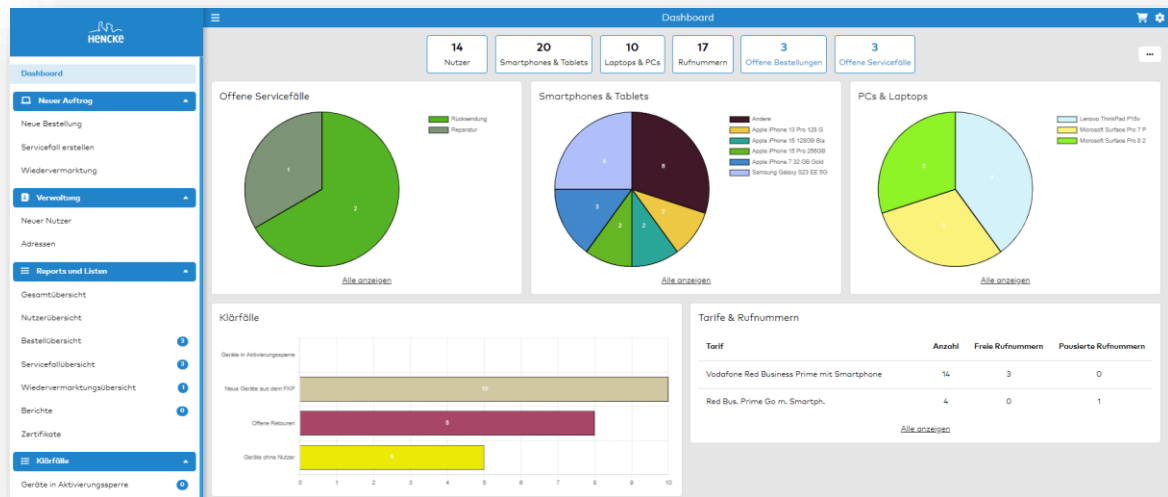
**Folgende Daten stehen dem Auftraggeber jederzeit in Form einer Excel-Tabelle zum Download zur Verfügung:**

- Nutzer
- Rufnummern
- Geräte
- Hersteller der Geräte
- Tarife, sowie Tarifdetails wie
  - Hardwareabrufberechtigungen
  - Vertragsverlängerungsberechtigungen

Es werden zusätzlich vorkonfigurierte Standardreports zur Verfügung gestellt. Im Folgenden werden die Funktionen der aktuellen Version beschrieben.

## Das Dashboard\*

Das Dashboard bietet einen umfassenden Überblick über die wichtigsten Informationen des Serviceportals.



Das Dashboard ist in mehrere Abschnitte unterteilt:

### Wichtige Kennzahlen:

- **Nutzer:** Die Gesamtzahl aller uns gemeldeten aktiven Nutzer des Kunden.
- **Smartphones & Tablets:** Die Anzahl aller Smartphones und Tablets im Bestand des Kunden.
- **Laptops & PCs:** Die Anzahl aller Laptops und PCs im Bestand des Kunden.
- **Rufnummern:** Die Anzahl aller uns gemeldeten aktiven Rufnummern.
- **Offene Bestellungen:** Die Anzahl der aktuell offenen Bestellungen.
- **Offene Servicefälle:** Die Anzahl der aktuell offenen Servicefälle.

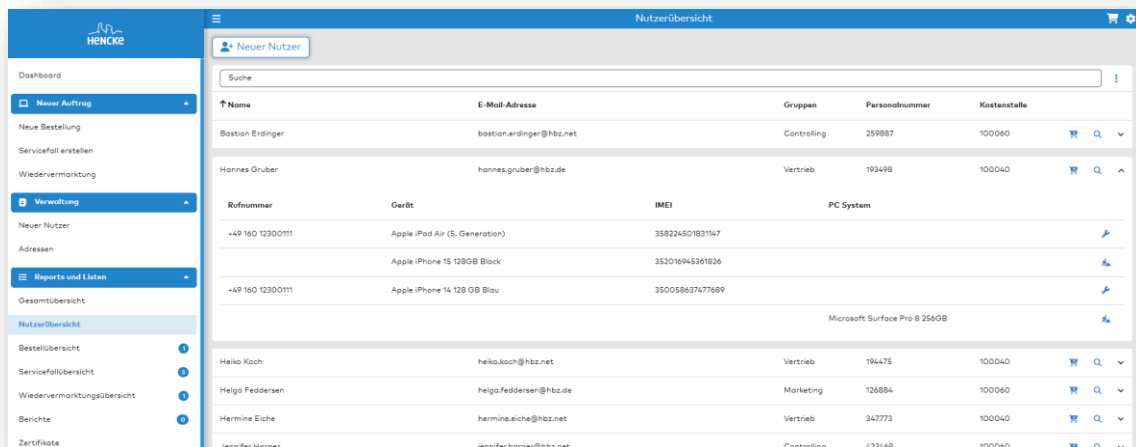
### Grafische Darstellungen:

- **Offene Servicefälle:** Ein Kreisdiagramm zeigt die Verteilung der offenen Servicefälle nach Art der Fälle (z.B. Rücksendung, Reparatur).
- **Smartphones & Tablets:** Ein Kreisdiagramm zeigt die Verteilung der genutzten Smartphone- und Tablet-Modelle.
- **PCs & Laptops:** Ein weiteres Kreisdiagramm visualisiert die Verteilung der verwendeten PC- und Laptop-Modelle.
- **Klärfälle:** Ein Balkendiagramm zeigt eine detaillierte Übersicht über verschiedene Klärfälle, wie z.B. Geräte in Aktivierungssperre oder offene Retouren.
- **Tarife & Rufnummern:** Eine Tabelle gibt einen Überblick über die verwendeten Tarife und zugehörigen Rufnummern, einschließlich der Anzahl freier und pausierter Rufnummern.

Diese Ansicht bietet eine zentrale Stelle, von der aus wichtige Informationen auf einen Blick erfasst und verwaltet werden können. Die intuitive Gestaltung ermöglicht eine einfache Navigation und effiziente Verwaltung der Kundeninformationen.

## Die Nutzerübersicht

Die Nutzerübersicht zeigt alle Nutzer mit E-Mail-Adresse und ggf. zugeordneter Gruppe, Personalnummer und Kostenstelle an. Klappt man diese auf, werden die Geräte, die diesem Nutzer zugeordnet sind, sowie die SIM-Karten/Rufnummern, die in diesen Geräten genutzt werden, angezeigt. An den jeweiligen Geräten oder Nummern können über die Buttons rechts direkt Servicefälle oder Bestellungen veranlasst werden.



| Name             | E-Mail-Adresse           | Gruppen     | Personalnummer | Kostenstelle |
|------------------|--------------------------|-------------|----------------|--------------|
| Bastian Erdinger | bastian.erdinger@hbz.net | Controlling | 259887         | 100060       |
| Hannes Gruber    | hannes.gruber@hbz.de     | Vertrieb    | 193498         | 100040       |

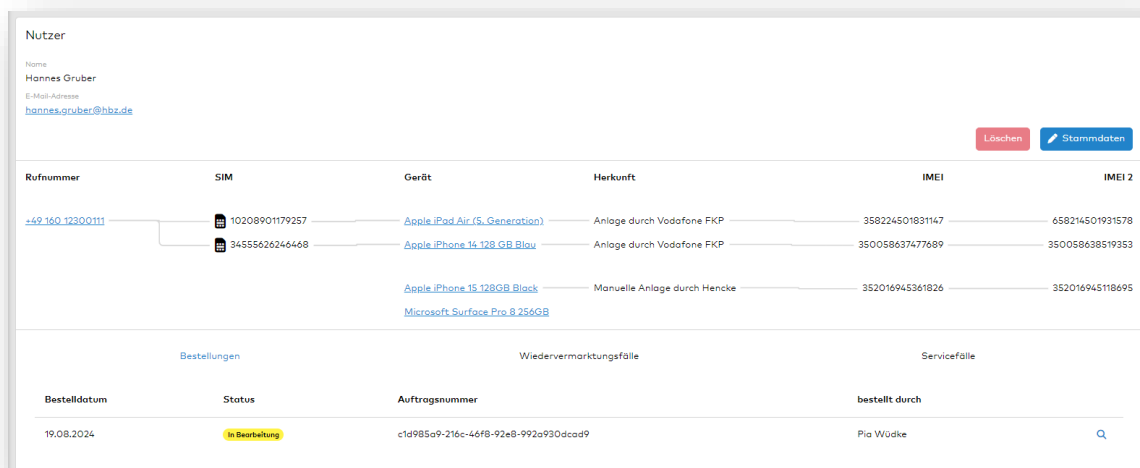
| Rufnummer       | Gerät                          | IMEI            | PC System |
|-----------------|--------------------------------|-----------------|-----------|
| +49 160 1230011 | Apple iPad Air (5. Generation) | 358224501831147 |           |
|                 | Apple iPhone 15 128GB Black    | 352016945361826 |           |
| +49 160 1230011 | Apple iPhone 14 128 GB Blau    | 350058637477689 |           |
|                 | Microsoft Surface Pro 8 256GB  |                 |           |

| Name            | E-Mail-Adresse          | Gruppen     | Personalnummer | Kostenstelle |
|-----------------|-------------------------|-------------|----------------|--------------|
| Heiko Koch      | heiko.koch@hbz.net      | Vertrieb    | 194475         | 100040       |
| Helga Pedersen  | helga.pedersen@hbz.de   | Marketing   | 126884         | 100060       |
| Hermine Eiche   | hermine.eiche@hbz.net   | Vertrieb    | 347773         | 100040       |
| Jennifer Harper | jennifer.harper@hbz.net | Controlling | 423468         | 100060       |

## Die Detailansicht

Durch Klick auf die Lupe im Dashboard gelangt man auf die Detailansicht. Dort findet man Stammdaten zum Nutzer, die ihm zugeordneten Geräte und die SIM-Karten/Rufnummern, die in diesen Geräten genutzt werden.



| Rufnummer       | SIM            | Gerät                          | Herkunft                     | IMEI            | IMEI 2          |
|-----------------|----------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------|
| +49 160 1230011 | 10208901179257 | Apple iPad Air (5. Generation) | Anlage durch Vodafone FKP    | 358224501831147 | 658214501931578 |
|                 | 34555626246468 | Apple iPhone 14 128 GB Blau    | Anlage durch Vodafone FKP    | 350058637477689 | 350058638519353 |
|                 |                | Apple iPhone 15 128GB Black    | Manuelle Anlage durch Hencke | 352016945361826 | 352016945118495 |
|                 |                | Microsoft Surface Pro 8 256GB  |                              |                 |                 |

| Bestelldatum | Status         | Auftragsnummer                       | bestellt durch |
|--------------|----------------|--------------------------------------|----------------|
| 19.08.2024   | In Bearbeitung | ctd985a9-216c-46f8-92e8-992a930dcad9 | Pia Wüdke      |

Nach Klick auf die Rufnummer werden weitere Details zum Tarif und der SIM-Karte dargestellt, z.B. werden die Tarifoptionen der Rufnummer angezeigt. Nach Klick auf das Gerät kann man sich die Historie des Gerätes ansehen. Unter „Konfigurieren“ können Notizen hinterlegt werden und das Gerät einem anderen Nutzer zugewiesen werden.

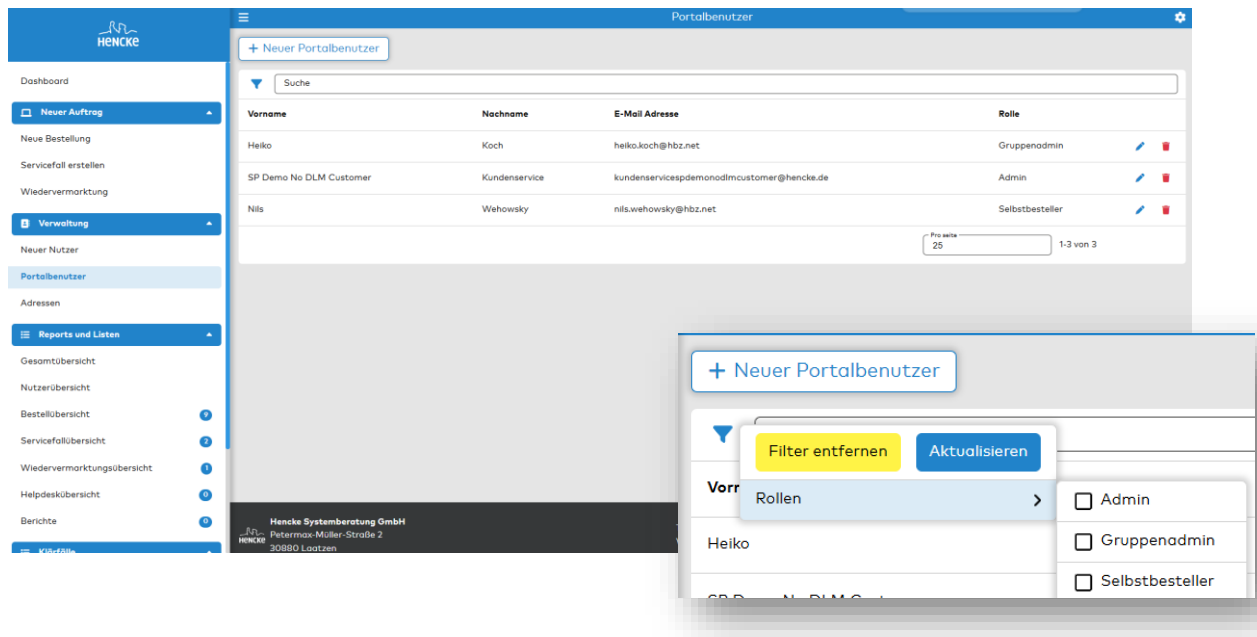
➔ **Hinweis:** Steckt in dem Gerät noch eine SIM-Karte mit aktiver Nummer, werden die Rufnummer sowie SIM-Karten ebenfalls an den neuen Nutzer übertragen. Die SIM-Karten und Rufnummern stehen so lange an einem Gerät, bis diese:

1. bei Vodafone auf inaktiv geschaltet werden.
2. oder in einem anderen Gerät genutzt werden.

## Benutzerverwaltung: Anlage von Portalbenutzern

Die Anlage von Portalbenutzern im Serviceportal erfolgt über den Menüpunkt "Portalbenutzer". Wählen Sie dazu den entsprechenden Nutzer und eine passende Rolle aus.

In der **Übersicht** sind alle angelegten Benutzer einsehbar, mit Such- und Filteroptionen nach Name, E-Mail oder Rolle. Zusätzlich können Benutzerlisten gezielt eingeschränkt werden, z. B. nach bestimmten Rollen. Benutzer lassen sich per Stift- oder Papierkorb-Symbol bearbeiten oder löschen.



The screenshot displays the 'Portalbenutzer' management interface. The left sidebar contains navigation options: Dashboard, Neuer Auftrag, Verwaltung (selected), Reports und Listen, and Berichte. The 'Verwaltung' section is expanded, showing 'Neuer Nutzer', 'Portalbenutzer' (selected), and 'Adressen'. The main area shows a table of portal users with the following data:

| Vorname                 | Nachname      | E-Mail Adresse                            | Rolle           |
|-------------------------|---------------|-------------------------------------------|-----------------|
| Heiko                   | Koch          | heiko.koch@hbz.net                        | Gruppenadmin    |
| SP Demo No DLM Customer | Kundenservice | kundenservicesdemonodlmcustomer@hencke.de | Admin           |
| Nils                    | Wehowsky      | nils.wehowsky@hbz.net                     | Selbstbesteller |

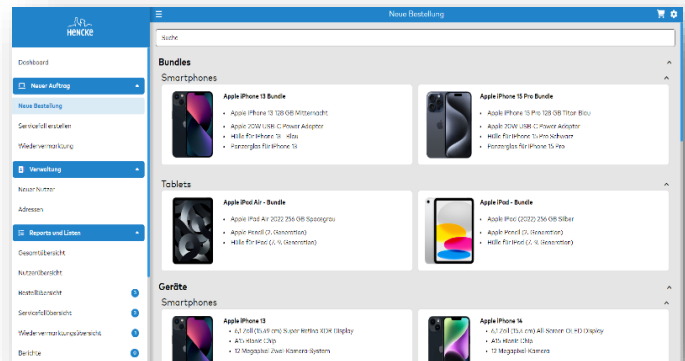
An inset shows the 'Rollen' dropdown menu with the following options:

- ☐ Admin
- ☐ Gruppenadmin
- ☐ Selbstbesteller

## Neue Bestellungen & Bestellübersicht

Im Menüpunkt „Neue Bestellung“ kann der Kunde für einen Nutzer Geräte und Zubehör bestellen. Im Menüpunkt „Massenbestellung“\* können in einem Zuge mehrere Bestellungen für mehrere Nutzer erstellt werden.

Ist die Wiedervermarktung vereinbart, kann der Kunde gleichzeitig bei Kauf oder Miete ein altes Gerät in Zahlung geben oder den Erlös direkt mit der Leasingrate verrechnen lassen (siehe Kapitel Device Upgrades).



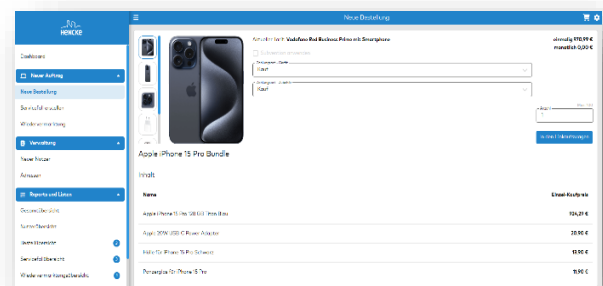
Die Geräte- und Zubehörkataloge können kundenindividuell konfiguriert werden. Es ist möglich, die Preise übergreifend an- oder auszuschalten.

Sind Rahmenvertragsrabatte verhandelt, werden diese im Hintergrund eingestellt. Liegen dem Portal zwei Verträge mit unterschiedlichen Rabatten zugrunde, können nur übergreifend die geltenden Preise für einen Vertrag angezeigt werden.

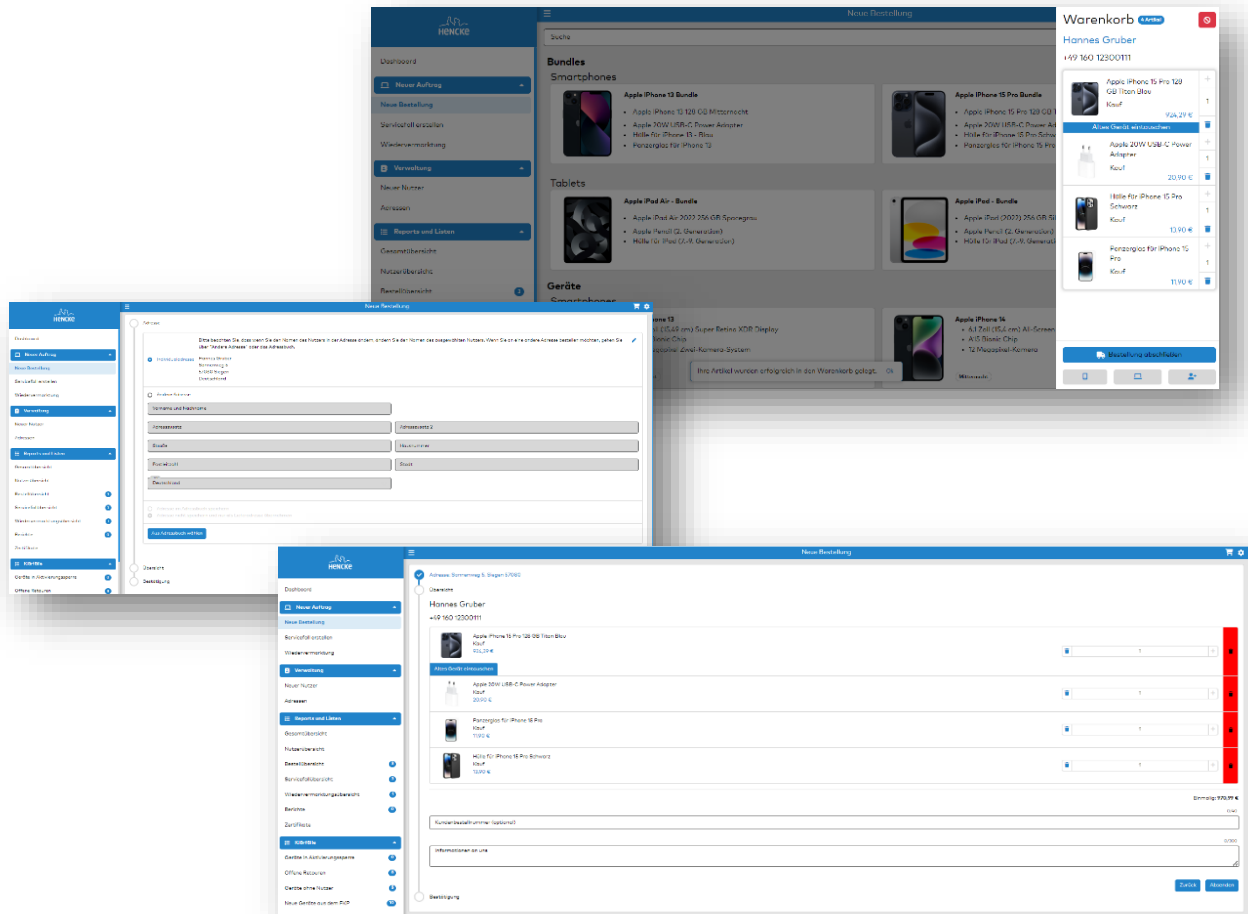
Hinweis: In diesem Dokument sind Beispielpreise dargestellt. Im Serviceportal werden diese in Echtzeit im Hintergrund gepflegt bzw. direkt von Vodafone übermittelt.

In der Detailansicht des jeweiligen Gerätes werden aktuelle Informationen zur Rufnummer dargestellt bzw. abgefragt. Dazu gehören:

- Aktueller Tarif
- Abfrage zur Tarfbuchung, falls eine (vorzeitige) Vertragsverlängerung möglich ist
- Anzeige von Subventionsmöglichkeiten
- Wahl, der mit dem Kunden festgelegten Finanzierungsoption



Im nächsten Schritt können weitere Produkte ausgewählt, ein altes Gerät zur Inzahlungnahme/zum Verkauf eingetauscht (wenn vereinbart) oder die Bestellung abgeschlossen werden. Nach der Adresseingabe folgt eine Zusammenfassung im Warenkorb. Dort hat der Kunde die Möglichkeit, eigene Bestellnummern und Informationen an die Hencke Systemberatung einzugeben.

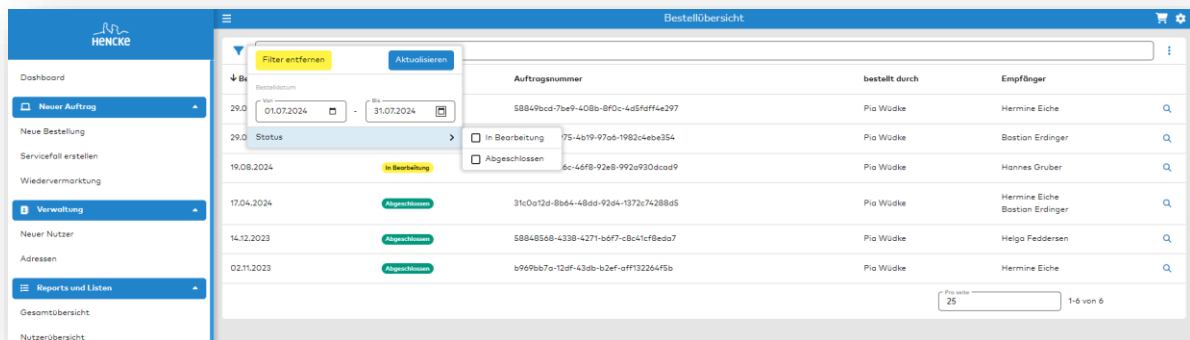


## Bestellübersicht

In Auftrag gegebene Bestellungen werden in der Bestellübersicht zusammengefasst. Hier kann der Status sowie, wenn versendet, Trackingnummern eingesehen werden.

| Bestellübersicht |                |                                      |                |                                   |  |
|------------------|----------------|--------------------------------------|----------------|-----------------------------------|--|
| Suche            |                |                                      |                |                                   |  |
| Bestelldatum     | Status         | Auftragsnummer                       | bestellt durch | Empfänger                         |  |
| 29.08.2024       | In Bearbeitung | 58849bcd-7be9-408b-8f0c-4d5dfff4e297 | Pia Wüdke      | Hermine Eiche                     |  |
| 29.08.2024       | In Bearbeitung | 1cae34e-3975-4b19-97a6-1982c4ebe354  | Pia Wüdke      | Bastian Erdinger                  |  |
| 19.08.2024       | In Bearbeitung | c1d985a9-216c-46f8-92e8-992a930dcad9 | Pia Wüdke      | Hannes Gruber                     |  |
| 17.04.2024       | Abgeschlossen  | 31c0a12d-8b64-48dd-92d4-1372c74288d5 | Pia Wüdke      | Hermine Eiche<br>Bastian Erdinger |  |
| 14.12.2023       | Abgeschlossen  | 58848568-4338-4271-b6f7-c8c4cf8eda7  | Pia Wüdke      | Helga Feddersen                   |  |
| 02.11.2023       | Abgeschlossen  | b969bb7a-12df-43db-b2ef-aff132264f5b | Pia Wüdke      | Hermine Eiche                     |  |
|                  |                |                                      | Pro Seite 25   | 1-6 von 6                         |  |

Die Bestellübersicht lässt sich über das Trichter-Symbol links neben der Suchleiste nach Bestelldatum sowie Status filtern.



| Bestelldatum | Status         | Auftragsnummer                       | bestellt durch | Empfänger                         |
|--------------|----------------|--------------------------------------|----------------|-----------------------------------|
| 29.07.2024   | In Bearbeitung | 58849bcd-7be9-408b-8f0c-4d5f8ff4e297 | Pia Wüdke      | Hermine Eiche                     |
| 29.07.2024   | In Bearbeitung | 75-4b19-97a6-1982c4e3e354            | Pia Wüdke      | Bastian Erdinger                  |
| 19.08.2024   | In Bearbeitung | 8c-46f8-92e8-992a930dcad9            | Pia Wüdke      | Hannes Gruber                     |
| 17.04.2024   | Abgeschlossen  | 31c0a12d-8b64-48dd-92d4-1372c74288d5 | Pia Wüdke      | Hermine Eiche<br>Bastian Erdinger |
| 14.12.2023   | Abgeschlossen  | 58848568-4338-4271-b6f7-c8c41cf8eda7 | Pia Wüdke      | Helga Feddersen                   |
| 02.11.2023   | Abgeschlossen  | b969bb7a-12af-43db-b2ef-aff132264f5b | Pia Wüdke      | Hermine Eiche                     |

## Hinweis zu Device Upgrades

**Neubestellung, Altgerät wird zur Wiedervermarktung gegeben:** Dies kann über den Menüpunkt „Neue Bestellung“ veranlasst werden. Die Hencke Systemberatung stellt sicher, dass das alte Gerät zurückgeholt und vermarktet wird.

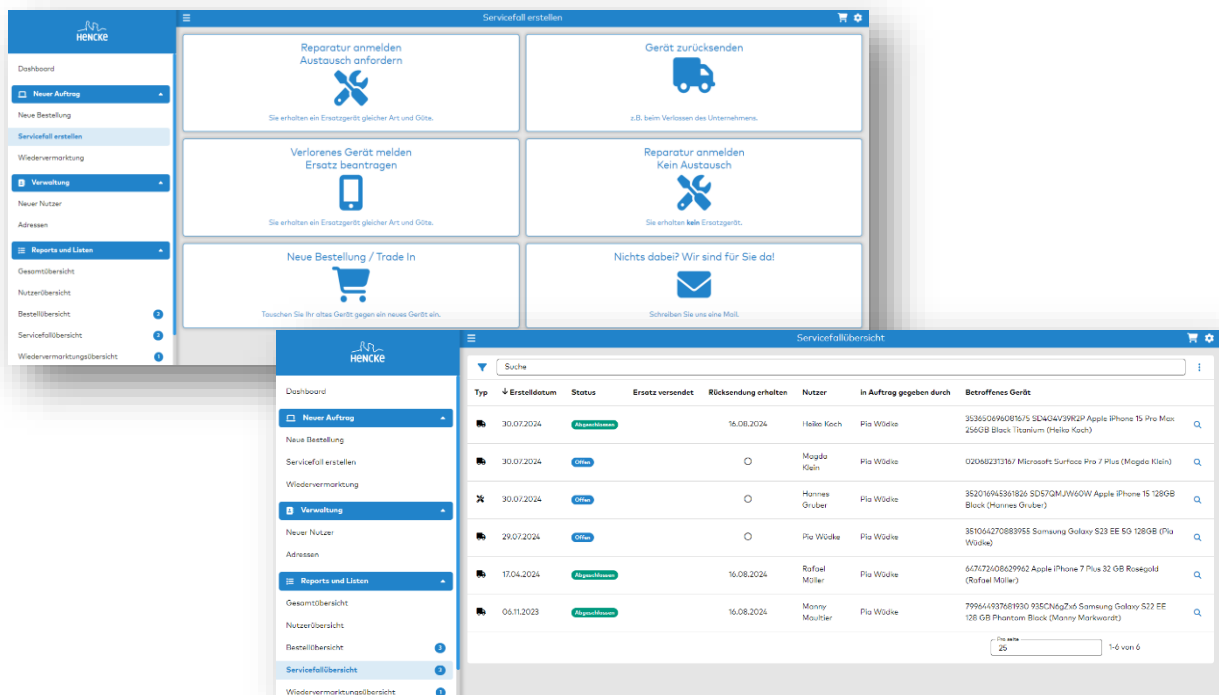
**Device Upgrade bei Meldung Schadenfall/Austausch:** Welche Geräte dies betrifft, wird im individuellen Boarding besprochen. Bei Aufgeben eines Schadenfalls/Austausches, wird das entsprechende Neugerät versendet (Achtung: Hier gilt nicht das Next-Business-Day-Austauschversprechen, aber diese Fälle werden priorisiert bearbeitet).

**Neubestellung, Altgerät wird in den Kundenpool getan:** Hier wird eine normale Neubestellung ausgelöst. Die Hencke Systemberatung stellt im Hintergrund sicher, dass das alte Gerät zurückgeholt wird.

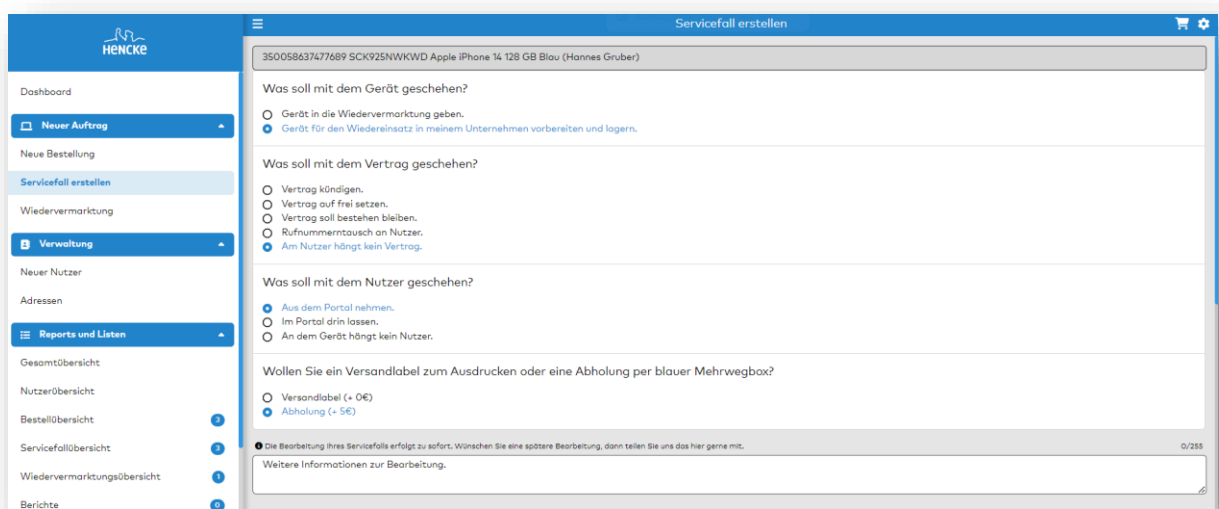
## Servicefall erstellen & Servicefallübersicht

Ist ein Gerät defekt oder verloren gegangen oder verlässt ein Mitarbeiter die Firma, können im Serviceportal Austausche, Reparaturen und Rücksendungen angestoßen werden.

In der Servicefallübersicht erhält der Kunde eine Übersicht zu allen bisherigen Servicefällen mit Detailinformationen zum aktuellen Stand und dem zugehörigen Gerät.



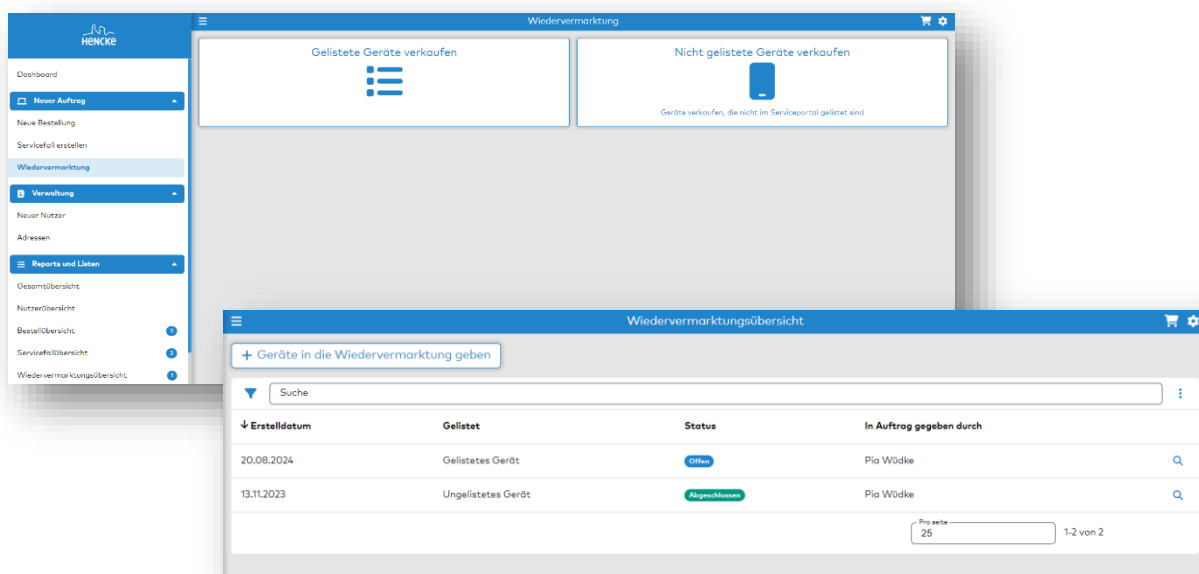
Im Rücksendungsfall kann der Kunde auswählen, was mit dem Gerät, Vertrag und Nutzer geschehen soll und wie das Gerät zur Hencke Systemberatung gesendet wird.



## Wiedervermarktung & Wiedervermarktungsübersicht

Ist die Wiedervermarktung gebucht, können im Bereich Wiedervermarktung Geräte zur Wiedervermarktung angemeldet werden, unabhängig davon, ob diese im System der Hencke Systemberatung gelistet sind oder nicht. Die aktuell zu erwartenden Erlöse werden regelmäßig ins Portal eingespielt.

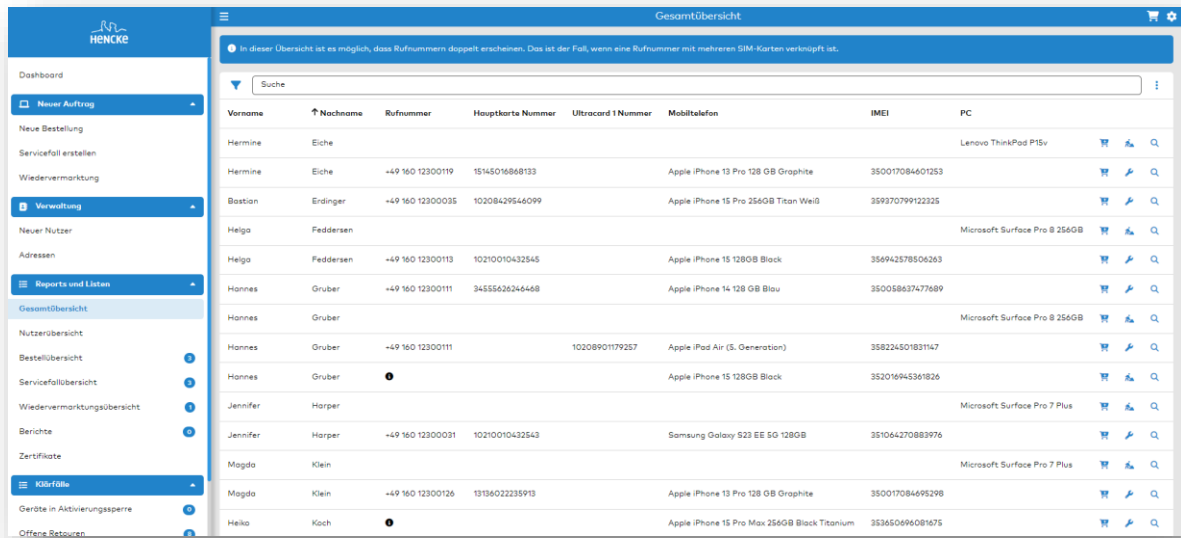
In der Wiedervermarktungsübersicht erhält der Kunde einen Überblick über alle Geräte, die für die Wiedervermarktung angemeldet wurden und über den jeweiligen Status.



| Erstelldatum | Gelistet           | Status        | In Auftrag gegeben durch |
|--------------|--------------------|---------------|--------------------------|
| 20.08.2024   | Gelistetes Gerät   | Offen         | Pia Wüdke                |
| 13.11.2023   | Ungelistetes Gerät | Abgeschlossen | Pia Wüdke                |

## Die Gesamtübersicht

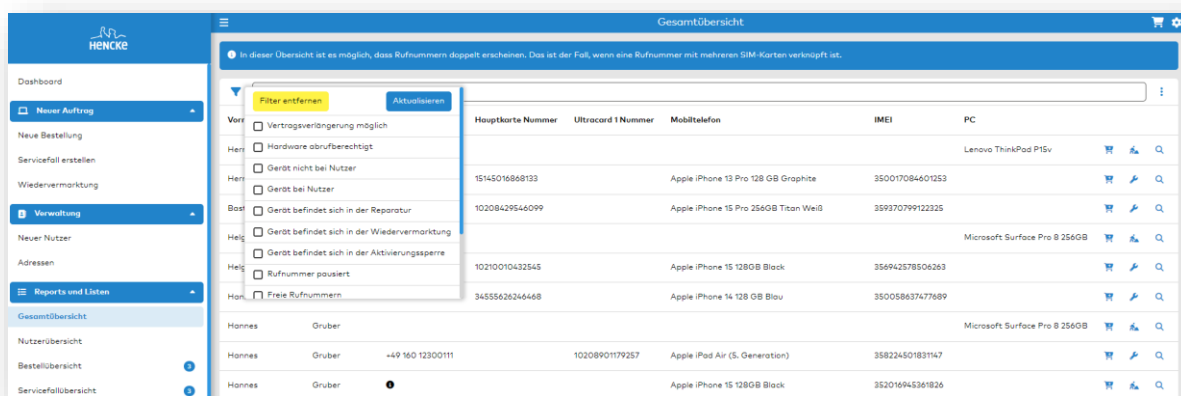
Die Gesamtübersicht bietet Schnelleinstiege zu den wichtigsten Funktionen und Übersichten.



| Vorname  | Nachname  | Rufnummer        | Hauptkarte Nummer | Ultracard 1 Nummer | Mobiltelefon                                 | IMEI            | PC                            |
|----------|-----------|------------------|-------------------|--------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| Hermine  | Eiche     |                  | 15145016868133    |                    | Apple iPhone 13 Pro 128 GB Graphite          | 350017084601253 | Lenovo ThinkPad P15v          |
| Hermine  | Eiche     | +49 160 12300119 | 10208429546099    |                    | Apple iPhone 15 Pro 256GB Titan Weiß         | 359370799122325 |                               |
| Bastian  | Erdinger  | +49 160 12300035 |                   |                    |                                              |                 |                               |
| Helga    | Feddersen |                  |                   |                    |                                              |                 | Microsoft Surface Pro 8 256GB |
| Helga    | Feddersen | +49 160 12300113 | 10210010432545    |                    | Apple iPhone 15 128GB Black                  | 356942578506263 |                               |
| Hannes   | Gruber    | +49 160 12300111 | 34555626246468    |                    | Apple iPhone 14 128 GB Blau                  | 35005863747689  |                               |
| Hannes   | Gruber    |                  |                   |                    |                                              |                 | Microsoft Surface Pro 8 256GB |
| Hannes   | Gruber    | +49 160 12300111 |                   | 10208901179257     | Apple iPad Air (5. Generation)               | 35822450183147  |                               |
| Hannes   | Gruber    |                  |                   |                    | Apple iPhone 15 128GB Black                  | 352016945361826 |                               |
| Jennifer | Harper    |                  |                   |                    |                                              |                 | Microsoft Surface Pro 7 Plus  |
| Jennifer | Harper    | +49 160 12300031 | 10210010432543    |                    | Samsung Galaxy S23 EE 5G 128GB               | 351064270883976 |                               |
| Magda    | Klein     |                  |                   |                    |                                              |                 | Microsoft Surface Pro 7 Plus  |
| Magda    | Klein     | +49 160 12300126 | 1318602235913     |                    | Apple iPhone 13 Pro 128 GB Graphite          | 350017084695298 |                               |
| Heiko    | Kach      |                  |                   |                    | Apple iPhone 15 Pro Max 256GB Black Titanium | 353650696081675 |                               |

Gleichzeitig ist es die Gesamtübersicht über alle aktiven Nutzer, Rufnummern und Geräte auf einen Blick. Bestellungen und Servicefälle kann man direkt für die Nutzer ausführen. Zusätzlich hat man Zugriff auf die Detailinformationen der Nutzer, Rufnummern und Geräte. Darüber hinaus ermöglicht die Gesamtübersicht einen Überblick über die inaktiven Nutzer des Unternehmens.\*

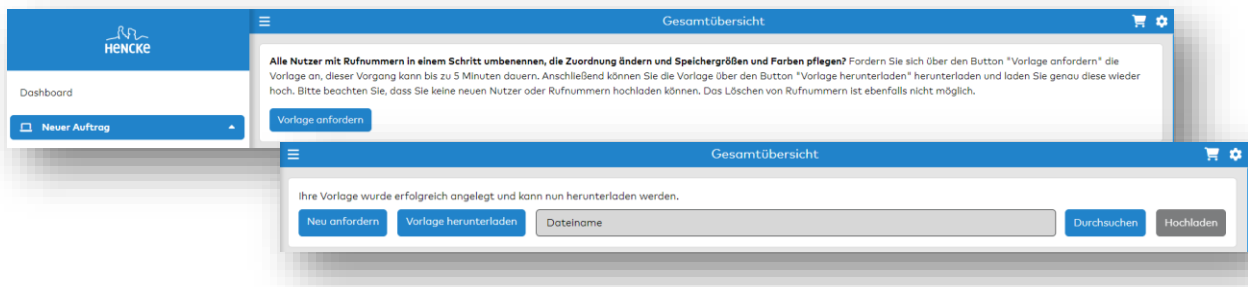
Die Rufnummern und Geräte können anderen Nutzern zugewiesen werden. Über die drei Punkte oben rechts kann die Gesamtübersicht heruntergeladen und die angezeigten Spalten angepasst werden. Die Gesamtübersicht lässt sich über das Trichter-Symbol links neben der Suchleiste nach diversen Kriterien filtern.



| Vorname | Nachname  | Rufnummer        | Hauptkarte Nummer | Ultracard 1 Nummer | Mobiltelefon                         | IMEI            | PC                            |
|---------|-----------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------------------------|-----------------|-------------------------------|
| Hermine | Eiche     |                  | 15145016868133    |                    | Apple iPhone 13 Pro 128 GB Graphite  | 350017084601253 | Lenovo ThinkPad P15v          |
| Hermine | Eiche     | +49 160 12300119 | 10208429546099    |                    | Apple iPhone 15 Pro 256GB Titan Weiß | 359370799122325 |                               |
| Bastian | Erdinger  | +49 160 12300035 |                   |                    |                                      |                 |                               |
| Helga   | Feddersen |                  |                   |                    |                                      |                 | Microsoft Surface Pro 8 256GB |
| Helga   | Feddersen | +49 160 12300113 | 10210010432545    |                    | Apple iPhone 15 128GB Black          | 356942578506263 |                               |
| Hannes  | Gruber    | +49 160 12300111 | 34555626246468    |                    | Apple iPhone 14 128 GB Blau          | 35005863747689  |                               |
| Hannes  | Gruber    |                  |                   |                    |                                      |                 | Microsoft Surface Pro 8 256GB |
| Hannes  | Gruber    | +49 160 12300111 |                   | 10208901179257     | Apple iPad Air (5. Generation)       | 35822450183147  |                               |
| Hannes  | Gruber    |                  |                   |                    | Apple iPhone 15 128GB Black          | 352016945361826 |                               |

**Tipp:** Wenn ein Nutzer gelöscht werden soll (in der Detailansicht eines Nutzers), bitte immer erst die Geräte und Rufnummern über einen Klick auf die rote durchgestrichene Klammer entkoppeln.

Um in einem Schritt viele Nutzer umzubenennen oder mit Informationen anzureichern wie Gerätegrößen und Gerätefarben zu pflegen, kann die Datenpflege per Excel-Down- und Upload aktiviert werden.\* Das entsprechende Bedienfeld wird nach einer Info an uns für den Kunden freigeschaltet und oben auf der Seite eingeblendet.

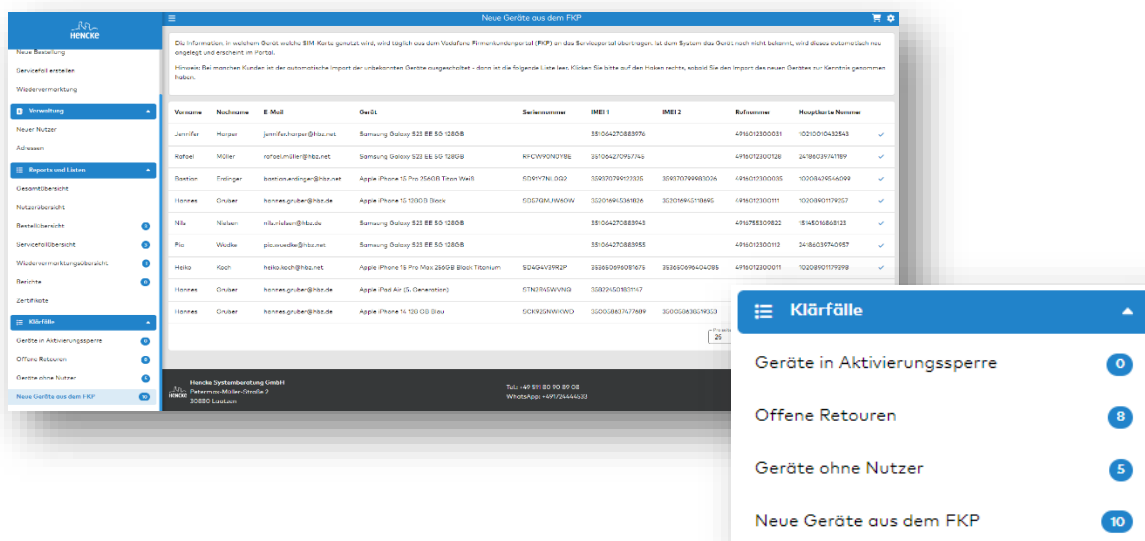


## Klärfälle\*

Die Klärfallrubrik bietet eine Übersicht über spezifische Geräte und Servicefälle, die besondere Aufmerksamkeit erfordern:

- **Geräte in Aktivierungssperre:** Zeigt die Anzahl der Geräte, die aufgrund von Sperren nicht weiterverarbeitet werden können.
- **Offene Retouren:** Listet die Anzahl der Geräte auf, die zur Rücksendung anstehen.
- **Geräte ohne Nutzer:** Diese Kategorie umfasst Geräte, die derzeit keinem Nutzer zugewiesen sind.
- **Neue Geräte aus dem FKP:** Beinhaltet Geräte, die neu aus dem Vodafone Firmenkundenportal (FKP) eingegangen sind.

Diese Rubrik dient dazu, kritische Servicefälle zu identifizieren und deren Bearbeitung zu priorisieren.



## Helpdeskübersicht\*

Die Helpdeskübersicht bietet einen Überblick über alle erstellten Helpdesk-Tickets. Das Erstelldatum, Status, Überschrift, Thema, sowie Ersteller und Nutzer sind auf einen Blick zu erkennen. Zudem besteht die Möglichkeit nach dem Status und den übergreifenden Themen zu filtern.

\* Eine Funktion des Serviceportals, die nicht standardmäßig bei allen Kunden aktiviert ist und individuell per Rechtevergabe freigeschaltet werden kann. Für die Freischaltung dieser Funktion ist eine spezifische Rechtevergabe erforderlich.