

Kundensupport-Portal

Benutzerhandbuch – Mai 2026



Inhaltsverzeichnis

1	Zweck des Dokuments	4
2	Über das Kundensupport-Portal.....	5
3	Welche Probleme können über das Kundensupport-Portal gemeldet werden?	5
4	Zugriff auf das Portal	5
4.1	Erhalt Ihrer Zugangsdaten.....	5
4.2	Anmeldung	6
4.2.1	Neukunden.....	6
4.2.2	Bestehende Jira-Benutzer bei Ingenico	6
4.2.3	Multi-Faktor-Authentifizierung	6
4.3	Zugriff auf Ihr Profil	6
5	Die Startseite	7
5.1	Ankündigungsbanner	7
5.1.1	Servicestatus-Seite	7
5.2	Suche nach Informationen	7
5.3	Eine Support-Anfrage erstellen.....	8
5.4	Auswahl eines Produktbereichs	8
5.5	Virtueller Service-Mitarbeiter	8
5.6	Kontakt.....	9
6	So erstellen Sie ein Support-Ticket.....	9
6.1	Erstellen eines Vorfalls	9
6.2	Erstellen einer Service-Anfrage.....	10
7	Anzeigen und Verwalten von Tickets	10
7.1	Zugriff auf die Anfrageseite.....	11
7.2	Die Anfrageliste	11
7.2.1	Filtern, Sortieren und Suchen.....	11
7.3	Details zur Anfrage anzeigen	11
7.4	Kommentare oder Anhänge hinzufügen.....	12
7.5	Anfragen von Kollegen anzeigen	12
7.5.1	Alle Tickets anzeigen.....	13
7.6	Anfragestatus	14
8	Anhang A – Zugriff und Passwortmanagement für externe Benutzer ..	15
8.1	So aktivieren Sie Ihr Konto und verbinden sich bei Ingenico mit Jira.....	15

Schritt 1 – Einladung annehmen	15
Schritt 2 – Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein	15
Schritt 3 – Szenarien zur Authentifizierung	16
Schritt 4 – Letzte Überprüfung.....	18
Schritt 5 – Zugriff auf die Atlassian-Startseite	18
9 Anhang B – Übersetzen des Portals mit Ihrem Browser	19
9.1 Google Chrome	19
9.2 Microsoft Edge	19
9.3 Firefox.....	19

1 Zweck des Dokuments

In diesem Leitfaden wird die Nutzung des Kundensupport-Portals von Ingenico erklärt.

Darin wird beschrieben, wie Sie:

- auf das Portal zugreifen
- Informationen und Ankündigungen zum Kundensupport anzeigen
- Informationen finden, mit denen Sie Probleme selbst lösen können
- einen Vorfall melden
- eine Service-Anfrage einreichen
- Ihre Support-Tickets verfolgen und verwalten
- mit einem Service-Mitarbeiter chatten
- Informationen zum Servicestatus von Ingenico-Lösungen anzeigen, sofern verfügbar
- das Support-Team kontaktieren

Dieser Leitfaden soll den Benutzern helfen, sich schnell im Portal zurechtzufinden und ihre Support-Interaktionen mit Ingenico effizient zu verwalten. Verfügbare Funktionen können je nach Konfiguration Ihrer Organisation variieren.

2 Über das Kundensupport-Portal

Das Support-Portal ist eine zentrale Plattform zum Einreichen und Verwalten von Kundensupport-Anfragen.

Es dient als zentrale Kontaktstelle für Support-Anfragen zu allen Produkten und Dienstleistungen von Ingenico. Über das Portal können Benutzer:

- die Wissensdatenbank nach Artikeln durchsuchen, um Probleme selbst zu lösen
- Vorfälle melden, wenn ein Dienst oder Produkt nicht wie erwartet funktioniert
- Serviceanfragen für Konfigurationsänderungen, Zugriffsanforderungen oder allgemeine Anfragen einreichen
- den Status bestehender Tickets verfolgen
- von Kollegen innerhalb derselben Organisation eingereichte Tickets einsehen
- mit einem virtuellen Service-Mitarbeiter interagieren, sofern verfügbar
- den Support kontaktieren

Das Portal dient dazu, die Transparenz, Zusammenarbeit und Reaktionsgeschwindigkeit zu verbessern, indem die gesamte Support-Kommunikation an einem zentralen Ort erfolgt.

3 Welche Probleme können über das Kundensupport-Portal gemeldet werden?

Über das Support-Portal von Ingenico können Sie Probleme zu den folgenden Produkten und Dienstleistungen melden und verwalten:

- Ingenico-Terminals (Tetra- und Axiom-Plattformen)
- mobile Zahlungslösungen von Moby
- Standardsoftware (SDKs, Betriebssysteme, andere Terminalsoftwarekomponenten, Bibliotheken usw.)
- von Ingenico speziell für unsere Kunden entwickelte Software
- Ingenico-Lösungen wie Terminal Estate Manager (TEM), Hosted Estate Manager (HEM), Remote Key Injection (RKI), Ingenico 360, eSign usw.

Für alle weiteren Supportanfragen oder anderen Anliegen nutzen Sie bitte weiterhin die etablierten Prozesse.

4 Zugriff auf das Portal

4.1 Erhalt Ihrer Zugangsinformationen

Um das Kundensupport-Portal zu nutzen, müssen Sie über ein aktives Benutzerkonto verfügen.

Neue Benutzer erhalten Zugangsdaten von Ingenico:

- eine Willkommens-E-Mail mit Details zum Portalzugang
- einen Link zur Einrichtung Ihres Passworts
- Anweisungen zur Anmeldung

Der Zugang wird nur autorisierten Benutzern innerhalb einer registrierten Kundenorganisation gewährt.

4.2 Anmeldung

Sie können mit Ihrer geschäftlichen E-Mail-Adresse auf das Kundensupport-Portal zugreifen.

Der Anmeldevorgang richtet sich nach Ihrer Rolle:

- Sie sind ein neuer Kunde, der zum ersten Mal auf Jira bei Ingenico zugreift
- Sie sind ein bestehender Benutzer, der bereits Zugriff auf ein anderes Jira-Portal bei Ingenico hat

4.2.1 Neukunden

Wenn Sie zum ersten Mal auf das Kundensupport-Portal zugreifen, müssen Sie Ihr Jira-Konto bei Ingenico aktivieren, bevor Sie sich anmelden.

Sie erhalten eine E-Mail-Einladung zur Aktivierung Ihres Kontos.

Die vollständige Vorgehensweise zur Aktivierung, einschließlich der Einrichtung des Passworts, der Verifizierungsschritte und der erforderlichen Berechtigungen, finden Sie unter:

[Anhang A – Zugriff und Passwortverwaltung für externe Benutzer](#)

Nachdem Sie die in Anhang A beschriebenen Aktivierungsschritte abgeschlossen haben, können Sie sich mit Ihrer geschäftlichen E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort beim Kundensupport-Portal anmelden.

4.2.2 Bestehende Jira-Benutzer bei Ingenico

Wenn Sie bereits Zugriff auf ein anderes Jira-Portal bei Ingenico haben, müssen Sie Folgendes verwenden:

- Ihre geschäftliche E-Mail-Adresse
- Ihr gewähltes Passwort

Es ist keine zusätzliche Kontoerstellung erforderlich. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden. Nach erfolgreicher Authentifizierung wird die Startseite angezeigt.

4.2.3 Multi-Faktor-Authentifizierung

Die Multi-Faktor-Authentifizierung ist gegebenenfalls für Ihr Konto aktiviert.

Wenn erforderlich, erhalten Sie einen einmaligen Bestätigungscode per E-Mail, den Sie bei der Anmeldung eingeben müssen.

Diese Verifizierung ist möglicherweise nicht bei jeder Anmeldung erforderlich. In einigen Fällen kann die Verifizierung regelmäßig erforderlich sein, zum Beispiel alle sieben Tage.

4.3 Zugriff auf Ihr Profil

Über Ihr Profilmenu können Sie Ihre eingereichten Anfragen einsehen, Ihre Kontoinformationen überprüfen oder sich vom Portal abmelden.

1. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke des Portals Ihr Profil-Symbol aus.
2. Wählen Sie eine der verfügbaren Optionen:
 - Anfragen zur Anzeige der Ticket-Liste
 - Profil zur Anzeige Ihrer Kontoinformationen
 - Abmelden, um das Portal zu verlassen

Die ausgewählte Seite wird geöffnet. Wenn Sie sich abmelden, endet Ihre Sitzung und Sie gelangen wieder zur Anmeldeseite.

5 Die Startseite

Die Startseite ist der Hauptzugangspunkt des Kundensupport-Portals.

Von dieser Seite aus können Sie:

- Mitteilungen anzeigen
- nach Artikeln in der Wissensdatenbank suchen
- eine Support-Anfrage erstellen
- auf produktspezifische Support-Bereiche zugreifen
- Ihre Support-Tickets anzeigen
- von Ihren Kollegen eingereichte Tickets anzeigen, sofern Sie die Berechtigung hierzu haben
- einen Chat mit dem virtuellen Service-Mitarbeiter starten
- den Support kontaktieren

5.1 Ankündigungsbanner

Das Ankündigungsbanner erscheint oben auf der Startseite.

Dieses Banner wird verwendet, um Informationen im Zusammenhang mit dem Kundensupport-Portal oder den Dienstleistungen von Ingenico anzuzeigen.

Das Ankündigungsbanner dient ausschließlich zu Informationszwecken. Es handelt sich nicht um eine Systemstatusseite und zeigt keine Betriebsausfälle an.

Hinweise:

- *Die Mitteilungen können allgemeine Updates oder bevorstehende Änderungen enthalten.*
- *Betriebsstörungen oder Dienstunterbrechungen werden über separate Kommunikationskanäle verwaltet.*

5.1.1 Servicestatus-Seite

Die Servicestatus-Seite bietet Informationen über Betriebsstörungen oder Dienstunterbrechungen, die Kunden betreffen können.

Diese Seite wird separat vom Ankündigungsbanner bereitgestellt und dient speziell zur Kommunikation von:

- aktiven Servicefällen
- geplanten Wartungsarbeiten
- Servicebeeinträchtigungen oder -ausfällen

Sofern in Ihrer Umgebung verfügbar, können Sie die Servicestatus-Seite über die Startseite oder über einen entsprechenden Link aufrufen.

5.2 Suche nach Informationen

Über die Suchleiste können Sie die Wissensdatenbank nach Artikeln durchsuchen, mit denen Sie Probleme selbst lösen können.

In diesem Abschnitt erhalten Sie Hilfe bei der Beantwortung häufig gestellter Fragen, ohne eine Support-Anfrage erstellen zu müssen. Befolgen Sie die folgenden Schritte, um nach einem Artikel zu suchen:

1. Suchen Sie auf der Startseite das Suchfeld mit der Bezeichnung „Search for information“ (Suche nach Informationen).
2. Geben Sie ein oder mehrere Schlüsselwörter ein, die sich auf Ihre Frage beziehen.
3. Drücken Sie die Eingabetaste oder wählen Sie das Suchsymbol aus.
4. Prüfen Sie die angezeigte Artikelliste.
5. Wählen Sie einen Artikel aus, den Sie öffnen und lesen möchten.

Der ausgewählte Artikel wird in der Wissensdatenbank geöffnet. Beantwortet der Artikel Ihre Frage, sind keine weiteren Maßnahmen erforderlich.

Hinweise:

- Die Suchfunktion wird in zukünftigen Versionen möglicherweise KI-gestützte Funktionen enthalten.
- Die verfügbaren Artikel variieren je nach den im Portal unterstützten Produkten und Dienstleistungen.
- Die Benutzeroberfläche des Support-Portals von Ingenico ist überwiegend in englischer Sprache verfügbar. Wenn Sie das Portal in einer anderen Sprache anzeigen möchten, können Sie die Übersetzungsfunktion Ihres Webbrowsers verwenden. Für Anweisungen siehe [Anhang B – Übersetzen des Portals mit Ihrem Browser](#).

5.3 Eine Support-Anfrage erstellen

Auf der Startseite können Sie eine Support-Anfrage erstellen.

Wählen Sie zunächst die gewünschte Kategorie für Ihre Anfrage aus:

- Vorfall melden
- Serviceanfrage

Nach der Auswahl der Kategorie werden Sie aufgefordert, den Produktbereich auszuwählen. Die Auswahl bestimmt, welches Support-Team Ihre Anfrage bearbeitet.

Zu den Produktbereichen gehören unter anderem:

- The Estate Manager
- Tetra
- Ingenico SoftPOS
- Ingenico 360

Durch die Auswahl einer Kategorie werden die für diesen Produktbereich verfügbaren Arten von Anfragen angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Erstellen einer Support-Anfrage](#).

5.4 Auswahl eines Produktbereichs

Nachdem Sie die Art der Anfrage ausgewählt haben, müssen Sie den entsprechenden Produktbereich auswählen.

Die Auswahl des richtigen Produkts stellt sicher, dass Ihre Anfrage an das entsprechende Team weitergeleitet wird. Befolgen Sie die folgenden Schritte, um einen Produktbereich auszuwählen:

1. Suchen Sie auf der Startseite die Produktkategorie, die für Ihr Problem relevant ist.
2. Wählen Sie den Produktnamen aus.
3. Überprüfen Sie die verfügbaren Arten von Anfragen.

Die Liste der verfügbaren Arten von Anfragen für das ausgewählte Produkt wird angezeigt. Sie können nun wählen, ob Sie einen Vorfall melden oder eine Serviceanfrage erstellen möchten.

5.5 Virtueller Service-Mitarbeiter

Das Kundensupport-Portal kann Ihnen Zugang zu einem virtuellen Service

Mitarbeiter bieten. Der virtuelle Mitarbeiter hilft Ihnen dabei:

- die richtige Art der Anfrage zu wählen
- schnelle Antworten auf häufige Fragen zu erhalten
- Sie zu relevanten Artikeln in der Wissensdatenbank zu führen

Befolgen Sie die folgenden Schritte, um einen Chat zu starten:

1. Klicken Sie auf der Startseite auf „Chat with virtual service agent“ (Chat mit virtuellem Service-Mitarbeiter).
2. Geben Sie Ihre Frage im Chat-Fenster ein.

3. Befolgen Sie die Anweisungen des virtuellen Mitarbeiters.

Der virtuelle Mitarbeiter bietet Ihnen Hilfestellungen an oder leitet Sie zum entsprechenden nächsten Schritt weiter.

Hinweise:

- Die Funktionalität des virtuellen Mitarbeiters kann sich in zukünftigen Versionen ändern.
- In einigen Umgebungen wird diese Funktion möglicherweise als „In Kürze verfügbar“ gekennzeichnet.

5.6 Kontakt

Wenn Sie sich nicht sicher sind, wo Sie anfangen sollen, können Sie den Helpdesk kontaktieren. Über diese Option können Sie eine allgemeine Anfrage stellen oder um weitere Unterstützung bitten.

Befolgen Sie die folgenden Schritte, um uns zu kontaktieren:

1. Wählen Sie auf der Startseite „Contact Us“ (Kontakt).
2. Füllen Sie die Pflichtfelder im Kontaktformular aus.
3. Senden Sie das Formular.

Ihre Nachricht wird zur Bearbeitung an das Support-Team weitergeleitet. Je nach Art Ihrer Anfrage erhalten Sie eine Antwort oder eine Ticket-Referenz.

6 So erstellen Sie ein Support-Ticket

Über das Kundensupport-Portal können Sie zwei Arten von Support-Tickets einreichen:

- Vorfall
- Serviceanfrage

Durch die Auswahl des richtigen Tickets wird sichergestellt, dass das Ticket an das zuständige Support-Team weitergeleitet und effizient bearbeitet wird.

Grundsätzlich gilt:

- Ein Vorfall wird verwendet, wenn etwas nicht wie erwartet funktioniert.
- Eine Serviceanfrage wird verwendet, wenn Sie Informationen, Zugriff oder Maßnahmen durch das Support-Team benötigen (z. B. Anfrage zum Mockup-Modus und Benutzerzugriff).

6.1 Melden eines Vorfalls

Ein Vorfall dient dazu, ein Problem zu melden, das ein Produkt, eine Dienstleistung oder eine Umgebung betrifft. Beispielsweise:

- ein Systemausfall
- eine Fehlermeldung
- eine Funktion, die nicht korrekt ausgeführt wird
- Servicebeeinträchtigung

Vorfälle werden in der Regel nach Auswirkung und Dringlichkeit priorisiert.

Befolgen Sie die folgenden Schritte, um einen Vorfall zu erstellen:

1. Wählen Sie auf der Startseite die Option „Raise an Incident“ (Einen Vorfall melden).
2. Vervollständigen Sie die erforderlichen Felder im Formular für Vorfälle.
3. Geben Sie eine klare und detaillierte Beschreibung des Problems.
4. Fügen Sie ggf. ergänzende Dateien hinzu.
5. Klicken Sie auf „Send“ (Absenden).

Nach der Absendung:

- wird eine eindeutige Ticket-Referenznummer generiert
- erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail
- erscheint das Ticket in der Liste „My Tickets“ (Meine Tickets)

Sie können auch E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, wenn:

- sich der Ticket-Status ändert
- ein Support-Mitarbeiter einen Kommentar hinzufügt
- zusätzliche Informationen angefordert werden

Das Support-Team prüft den Vorfall und aktualisiert den Ticket-Status im Laufe der Bearbeitung. E-Mail-Benachrichtigungen helfen Ihnen, über Updates informiert zu bleiben, ohne das Portal manuell überprüfen zu müssen.

Hinweise:

- *Je detaillierter die Beschreibung, desto schneller kann das Problem beurteilt werden.*
- *Sie können nach dem Absenden weitere Informationen oder Kommentare hinzufügen.*

6.2 Erstellen einer Service-Anfrage

Eine Service-Anfrage dient dazu, Informationen, Zugriff oder eine geplante Änderung anzufordern. Beispielsweise:

- Zugriffsanfragen
- Konfigurationsaktualisierungen
- Allgemeine Anfragen
- Dokumentationsanfragen

Service-Anfragen werden gemäß den standardmäßigen Support-Prozessen bearbeitet.

Befolgen Sie die folgenden Schritte, um eine Service-Anfrage zu erstellen:

1. Klicken Sie auf der Startseite auf „Submit a Request“ (Eine Anfrage einreichen).
2. Füllen Sie die Pflichtfelder im Formular aus.
3. Geben Sie eine klare Beschreibung Ihrer Anfrage an.
4. Fügen Sie ggf. ergänzende Dokumente bei.
5. Klicken Sie auf „Send“ (Absenden).

Nach der Absendung:

- wird eine Ticket-Referenznummer generiert
- erscheint die Anfrage in der Liste „My Tickets“ (Meine Tickets)
- erhalten Sie eine Bestätigung der Absendung

Das Support-Team überprüft und bearbeitet die Anfrage gemäß dem definierten Arbeitsablauf.

7 Anzeigen und Verwalten von Tickets

Im Abschnitt „Tickets“ können Sie alle Support-Tickets anzeigen, nachverfolgen und verwalten, die mit Ihrem Benutzerkonto verknüpft sind.

Je nach Konfiguration Ihrer Organisation können Sie möglicherweise auch Tickets einsehen, die von anderen autorisierten Benutzern innerhalb derselben Organisation eingereicht wurden.

In diesem Abschnitt können Sie:

- offene und geschlossene Tickets anzeigen
- den aktuellen Status eines Tickets überprüfen

- Ticket-Details überprüfen
- Kommentare, Anhänge und zusätzliche Informationen hinzufügen
- Aktualisierungen vom Support-Team verfolgen

7.1 Zugriff auf die Anfrageseite

Befolgen Sie die folgenden Schritte, um auf Ihre Anfragen zuzugreifen:

1. Klicken Sie auf das Profil-Symbol in der oberen rechten Ecke des Portals.
2. Wählen Sie „Requests“ (Anfragen) aus dem Menü.

Die Seite „Anfragen“ wird geöffnet und zeigt eine Liste Ihrer Support-Tickets.

7.2 Die Anfrageliste

Auf der Seite „Anfragen“ werden die Tickets in Tabellenform angezeigt. Jede Zeile stellt eine Support-Anfrage dar. Die Tabelle umfasst unter anderem folgende Informationen:

- Art – gibt an, ob es sich bei der Anfrage um einen Vorfall oder eine Serviceanfrage handelt
- Referenz – die eindeutige Ticket-Nummer
- Zusammenfassung – eine kurze Beschreibung der Anfrage
- Status – der aktuelle Stand der Anfrage
- Serviceprojekt – der zugehörige Produkt- oder Dienstleistungsbereich
- Anfragender – der Benutzer, der die Anfrage eingereicht hat
- Erstellt – das Datum, an dem die Anfrage erstellt wurde
- Aktualisiert – das Datum der letzten Aktualisierung
- Zugewiesener Mitarbeiter – der Support-Mitarbeiter, der der Anfrage zugewiesen ist
- Priorität – die Prioritätsstufe der Anfrage

Mit diesen Informationen können Sie den Status und den Fortschritt Ihrer Tickets schnell nachvollziehen.

7.2.1 Filtern, Sortieren und Suchen

Die Seite „Anfragen“ bietet möglicherweise Steuerelemente, mit denen Sie bestimmte Tickets effizienter finden können. Je nach den verfügbaren Optionen der Benutzeroberfläche können Sie gegebenenfalls:

- nach Status oder anderen Attributen filtern
- die Anfragen sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschriften klicken, wie z. B. „Created“ (Erstellt) oder „Updated“ (Aktualisiert)
- nach einem bestimmten Ticket mit der Referenznummer oder Stichwörtern suchen

Verwenden Sie die auf der Seite „Anfragen“ verfügbaren Steuerelemente, um die angezeigten Ergebnisse einzugrenzen.

Das Filtern, Sortieren oder Suchen wirkt sich nur auf die aktuelle Ansicht aus. Die Ticket-Daten werden dadurch nicht verändert.

7.3 Details zur Anfrage anzeigen

Befolgen Sie die folgenden Schritte, um eine Anfrage zu öffnen:

1. Suchen Sie auf der Seite „Anfragen“ das Ticket, das Sie anzeigen möchten.
2. Klicken Sie auf die Ticket-Referenznummer.

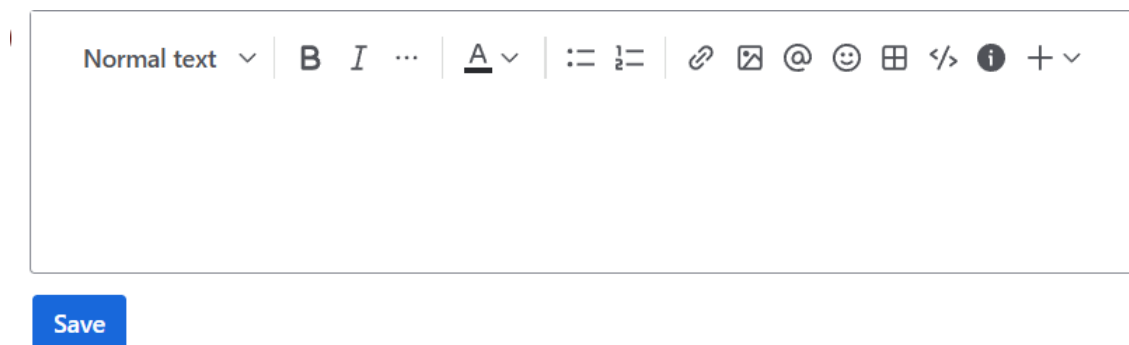
Die Seite „Details zur Anfrage“ wird geöffnet. Die Detailseite enthält in der Regel:

- die vollständige Beschreibung des Problems oder der Anfrage
- den aktuellen Status
- den zugewiesenen Support-Mitarbeiter
- die Prioritätsstufe

- den Kommunikationsverlauf
- die Anhänge

7.4 Kommentare oder Anhänge hinzufügen

Sie können direkt im Ticket zusätzliche Informationen bereitstellen oder auf Rückfragen des Support-Teams antworten.



Befolgen Sie die folgenden Schritte, um einen Kommentar hinzuzufügen:

1. Öffnen Sie die Anfrage.
2. Suchen Sie den Abschnitt für Kommentare oder Aktivitäten.
3. Geben Sie Ihre Nachricht ein.
4. Klicken Sie auf „Submit“ (Absenden) oder „Add Comment“ (Kommentar hinzufügen).

Befolgen Sie die folgenden Schritte, um einen Anhang hinzuzufügen:

1. Öffnen Sie die Anfrage.
2. Klicken Sie auf die Anhang-Option.
3. Laden Sie die erforderliche Datei hoch.
4. Klicken Sie auf „Submit“ (Absenden).

Ihr Kommentar oder Anhang wird dem Ticket hinzugefügt, und das Support-Team erhält eine Benachrichtigung.

7.5 Anfragen von Kollegen anzeigen

Benutzer innerhalb derselben Organisation können eventuell Tickets einsehen, die von ihren Kollegen eingereicht wurden. Dadurch können Teams:

- die Transparenz innerhalb der Organisation gewährleisten
- an offenen Problemen zusammenarbeiten
- doppelte Erstellung von Tickets vermeiden

7.5.1 Alle Tickets anzeigen

Ingenico Support Portal

Requests

Switch to advanced search with more criteria

Request contains... **Status: Open requests** **All** Request type

Type	Reference	Search	Status	Service project
	UCSUP-10183	☒ OPEN REQUESTS ☐ CLOSED REQUESTS	Released app tion about WAITING FOR REPORTER	Ingenico Support Portal
	UCSUP-8435	☐ RESOLVED ☐ SUPPORT WORKING	ing sent back nked to SUPPORT WORKING	Ingenico Support Portal
	UCSUP-10327	☐ IN PROGRESS ☐ CANCELLED	c2 SUPPORT WORKING	Ingenico Support Portal
	UCSUP-5651	☐ OPEN	becomes oting without WAITING FOR REPORTER	Ingenico Support Portal

Requests

Switch to advanced search with more criteria

Request contains...

Status: In Progress All Request type

All

Created by me

Where I am a participant

Shared with my organizations

Befolgen Sie die folgenden Schritte, um die Anfragen von Kollegen anzuzeigen:

1. Öffnen Sie Ihr Profil, indem Sie auf Ihren Avatar (Profilbild) klicken, und wählen Sie dann „Requests“ (Anfragen) aus.
2. Die Liste Ihrer Tickets wird angezeigt.
3. Verwenden Sie die Filter, um einen Ticket-Status oder alle Status auszuwählen.
4. Wählen Sie die Option „Where I am a participant“ (Wo ich Teilnehmer bin) oder „Shared with my organizations“ (Mit meinen Organisationen geteilt) aus.

Die Anfrageliste wird aktualisiert und zeigt nun Tickets an, die von anderen autorisierten Benutzern innerhalb Ihrer Organisation eingereicht wurden. Sie können Filter-, Sortier- oder Suchfunktionen verwenden, um die angezeigten Ergebnisse einzugrenzen.

Hinweise:

- Die sichtbaren Informationen hängen von der Konfiguration und den Berechtigungen Ihrer Organisation ab.
- Nur autorisierte Benutzer innerhalb derselben Organisation können freigegebene Tickets einsehen.

7.6 Anfragestatus

Jedes Ticket durchläuft während seines Lebenszyklus verschiedene Status. Zu den häufigsten Status gehören unter anderem:

- Backlog – die Anfrage wurde erstellt und befindet sich in der Überprüfung
- In Bearbeitung – das Support-Team untersucht oder bearbeitet aktiv die Anfrage
- Gelöst – eine Lösung wurde bereitgestellt
- Geschlossen – die Anfrage wurde abgeschlossen und formell geschlossen

Die Statusbezeichnungen können je nach internen Support-Workflows variieren. Tickets mit dem Status „Resolved“ (Gelöst) können vom Ersteller wieder geöffnet werden.

8 Anhang A – Zugriff und Passwortverwaltung für externe Benutzer

8.1 So aktivieren Sie Ihr Konto und verbinden sich bei Ingenico mit Jira

Als Kunde von Ingenico erhalten Sie eine E-Mail-Einladung.

Schritt 1 – Einladung annehmen

Sie erhalten eine E-Mail, wie in der Einladung dargestellt.



Klicken Sie auf „**Login to your account**“ (Bei Ihrem Konto anmelden).

Schritt 2 – Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein

Sie werden zur Anmeldeseite weitergeleitet.

Geben Sie Ihre geschäftliche E-Mail-Adresse ein und klicken Sie dann auf „**Next**“ (Weiter).

Ingenico Support Portal
Enter your email to log in or sign up

Email address

Next

Klicken Sie auf der nächsten Seite auf „**Continue with Atlassian account**“ (Mit Atlassian-Konto fortfahren).

← Back

Ingenico Support Portal

Use Atlassian account to log in

Email address

samuel.kee09@gmail.com

Continue with Atlassian account

Your Atlassian account

Make things easier by using one account across all of your Atlassian apps. [Learn more](#)

Klicken Sie auf „Continue“ (Weiter).

Jira

Log in to continue

Email *

☐ Remember me

Continue

Or login with:

Passkey

Or continue with:

Google

Microsoft

Apple

Slack

[Can't log in?](#) • [Create an account](#)

ATLASSIAN

One account for Jira, Confluence, Trello and more

Schritt 3 – Szenarien zur Authentifizierung

Es gibt zwei mögliche Fälle:

3-a – Sie haben Jira Cloud bereits verwendet

Gib das Passwort für dein Atlassian-Konto ein und klicke auf „Log in“ (Anmelden).

Jira

Log in to continue

Email *

Password *

Enter password

☐ Remember me

Log in

3-b – Sie haben Jira Cloud noch nie zuvor verwendet

Atlassian überprüft, ob die E-Mail-Adresse dir gehört.

Geben Sie den **Bestätigungscode** ein, den Sie per E-Mail erhalten haben.

The image shows two parts of the Jira Cloud verification process. The top part is a screenshot of an email received from Jira, with the subject 'is your verification code'. The email body says 'Better collaboration is a few clicks away!' and 'Hi Samuel SEGAUD, Your verification code is: [redacted]'. It instructs the user to enter the code to continue setting up their Atlassian account, noting the code expires in 10 minutes. The bottom part is a screenshot of the Jira verification page. It says 'We've emailed you a code' and 'To complete your account setup, enter the code we've sent to: [redacted]'. There are six input boxes for the code, a 'Verify' button, and a link to 'Resend email' if the user didn't receive it. The Atlassian logo and tagline 'One account for Jira, Confluence, Trello and more' are at the bottom.

Schließen Sie die Einrichtung Ihres Atlassian-Kontos ab, indem Sie Ihren **Anzeigenamen** (vollständigen Namen) eingeben und ein **Passwort** festlegen.

Klicken Sie auf „**Continue**“ (**Weiter**).

The image shows the Jira Cloud account setup page after email verification. It says 'Email address verified' with a green checkmark and 'Finish setting up your account'. There is a field for 'Email address' (redacted), a 'Full name*' field with placeholder 'FirstName LastName', and a 'Password*' field with a strength indicator showing 'Strong'. Below the password field is a checkbox for 'Yes! Send me news and offers from Atlassian about products, events, and more.' At the bottom, there is a link to 'By signing up, I accept the Atlassian Cloud Terms of Service' and 'Privacy Policy'. A blue 'Continue' button is at the bottom. The Atlassian logo and tagline 'One account for Jira, Confluence, Trello and more' are at the very bottom.

Schritt 4 – Letzte Überprüfung

Dieser Schritt bestätigt, dass Ihr Konto für die Verbindung mit unserer Instanz autorisiert ist. Geben Sie den **Bestätigungscode** ein, den Sie per E-Mail erhalten haben).

is your verification code [info x](#)

Atlassian [noreply-092bb7e@id.atlassian.com](#) 12/5

ATLASSIAN

Hi [redacted], you're nearly there!

As an added layer of security, you're required to verify your identity.

To access Atlassian, enter the following code:

[redacted]

Jira

Verify your identity

To access, enter the verification code that we emailed to:

[redacted]

6-digit verification code*

Verify

[Didn't get the code? Resend it](#)

[Need to log in to a different account?](#)

ATLASSIAN

One account for Jira, Confluence, Trello and more [Go](#)

[Privacy Policy](#) • [User Notice](#)

Schritt 5 – Zugriff auf die Atlassian-Startseite

Nun werden Sie zur Atlassian-Startseite weitergeleitet.

Sie können nun auf das Support-Portal von Ingenico zugreifen.

9 Anhang B – Übersetzen des Portals mit Ihrem Browser

Das Support-Portal von Ingenico ist überwiegend in englischer Sprache verfügbar. Wenn Sie das Portal in einer anderen Sprache anzeigen möchten, können Sie die von Ihrem Webbrowser bereitgestellten Übersetzungsfunktionen nutzen.

Viele moderne Browser bieten integrierte Funktionen zur Seitenübersetzung, mit denen Sie Webseiten automatisch in Ihre bevorzugte Sprache übersetzen können.

9.1 Google Chrome

So übersetzen Sie das Portal mit Google Chrome:

1. Öffnen Sie Google Chrome.
2. Navigieren Sie zum Support-Portal.
3. Wenn die Seite geladen wird, erscheint ggf. in der Adressleiste eine Übersetzungsaufforderung, in der Sie gefragt werden, ob Sie die Seite übersetzen möchten.
4. Wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache.

Wenn die Übersetzungsaufforderung nicht erscheint:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle der Seite.
2. Wählen Sie „Translate to [language]“ (Übersetzen in [Sprache]).

Sie können die Übersetzungssprache auch manuell auswählen, und zwar wie folgt:

1. Klicken Sie auf die drei Punkte in der oberen rechten Ecke des Browsers.
2. Klicken Sie auf „Translate“ (Übersetzen).
3. Wählen Sie die Sprache, in die Sie die Seite übersetzen möchten.

9.2 Microsoft Edge

So übersetzen Sie das Portal mit Microsoft Edge:

1. Öffnen Sie Microsoft Edge.
2. Navigieren Sie zum Support-Portal.
3. Wenn die Seite geladen wird, erscheint ggf. eine Übersetzungsaufforderung, in der Sie gefragt werden, ob Sie die Seite übersetzen möchten.
4. Wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache.

Wenn die Aufforderung nicht erscheint:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle der Seite.
2. Wählen Sie „Translate to [language]“ (Übersetzen in [Sprache]).

Sie können bevorzugte Sprachen auch in den Einstellungen des Browsers konfigurieren.

9.3 Firefox

Firefox verfügt möglicherweise nicht in allen Versionen über eine integrierte Übersetzungsfunktion.

So übersetzen Sie das Portal in Firefox:

1. Installieren Sie eine Erweiterungsfunktion für die Übersetzung von der Firefox-Add-ons-Website.
2. Beispiele hierfür sind Google Translate oder ähnliche Übersetzungstools.
3. Befolgen Sie nach der Installation der Erweiterung die Anweisungen der Erweiterung, um die Seite zu übersetzen.

Alternativ können Sie auch Text aus der Seite kopieren und ihn mit einem Online-Übersetzungsdienst wie Google Translate übersetzen.