

Inhaltsverzeichnis

- [1 Service Champion](#)
 - [1.1 Service Champion Login und Grundkenntnisse](#)
- [2 Inbox und Email im Service Champion](#)
- [3 Kunden und Kontakte Managen](#)
- [4 Wiki](#)
- [5 Ticketing](#)
- [6 Tipps](#)
- [7 Newsletter und Email Tool \(CleverReach\)](#)
- [8 Wordpress + Shop \(SGO-Stiftung & SGO-Verein\)](#)
 - [8.1 Wordpress Grundfunktionen](#)
 - [8.2 Webshop Grundfunktionen](#)
- [9 Wallee \(Rechnungen, Einzahlungsscheine, Mahnwesen, ...\)](#)
- [10 Fragen](#)
 - [10.1 Frage xyz](#)
- [11 Keywords](#)

Service Champion

Service Champion Login und Grundkenntnisse

1. [Login mit MTAN im Service Champion, Secure Login mit PushTan Twilio Authy Automatic Direct Login](#)
<https://www.youtube.com/watch?v=ZRvhFSrOmXo>
<https://www.youtube.com/watch?v=Jp1X5jg4OkA>
2. [Passwort vergessen, Passwort zurücksetzen, Login, vergessen, Passwort ändern](#)
Passwort vergessen: <https://www.youtube.com/watch?v=5islNC3dENE>
Passwort ändern: <https://www.youtube.com/watch?v=vFqPb9RN7Kg>
3. [Service Champion Sprache ändern](#) <https://www.youtube.com/watch?v=B1CIUDrzdD0>
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>

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 <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](#)

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 |
| 8. Welche Tickets sind zur Zeit einer bestimmten Rolle zugeteilt? | 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=l4lnlRx8msM |
| 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 |
| 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, Internet Explorer:
Cookies, https://www.youtube.com/watch?v=a0mQs6blgPU&list=PL2Yjk6WyK3njSm_k1lkHtqqfSQ4neCzZ4
Cache
löschen, Google Chrome: <https://www.youtube.com/watch?v=pvsYXnuaEOw>
leeren, Mozilla Firefox: <https://www.youtube.com/watch?v=LMpB73pV3lw>
Browser

Newsletter und Email Tool (CleverReach)

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

Wordpress + Shop (SGO-Stiftung & SGO-Verein)

Wordpress Grundfunktionen

Folgende Kategorien in der linken Seitenleiste von Wordpress gehören zu den *Wordpress Grundfunktionen*: **Beiträge** | **Medien** | **Seiten** | **Benutzer**

- | | |
|--|---|
| 1. Einloggen auf Wordpress & Shop (SGO Verein & Stiftung) | https://sgo-stiftung.ch https://sgo-verein.ch |
| 2. Wordpress Übersicht Backend | |
| 3. Kundenkonto Setup (Verlinkung Wordpress Konto mit Service Champion) | tbd |
| 3. Newsbeitrag erstellen und bearbeiten | https://youtu.be/gVa0gnp7u54 |
| 4. Neue Dokumente, Bilder oder Videos hochladen und ordnen | |
| 5. Webseiten bearbeiten | |

Webshop Grundfunktionen

Folgende Kategorien in der linken Seitenleiste von Wordpress gehören zu den *Webshop Grundfunktionen*: **Tickets** | **WooCommerce** | **Produkte**

- | | |
|---|---|
| 1. Einloggen auf Wordpress & Shop (SGO Verein & Stiftung) | https://sgo-stiftung.ch https://sgo-verein.ch |
|---|---|

- | | |
|--|---|
| 2. Event Ticketmanagement | |
| 3. Bestellungen ansehen und bearbeiten | https://youtu.be/xi1W7NEszHM |
| 4. Bestellung manuell per Rechnung anlegen (z.B. bei Telefonanruf, E-Mail, usw.) | tbd |
| 5. Gutscheine ausstellen und bearbeiten | https://youtu.be/k67uH8LCFyE |
| 6. Webshop Reports ansehen, analysieren, exportieren | |
| 7. Neue Bücher einfügen und bearbeiten | https://youtu.be/GPV2X5ej-9Y |
| 8. Neue Events einfügen und bearbeiten | https://youtu.be/lajonhvRjNM |
| 9. Event-Dokumente hochladen für Teilnehmer (Präsentation, Zusammenfassung) | tbd bei Training-Day 6. Juni |
| 10. Event-Teilnehmerliste ausdrucken | https://youtu.be/5zAJSMGHZQg |
| 11. Jahresrechnungen auslösen | tbd |

Wallee (Rechnungen, Einzahlungsscheine, Mahnwesen, ...)

- | | |
|--|---|
| 1. Einloggen auf Wallee | https://app-wallee.com/user/login |
| 2. Space auswählen (Accountauswahl Stiftung oder Verein) | https://youtu.be/vj_yZWPDXjw |
| 3. Rechnungsprozess Überblick | tbd |
| 4. Transaktionen verwalten | https://youtu.be/vj_yZWPDXjw |
| 5. Mahnwesen | tbd Phase 2 |

Fragen

Frage xyz

1. Frage
2. Antwort

Keywords

training