



ADITO Service-Client

ADITO Software GmbH

07.01.2025





Agenda

- [Was ist der ADITO Service-Client?](#)
- [Zugang zum ADITO Service-Client](#)
- [Passwort neu beantragen](#)
- [Projektmanagement](#)
 - [Projekttypen](#)
 - [Tickets anlegen](#)
 - [Ticket Priorität](#)
 - [Fehlermeldung erfassen](#)
 - [Ticket Bearbeitungsprozess](#)
 - [Ticket Status](#)
- [Kommunikation/Benachrichtigung](#)
 - [Ticketbezogene Kommunikation](#)
 - [Benachrichtigung aktivieren](#)
 - [Benachrichtigungen im Service-Client](#)
 - [Benachrichtigung via Mail](#)
 - [Benachrichtigung via ad hoc Mail](#)
- [Wissen im ADITO Service-Client](#)
- [My Dashboard](#)
- [Favoriten](#)

Klicken Sie im Dokument auf das ADITO A, um zur Agenda zurück zu kommen.

Was ist der ADITO Service-Client?



Um schnell, unkompliziert und direkt mit ADITO zu kommunizieren, gibt es den ADITO Service-Client. Damit bieten wir Ihnen ein Ticketsystem auf der Basis von Projekten und Projekttickets. Dies wird in der Projektumsetzung für das operative Projektmanagement sowie im Rahmen eines Wartungsprojekts genutzt.



Zudem haben Sie den Zugang zu unseren Handbüchern, ADITO Information Documents (AID), Anwenderpräsentationen und andere Wissensbeiträge.



Zugang

zum ADITO Service-Client

Sie erhalten von Ihrem ADITO Kundenbetreuer eine E-Mail mit Username und E-Mail-Adresse, und können somit ein [Passwort beantragen](#).

Mit diesem Link können Sie auf den ADITO Service-Client zugreifen: service.adito.de

- Somit erhalten Zugriff auf alle Projekte, in denen Sie als Projektverantwortlicher oder Projektteam-Mitglied erfasst sind.
- Hier können Sie auch auf Wissensbeiträge zugreifen, die technische und fachliche Themen dokumentieren.



Passwort vergessen?

Passwort neu beantragen

Die Möglichkeit ein neues Passwort zu beantragen finden Sie auf

<https://www.adito.de/login.html>

ADITO Kunden-Login

Hier gelangen Sie als ADITO Kunde zum geschützten Kundenbereich. Dort erhalten Sie Zugriff zu aktuellen Releases, Handbüchern, Informations-Dokumenten und Support über den ADITO Service Client.

Username

m.mayr

Password

Login >

Passwort vergessen?

Hier beantragen Sie ein [neues Passwort](#) für Ihren Login.

Benutzername vergessen?

Bitte wenden Sie sich an Ihren ADITO Kundenbetreuer.

Sie haben noch keinen Benutzer-Zugang?

Bitte wenden Sie sich an Ihren ADITO Kundenbetreuer.

Projekt- management



Projekte im ADITO Service-Client:



Warum nutzen wir Projekte?

Projekte nutzen wir, um...

- im Rahmen einer Projektumsetzung oder eines Wartungsvertrags, Anforderungen, Beratungsbedarf oder Fehler (Incident) als Projekttickets zu erfassen. Diese bilden wir mit verschiedenen Projekttypen ab.
- Tickettypen (für Feature, Beratung oder Incident) abhängig vom Projekttyp zu spezifizieren, um in diesen Tickets zielgerichtet und effizient die notwendigen Informationen zu erfassen.
- Projektmitglieder zu verwalten



Projekte im ADITO Service-Client:



Warum nutzen wir verschiedene Projekttypen?

Der **Projekttyp „Wartung“** wird verwendet, wenn ein Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Dieses Projekt wird überwacht, um entsprechend schnell reagieren zu können.

Als Tickets werden in erster Linie Incidents und Beratung erfasst. In Ausnahmefällen wäre auch die Erfassung von Features möglich, diese werden dann aber in ein Kontingent verschoben.

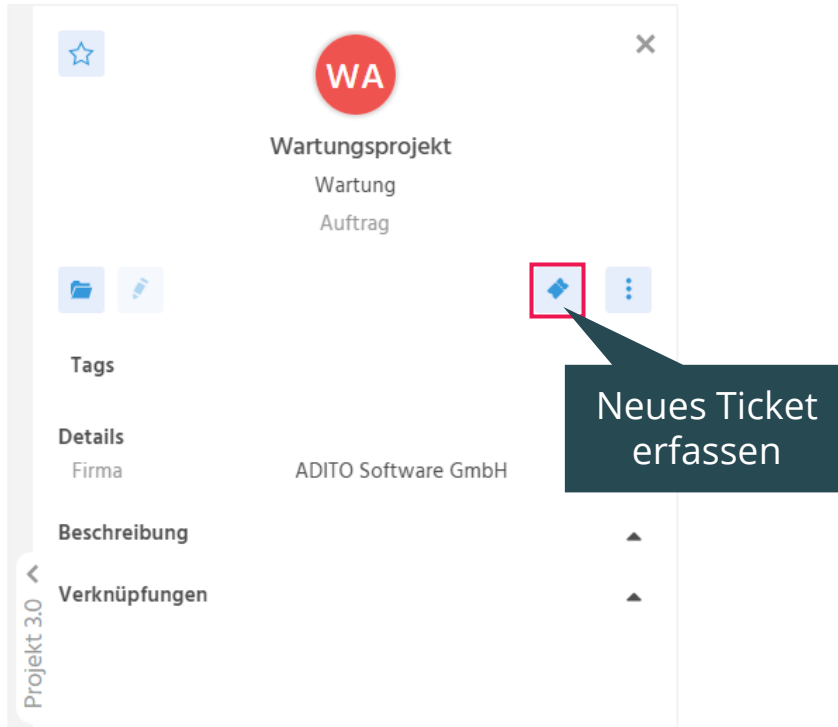
Neben dem Projekttyp „Wartung“ kann der Projekttyp „Projektierung agile“ für die Projektumsetzung verwendet werden.

Bzw. kann nach Abschluss eines Einführungsprojekts der Projekttyp „Kontingent für Bestandskunden“ für die Weiterentwicklung verwendet werden.



Ticket anlegen

Aus der Projekt Vorschau



Alternativ:

- Im Tab „Projekttickets“ in der Hauptansicht des Projekts mittels Neuanlage-Button
- Über die Schnellerfassung

Ticket anlegen

Standardfelder des Tickets ausfüllen – 1/4

Titel •	! Titel	Titel erfassen
Projekt •	Wartungsprojekt	
Tickettyp •	! Tickettyp	Typ auswählen: Incident, Feature, Beratung Darüber wird gesteuert, ob im Feld Beschreibung eine Vorlage eingefügt wird, die Sie bei der vollständigen Erfassung der Informationen unterstützt.
Status •	erfasst	
Priorität •	! Priorität	
Fortschritt •	0%	Priorität angeben
Anforderer •		
Bearbeiter	<keiner>	
Startdatum	Startdatum	
Fällig am	Fällig am	
Angebotene Stunden	Angebotene Stunden	Bei allen anderen Feldern bleiben zunächst die Werte, die vorbelegt sind oder leer. Sie werden im Laufe der Bearbeitung durch ADITO Mitarbeiter ausgefüllt bzw. angepasst.

Ticket anlegen

Ticket Priorität richtig auswählen

- **Show Stopper:** Gravierende¹ Systembeeinflussung mit Folge eingeschränkter Nutzbarkeit. Wesentliche² Teile, die für den Betrieb und die Nutzung des Systems erforderlich sind, können nicht verwendet werden.

¹ Gravierend: kein Workaround, hohe Tragweite (hohe Anzahl der Betroffenen, zentrale Rolle, wichtige Tätigkeit)

² Wesentlich: betriebskritische Prozesse müssen betroffen sein

- **Kritisch:** entspricht der Show Stopper Definition, jedoch ist hier ein Workaround möglich
- **Hoch:** hat das Potential kritisch zu werden, jedoch nicht unmittelbar
- **Mittel:** hat kein Potential kritisch zu werden, jedoch Auswirkung auf die Benutzung
- **Niedrig:** Fehler ohne nennenswerte Auswirkung

Ticket anlegen

Standardfelder des Tickets **nicht ändern** – 2/4

Titel •	Maske Firma: Konditionen können nicht gespeichert werden	
Projekt •	Wartung	
Tickettyp •	Incident	
Status •	erfasst	Bei der Neuanlage eines Tickets, bitte als Ersteller/Anforderer des Tickets den initialen Ticketstatus "Erfasst" nicht ändern.
Priorität •	3 - hoch	
Fortschritt •	0%	Bei der Neuanlage eines Tickets, bitte als Ersteller/Anforderer des Tickets sich selbst nicht als Bearbeiter eintragen.
Anforderer •		
Bearbeiter	<keiner>	
Startdatum	Startdatum	
Fällig am	Fällig am	
Angebotene Stunden	Angebotene Stunden	

Ticket anlegen

Standardfelder des Tickets ausfüllen – 3/4

Beschreibung

Sprache ausw... | Absatz | $\sqrt{x}$ | $\frac{a}{b}$ | A | **B** | *I* | U | 🔍 | 📄 | 🔄

×₂ | ×² | 🖋️ | *I*_x | — | 📏 | 🔗 | ⌚ | ⌚ | ≡ | ⌚ | ≡ | ≡ | <> | 📄 | Quellcode | 📄 | Ω

🖼️ | “ ” | 📅 | 🎥 | 📄 | ↩️ | ➡️

Beschreibung des Fehlverhaltens

Erwartetes Verhalten

Schritte zur Reproduktion

Screenshots und Fehlermeldungen einfügen

Bei Fehler im Web-Client auf einem mobile Device:

Welches Modell?

Bei welchem User, bei welcher Rolle tritt das Problem auf?

Welcher Login? Welche Rolle?

Dokument

+

HTML Editor zur
Screenshots könn

Für die Tickettyp
werden hier Vor
Fragen/Punkte S
Informationserf

Dokumente, Feh
werden direkt ü
eingefügt und in

HTML Editor zur Erfassung der Beschreibung.
Screenshots können eingefügt werden.

Für die Tickettypen „Incident“ und „Feature“ werden hier Vorlagen eingefügt, deren Fragen/Punkte Sie bei der Informationserfassung unterstützen.

Dokumente, Fehlermeldungen, Videos etc. werden direkt über den Dokument Upload eingefügt und im Tab „Dokumente“ abgelegt.

Ticket anlegen

Vorlage für den Tickettyp „Feature“

Wer ist der Nutzer/Anwender?

Was ist der Wunsch/Ziel?

Was ist der Grund/Nutzen/Schmerz?

Weitere Informationen (Mockup)?

Akzeptanzkriterien:

Vorlage für den Tickettyp „Incident“

Beschreibung des Fehlverhaltens

Erwartetes Verhalten

Schritte zur Reproduktion

Screenshots und Fehlermeldungen einfügen

Bei Fehler im Web-Client auf einem mobile Device:

Welches Modell?

Bei welchem User, bei welcher Rolle tritt das Problem auf?

Welcher Login? Welche Rolle?

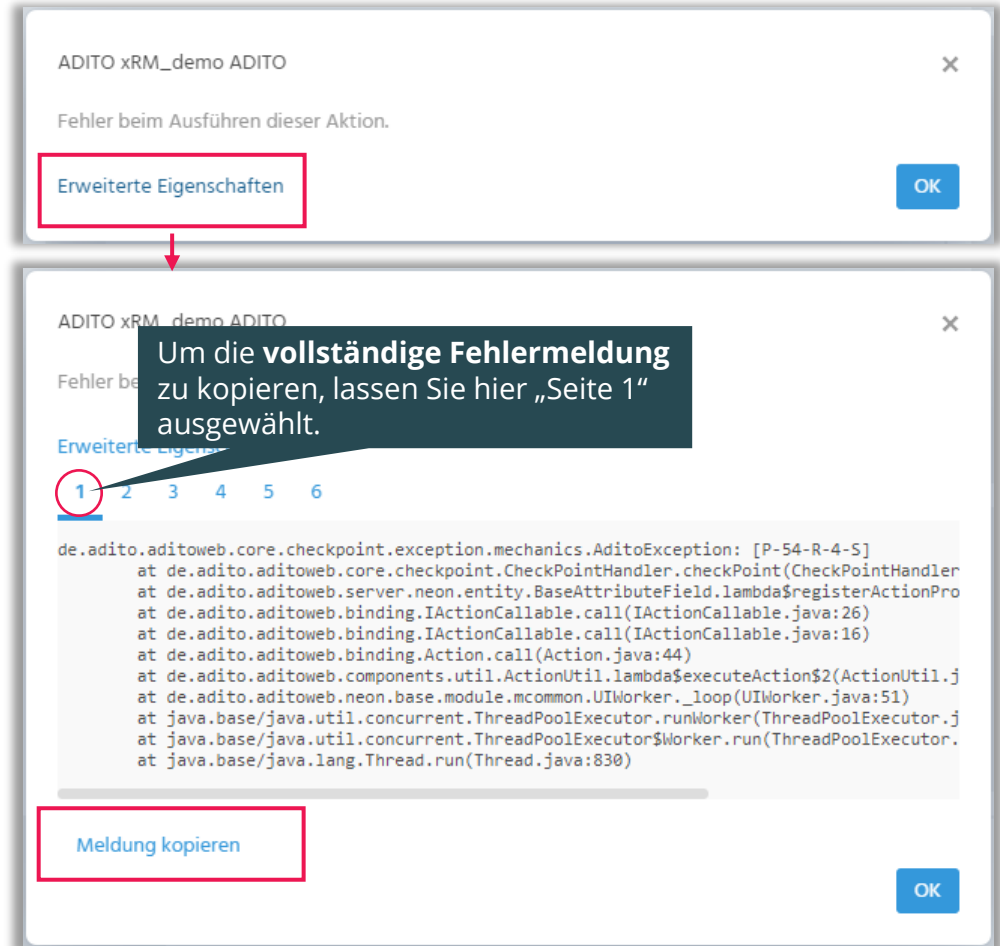
Ticket anlegen

Fehlermeldung erfassen

Wie ist die Vorgehensweise, um die Informationen einer Fehlermeldung weiterzugeben?

Fehlermeldung erscheint

1. Erweiterte Eigenschaften der Fehlermeldung öffnen
2. Meldung kopieren
3. Als TXT speichern
4. In Dokumente anhängen



Ticket anlegen

Standardfelder des Tickets ausfüllen: Ticketeigenschaften – 4/4

Mit der Einführung von Projekt 3.0 ist es nun möglich einige Informationen, die „immer“ benötigt werden als sogenannte Ticketeigenschaften zu erfassen. Diese Informationen wurden bisher in der Beschreibung erfasst.

Nun erfolgt die Informationserfassung im unteren Bereich der Bearbeitungsansicht des Tickets. Hierbei sind die Felder, deren Informationen erfasst werden müssen als Pflichtfeld markiert. Die nicht als Pflichtfelder markierten Eigenschaften werden i.d.R. vom ADITO Mitarbeiter gepflegt.

Abhängig vom Tickettyp (Feature, Beratung oder Incident) werden die notwendigen Ticketeigenschaften eingeblendet.

Eigenschaft	
+ Modul	! Eigenschaftswert
Tab / Feld / Aktion	! Eigenschaftswert
Betroffen	! Eigenschaftswert
Erläuterung Priorität	Eigenschaftswert

Die Ticketeigenschaften stehen im Projekt im Tab „Projekttickets“ zum Filtern und Gruppieren zur Auswahl und können somit zur Abbildung einer Struktur verwendet werden.

Ticket anlegen

Ticketeigenschaften

- **Flag** – Die Eigenschaft wird zur Verschlagwortung (individuell pro Projekt) verwendet, um Tickets zu strukturieren.
- **Modul** – Die Eigenschaft gibt an, in welchem Modul bzw. Entity ein Fehler auftritt oder auf welches Modul sich die Anforderung bezieht.
- **Tab/Feld/Aktion** – Die Eigenschaft gibt an, auf welches Feld, welche Aktion bzw. auf welchen Tab sich das Ticket bezieht.
- **Betroffen** – Die Eigenschaft gibt an, wie viele User von einem Fehler oder einer Anforderung betroffen sind.
- **Erläuterung Priorität** – Die Eigenschaft gibt eine Erläuterung zur gewählten Priorität an.
- **Bug in** – Die Eigenschaft gibt an, welches Release das Ticket betrifft.
- **Fehlerursache** – Die Eigenschaft gibt die Ursache für den Fehler an.
- **Release** – Die Eigenschaft gibt an, mit welcher Version die neue Funktion verfügbar sein soll.
- **Geforderte Inhalte** – Die Eigenschaft gibt an, wobei unterstützt werden soll.
- **Terminvorschlag für Abstimmung** – Die Eigenschaft gibt an, wann der Anforderer Zeit für einen Termin hat.

Beispiel: Erfassung Incident-Ticket – 1/3

Titel •	Maske Firma: Konditionen können nicht gespeichert werden
Projekt •	Wartungsprojekt ▼
Tickettyp •	Incident ▼
Status •	erfasst ▼
Priorität •	3 - hoch ▼
Fortschritt •	0% ▼
Anforderer •	 ▼
Bearbeiter	<keiner> ▼
Startdatum	Startdatum 
Fällig am	Fällig am 
Angebote Stunden	Angebote Stunden

Beschreibung

Sprache ausw... ▼ Absatz ▼ A↑ ▼ A≡ ▼ A ▼ A ▼ B I U ↺ ▼ 

 x_2 x^2  ▼ I_x |                             

Beispiel: Erfassung Incident-Ticket – 2/3

Beschreibung

Sprache ausw...

Überschrift ausw...

A↓

A[≡]

A

A

B

I

U

↺

☰

↺

x₂

x²

I_x

—

≡

🔗

🚩

☰

½

≡

≡

≡

≡

≡

<>

Quellcode

Ω

“

↶

↷

Beschreibung des Fehlverhaltens

Wenn ich in einer Firma die Information ändern oder neu eintragen möchte, erscheint der Fehler im Anhang.

Erwartetes Verhalten

Schritte zur Reproduktion

Screenshots und Fehlermeldungen einfügen

- Öffnen der Firma über die Indexsuche
- Wechsel auf Tab "Kondition"
- Editieren des Bereichs "Information" (NICHT des Gesamtdatensatzes)
- Eintragen eines Wertes in das Feld "Information"
- Speichern

Bei Fehler im Web-Client auf einem mobile Device:

Welches Modell?

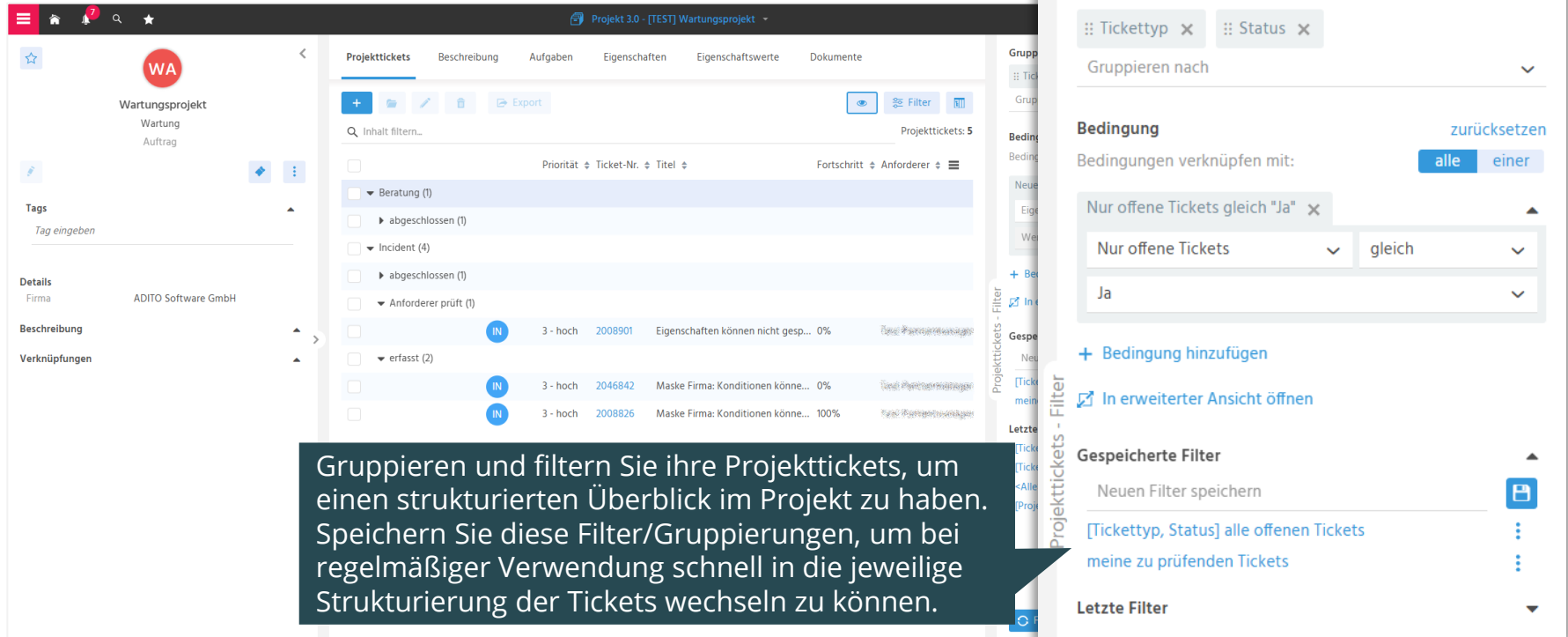
Beispiel: Erfassung Incident-Ticket – 3/3

Eigenschaft			
	Flag		<i>Eigenschaftswert</i>  
	Notwendige Version		<i>Eigenschaftswert</i>  
	Phase		<i>Eigenschaftswert</i>  
	Modul		Firmen-Entity
	Tab / Feld / Aktion		Tab "Kondition" / Feld "Information"
	Betroffen		alle User 
	Erläuterung Priorität		Da die Konditionen nicht editiert werden können, werden die Kunden falsch bzw. veraltet bewertet. Dadurch wird unser gesamter Vertriebsprozess und die Vertriebsprojekte, Angebote etc. in die falsche Richtung geführt. 
	Verrechenbar		<i>Eigenschaftswert</i>   
	Fehlerursache		<i>Eigenschaftswert</i>  



Tickets im Überblick

Im Projekt – Tab „Projekttickets“



Gruppieren und filtern Sie ihre Projekttickets, um einen strukturierten Überblick im Projekt zu haben. Speichern Sie diese Filter/Gruppierungen, um bei regelmäßiger Verwendung schnell in die jeweilige Strukturierung der Tickets wechseln zu können.

Tickets im Überblick

In der Filteransicht „Projektticket 3.0“

Die Filteransicht öffnen Sie, indem Sie den Context „Projektticket 3.0“ direkt über das Globale Menü oder die Seitenleiste öffnen.

Projektticket 3.0

Beobachte Filter Export

Dashlet erzeugen

Inhalt filtern...

Priorität Ticket-Nr. Tickettyp Titel Fortschritt Projekt

abgeschlossen (1)

Anforderer prüft (2)

BE 4 - mittel 2046843 Beratung Betrachtung des V 100% Wartungsprojekt

IN 3 - hoch 2008901 Incident

erfasst (2)

IN 3 - hoch 2046842 Incident

IN 3 - hoch 2008826 Incident

Gruppierung zurücksetzen

Status

Gruppieren nach

Bedingung zurücksetzen

Bedingungen verknüpfen mit: alle einer

Neuer Filter

Eigenschaft Operator Wert

+ Bedingung hinzufügen

In erweiterter Ansicht öffnen

Gespeicherte Filter

Neuen Filter speichern

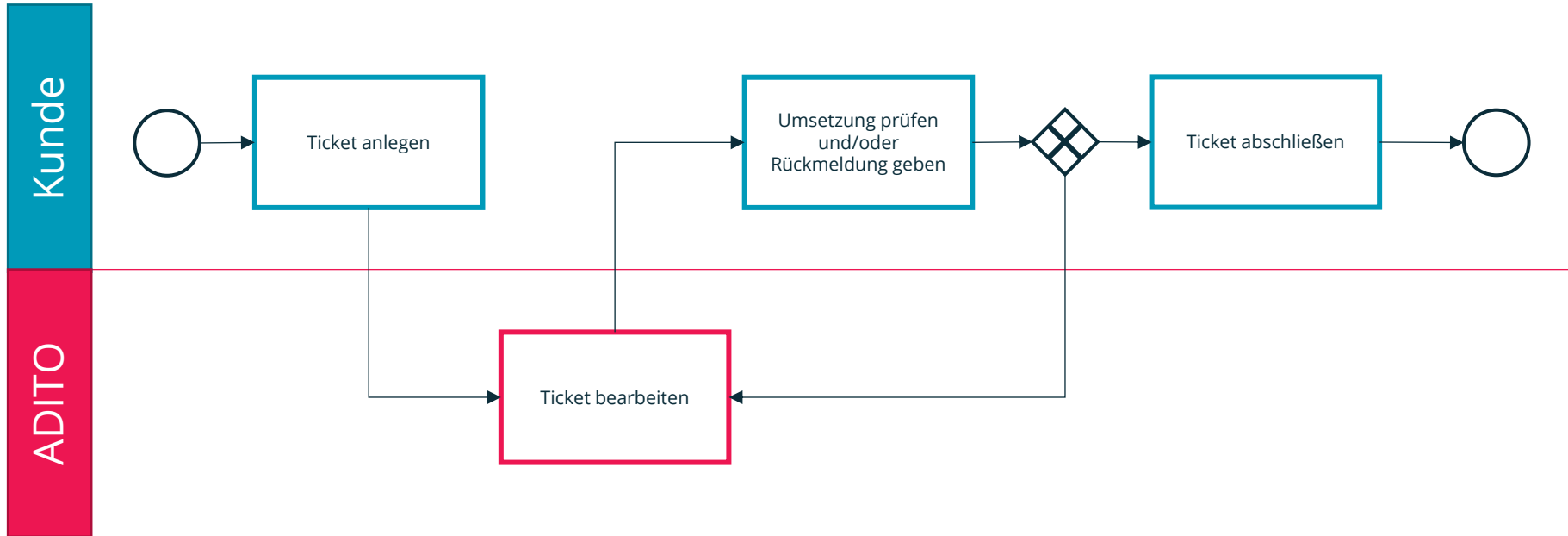
[Tickettyp, Status] alle offenen Tickets

meine zu prüfenden Tickets

Letzte Filter

Ticket Bearbeitungsprozess

Voraussetzung: Projekt ist für Projektteammitglieder sichtbar



Ticket Bearbeitungsprozess

- Erfassen Sie die Beschreibung eines Problems in einem Projektticket mit Hilfe der Vorlage (Ein Beispiel dazu finden Sie ab [hier](#)). Nachdem ein Projektticket im Rahmen eines Projektes nach Abschluss eines Wartungsvertrags erstellt wurde, wird dies von einem ADITO Mitarbeiter des Support-Teams geprüft und zugewiesen.
- Sollte hierbei bereits erkennbar sein, dass es sich um eine neue Anforderung handelt, wird das Projektticket in das jeweilige Kontingent umgezogen und ein Vermerk für den Ersteller hinterlegt. Danach findet die weitere Bearbeitung im Rahmen des Projektes statt, inklusive Schätzung der Anforderung und der damit verbundenen Notwendigkeit, eine Freigabe für das Ticket zu erteilen.
- Wenn das Projektticket jedoch über den Wartungsvertrag abgedeckt ist, wird anhand der Priorität das Ticket behandelt und ein Lösungsvorschlag seitens des zugewiesenen Mitarbeiters erarbeitet. In diesem Zuge kann es zu Nachfragen kommen, um den Fehler einzugrenzen und fehlende Informationen nachzutragen.
- Die Kommunikation zwischen dem Ticket-Ersteller und dem ADITO Mitarbeiter findet hierbei weiterhin über die Beiträge des Projekttickets statt, alle weiteren Informationen und Schritte werden hierüber abgelegt. Nach erfolgreicher Bearbeitung der Problemstellung kann das Ticket seitens des Erstellers abgeschlossen werden.

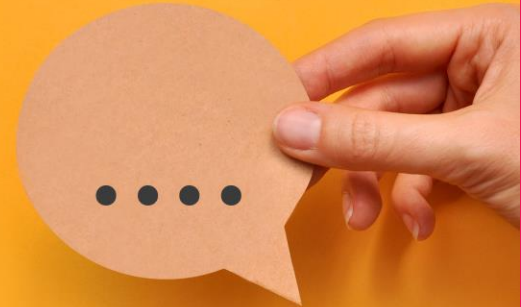
Wer arbeitet gerade an dem Ticket? Wer muss als nächstes tätig werden?

Ob der Bearbeiter gerade an der Umsetzung ist, oder er vom Anforderer eine Rückmeldung benötigt, ist am Status zu erkennen.

Mit Projekt 3.0 gibt es die Status-Werte:

- **Erfasst:** Ticket wurde initial angelegt
- **in Bearbeitung:** Ticket wurde einem Bearbeiter zugewiesen und wird nun bearbeitet
- **Anforderer prüft:** Kontakt, der im Feld Anforderer erfasst ist (i.d.R. Kunde) muss prüfen oder eine Rückmeldung geben
- **Bearbeiter prüft:** Kontakt, der im Feld „Bearbeiter“ erfasst ist (i.d.R. ADITO Mitarbeiter) muss prüfen oder eine Rückmeldung geben
- **Blockiert:** Ticket wurde durch ein anderes Ticket blockiert (dieses wird im Feld „Blocked By“ verlinkt), das zuerst umgesetzt werden muss
- **Abgeschlossen:** Ticket wurde abgeschlossen und es wird im zusätzlichen Feld „Status Begründung“ angegeben, warum es abgeschlossen wurde

Kommunikation - Benachrichtigung



Ticketbezogene Kommunikation



Kommunikation zwischen Anforderer und Bearbeiter: Beobachtung & Benachrichtigung

Die ticketbezogene Kommunikation zwischen Anforderer und Bearbeiter wird in ADITO mit Hilfe

- der Beobachtungs- und Benachrichtigungsfunktion und
- der Möglichkeit an einem Projektticket Beiträge zu erfassen

abgebildet.

Wenn Sie ein Ticket erstellen/anfordern, werden Sie automatisch als Beobachter eingetragen. Somit erhalten Sie Benachrichtigungen, sobald jemand etwas an diesem Ticket ändert oder einen Beitrag erstellt.

Diese Benachrichtigung erhalten Sie im Service-Client oder falls aktiviert per E-Mail ([Benachrichtigungen aktivieren](#)).

Wurde Ihnen bspw. per Beitrag vom Bearbeiter eines Tickets eine Frage gestellt, erhalten Sie eine Benachrichtigung und können in einem neuen Beitrag Rückmeldung geben.



Ticketbezogene Kommunikation



Kommunikation zwischen Anforderer und Bearbeiter: Beiträge anlegen

Erfassen Sie Beiträge, um Informationen zu einem Ticket auszutauschen (Fragen/Antworten, Freigabe etc.).

Somit werden alle Informationen am Ticket erfasst.

[illegible]

Benachrichtigung

Benachrichtigung aktivieren, um Änderungen nachzuverfolgen

Um als Beobachter über Änderungen im Projekt und den damit verknüpften Projekttickets benachrichtigt zu werden, gibt es drei Möglichkeiten, die Sie einzeln oder kombiniert verwenden können:

1. Benachrichtigung im Service-Client

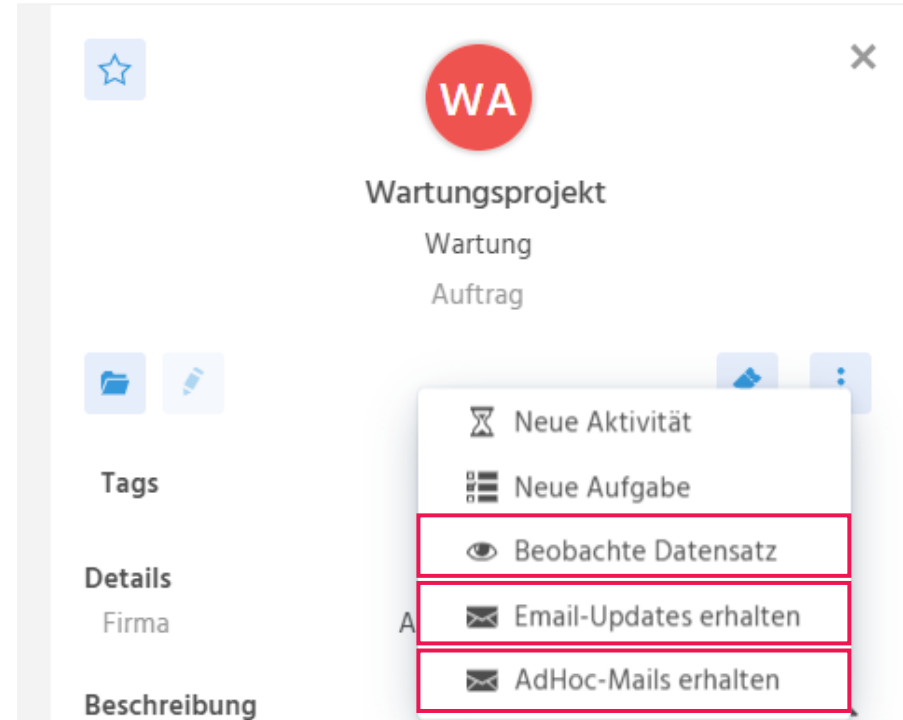
Diese Möglichkeit aktivieren Sie, wenn Sie über Änderungen innerhalb des Service-Clients benachrichtigt werden wollen. Nutzen Sie diesen Weg, wenn Sie den Service-Client täglich nutzen.

2. Benachrichtigung per E-Mail

Diese Möglichkeit aktivieren Sie, wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Änderungen im Projekt informiert werden wollen (diese Mail wird Nachts ca. 2 Uhr versendet).

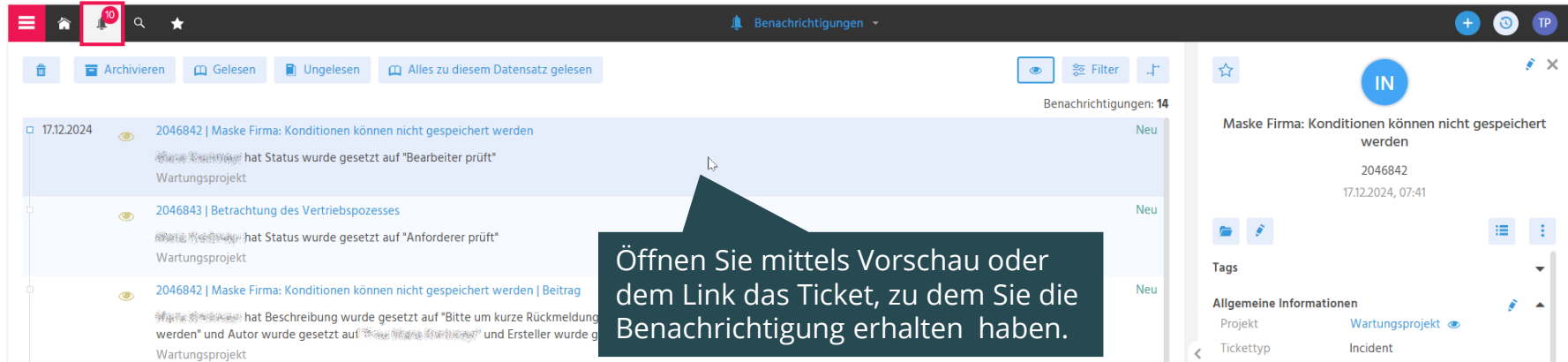
3. Benachrichtigung per ad hoc E-Mail

Diese Möglichkeit aktivieren Sie, wenn Sie bei einer Änderung sofort eine Benachrichtigung per E-Mail erhalten wollen.



Benachrichtigung im Service-Client

Die Benachrichtigungen im Service-Client finden Sie in der Globalen Leiste mit Klick auf das „Glocken-Icon“. Hier wird auch angezeigt, wie viele Benachrichtigungen Sie erhalten haben.



Öffnen Sie mittels Vorschau oder dem Link das Ticket, zu dem Sie die Benachrichtigung erhalten haben.



- In der Aktionsleiste finden Sie die Buttons um Benachrichtigungen auf gelesen zu setzen. Die gelesenen Nachrichten werden durch den vordefinierten Filter ausgeblendet.
- Um mehrere Benachrichtigungen zu einem Ticket mit einem Klick auf gelesen zu setzen, markieren Sie eine Benachrichtigung dazu und verwenden Sie die Aktion „Alles zu diesem Datensatz gelesen“.
- Für einen strukturierten Überblick über die Benachrichtigungen nutzen Sie die unterschiedlichen Ansichtsmöglichkeiten der Filteransicht (bspw. wie hier ersichtlich die Timeline) oder auch die Gruppierungsfunktion im Filter.

Benachrichtigung per E-Mail



Wenn Sie die Benachrichtigung per E-Mail aktiviert haben, erhalten Sie eine E-Mail, in der die geänderten Tickets mit Verlinkung und dem jeweils gesetztem Status aufgelistet werden.

Somit können Sie über den Link das Ticket im Service-Client öffnen und die Beiträge etc. einsehen und entsprechend ggf. Rückmeldung geben.

Statusänderung in Ihrem ADITO Projekt

 ADITO <no-reply@mailings.adito.de>
An  **Maske** Benachrichtigung

Hallo Frau **Maske**,

Im Projekt [Wartungsprojekt](#) wurde der Status im Ticket

- 2024-07-17 [Darstellung verschoben](#) auf **abgeschlossen** gesetzt.
- 2024-07-15 [Organisation: Conditions can not be saved](#) auf **abgeschlossen** gesetzt.
- 2024-07-11 [Eigenschaften können nicht gespeichert werden](#) auf **Anforderer prüft** gesetzt.
- 2024-07-06 [Maske Firma: Konditionen können nicht gespeichert werden](#) auf **erfasst** gesetzt.
- 2024-07-03 [Sortierung der Anreden stimmt nicht mit der Sortierung in der Konfiguration der Anreden überein](#) auf **abgeschlossen** gesetzt.

Viele Grüße
Ihr ADITO Team

Sie erhalten diese E-Mail, weil Sie die Benachrichtigungen im Projekt aktiviert haben.



ADITO Software GmbH | Geschäftsführer: Johannes Boesl, Tobias Mirwald
Registergericht AG Landshut HRB 2403 | Ust-IdNr. DE 128946565

[CRM Blog](#) | [Webinare](#) | [Events](#)



Benachrichtigung per ad hoc E-Mail

Mit der Funktion „Ad hoc E-Mail aktivieren“ werden Sie als Anforderer eines Tickets sofort per Mail benachrichtigt, sobald jemand in diesem Ticket

- einen Beitrag hinzufügt/bearbeitet oder
- den Status ändert.

Somit ist gewährleistet, dass Sie innerhalb kürzester Zeit darauf reagieren können.

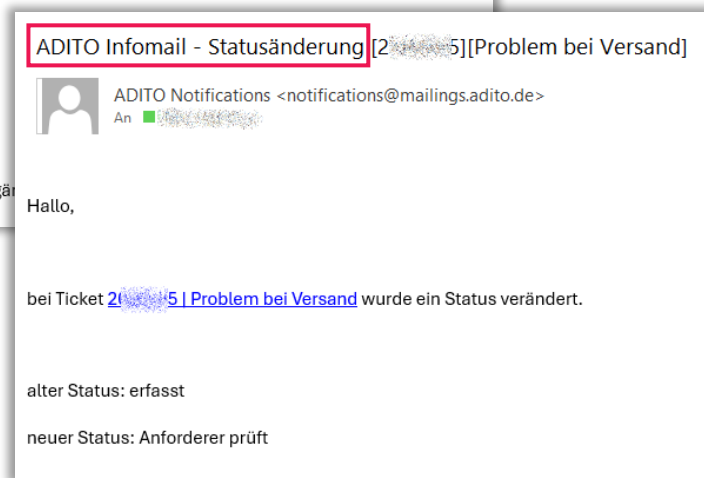
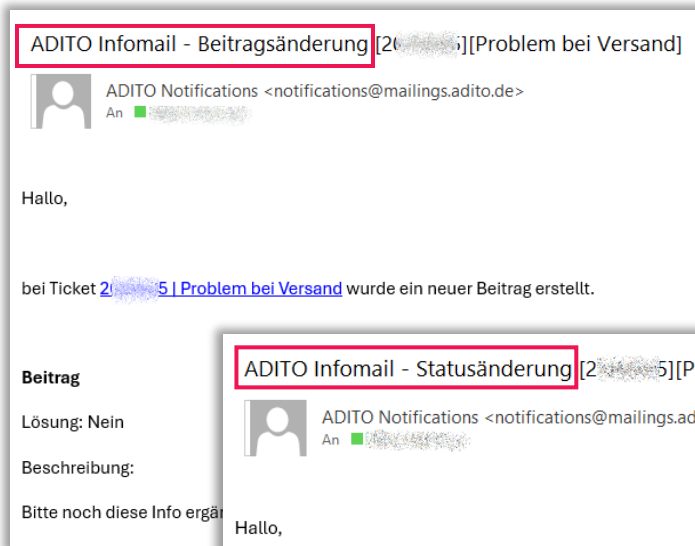
In den E-Mails erhalten Sie einen Link, über den Sie das Ticket im Service-Client öffnen und dort entsprechend reagieren können.

ABER beachten Sie:

Eine solche E-Mail wird nach jedem Speichern gesendet.

D.h. Sie erhalten eine E-Mail nach dem Speichern der Beitragsanlage und nach dem Speichern der Statusänderung. Falls weitere Änderungen (am Beitrag oder dem Status) gespeichert werden, erhalten Sie dafür ebenfalls eigene Mails.

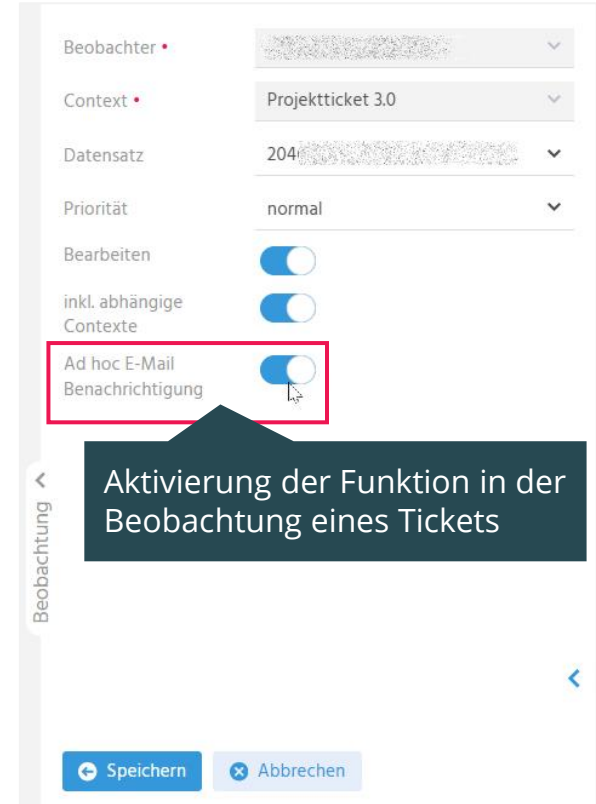
Somit kann es sein, dass Sie pro Änderung mehrere Mails bekommen.



Benachrichtigung per ad hoc E-Mail

Aktivieren Sie diese Funktion

- am **Projekt** ([Vorschau: Aktion „Ad hoc E-Mails erhalten“](#)), so werden Sie über alle automatisch angelegten Beobachtungen (immer wenn Sie bspw. ein Ticket erstellen) per ad hoc Mail informiert.
- an einem einzelnen **Projektticket**, indem Sie die Beobachtung aktivieren oder bearbeiten (wenn Sie diese Funktion für einzelne besonders wichtige Tickets nutzen wollen).



The screenshot shows the 'Beobachtung' (Observation) settings for a ticket. The settings are as follows:

Setting	Value
Beobachter	[Redacted]
Context	Projektticket 3.0
Datensatz	204 [Redacted]
Priorität	normal
Bearbeiten	☒
inkl. abhängige Contexte	☒
Ad hoc E-Mail Benachrichtigung	☒

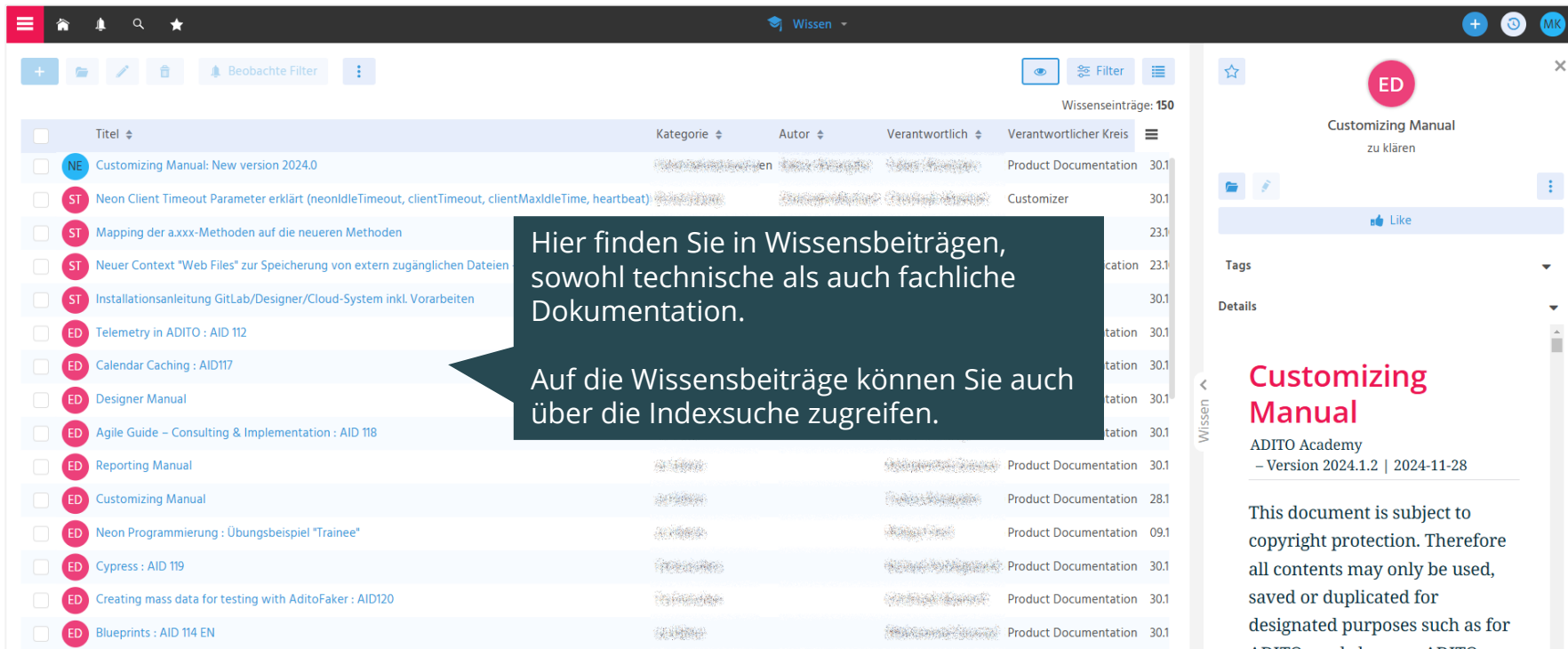
A red box highlights the 'Ad hoc E-Mail Benachrichtigung' toggle switch, which is currently turned on. A callout box points to this toggle with the text: 'Aktivierung der Funktion in der Beobachtung eines Tickets'.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).

Wissen im ADITO Service- Client



Wissensbeiträge im Service-Client – Filteransicht



The screenshot displays the ADITO Service-Client interface. The top navigation bar includes a hamburger menu, home, notifications, search, and star icons. The main header shows 'Wissen' with a dropdown arrow. Below this, there's a toolbar with icons for adding, editing, deleting, and filtering, along with a 'Beobachte Filter' button. The main content area is a table of knowledge contributions, with columns for 'Titel', 'Kategorie', 'Autor', 'Verantwortlich', and 'Verantwortlicher Kreis'. The table lists various documents, including 'Customizing Manual: New version 2024.0', 'Neon Client Timeout Parameter erklärt', and 'Mapping der a.xxx-Methoden auf die neueren Methoden'. A dark blue callout box with white text is overlaid on the table, stating: 'Hier finden Sie in Wissensbeiträgen, sowohl technische als auch fachliche Dokumentation. Auf die Wissensbeiträge können Sie auch über die Indexsuche zugreifen.' To the right of the table, a sidebar shows the details of the selected document, 'Customizing Manual', including its title, a 'Like' button, tags, and a detailed description. The description states: 'This document is subject to copyright protection. Therefore all contents may only be used, saved or duplicated for designated purposes such as for ADITO Academy.' The sidebar also shows the document's version (2024.1.2) and date (2024-11-28).

Titel	Kategorie	Autor	Verantwortlich	Verantwortlicher Kreis
Customizing Manual: New version 2024.0	Product Documentation	30.1		
Neon Client Timeout Parameter erklärt (neonIdleTimeout, clientTimeout, clientMaxIdleTime, heartbeat)	Customizer	30.1		
Mapping der a.xxx-Methoden auf die neueren Methoden		23.1		
Neuer Context "Web Files" zur Speicherung von extern zugänglichen Dateien		23.1		
Installationsanleitung GitLab/Designer/Cloud-System inkl. Vorarbeiten		30.1		
Telemetry in ADITO : AID 112		30.1		
Calendar Caching : AID117		30.1		
Designer Manual		30.1		
Agile Guide – Consulting & Implementation : AID 118		30.1		
Reporting Manual	Product Documentation	30.1		
Customizing Manual	Product Documentation	28.1		
Neon Programmierung : Übungsbeispiel "Trainee"	Product Documentation	09.1		
Cypress : AID 119	Product Documentation	30.1		
Creating mass data for testing with AditoFaker : AID120	Product Documentation	30.1		
Blueprints : AID 114 EN	Product Documentation	30.1		

Customizing Manual
ADITO Academy
– Version 2024.1.2 | 2024-11-28

This document is subject to copyright protection. Therefore all contents may only be used, saved or duplicated for designated purposes such as for ADITO Academy.

Übersicht Dokumentation der ADITO Akademie



LA

Übersicht Dokumentation / Produktdokumentation / Product Documentation (ehemals Dokumente der...)

16.12.2024, 11:49

Like

Tags

#Onboarding #Plugins #Report #ReportingManual #Schlüsselwort #ServiceClient #Standard

Inhalt

Dokumente

Verknüpfungen

Beobachtungen

Hier findet Ihr eine Übersicht aller Dokumente, die die Akademie zur Verfügung stellt. Dazu zählen

- kurze [How-to-Dokumente](#), um die wichtigsten Informationen für den Einstieg
- ausführliche [Handbücher](#),
- die [ADITO Information Documents \(AID\)](#), die spezifische Themen ausführlich
- die [Funktionsübersicht](#) über die xRM-Contexte
- und [Präsentationen](#), die die Anwendung im Web-Client beschreiben.

Neben PDFs gibt es von den meisten Dokumenten auch HTML-basierte Versionen als Wissensbeiträge sowie in einigen Fällen auch "DEV-Versionen". Letztere enthalten bereits neue Kapitel und Optimierungen, die seit dem letzten offiziellen Doku-Release hinzu gekommen sind, allerdings noch ohne Qualitätssicherung (Review durch den Anforderer z.T. noch ausstehend, evtl. "TODO"- und "???"-Vermerke etc.).

How-to-Dokumente

- Einstieg in das Projektmanagement 3.0 im Service-Client [PDF DE](#) | [PDF EN](#)
- Einstieg in das Self Service Portal (nur für SSP User relevant) [Wissensbeitrag](#) | [PDF](#)
- SSP Customize with the ADITO Designer (nur für SSP User relevant) [Wissensbeitrag](#) | [PDF](#)

Standardhandbücher

- Customizing Manual - 28.11.2024 **Neue Version**
[Wissensbeitrag](#) | [PDF](#)
Im Customizing Manual wird in Theorie und Praxis erklärt, wie mit ADITO leistungsfähige Web-Applikationen für nahezu unbegrenzte Anwendungsfälle erstellt werden können. Der erste Teil dieses Handbuchs gleicht einem Schulbuch: Auf Basis eines einfachen Beispiels erlernen Sie, Schritt für Schritt, den Umgang mit dem ADITO Designer. Der zweite Teil entspricht einem Glossar, in dem zusätzliches Wissen anhand von "Best Practice"-Beispielen aus dem ADITO xRM Projekt vermittelt wird.
- Update Manual - 18.07.2024
[Wissensbeitrag](#) | [PDF](#)
Dieses Handbuch beschreibt das Vorgehen bei einem Update der Anwendungsversion. Des Weiteren enthält es Informationen, wenn bei einem Versionsprung weitere Schritte notwendig

Nutzen Sie die Links um an die jeweilige Stelle im Wissensbeitrag zu navigieren.

In diesem Wissensbeitrag finden Sie eine Übersicht über alle von der ADITO Akademie erstellten Dokumentationen.

My Dashboard



„My Dashboard“

Zentraler Überblick



The screenshot displays the ADITO 'My Dashboard' interface. The top navigation bar includes a home icon, a notification bell with 18 alerts, a search icon, a star icon, and a 'Home' dropdown menu. The dashboard is divided into several sections:

- Neues in ADITO:** A section with buttons for 'Aktuelle Roadmap', 'Release-Phasen', 'Release Infos xRM/PL...', 'Release Infos M...', 'Release Infos Property', 'Release Infos', 'Akademie-Dokument...', and 'Release-Notes'. A red box with the number '1' highlights the 'Release Infos' button.
- Meine zu prüfenden Tickets:** A table listing tickets with columns for 'Priorität', 'Ticket-Nr.', 'Tickettyp', and 'Titel'. The table shows three tickets, with the second one (Ticket-Nr. 2046842, Incident) highlighted. A red box with the number '2' highlights the 'Filter' button above the table.
- Newsfeed (Vorschau):** A section showing a list of news items, including 'What's new - neue Features und Funktionen' and 'What's New 2024.0'.
- Wissenseinträge:** A section for knowledge entries, showing a list of entries with titles and symbols.
- Projekt 3.0:** A section for project management, showing a list of projects with titles and symbols.
- Project Ticket 3.0:** A detailed view of a specific ticket, showing 'Allgemeine Informationen' (Project, Tickettyp, Priorität, Status, Fortschritt, Anforderer, Bearbeiter, Letzter Beitrag) and 'Eigenschaften' (Modul, Tab / Feld / Aktion, Betroffen, Erläuterung Priorität).

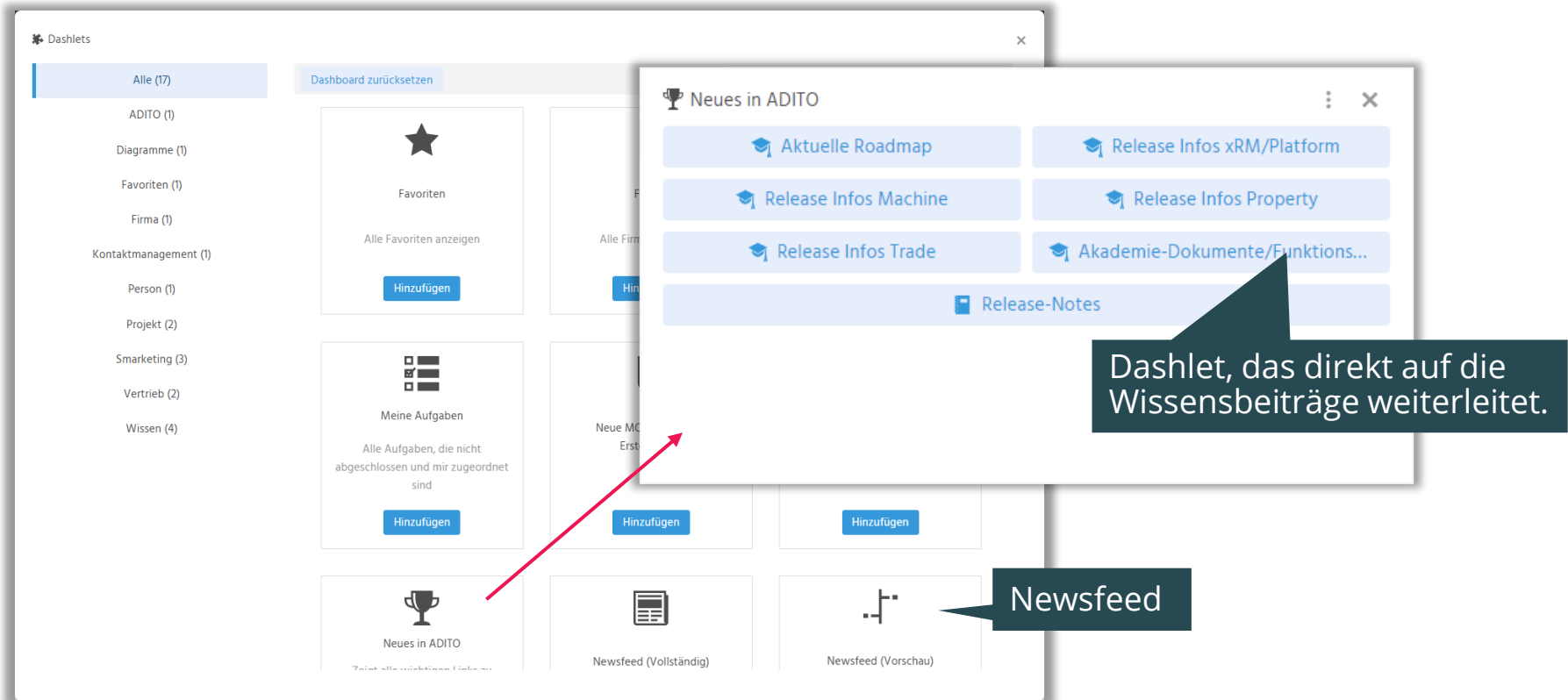
A central dark blue box contains the following text:

1. Vordefinierte Dashlets aus dem DashletStore (Zugriff über Floating-Button)
2. Individuell definierte Dashlets, die Filter abbilden
3. Vorschaufunktion für Projekte, Tickets und Wissensbeiträge

A red box with the number '3' highlights the 'Maske Firma: Konditionen können nicht gespeichert werden' message in the Project Ticket 3.0 section.

A red box with the number '4' highlights the 'Floating-Button' in the bottom right corner of the Project Ticket 3.0 section.

Vordefinierte Dashlets



Dashlets

Alle (17)

Dashboard zurücksetzen

ADITO (1)

Diagramme (1)

Favoriten (1)

Firma (1)

Kontaktmanagement (1)

Person (1)

Projekt (2)

Smarketing (3)

Vertrieb (2)

Wissen (4)

Favoriten

Alle Favoriten anzeigen

Hinzufügen

Meine Aufgaben

Alle Aufgaben, die nicht abgeschlossen und mir zugeordnet sind

Hinzufügen

Neues in ADITO

Alle Favoriten anzeigen

Hinzufügen

Newsfeed (Vollständig)

Newsfeed (Vorschau)

Neues in ADITO

Aktuelle Roadmap

Release Infos xRM/Platform

Release Infos Machine

Release Infos Property

Release Infos Trade

Akademie-Dokumente/Funktions...

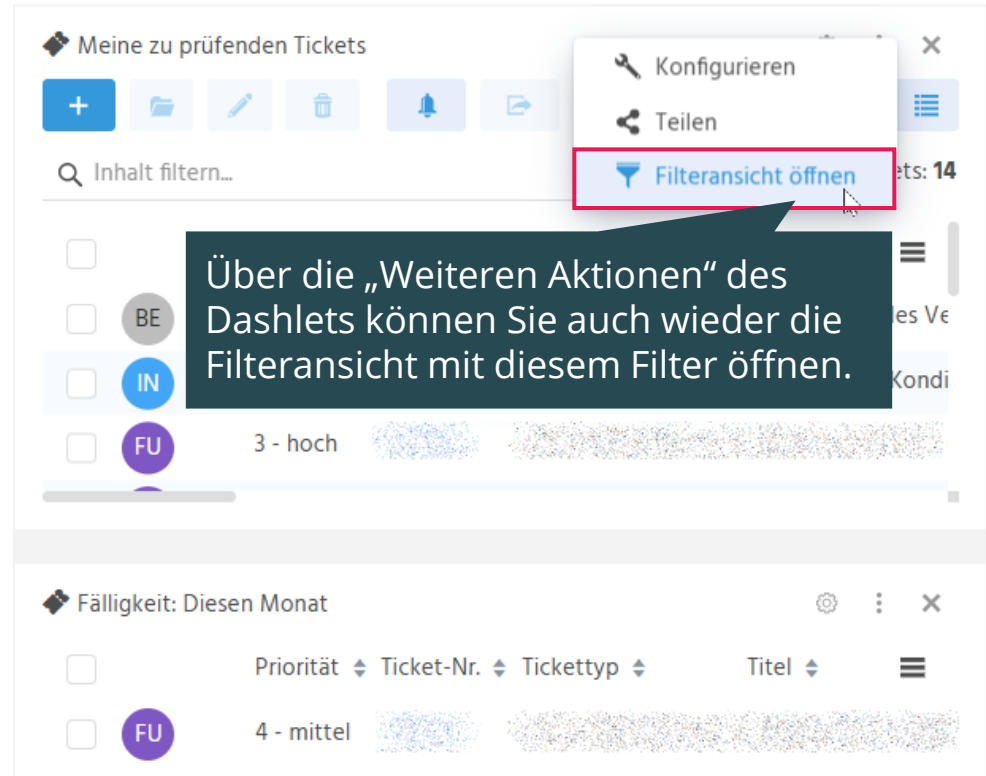
Release-Notes

Dashlet, das direkt auf die Wissensbeiträge weiterleitet.

Newsfeed

Individuell definierte Dashlets

Um Tickets mit einem bestimmten Status oder zu einem Thema im Blick zu behalten, können Sie sich in der [Filteransicht der Projekttickets](#) entsprechende Filter definieren und diese als Dashlet auf dem „My Dashboard“ ablegen.



Meine zu prüfenden Tickets

Konfigurieren
Teilen
Filteransicht öffnen

Inhalt filtern...

Über die „Weiteren Aktionen“ des Dashlets können Sie auch wieder die Filteransicht mit diesem Filter öffnen.

BE
IN
FU

3 - hoch

Fälligkeit: Diesen Monat

Priorität Ticket-Nr. Tickettyp Titel

FU

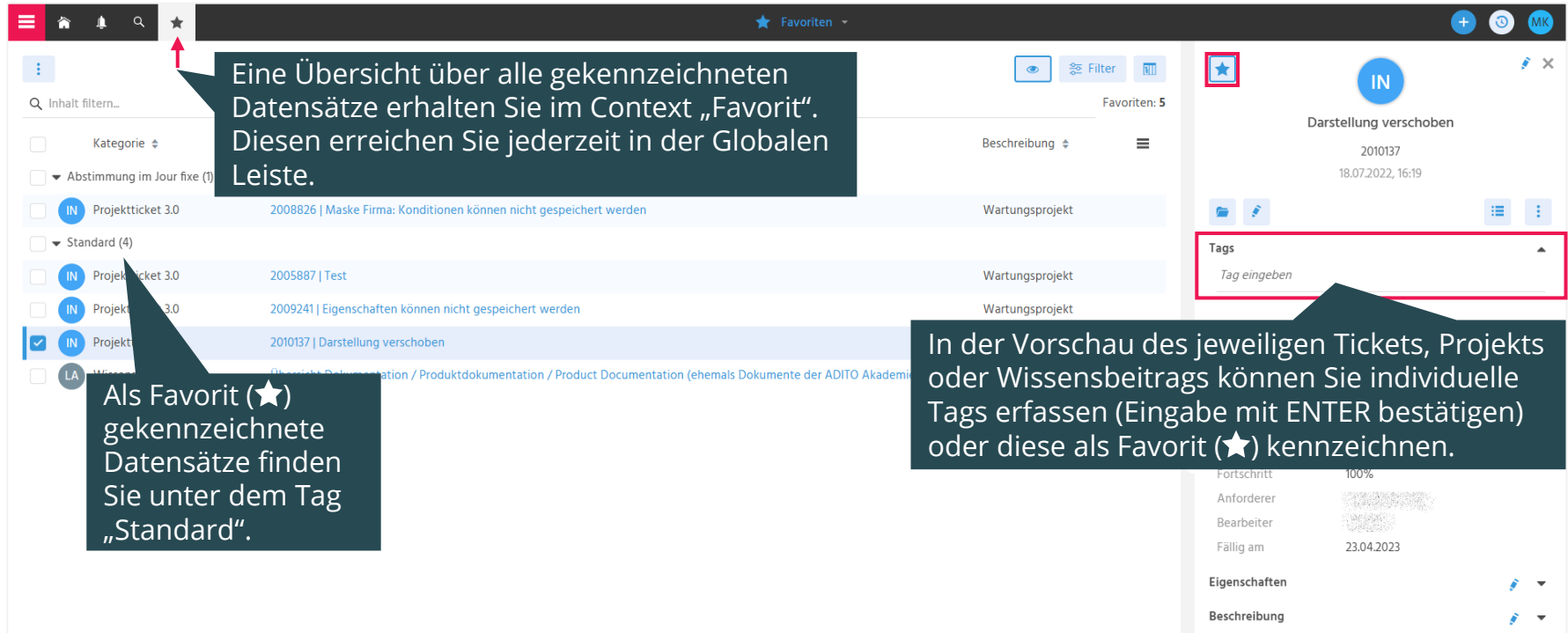
4 - mittel

Favoriten



Favoriten und Tags

Wichtige Datensätze als Favoriten oder mit Tags markieren



The screenshot shows the ADITO interface. On the left, a sidebar contains a search bar and a list of filters. A red arrow points to a star icon in the top navigation bar, which is labeled 'Favoriten'. A callout box explains that favorited items are accessible from the global sidebar. The main area displays a list of tickets. One ticket, '2010137 | Darstellung verschoben', is highlighted. A callout box explains that items can be marked as favorites with a star. On the right, a detailed view of the selected ticket is shown. A red box highlights the 'Tags' section, which has a text input field and a 'Tag eingeben' button. A callout box explains that tags can be added or the item can be marked as a favorite. Below the tags section, the ticket details are visible, including 'Fortschritt' (100%), 'Anforderer', 'Bearbeiter', and 'Fällig am' (23.04.2023).

Eine Übersicht über alle gekennzeichneten Datensätze erhalten Sie im Context „Favorit“. Diesen erreichen Sie jederzeit in der Globalen Leiste.

Als Favorit (★) gekennzeichnete Datensätze finden Sie unter dem Tag „Standard“.

In der Vorschau des jeweiligen Tickets, Projekts oder Wissensbeitrags können Sie individuelle Tags erfassen (Eingabe mit ENTER bestätigen) oder diese als Favorit (★) kennzeichnen.

Dieses Dokument unterliegt urheberrechtlichem Schutz. Sie dürfen die Inhalte für den vorgesehenen Zweck wie z.B. eine ADITO Schulung oder ein ADITO Projekt nutzen (insbesondere auch speichern und vervielfältigen), aber nur nach Absprache mit ADITO verändern, an Dritte weitergeben, veröffentlichen oder für andere Zwecke verwenden.



Einzigartige Beziehungen