

# Inhaltsverzeichnis

- [1 Wichtiges über acc-solutions Service Champion](#)
- [2 Erste Schritte im Service Champion](#)
- [3 Tools, Tipps & Tricks](#)
  - [3.1 Service Champion Login und Grundkenntnisse](#)
- [4 Inbox und Email im Service Champion](#)
- [5 Kunden und Kontakte Managen](#)
- [6 Wiki](#)
- [7 Ticketing](#)
- [8 Tipps](#)
- [9 Newsletter und Email Tool \(CleverReach\)](#)
- [10 Suchbegriffe](#)

## Wichtiges über acc-solutions Service Champion

1. Deutsch: [Media:ACC\\_ServiceChampion\\_EfficientOperationsSuite\\_EOS\\_D\\_8\\_slides.pdf](#)
2. English: [Media:ACC\\_EfficientOperationsSuite\\_EOS\\_ServiceChampion\\_E\\_8\\_slides.pdf](#)
3. Genereller Start im Umfeld Service Champion [Erste Schritte](#)

## Erste Schritte im Service Champion

1. [Login mit MTAN im Service Champion, Secure Login mit PushTan Twilio Authy Automatic Direct Login](#)
2. [Passwort vergessen, Passwort zurücksetzen, Login, vergessen, Passwort ändern](#)
3. [Einstellungen, Settings Menu, für persönliche Anpassung und Optimierung](#)
4. [Die Schnellsuche](#)
5. [Vorgang erfassen](#)
6. [Erste Schritte Kommunikation, E-mail, Inbox, E-Mails, Posteingang](#)
7. [Tickets suchen](#)
8. [Neuer Kunde erfassen](#)

## Tools, Tipps & Tricks

1. Tool zum einfügen von Textbausteinen, Vorgefertigte Copy-Paste Funktion, Texte einfügen:  
[Autohotkey installation, documentation, setup, instruction, ahk German, Deutsch](#)

## Service Champion Login und Grundkenntnisse

1. [Login mit MTAN im Service Champion](#) <https://www.youtube.com/watch?v=ZRvhFSrQmXo>  
<https://www.youtube.com/watch?v=Jp1X5jg4OkA>
2. [Passwort vergessen, Passwort zurücksetzen, Login, vergessen, Passwort ändern](#) Passwort vergessen: <https://www.youtube.com/watch?v=5isInC3dENE>  
Passwort ändern: <https://www.youtube.com/watch?v=vFqPb9RN7Kg>
3. Service Champion Sprache ändern <https://www.youtube.com/watch?v=B1CIUDrzzD0>
4. Kunden, Kontakten, Tickets, etc finden durch [Die Schnellsuche](#)
5. [Vorgang erfassen](#)
6. [Mobile Ticketing "MT", von unterwegs schnell auf die Tickets zugreifen](#)
7. [Notfallprozess, Emergency, Informationsfluss von acc solutions zu den Partnern, SPOC, Notfallkontakte](#)
8. [Kontakt mit acc solutions aufnehmen, Hotline, Ticket absetzen, Support acc solutions, Helpdesk, Customer Care, Service, Unterstützung](#)
9. acc Youtube channel mit Service Champion Training videos <https://www.youtube.com/channel/UCWKlgZES617he-Qd0lhAy-g/videos>
10. [Notification Bell, Nachrichten-Glocke mit Benutzer Neuigkeiten Infos, Information Bell, Release Notes](#) Neues im Service Champion, Ankündigungen, neue Funktionen, Infos Informationen für die Benutzer, User

## Inbox und Email im Service Champion

1. [Email erstellen in Service Champion](#)
2. Inbox bearbeiten <https://www.youtube.com/watch?v=fzObhAxFswY>
3. [Der Posteingang](#)

#### 4. Email Signatur setzen

<https://www.youtube.com/watch?v=xrTi1s5dkEA>

## Kunden und Kontakte Managen

#### 1. Kunde suchen

<https://www.youtube.com/watch?v=XgDfj87SiwA>

#### 2. [Neuer Kunde erfassen](#)

#### 3. [Der Standardkontakt](#)

#### 4. [Kontakt importieren, Visitenkarte scannen, Business card scan, Kunde importieren, VCF import, Foto Import](#)

Für Android:

<https://www.youtube.com/watch?v=bNjNjbmZgU4>

Für Apple:

<https://www.youtube.com/watch?v=zogTDAZAbww>

#### 5. Kundendaten als CVS,Excel exportieren

<https://www.youtube.com/watch?v=M286mChwgAU>

#### 6. Kontaktgruppen erstellen z.B. für Cleverreach Newsletter Tool Sync oder CSV Export für Massenversand per Post

<https://www.youtube.com/watch?v=dagJttXLNd8>

#### 7. [Kontakte, Kunden verwalten, zusammenführen, organisieren](#)

#### 8. [Wie suche ich nach allen Tickets von einem Kunden?](#)

#### 9. [Adresse ändern, Kontakt editieren](#)

#### 10. [Kontaktgruppe Kontakte gruppieren, Listen von Kontakten erstellen und managen](#)

## Wiki

#### 1. [Erste Schritte mit Wiki Wissensmanagement](#)

<https://www.youtube.com/watch?v=-1lLmCn9VMc>

#### 2. [Bild in Wiki uploaden und auf einer Seite im Text einfügen](#)

## Ticketing

#### 1. [Mantis Ticketing Sprache anpassen](#)

<https://www.youtube.com/watch?v=PhXsDOX2BnA>

#### 2. [Vorgang erfassen](#)

#### 3. [Ticket im Überblick](#)

#### 4. [Tickets suchen \(zu Ticket springen\)](#)

<https://www.youtube.com/watch?v=eBOCHTnd8SM>

5. Bedeutung von [Status im Ticketing](#)
6. Ich möchte ein Ticket einem Kollegen zuweisen  
<https://www.youtube.com/watch?v=zKiOkTSXoD8>
7. [Filter hinzufügen, speichern, abändern und editieren](#) [https://www.youtube.com/watch?v=yRvCt\\_A8FkA](https://www.youtube.com/watch?v=yRvCt_A8FkA)
8. [Welche Tickets sind zur Zeit einer bestimmten Rolle zugeteilt?](#) [https://www.youtube.com/watch?v=\\_xkuxP8ebbU](https://www.youtube.com/watch?v=_xkuxP8ebbU)
9. [Notizen, Kommentare oder Informationen im Ticket als Notiz hinzufügen](#)
10. [Ein- und Ausklappen von Notizen, Notiz Farben setzen, Mantis Ticketing](#) <https://www.youtube.com/watch?v=9Ogbxve0ITg>
11. [Notizen sortieren im Mantis, aufsteigend, absteigend, Notizreihenfolge, Sortierreihenfolge](#) <https://www.youtube.com/watch?v=W9NAMYV9ydg>
12. [Welche Tickets sind zur Zeit einer bestimmten Rolle zugeteilt?](#)
13. [Wie beobachte ich den Fortschritt in einem bestimmten Ticket \(Monitoring\)?](#) <https://www.youtube.com/watch?v=l4InIRx8msM>
14. [Ein Dokument \(pdf, doc, ppt, email\) einem Ticket anhängen, drag & drop, hochladen, upload](#)
15. [Wie schliesse ich ein Ticket?](#) <https://www.youtube.com/watch?v=jeNfHTCfaA0>
16. [Erinnerung versenden im Mantis Ticketing, Reminder senden](#) <https://www.youtube.com/watch?v=CLAxOlms1Q>
17. [Wie verschiebe ich ein Ticket von einem Projekt-Topf in einen anderen Projekt-Topf?](#) <https://www.youtube.com/watch?v=VY9iNYmYRvs>
18. [Wo kann ich Statistiken über das Ticketing sehen?](#)
19. [Wie ändere ich die Signatur, den Footer im Mantis Ticketing? E-Mail Signatur im Ticketing](#)
20. [Wie erfasse ich Zeit, Aufwand in einem Ticket? Time Tracking in Ticketing note](#)
21. [Wie zeige ich an, dass 2 Tickets zusammengehören?](#)
22. [Was mache ich, wenn 2 Tickets eigentlich dasselbe sind und ich nur noch 1 Ticket behalten möchte?](#)
23. -
24. empty
25. [Wie exportiert man Tickets aus einem Projekt in ein Excel?](#) [https://www.youtube.com/watch?v=\\_\\_wo4GpZPb8](https://www.youtube.com/watch?v=__wo4GpZPb8)
26. [Email Notifikationen im Mantis Ticketing](#) <https://www.youtube.com/watch?v=MYEBiMrEoqA>

# Tipps

1. [Anlegen des eigenen Gravatar Kontos und Upload einer Passfoto](#)

2. Browserdaten, Cookies, Cache löschen, leeren, Browser  
Internet Explorer: [https://www.youtube.com/watch?v=a0mQs6blgPU&list=PL2Yjk6WyK3njSm\\_k1IkHtqqfSQ4neCzZ4](https://www.youtube.com/watch?v=a0mQs6blgPU&list=PL2Yjk6WyK3njSm_k1IkHtqqfSQ4neCzZ4)  
Google Chrome: <https://www.youtube.com/watch?v=pvsYXnuaEOw>  
Moxilla Firefox: <https://www.youtube.com/watch?v=LMpB73pV3lw>

## Newsletter und Email Tool (CleverReach)

1. [Email Tool, CleverReach Grundkentnisse](#)
2. [Newsletter per E-mail, basierend auf Clever Reach vorbereiten und versenden](#)

## Suchbegriffe

Suche, Suchen, Kunde suchen, finden, sucht, mit Stern, Underscore, Unterlinie, Unterstrich, Powersuche, search, finde, Video, Schulung, ...