

Service Hub @ heyconnect

(Stand 03/2024)



INHALTSVERZEICHNIS

1	LINK ZUM SERVICE-HUB	3
2	REGISTRIERUNGSPROZESS	3
3	NAVIGATION IM SERVICE-HUBS	3
3.1	Startseite	4
3.2	Ticketformular	5
3.3	Ticketübersicht und Ticketmaske	7
4	HINWEISE ZUR ARBEIT IM SERVICE-HUB	9
4.1	Ticketworkflow und Ticketstatus	9
4.2	Themenfelder im Service Hub	10
4.3	Automatische E-Mailbenachrichtigungen	11
4.4	Arbeit mit mehreren Nutzern im Service Hub	12
4.5	Passwort zurücksetzen	13

1 Link zum Service-Hub

Über diesen Link können Sie unser **heyconnect** Service-Hub aufrufen:

<https://heyconnect.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

2 Registrierungsprozess

Vor der ersten Anmeldung müssen Sie sich im Service-Hub registrieren.

Hinweis: Sie erhalten keine Zugangsdaten von **heyconnect**.

Bitte führen Sie den nachfolgend beschriebenen Registrierungsprozess durch:

1. Rufen Sie den o.g. Link zum Service Hub auf.
2. Tragen Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.
3. Prüfen Sie Ihren Posteingang. Sie sollten einen Registrierungslink erhalten haben, über den Sie die Registrierung abschließen können.
4. Öffnen Sie den Registrierungslink und tragen Sie die fehlenden Informationen (vollständiger Name, Passwort) über die Eingabemaske ein.
5. Sie sind nun im **heyconnect** Service-Hub angemeldet. Sofern Sie sich nicht aktiv abmelden, bleiben Sie über den Browser eingeloggt.

3 Navigation im Service-Hubs

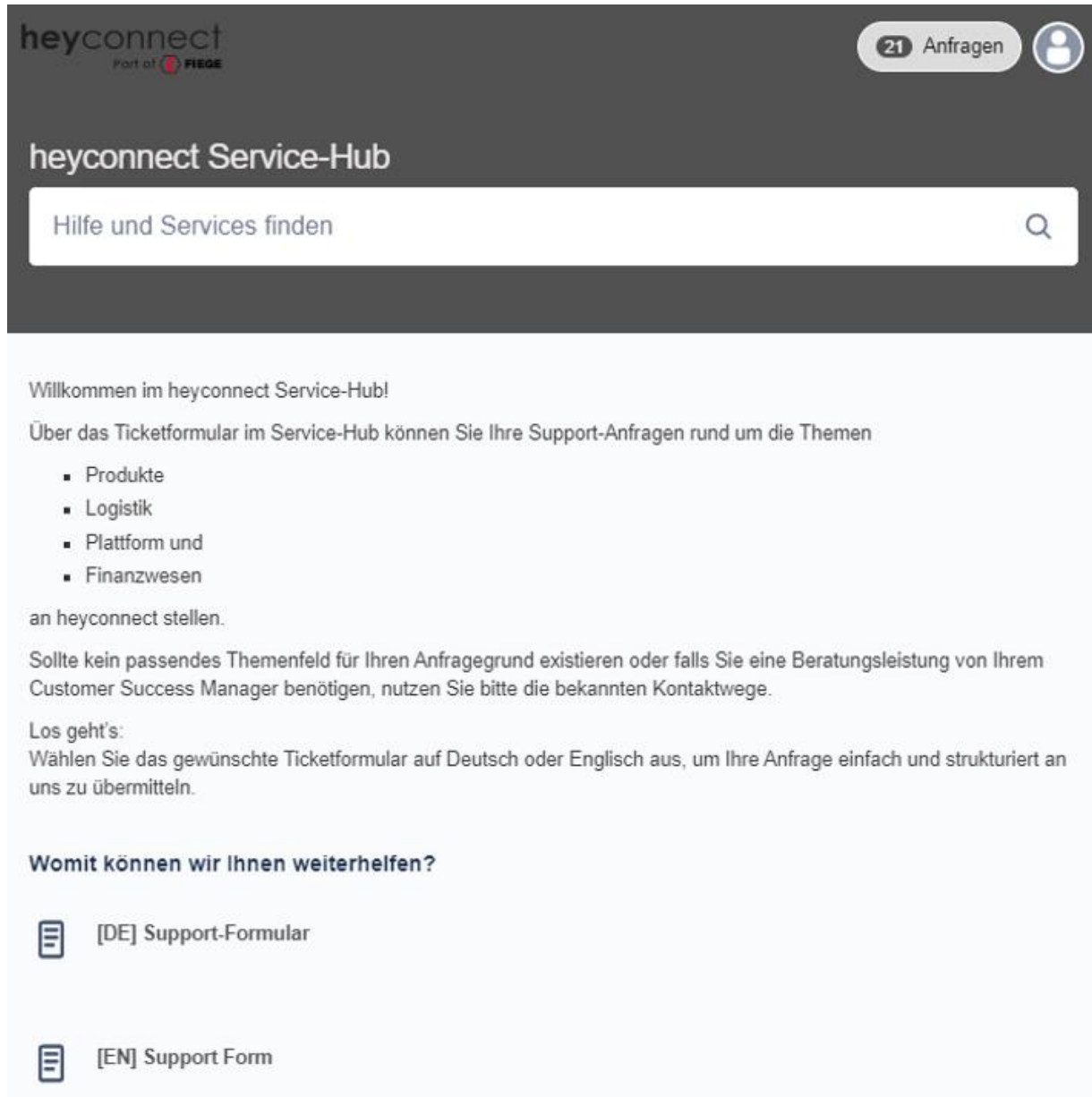
Im **heyconnect** Service-Hub arbeiten wir mit drei Ansichten:

1. Startseite
2. Ticketformular
3. Ticket-Übersicht.

Nachfolgend geben wir Ihnen hilfreiche Tipps zur Navigation.

3.1 Startseite

Nach der Anmeldung gelangen Sie in unser **heyconnect** Service-Hub:



heyconnect
Part of  **FIEGE**

21 Anfragen 

heyconnect Service-Hub

Hilfe und Services finden 

Willkommen im heyconnect Service-Hub!

Über das Ticketformular im Service-Hub können Sie Ihre Support-Anfragen rund um die Themen

- Produkte
- Logistik
- Plattform und
- Finanzwesen

an heyconnect stellen.

Sollte kein passendes Themenfeld für Ihren Anfragegrund existieren oder falls Sie eine Beratungsleistung von Ihrem Customer Success Manager benötigen, nutzen Sie bitte die bekannten Kontaktwege.

Los geht's:

Wählen Sie das gewünschte Ticketformular auf Deutsch oder Englisch aus, um Ihre Anfrage einfach und strukturiert an uns zu übermitteln.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

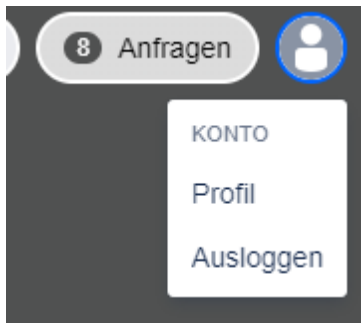
 [DE] Support-Formular

 [EN] Support Form

Die Funktionsleiste der Startseite bietet mehrere Features:

1. Das **heyconnect-Symbol** links oben führt zur Startseite.
2. Der Button „**Anfragen**“ rechts führt zu einer Übersicht aller offenen Tickets. Hierbei lässt sich filtern, ob Sie nur Ihre eigenen, oder alle im Namen Ihrer Firma erstellten Tickets einsehen möchten (sofern mehrere Kollegen das **heyconnect** Service-Hub nutzen). Weitere Informationen zur Ticketübersicht finden Sie [hier](#).

3. In den **Kontoeinstellungen** stehen die Funktionen „Profil“ und „Ausloggen“ zur Verfügung:

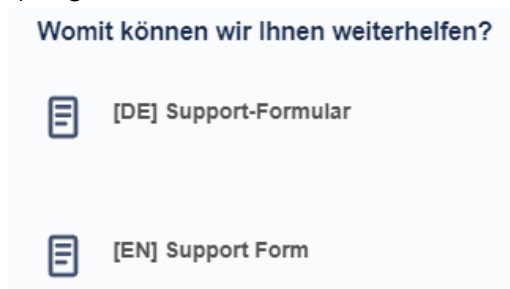


In der Funktion „**Profil**“ können Sie diverse Daten verwalten:

1. Persönliche Daten
 - a. Name ändern
 - b. Passwort ändern
2. Sprache und Zeitzone
 - a. Mehrsprachigkeit DE & EN
 - b. Als Zeitzone ist „Europa“ / „GMT+01:00 – Berlin“ voreingestellt

Über die Funktion „**Ausloggen**“ loggen Sie sich aus dem System aus.

4. Von der Startseite können Sie direkt in die **Anfrageformularmasken** auf DE und EN springen:



5. Das **Lupen-Symbol** hat aktuell noch keine Funktion.

3.2 Ticketformular

Das Ticketformular können Sie entweder per Navigation über die Startseite öffnen oder über diese Direktlinks:

- [Deutsches Ticketformular](#)
- [Englisches Ticketformular](#)

Schauen wir uns das Ticketformular genauer an. In diesem Formular erstellen Sie Ihre Anfrage:

heyconnect Service-Hub

Willkommen im heyconnect Service-Hub!

Über das Ticketformular im Service-Hub können Sie Ihre Support-Anfragen rund um die Themen

- Produkte
- Logistik
- Plattform und
- Finanzwesen

an heyconnect stellen.

Sollte kein passendes Themenfeld für Ihren Anfragegrund existieren oder falls Sie eine Beratungsleistung von Ihrem Customer Success Manager benötigen, nutzen Sie bitte die bekannten Kontaktwege.

Los geht's:

Wählen Sie das gewünschte Ticketformular auf Deutsch oder Englisch aus, um Ihre Anfrage einfach und strukturiert an uns zu übermitteln.

Womit können wir Ihnen weiterhelfen?

 [DE] Support-Formular 

Nachfolgend werden wir einige Informationen abfragen, die für die Bearbeitung Ihrer Anfrage nötig sind.

Anfrage erstellen im Auftrag von: *

Name oder E-Mail-Adresse eingeben ... 

Datei anhängen

Dateien ziehen und ablegen, Screenshots einfügen oder Anhänge durchsuchen

Durchsuchen

Bitte laden Sie hier alle Dateien hoch, die für die Lösung Ihrer Anfrage relevant sind.

Zu welchem Thema haben Sie eine Frage? *

Auswählbare Themenfelder: Logistik, Plattform, Finanzwesen, Produkte. Wenn Sie Ihr Anliegen keiner Option zuordnen können, wählen Sie bitte die zutreffendste aus.

Auswählen ... 

Beschreiben Sie Ihr Anliegen *

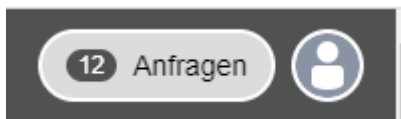
Normaler Text  | **B** *I* ...     |      

Hinweise:

- Die zur Verfügung stehende Themenauswahl können Sie zur besseren Orientierung [hier](#) nachlesen.
- Wenn Sie Ihr Anliegen keinem verfügbaren Thema zuordnen können, wählen Sie entweder das zutreffendste aus oder kontaktieren Sie bitte Ihr Customer Success Management über den bekannten Weg.
- Alle mit einem * markierten Felder sind Pflichtfelder. Das Formular kann nur dann abgeschickt werden, wenn Sie alle Pflichtfelder befüllt haben.
- Bitte haben Sie im Hinterkopf: Je detaillierter Sie Ihre Anfragen gestalten, desto zügiger können wir Ihr Ticket bearbeiten. Stellen Sie bitte insbesondere die Übermittlung von aufklärenden Excel-Dateien sicher, sofern im Infotext des Tickets darum gebeten wird.

3.3 Ticketübersicht und Ticketmaske

Die von Ihnen erstellen Tickets können Sie in der **Anfragen-Übersicht** einsehen, zu der Sie über diesen Button gelangen:



Hier können Sie Ihre Tickets einzeln öffnen und die jeweiligen Status, Kommentare und/oder Rückfragen von **heyconnect** einsehen.

Service-Hub

Anfragen

Referenz :	Zusammenfassung	Status	Antragsteller :	Erstellt am :	Aktualisiert am :
KC-363	Ich habe Rückfragen zu meinem Lagerbestand.	NEU	Kunde CB	03/Aug/23	04/Aug/23
KC-374	Ich habe Rückfragen zu einer Plattformaktion / -kampagne.	NEU	Kunde CB	04/Aug/23	04/Aug/23
KC-372	Warum ist mein Artikel trotz Ablauf der üblichen Vorlaufzeit (noch) nicht live?	NEU	Kunde CB	04/Aug/23	04/Aug/23
KC-366	Ich möchte eine Inventur beauftragen.	NEU	Kunde CB	04/Aug/23	04/Aug/23
KC-365	Ich habe Rückfragen zu meinem Lagerbestand.	NEU	Kunde CB	03/Aug/23	03/Aug/23

Hinweis: Sie können die angezeigten Spalten per Klick auf die drei schwarzen Pünktchen individualisieren. Eine Filterung ist in dieser Ansicht nicht möglich.

Nachdem Sie ein Ticket geöffnet haben, wird Ihnen diese **Ticketmaske** angezeigt:

Ich habe eine Rückfrage zum iPIM.

 **KUNDE** [REDACTED] hat diese Anfrage am 20/Jun/23 3:12 PM erstellt
 [Details ausblenden](#)

Beschreibung
 Anliegen.

Support Anfrage
...

Zu welchem Thema haben Sie eine Frage? *
 Bitte wählen Sie ein Anliegen aus, damit wir Ihre Nachricht schnellstmöglich bearbeiten können. Wenn Sie Ihre Nachricht keinem Anliegen zuordnen können, wählen Sie die zutreffendste Option aus.

Produkte

Thema (Produkte) *
 Kontaktgrund auswählen

Ich habe eine Rückfrage zum iPIM.

Beschreiben Sie Ihr Anliegen *
 Anliegen.

Status

NEU

 Benachrichtigungen erhalten

Anfrageart

 [DE] Support-Formular

Geteilt mit

 [REDACTED]
 Ersteller

 Teilen

Aktivität



Ein Ticket enthält diese Informationen:

Element	Information
Ticketinhalte	- Links oben werden Ihnen die von Ihnen übermittelten Ticketinhalte angezeigt. - Sofern heyconnect inhaltliche Änderungen an den Feldern vornimmt, werden Ihnen diese angezeigt.
Aktivität	- Hier finden Sie die Ticketkommunikation.
Ticketstatus	- Anzeige des aktuellen Ticketstatus (Beschreibung der Status ist hier zu finden)
Anfrageart	- Information, über welches Formular die Anfrage erstellt wurde (DE / EN)
Geteilt mit	- Zeigt Ihnen den Ersteller und die Beobachter des Tickets an.

4 Hinweise zur Arbeit im Service-Hub

In diesem Kapitel finden Sie nützliche Informationen zur Arbeit mit dem **heyconnect** Service-Hub.

4.1 Ticketworkflow und Ticketstatus

Grob zusammengefasst durchläuft ein Ticket diesen **Workflow**:

1. Sie legen ein Ticket an.
2. Das Ticket wird zum bearbeitenden Fachbereich von **heyconnect** geroutet.
3. Der Fachbereich weist dem Ticket einen Bearbeiter zu.
4. Der Bearbeiter klärt den von Ihnen geschilderten Sachverhalt.
5. Sie erhalten eine Antwort von **heyconnect**.
6. Sofern Sie keine Rückfrage zur Antwort haben, wird das Ticket nach 72h automatisch geschlossen.

Während der Ticketbearbeitung können Ihnen diese **Status** angezeigt werden:

Status	Erläuterung
Neu	Ein Ticket wurde von Ihnen erstellt und die Zuweisung eines heyconnect -Bearbeiters steht aus.
In Bearbeitung durch heyconnect	Sobald Ihr Ticket von heyconnect in Bearbeitung genommen wurde, wird Ihnen der Status „In Bearbeitung durch heyconnect “ angezeigt.
Feedback erforderlich	Sofern heyconnect für die weitere Ticketbearbeitung eine Rückmeldung von Ihnen benötigt, ändert sich der Status Ihres Tickets zu „Feedback erforderlich“. Bitte beachten Sie: Dieser Status signalisiert Ihnen Handlungsbedarf.
In Bearbeitung durch einen externen Dienstleister	Sollte für die Bearbeitung Ihres Tickets die Unterstützung eines externen Dienstleisters (wie z.B. zalando) erforderlich sein, zeigen wir Ihnen dies mit dem Status „In Bearbeitung durch einen externen Dienstleister“ an. Wir bitten Sie um etwas Geduld, da es durch die Hinzunahme des externen Dienstleisters zu einer verzögerten Ticketbearbeitungsdauer kommen kann.
Anfrage gelöst	Wurde ein Ticket aus heyconnect -Sicht fallabschließend bearbeitet, setzen wir es in den Status „Anfrage gelöst“. Sie haben die Möglichkeit, innerhalb von 72 Stunden auf das Ticket zu reagieren, falls Sie Rückfragen zum Ticket haben.
Anfrage geschlossen	Nachdem sich ein Ticket 72h im Status „Anfrage gelöst“ befand, wird es automatisch geschlossen. Sollten Sie nach Ablauf der 72h eine Rückfrage zum geschlossenen Ticket haben, so müssen Sie bitte ein neues Ticket eröffnen.

Hinweis:

Wenn Sie ein Ticket schließen möchten, senden Sie uns bitte einen Kommentar im zu schließenden Ticket zu. Wir kümmern uns daraufhin um die Ticketschließung.

4.2 Themenfelder im Service Hub

Bei der Ticketerstellung können Sie zwischen den Themenfeldern **Logistik**, **Plattform**, **Finanzwesen**, **Produkte** (= Content) und **Onboarding** wählen. Abhängig vom gewählten Themenfeld werden Ihnen weitere Themen und Sub-Themen zur Auswahl angezeigt, für die jeweils individuelle Formularfelder auszufüllen sind.

Die nachfolgende Tabelle schlüsselt Ihnen die Themenauswahl auf:

Themenfeld	Thema	Sub-Thema
Logistik	Ich kann meine Lieferavisierung im Avise Tool nicht absenden.	Ich erhalte die Statusmeldung "Product Data incomplete", obwohl alle Datensätze im iPIM seit mehr als 2 Stunden angelegt sind.
	Ich habe Rückfragen zu einer Lieferung.	Die Lieferfreigabe ist überfällig (länger als 2 Werktage).
		Ich kann den freigegebenen Liefertermin nicht einhalten.
		Der Status meiner Lieferung im Avise Tool steht nicht auf "angekommen", obwohl die Lieferung laut Spedition / KEP-Dienstleister zugestellt wurde.
		Der Status meiner Einlagerung hat sich seit mehr als zwei Werktagen nicht im Avise Tool geändert, ist aber noch nicht abgeschlossen.
	Ich habe Rückfragen zu meinem Lagerbestand.	Meine Anfrage betrifft den Lagerbestand im Datenpaket (Reporting).
		Meine Anfrage betrifft den Lagerbestand im iPIM.
		Der Lagerbestand erscheint mir nicht schlüssig.
		Meine Anfrage betrifft das Avise Tool.
	Ich möchte eine Inventur beauftragen.	-
Plattformen	Ich möchte eine Plattform aktivieren oder -deaktivieren.	Ich möchte eine neue Plattform für meine Marke anfragen.
		Ich möchte eine vorhandene Plattform deaktivieren.
	Sonstige Plattformthemen.	-
Finanzwesen	Mir fehlt eine Rechnung.	-
	Ich möchte eine Kontoübersicht anfordern.	-
	Eine Rechnung weist Fehler auf.	-
	Ich habe keine Auszahlung erhalten.	-
	Ich habe eine grundlegende Frage zum heyconnect -Abrechnungsmodell.	-
	Stammdatenänderung	-
	Frage zur Zusammenstellung Auszahlung (Avis)	-
	Sonstige / Allgemeine Anfragen	-
Produkte	Warum ist mein Artikel trotz Ablauf der üblichen Vorlaufzeit (noch) nicht live?	Alle Statusampeln in iPIM sind grün.
		Nicht alle Statusampeln in iPIM sind grün.
	Ich habe eine Rückfrage zur grundlegenden Bedienung des iPIMs.	-
	Ich habe ein Thema rund um Produktpreise.	Die in iPIM Supply importierten Preise fehlen in iPIM.
		Die auf den Plattformen ausgespielten Preise sind falsch, aber richtig in iPIM angegeben.
	Ich möchte Produktbilder (Assets) ändern oder ergänzen.	Alle Statusampeln in iPIM sind grün.
		Nicht alle Statusampeln in iPIM sind grün.
	Ich möchte Produktdaten (Attribute und Texte) ändern oder ergänzen.	Alle Statusampeln in iPIM sind grün.
		Nicht alle Statusampeln in iPIM sind grün.
	Sonstige Produktthemen	-

	Ich möchte eine Text-Content-Erstellung durch heyconnect beauftragen.	
	Ich möchte plattformkonforme Produktbilder bei heyconnect produzieren lassen.	
	Ich möchte eine plattformkonforme Bildbearbeitung bei heyconnect beauftragen.	
	Ich möchte Nachhaltigkeitszertifikate übermitteln.	-
Onboarding	Ich möchte unsere Ansprechpartner mitteilen.	-
	Ich möchte unsere logistischen Informationen übermitteln.	-
	Ich möchte die von uns benötigten Produkttypen mitteilen.	-
	Ich möchte Logos und Banner übermitteln.	-
	Ich möchte Informationen für den Kundenservice hinterlegen.	-

Bitte beachten Sie:

Für alle Themen außerhalb der oben genannten Auswahl können Sie jederzeit Kontakt zu Ihrem Customer Success Management über die bekannten Wege aufnehmen.

4.3 Automatische E-Mailbenachrichtigungen

Um Ihnen die Arbeit zu erleichtern, senden wir Ihnen automatische E-Mailbenachrichtigungen zu. Das hat für Sie den Vorteil, dass Sie nicht im Service Hub angemeldet sein müssen, um sich über Ihren Ticketfortschritt zu informieren.

Diese Aktionen lösen eine Benachrichtigung per Mail aus:

Allgemein

1. Registrierung Ihres Users im Service Hub
2. Zurücksetzen des Passworts

Während der Ticketbearbeitung

1. Anlage eines neuen Tickets
2. Statusänderung am Ticket
3. Erhalt einer Rückfrage von **heyconnect**
4. Erhalt der Ticketlösung
5. Wiedereröffnung eines Tickets
6. Erinnerung bei ausstehender Antwort auf Rückfrage (nach Ablauf von 5 Werktagen)

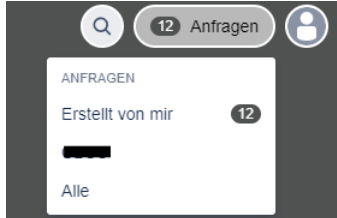
Sie möchten nicht per E-Mail über den Ticketfortschritt informiert werden? Kein Problem. Sie können die Funktion jederzeit deaktivieren. Klicken Sie dazu einfach auf die Funktion „Benachrichtigungen deaktivieren“ im E-Mail-Footer:

[Anfragen anzeigen](#) · [Benachrichtigungen deaktivieren](#)

4.4 Arbeit mit mehreren Nutzern im Service Hub

Ansicht der von Ihnen erstellten Tickets versus aller Tickets

Per Klick auf „Anfragen“ können Sie entweder nur die von Ihnen erstellten Tickets einsehen, oder alle Tickets, die für Ihre Organisation erstellt wurden (dabei enthalten Ihre Organisation und „alle“ dieselben Tickets):



Hinzufügen von Beobachtern am Ticket

Wenn Sie ein Ticket erstellt haben und dies mit Ihren Kollegen teilen möchten, klicken Sie bitte zunächst auf die Funktion „Teilen“:



Tragen Sie im Eingabefeld den Namen Ihrer Kollegin / Ihres Kollegen ein:

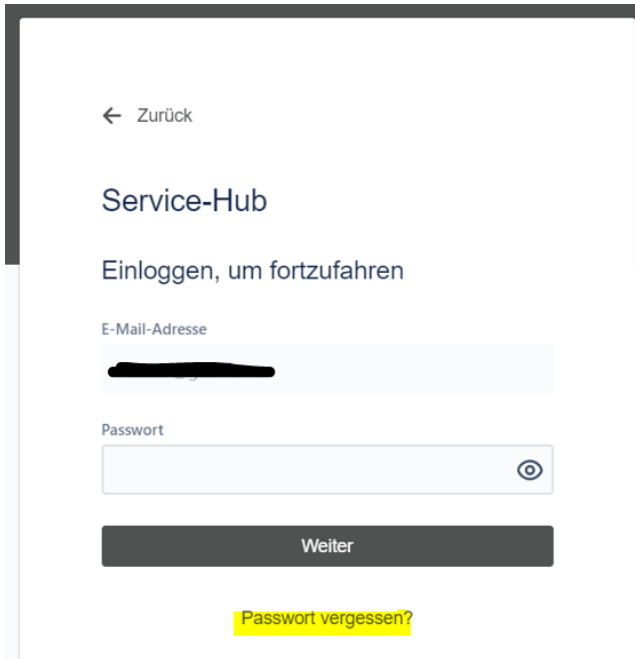


Ihre Kollegin / ihr Kollege wird daraufhin als Beobachter am Ticket hinzugefügt und erhält alle E-Mail-Benachrichtigungen.

4.5 Passwort zurücksetzen

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben sollten, können Sie es selbstständig zurücksetzen.

1. Öffnen Sie den [Link zum Service-Hub](#).
2. „Passwort vergessen“-Funktion im Pop-Up-Fenster betätigen:



3. Erhalt eines Links zum Zurücksetzen des Passworts an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse:

