

# **ServiceWelt – Das Kundenportal**

Handbuch und Wissenswertes

**Stand**  
März 2019

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.0</b>	<b>Was ist die ServiceWelt?</b>	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>Registrierung und Anmeldung</b>	<b>4</b>
2.1	Ich habe noch keinen ServiceWelt-Account	4
2.2	Anmelden mit meinem ServiceWelt-Account	5
<b>3.0</b>	<b>Die Rolle des ServiceWelt-Administrators</b>	<b>7</b>
3.1	Der „Administrator“	7
3.2	Benutzerzugänge verwalten	8
3.3	Aktiver Zugriff auf Seite „Benutzer verwalten“	9
3.4	Suche nach Benutzer	10
3.5	Berechtigungen	11
3.6	Temporäre Websperre	11
3.7	Mitarbeiteraustritt	12
3.8	Passwort neu vergeben	13
3.9	Protokoll	14

# 1.0 Was ist die ServiceWelt?

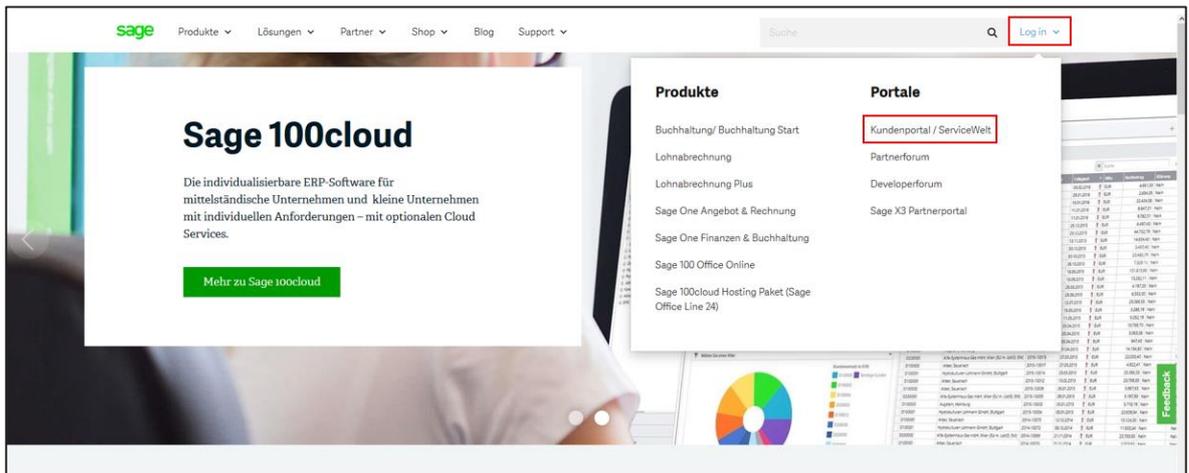
Die ServiceWelt ist ein Webportal von Sage für seine Kunden. Um Zugang zur ServiceWelt zu erhalten, muss man sich einmalig registrieren, wobei die Registrierung als auch die Nutzung der ServiceWelt kostenlos sind. Mehrere bzw. alle Mitarbeiter eines Unternehmens, welches Software von Sage im Einsatz hat, können sich individuell für die ServiceWelt registrieren. Hierzu finden Sie mehr Informationen im Kapitel 2.0 Registrierung und Anmeldung.

In der ServiceWelt selbst finden registrierte Nutzer Zugang zu vielen attraktiven Inhalten, wobei die Inhalte von Kunde zu Kunde variieren können. Je nachdem, welche Softwarelösung ein Kunde von Sage nutzt (bspw. Sage 50cloud, Sage 100, Sage HR Suite, Sage X3 usw.) und ob das entsprechende Unternehmen direkt von Sage oder von einem Sage Fachhandelspartner betreut wird, variieren die zur Verfügung stehenden Inhalte.

## 2.0 Registrierung und Anmeldung

### 2.1 Ich habe noch keinen ServiceWelt-Account

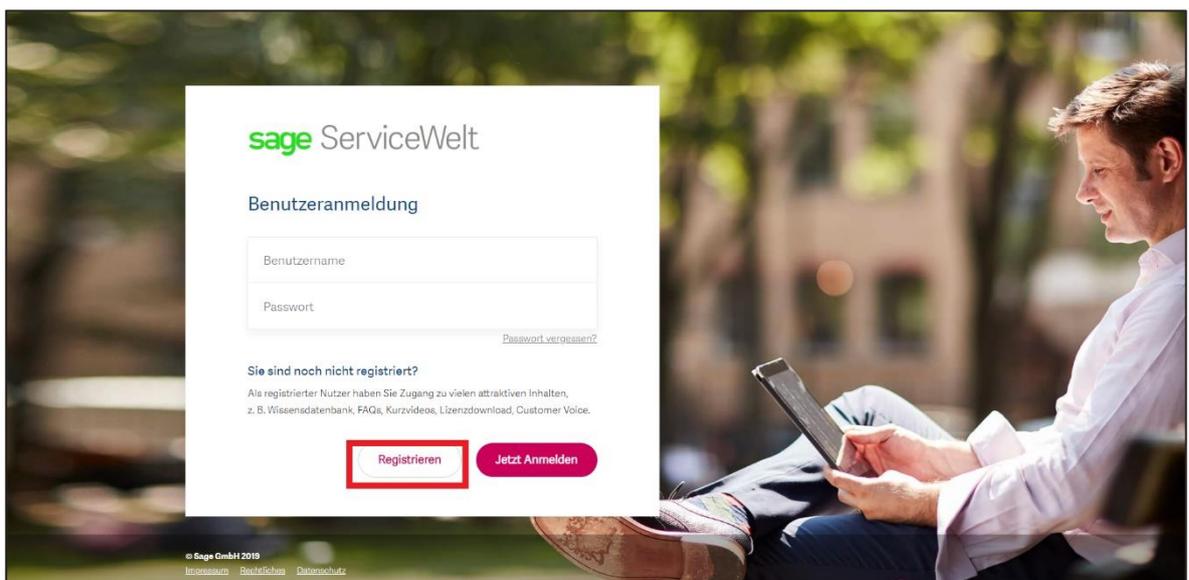
Sollten Sie noch keinen Zugang zur ServiceWelt haben, müssen Sie sich zunächst einmalig für die ServiceWelt registrieren. Starten Sie hierzu einen Internet Browser Ihrer Wahl und geben Sie [www.sage.de](http://www.sage.de) in die Browser-Adresszeile ein. Anschließend klicken Sie auf der Seite oben rechts auf **Login** > „Kundenportal /ServiceWelt“.



#### Hinweis:

Die Begrifflichkeiten „ServiceWelt“, „Sage ServiceWelt“ und „Kundenportal“ bezeichnen jeweils dasselbe, nämlich den Passwort-geschützten Web-Bereich für Sage-Kunden.

Registrieren Sie sich nun einmalig für die ServiceWelt, indem Sie auf „Registrieren“ klicken.



Erfassen Sie Ihre persönlichen Daten, sodass wir Ihnen einen gesicherten Zugang für die Sage ServiceWelt erstellen können.

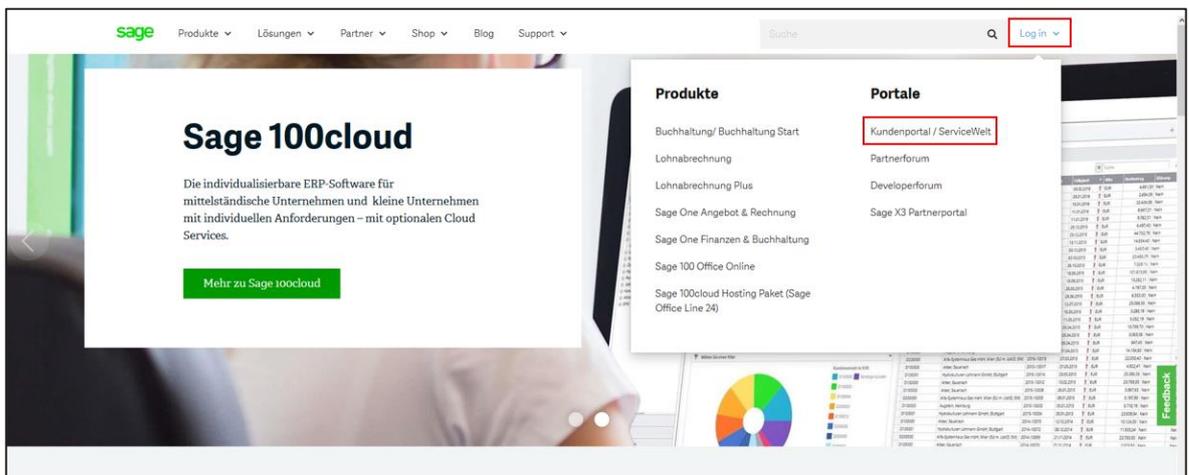
The screenshot shows the Sage registration page titled 'Neuen Benutzer anmelden'. At the top left is the Sage logo. The main heading is 'Neuen Benutzer anmelden'. Below this is the section 'Ihre Benutzerdaten' with several input fields: 'Benutzername', 'Anrede' (with a dropdown menu showing 'Herr'), 'Vorname', 'Nachname', 'E-Mail Adresse', 'Kundennummer', 'Passwort', and 'Passwort bestätigen'. To the right of these fields is explanatory text: 'Geben Sie hier die Informationen für Ihren Zugang ein. Durch Eingabe der Kundennummer wird die Zuordnung zu Ihren Kundendaten hergestellt. Bei Fragen können Sie sich an Ihren Administrator oder alternativ an [support-internet@sage.de](mailto:support-internet@sage.de) wenden.' Below the text is a red link 'Zurück'. At the bottom left is a checkbox 'Ich akzeptiere die Nutzungsbedingungen.' and a red button 'Neuen Account anlegen'.

Bitte lesen und akzeptieren Sie unsere Nutzungsbedingungen.

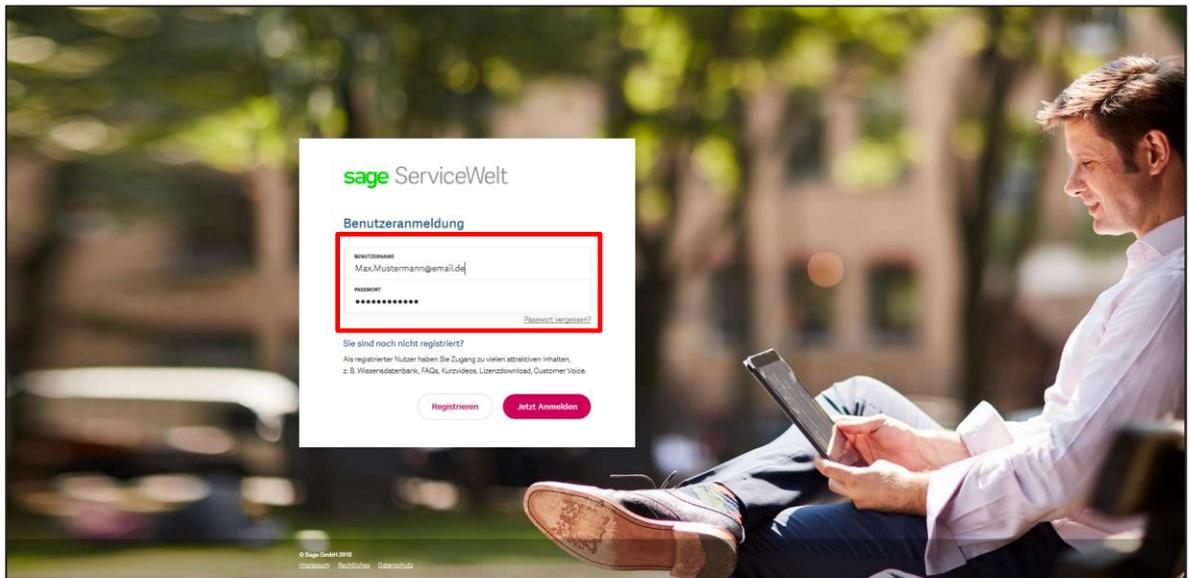
Nachdem Sie Ihren Account erfolgreich angelegt haben, erhalten Sie eine E-Mail mit einem Bestätigungslink. Nun können Sie sich in der ServiceWelt wie in Punkt 2.2 beschrieben anmelden.

## 2.2 Anmelden mit meinem ServiceWelt-Account

Starten Sie einen Internet Browser Ihrer Wahl und geben Sie [www.sage.de](http://www.sage.de) in die Browser-Adresszeile ein. Anschließend klicken Sie auf der Seite oben rechts auf 'Login > „Kundenportal / ServiceWelt“'.



Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein und klicken Sie auf „Jetzt anmelden“.



### Hinweis:

Sollten Sie noch keinen Login für die Sage ServiceWelt besitzen, können Sie in Kapitel 2.1 nachlesen, wie Sie einen Login beantragen können.

## 3.0 Die Rolle des ServiceWelt-Administrators

### 3.1 Der „Administrator“

Aus Sicherheitsgründen ermöglicht die Benutzerverwaltung das Anlegen eines „Administrators“. Dieser übernimmt die Administration der Accounts, die zu seiner Kundennummer gehören, und ist der erste Ansprechpartner für alle Nutzer in seinem Unternehmen.

Die Zuständigkeiten des Administrators umfasst:

- Die Aktivierung und Verwaltung der Benutzerzugänge (siehe 3.2)
- Die Vergabe von Berechtigungen für Accounts (siehe 3.5)
- Die Neuvergabe von Passwörtern auf Wunsch der Benutzer oder bei Notwendigkeit (siehe 3.8)
- Das Sperren bzw. Abhängen von Accounts (z.B. bei unberechtigtem Zugriff oder wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt) (siehe 3.6 und 3.7)
- Die Kontrolle der Änderungsprotokolle je Account und damit die Einsicht in ggf. sicherheitsrelevante Aktionen (siehe 3.9)

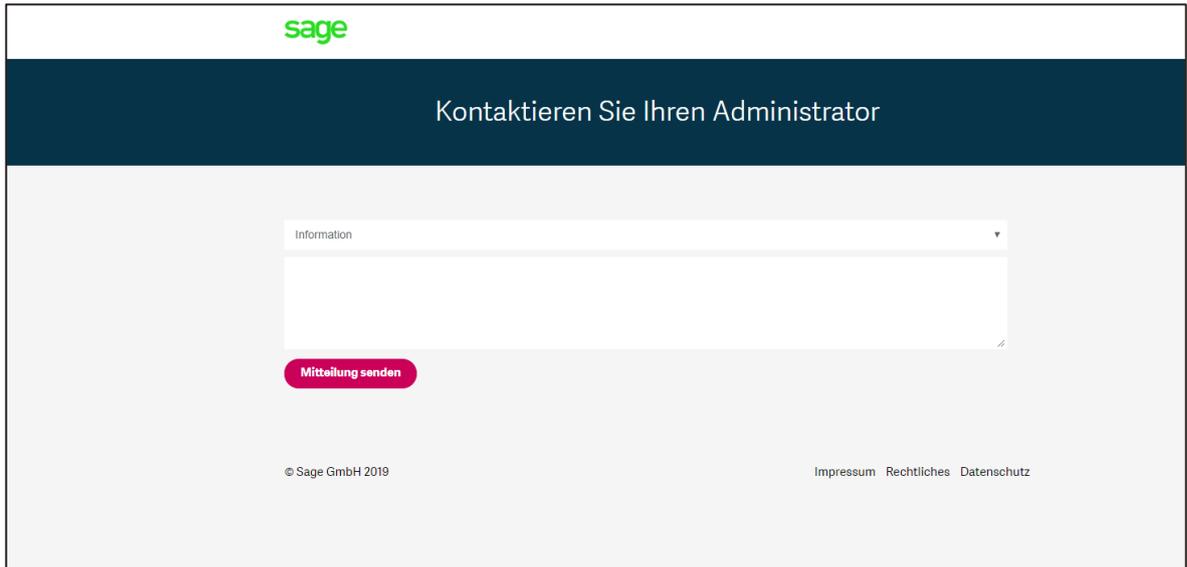
Alle Rechte und Pflichten können Sie hier nachlesen. Damit ein Mitarbeiter ihres Unternehmens als ServiceWelt-Administrator fungieren kann, füllen Sie bitte den Freischaltungsantrag aus. Der entsprechende Mitarbeiter wird dann von Sage als Administrator freigeschaltet.

#### **Hinweis:**

Sobald für ein Unternehmen ein Administrator hinterlegt ist, ändert sich auch die Aktivierung neuer Accounts. Neue Accounts werden aus Sicherheitsgründen nur noch vom Administrator aktiviert und mit Berechtigungen versehen.

### 3.2 Benutzerzugänge verwalten

Wenn ein Benutzer der ServiceWelt ein Anliegen hat, so kann er dem Administrator über den „Mein Sage“ → „Mein Profil editieren“ → „Administrator ansprechen“ den „Administrator ansprechen“ und eine entsprechende Information senden (bei Neuansmeldung eines Benutzers geschieht dies automatisch).



Beim nächsten Einloggen kommt der Administrator aufgrund der gestellten Anfrage oder aufgrund einer Neuansmeldung automatisch auf die Seite „Benutzerverwaltung“. Die Benutzer mit den aktuellen Anfragen erscheinen ganz oben in der ansonsten alphabetisch geordneten Benutzerliste mit dem Vermerk „! NEU“ hinter dem Punkt „Aufgaben“:



Hier sehen Sie eine Liste aller Benutzer, die Sie verwalten können. Bei einer Anfrage eines Benutzers erscheint dieser ganz oben in der Übersicht, mit dem Hinweis "Neu" bei Aufgaben.

- [Antragsformular Administrator](#)
- [Rechte und Pflichten](#)

Ihre Kundennummer:

[Weiter](#)

Suche:

Benutzername	Name	Status	Verwaltung Mitarbeiter
	Herr x Ziegler	Aktiv Letzte Anmeldung: 20.03.2019	<a href="#">Berechtigungen</a> <a href="#">Temporäre Websperre</a> <a href="#">Mitarbeiteraustritt</a> <a href="#">Passwort neu vergeben</a> <a href="#">!NEU Aufgaben</a> <a href="#">Protokoll</a>

Bei Klicken auf den Punkt „Aufgaben“ gelangen Sie auf folgende Seite:

The screenshot shows the 'Aufgabenliste' (Task List) page. At the top, there is a dark blue header with the 'sage' logo and a dropdown arrow. Below the header, the title 'Aufgabenliste' is centered. The main content area contains the following elements:

- A heading: 'Hier sehen Sie die offenen und erledigten Aktionsanfragen dieses Benutzers.'
- User details section with fields: Benutzername, Name, E-Mail Adresse, Kundennummer, Letzte Anmeldung (26.03.2019), and Status (Aktiv).
- A table with columns: Erstellt, Aufgabe, Gelesen von, and Gelesen am.
- A single row in the table with the following data:

Erstellt	Aufgabe	Gelesen von	Gelesen am
26.03.2019 11:20	Berechtigung: Hallo Administrator, bitte die Berechtigung/Zugriffsrechte erteilen		
- Buttons: 'Zurück' (red), 'Bestätigen' (blue), and 'Berechtigten' (blue).
- Footer: '© Sage GmbH 2019' and 'Impressum Rechtliches Datenschutz'.

Hier sehen Sie die Benutzerdaten sowie die Aktionsanfrage des entsprechenden Benutzers. Gehen Sie zur Bearbeitung der Anfrage wie folgt vor (in diesem Beispiel die Erteilung neuer Berechtigungen):

Überprüfen Sie die Anfrage. Ist die Anforderung für die Berechtigung korrekt?

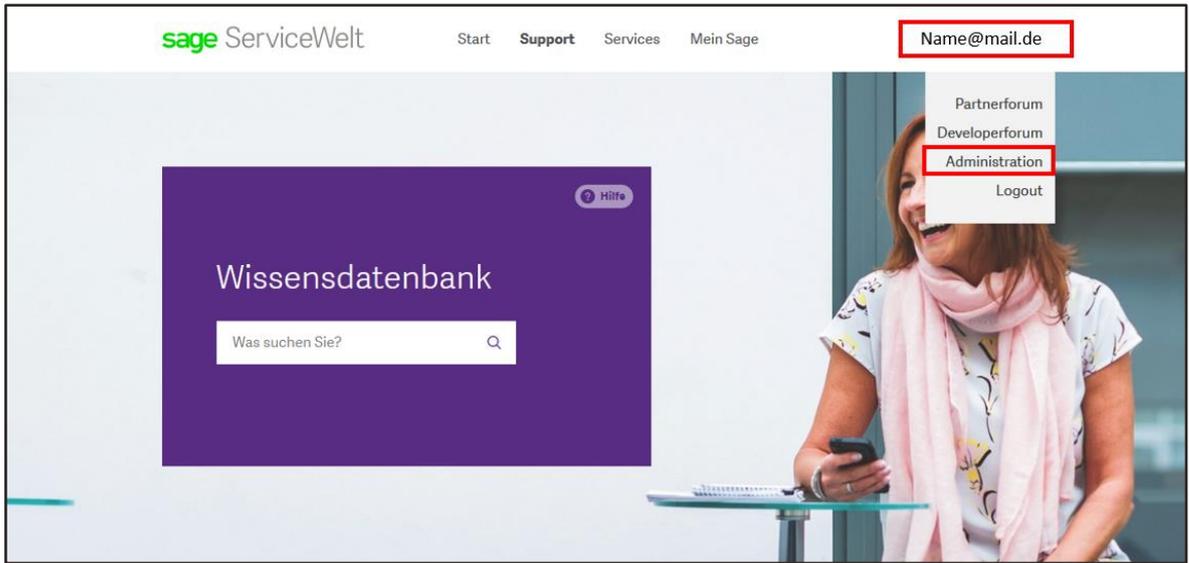
- a) Falls ja:
  - Klicken Sie auf „Berechtigten“
  - Erteilen Sie die gewünschten Berechtigungen
  - Gehen Sie wieder auf den Link „Aufgaben“ und klicken Sie anschließend auf „Bestätigen“.
- b) Falls nein:
  - Klicken Sie auf „Bestätigen“, somit werden keine Berechtigungen vergeben.

Die Anfrage ist nun bearbeitet worden. Der Administrator erscheint mit seinem Benutzernamen unter „Gelesen von“ und das Bearbeitungsdatum unter „Gelesen am“.

### 3.3 Aktiver Zugriff auf Seite „Benutzer verwalten“

Auf die Seite „Benutzer verwalten“ gelangen Sie wie in Kapitel 3.2 beschrieben immer dann automatisch beim Einloggen in die ServiceWelt, sobald ein anderer Benutzer aus ihrem Unternehmen eine Aufgabe an Sie als Administrator gesendet hat.

Im Gegensatz dazu gelangen Sie pro-aktiv auf die Seite „Benutzer verwalten“ indem Sie oben rechts auf Ihren Benutzernamen klicken, gefolgt von einem Klick auf Administration klicken:



### 3.4 Suche nach Benutzer

Unter „Benutzerverwaltung“ können Sie über das Feld „Suche“ einen Benutzer anhand seines Anmeldenamens (= Benutzername), seines Vor- und/oder Nachnamens suchen und selektieren.

Suche:

Benutzername	Name	Status	Verwaltung Mitarbeiter
	Herr Ziegler	Aktiv Letzte Anmeldung: 20.03.2019	<a href="#">Berechtigungen</a> <a href="#">Temporäre Websperre</a> <a href="#">Mitarbeiteraustritt</a> <a href="#">Passwort neu vergeben</a> <a href="#">Person zuordnen</a> <a href="#">Anmelden</a> <a href="#">!NEU Aufgaben</a> <a href="#">Protokoll</a>

Durch das Anklicken des Links „Alle Anzeigen“ werden dann wieder alle Benutzer alphabetisch (nach Anmeldeame) angezeigt.

#### Hinweis:

Benutzer, für die es offene Aufgaben gibt, werden immer ganz oben gelistet.

Durch Anklicken der Spaltenüberschriften können Sie die Listeneinträge nach Benutzername, Name oder Status sortieren.

### 3.5 Berechtigungen

Über den Link „Berechtigungen“ gelangen Sie auf die Seite, auf der alle Zugriffsrechte für die einzelnen geschützten Bereiche verwaltet werden:

Suche:

Benutzername	Name	Status	Verwaltung Mitarbeiter
vorname.nachname@sage.de	Herr <b>Vorname Nachname</b>	<b>Aktiv</b> Letzte Anmeldung: 15.02.2019	<a href="#">Berechtigungen</a> <a href="#">Temporäre Websperre</a> <a href="#">Mitarbeiteraustritt</a> <a href="#">Passwort neu vergeben</a> <a href="#">Aufgaben</a> <a href="#">Protokoll</a>

Erteilen Sie dem Nutzer die individuelle Berechtigung „ServiceWelt“, dann kann der Benutzer auf alle Bereiche der ServiceWelt zugreifen – zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments sind dies maximal die Folgenden drei Rechte:

<input checked="" type="checkbox"/> <b>ServiceWelt</b> <small>(Alle markieren)</small>	Zugriff auf die ServiceWelt
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Support-Tickets</b>	Einsicht und Bearbeitung von Support-Tickets
<input type="checkbox"/> <b>Payroll-Service-BPO</b>	Einsicht und Bearbeitung von BPO-Tickets
<input type="checkbox"/> <b>Produkte und Verträge</b>	Anzeigen von Produkten und Verträgen

**Speichern**

Sollten Sie darüber hinaus einen weiteren Master wünschen, können Sie diesen über das [Antragsformular](#) beantragen. Dieses Recht wird direkt von Sage eingetragen.

### 3.6 Temporäre Websperre

Über den Punkt **Temporäre Websperre** kann der Administrator den betreffenden Benutzer sperren. Der Benutzer hat dadurch keinen Zugang mehr zur ServiceWelt. Sollte der Benutzer noch angemeldet sein, dann gilt die Sperre erst nach dem Abmelden.

Suche:

Benutzername	Name	Status	Verwaltung Mitarbeiter
vorname.nachname@sage.de	Herr <b>Vorname Nachname</b>	<b>Aktiv</b> Letzte Anmeldung: 15.02.2019	<a href="#">Berechtigungen</a> <a href="#">Temporäre Websperre</a> <a href="#">Mitarbeiteraustritt</a> <a href="#">Passwort neu vergeben</a> <a href="#">Aufgaben</a> <a href="#">Protokoll</a>

Wenn ein Benutzer gesperrt ist, dann erscheint auf der Seite „Benutzerverwaltung“ der Link „Entsperren“ (anstelle von „Sperren“). Der Benutzer kann somit wieder aktiviert werden. Seine bisherigen Berechtigungen bleiben alle erhalten.

### 3.7 Mitarbeiteraustritt

Die Funktionalität **Mitarbeiteraustritt** ist für Sie nur relevant, wenn ein Benutzer Ihr Unternehmen verlässt.

Suche:

Benutzername	Name	Status	Verwaltung Mitarbeiter
vorname.nachname@sage.de	Herr <b>Vorname Nachname</b>	<b>Aktiv</b> Letzte Anmeldung: 15.02.2019	<a href="#">Berechtigungen</a> <a href="#">Temporäre Websperre</a> <a href="#">Mitarbeiteraustritt</a> <a href="#">Passwort neu vergeben</a> <a href="#">Aufgaben</a> <a href="#">Protokoll</a>

Sobald der Administrator einen Benutzer auf Mitarbeiteraustritt setzt, wird die Zuordnung zu dieser Kundennummer zurückgesetzt, die weiteren Daten des Benutzers bleiben jedoch erhalten. Für Sie als Unternehmen hat das den Vorteil, dass der Nutzer nicht mehr in Ihrer Benutzerverwaltung auftaucht.

Der Benutzer wiederum hat zwar keinen Zugang mehr zur ServiceWelt auf Basis ihres Unternehmens, er kann jedoch die Zuordnung unter einer anderen Kundennummer erneut beantragen, nachdem er sich unter der neuen Kundennummer angemeldet hat. Diese Funktionalität ist nur für diejenigen Benutzer relevant, die den Arbeitgeber wechseln (sofern der neue Arbeitgeber ebenfalls Kunde bei Sage ist). So müssen diese Nutzer sich nicht komplett neu anmelden und registrieren, sondern können ihre Daten behalten und müssen nur noch die Kundennummer ändern.

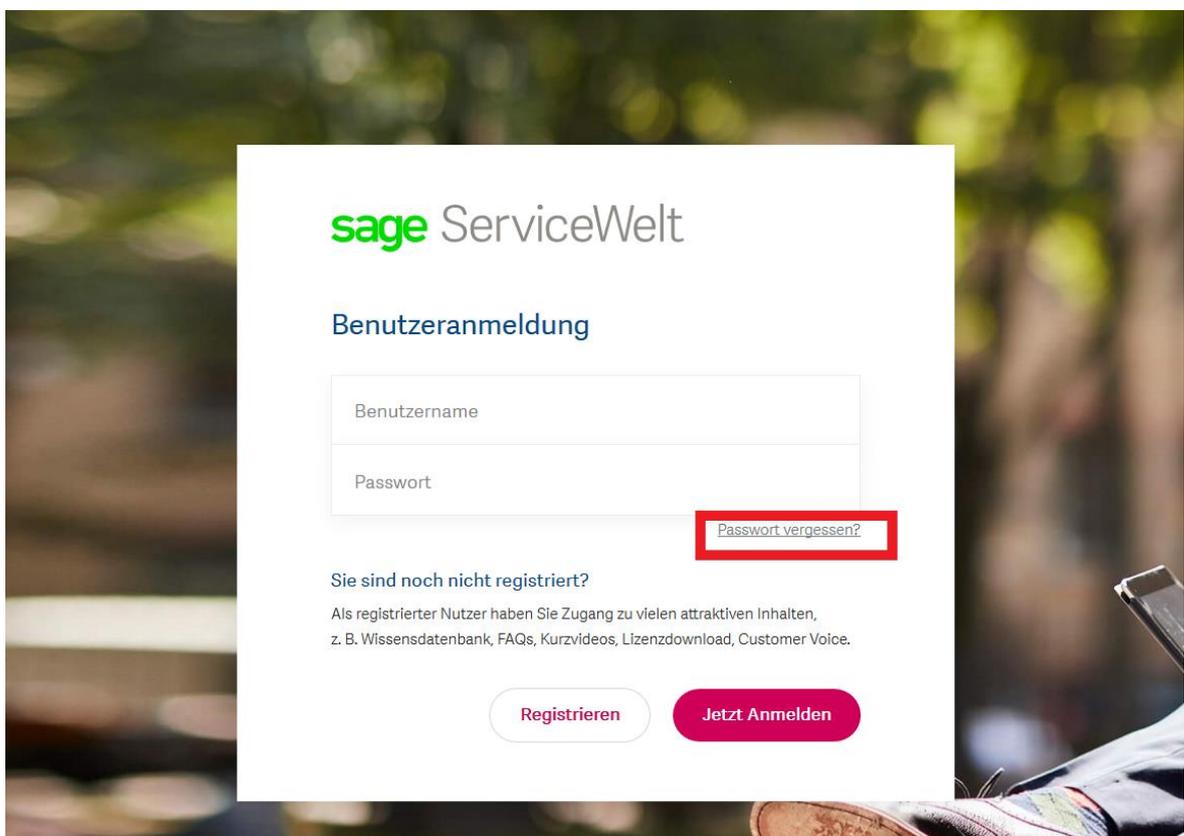
### 3.8 Passwort neu vergeben

Wenn ein Benutzer sein Passwort vergessen hat, hat der Benutzer die Möglichkeit auf unserer Homepage unter Login > „Kundenportal / ServiceWelt“, sich ein neues Passwort zu vergeben.

Geben Sie in dem Kunden-Login Ihren Benutzernamen ein und klicken Sie anschließend auf den Link „Passwort vergessen?“. Mit Klick auf den Button "Mitteilung senden" wird eine automatische E-Mail an die von Ihnen registrierte E-Mail gesendet.

In dieser E-Mail befindet sich ein Aktivierungslink. Mit Klick auf den Aktivierungslink gelangen Sie auf die Seite "Passwort zurücksetzen".

Tragen Sie hier Ihren Benutzernamen und Ihr neues Passwort ein und klicken Sie auf den Button "Passwort zurücksetzen". Ihr Passwort wurde gespeichert.



**sage**

## Passwort vergessen

Wenn Sie auf 'Mitteilung erstellen' klicken, wird Ihnen eine Bestätigungsmail zugesendet. Diese enthält einen Link, über den Sie sich ein neues Passwort vergeben können.

Benutzername:

Sollte für Ihre Kundennummer noch kein Administrator angelegt sein, füllen Sie bitte das [Administrator Formular](#) aus und schicken Sie es an die angegebene Kontaktadresse. Alternativ können Sie sich an [support-internet@sage.de](mailto:support-internet@sage.de) wenden.

© Sage GmbH 2019 Impressum Rechtliches Datenschutz

Der Administrator kann den Benutzern über die Benutzerverwaltung ebenfalls ein vorläufiges Passwort vergeben.

Suche:

Benutzername	Name	Status	Verwaltung Mitarbeiter
vorname.nachname@sage.de	Herr <b>Vorname Nachname</b>	<b>Aktiv</b> Letzte Anmeldung: 15.02.2019	<a href="#">Berechtigungen</a> <a href="#">Temporäre Websperre</a> <a href="#">Mitarbeiteraustritt</a> <a href="#">Passwort neu vergeben</a> <a href="#">Aufgaben</a>   <b>Neu</b> <a href="#">Protokoll</a>

Das neue Passwort hat nun eine Gültigkeit von fünf Tagen. Innerhalb dieser fünf Tage muss der Benutzer dieses Passwort in ein individuelles Passwort ändern.

### 3.9 Protokoll

Unter dem Punkt **Protokoll** sind alle Aktionen des Benutzers nach Datum und Kategorie detailliert dokumentiert.

Suche:

Benutzername	Name	Status	Verwaltung Mitarbeiter
vorname.nachname@sage.de	Herr <b>Vorname Nachname</b>	<b>Aktiv</b> Letzte Anmeldung: 15.02.2019	<a href="#">Berechtigungen</a> <a href="#">Temporäre Websperre</a> <a href="#">Mitarbeiteraustritt</a> <a href="#">Passwort neu vergeben</a> <a href="#">Aufgaben</a> <a href="#">Protokoll</a>

Für Fragen und Anregungen stehen wir Ihnen gerne unter [support-internet@sage.de](mailto:support-internet@sage.de) oder telefonisch unter 069 50007 6035 zur Verfügung!

Sage GmbH

Franklinstraße 61-63

60486 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 50007 0

E-Mail: [info@sage.com](mailto:info@sage.com)

The logo for Sage GmbH, featuring the word "sage" in a bold, lowercase, green sans-serif font.

© Sage GmbH. Die Inhalte und Themen in dieser Unterlage wurden mit sehr großer Sorgfalt ausgewählt, erstellt und getestet. Fehlerfreiheit können wir jedoch nicht garantieren. Sage haftet nicht für Fehler in dieser Dokumentation. Die Beschreibungen sollen ausdrücklich keine zugesicherten Eigenschaften im Rechtssinne dar.