

# DEGEUK Member Portal

## Einleitung

Die Deutsche Gesellschaft für EU-Konformität e.V. (DEGEUK) hat einen starken Zuwachs an Mitgliedern zu verzeichnen. Viele Mitglieder stoßen in unsere Gemeinschaft, weil es sich im Markt herumgesprochen hat, dass wir nicht nur Mitglieder verwalten, sondern aktiv Mitglieder bei Ihren täglichen Businessherausforderungen unterstützen.

Mit jedem Mitglied wächst die Zahl derer, die unsere Hilfe benötigen oder einfach nur Fragen zu den unterschiedlichsten Themen haben. In der Vergangenheit konnten wir meist zeitnah die an uns gerichteten Fragen beantworten. Es gab aber auch Verzögerungen oder unbearbeitete Aufgaben. Das Organisieren und Ablegen der vielen Anfragen, meist mit etlichen Dokumenten als Anlage nahm viel Zeit in Anspruch. Auch erreichen uns Anlagen und Anfragen aus den unterschiedlichsten Quellen. So müssen die Vorgänge in Ordnern einsortiert werden und Anlagen aus WhatsApp, Facebook Messenger, E-Mail und anderen Quellen kopiert werden. Wenn dann auch noch in Stoßzeiten viele Telefonate erledigt werden müssen, ist verständlich, aber nicht verzeihlich, dass etwas vergessen wird.

## Mitgliederbeschluss

Der Verband sieht sich vor allem als Serviceverband, der für seine Mitglieder Dienstleistungen aller Art erledigt und will diesen Bereich in Zukunft weiter ausbauen. Um den immer steigenden Anforderungen gerecht zu werden hat der Verband eine Software im Einsatz, die für die speziellen Anforderungen, in Übereinstimmung mit dem Beschluss der Mitgliederversammlung vom 29.10.2019 angepasst wurde. Jedes Mitglied hat im Rahmen seines Jahresbeitrags kostenlosen Zugang zu allen Bereichen, die der Verband abdeckt. Individuelle Aufgaben, die der Verband im Auftrag für Mitglieder durchgeführt werden nach Mitgliederbeschluss kostenpflichtig. Verbandsressourcen stehen nur der Mitgliedergemeinschaft zur Verfügung.

## Sicherheit

Ab sofort hat jedes Mitglied Zugriff auf das DEGEUK Member Portal. Das Portal ist mandantenfähig. Das bedeutet jedes Mitglied hat seinen geschützten privaten Bereich. Niemand außer dem Mitglied und der beauftragte Experte haben Zugriff auf die Daten des Mitglieds. Das System ist mit seinen Zugriffsrechten so konfiguriert, dass die Experten nur das sehen, was zur Erfüllung ihrer Aufgabe notwendig ist. Alle Daten sind in einem Hochsicherheits-Rechenzentrum auf dedizierten Servern in Deutschland gespeichert.

## Zugriff

Unsere Mitglieder erhalten einen individuellen Zugriff über Ihre E-Mail-Adresse, die bei der Anmeldung im Verband verwendet wurde. Mit dem ersten Einloggen ist bereits der gesamte private Bereich des Mitglieds systemseitig konfiguriert.

## Verfügbarkeit

Unsere Mitglieder können im 24/7 Betrieb, frei von Arbeitszeiten der Experten ihre Aufträge einstellen und bekommen dafür eine eindeutige Vorgangsnummer (Ticket-Nr.) Das System ist auf ununterbrochenen Betrieb ausgelegt. Die Datensicherungen und die Updates werden im laufenden Betrieb ohne Unterbrechung sichergestellt.

## Kosten

Jedes Mitglied hat im Rahmen seiner Mitgliedschaft Anspruch auf ein 15-minütiges kostenloses Beratungstelefonat. Die Mitgliederberatung findet in einem Zeitfenster von Montag bis Freitag von 15 – 17 Uhr statt. Vor der telefonischen Mitgliederberatung ist das Telefonat im Portal anzumelden. Im Portal öffnet das Mitglied ein Ticket. Im Ticket ist neben dem gewünschten Zeitpunkt auch das Anliegen kurz geschildert. So kann sich der Experte bereits vor dem Anruf gut vorbereiten.

Ist Anliegen nicht in den kostenlosen 15 Minuten abgeschlossen, kann eine individuelle Dienstleistungen durch das Mitglied beauftragt werden. Diese Dienstleistung kann kostenpflichtig werden. Im Portal sind für die verschiedenen Dienstleistungen (Produkte) das Honorar angegeben.

- Telefonische Beratungen, die länger als 15 Minuten dauern werden mit 108 € pro Stunde oder je angefangene 5 Minuten mit 9 € berechnet.
- Schriftliche Ausfertigungen werden mit 150 € pro Stunde berechnet.
- Anwaltliche Dienstleistungen werden mit 180 € pro Stunde berechnet.
- Pauschale Dokumentenprüfung „Inverkehrbringung“ 300 €
- Herstellerzertifikate in der Datenbank: 300 € für 2 Jahre, danach 100€/Jahr Verlängerung
- Zollabwicklung, Lösen von Importproblemen 1000 € pauschal
- NSR/LVD für Geräte <50 cm Kantenlänge 1000 €, >50 cm 2000 € pauschal

Weitere Produkte finden Sie im DEGEUK Portal.

Unterstützen Sie ihren Verband, damit wir die Qualität der Dienstleistung aufrechterhalten können.

Auf den nachfolgenden Seiten haben wir zunächst den Zugang zum Portal und die einzelnen Bereiche erklärt.

## ➔ Vorbereitende Schritte

### Anmelden im Portal

Klicken Sie auf diesen Link: <http://crm.degeuk.de/portal/>

Erstbenutzer Klicken auf

Passwort vergessen

Geben Sie Ihre E-Mail Adresse ein und Klicken sie auf

Anfrage senden

Sollte das Passwort falsch sein, so versuchen Sie es nochmal. Bitte verwenden sie die E-Mail-Adresse, die sie bei ihren Anmeldung im Verband erstmalig verwendet hatten.

Gehen Sie anschließend umgehend in Ihr Postfach, Sie finden dort eine Nachricht, die in etwas so aussieht:

Dear [REDACTED]  
Here is your self service portal login details:

User ID : [REDACTED]  
Password : **cyggnfbi**  
Please [click here](#)

**NOTE:** We suggest you to change your password after logging in first time.

Kopieren Sie sich das das Passwort in die Zwischenablage {Doppelklick, rechte Maustaste -> Kopieren

Klicken Sie auf <click here> und loggen Sie sich mit dem zugesandten Passwort ein.

Gehen Sie sofort nach dem Einloggen oben rechts auf den Befehl <Ändere das Passwort>

Ändern Sie Ihr Passwort, das Sie sich gut einprägen können.

Das Mitglieder Portal steht nun zur Verfügung.

Der neue Portal Benutzer sieht nach dem Login die folgenden Bildschirminformationen:



### Erklärung der Bildschirminformationen

**Tickets:** Ein Ticket ist ein Arbeitsauftrag, eine Anfrage, ein Telefonat, also irgendeine Interaktion mit dem Verband, die Sie wünschen.

**Wissensbasis:** In der Wissensbasis stehen die Informationen über die unterschiedlichsten Bereiche zur Verfügung. Die Wissensbasis ist nach dem Prinzip der Frage und Antworten aufgebaut und soll den Mitgliedern hilfreiche Unterstützung bieten. Es ist geplant diesen Bereich stark zu erweitern.

**Rechnungen:** Alle Rechnungen sind hier aufbewahrt und können online abgerufen werden. Sie sehen nur ihre eigenen Rechnungen.

**Produkte:** Produkte sind Dienstleistungen, die der Verband seinen Mitgliedern zur Verfügung stellt.

**Unterlagen:** Sind Dokumente, Bilder, Zeichnungen für die Bearbeitung von Tickets

**Kalender:** Die Kalenderfunktion zeigt offene und belegte Termine für die Ticketbearbeitung

### Einen Arbeitsauftrag erteilen

Ein Arbeitsauftrag löst immer eine Aktion durch den Verband aus und bekommt eine eindeutige Kennung, die wir Ticket nennen. Meist soll zunächst durch ein Telefonat oder durch eine E-Mail geklärt werden worum es geht und welche Hilfe der Verband anbieten kann. Unabhängig von der Art des Arbeitsauftrages soll ausschließlich ein Ticket durch das Mitglied eröffnet werden. Ist bereits bekannt welche Aktion vom Verband gewünscht wird kann auch direkt ein konkreter Arbeitauftrag als Ticket eingestellt werden. Hierzu wird das Ticket mit einem Produkt verknüpft. Produkte des Verbandes sind fest umrissene Dienstleistungen für die Mitglieder

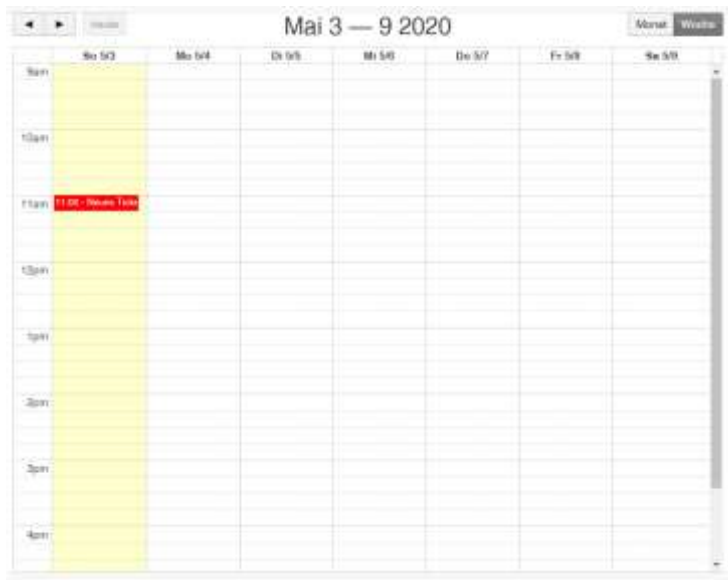
Ein Ticket ist immer mit einem Termin verknüpft. Welcher Termin und welches Produkt, entscheidet das Mitglied bei der Neuanlage eines Tickets.

Das System ist intuitiv aufgebaut, wir erklären Schritt-für-Schritt den Umgang mit dem System auf den folgenden Seiten.

## Anlegen eines neuen Tickets

New Ticket

Wenn dieser Button angeklickt wurde öffnet sich das folgende Fenster.



Grundsätzlich ist das Zeitfenster täglich von 15 – 17 Uhr für Telefonate reserviert. In diesem Zeitfenster sind Telefonate gleich welchen Themas immer kostenlos. Durch vorherige Terminangabe kann zudem sichergestellt werden, dass ein Mitarbeiter bereitsteht, die Fragen zu beantworten. Wählen Sie durch Klick einen anderen Termin, öffnet sich das folgende Fenster:

Sie verlassen den kostenlosen Terminbereich von MON - FRE 15 - 17 Uhr. Es ist möglich, dass für Aufträge, auch für Telefonate außerhalb des freien Zeitfensters Kosten anfallen können.

Ticketdatum: Wed Apr 22 2020 11:00:00 GMT+0200  
(Mittleuropäische Sommerzeit)

**Titel\***  
Geben Sie den Titel des Tickets ein

Verwendetes Produkt: .....  
Priorität: .....

Beschreibung

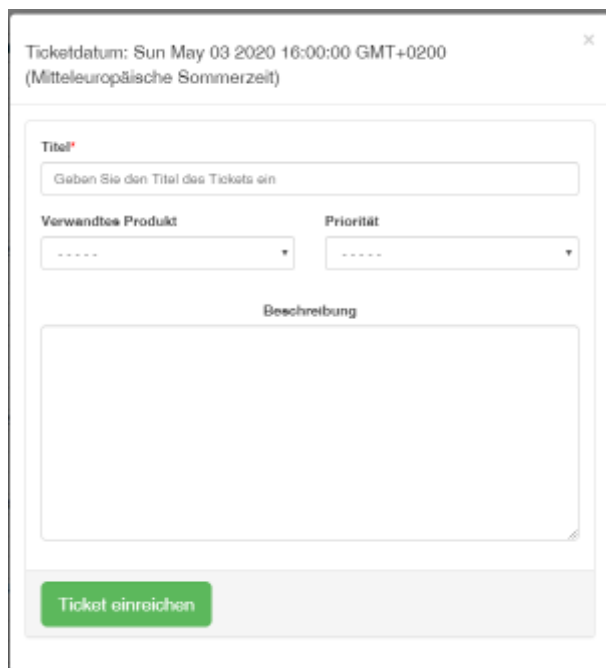
Submit Ticket

Sie werden darauf hingewiesen, dass gewünschte Termine außerhalb des kostenlosen Zeitfensters, auch für Telefonate Kosten anfallen können. Versuchen Sie bitte ihre telefonischen Anfragen innerhalb des Zeitfensters von Montag bis Freitag von 15- 17 Uhr zu planen. Sie helfen uns die für Branchen notwendigen Tätigkeiten ohne Unterbrechungen bearbeiten zu können.

Bitte versuchen Sie Ihr Telefonat in dieses Zeitfenster zu terminieren. Sie helfen uns, die meist komplexen Aufgaben ohne Unterbrechung in den anderen Zeiten zu erledigen.

Bitte beachten Sie, dass zwischen zwei Telefonaten auch Zeit benötigt wird anschließend das Telefonat noch zu dokumentieren. Am besten lassen Sie 15 Minuten Zwischen den Telefonaten als Pausenzeiten zu.

Sie reservieren sich ihr Zeitfenster ganz einfach auf Anklicken auf ein Feld im Kalender. Wenn Sie ein Zeitfenster außerhalb des offenen Zeitfensters (täglich von 15-17 Uhr) wählen kann der Arbeitsauftrag möglicherweise kostenpflichtig werden.

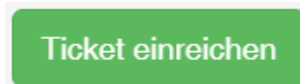


In der oberen Leiste steht der Termin, den Sie sich ausgesucht habe. Bei einem Irrtum einfach auf das „x“ klicken zum Schließen des Fensters und einen neuen Termin wählen.

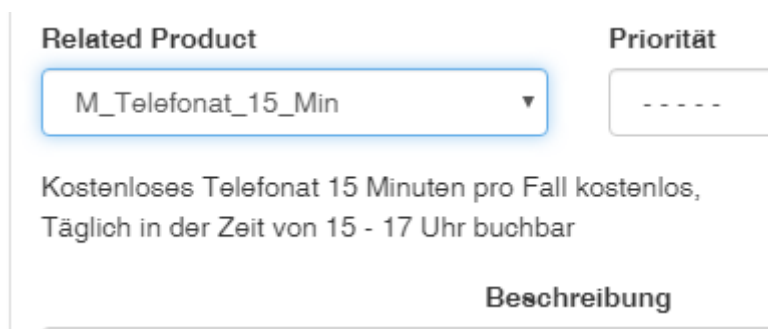
Geben Sie dem Vorgang einen Titel, wählen Sie ein Produkt aus und beschreiben Sie kurz ihr Anliegen im Textfeld Beschreibung.

Geben Sie dem Ticket eine Priorität mit, falls wichtig. Bei der Priorität Terminsache geben Sie bitte den Termin in die Beschreibung ein.

Das Ticket wird in das System geschrieben, wenn Sie auf den grünen Button klicken.



Bei der Auswahl des Produkts wird ein Kurztext angezeigt:



Dies dient der Kontrolle. Ist es das falsche Produkt, kann der Vorgang abgebrochen werden und ein anderes Produkt ausgewählt werden.

Findet man kein geeignetes Produkt kann allgemeine Beratung [M\_Beratung\_allgemein] ausgewählt werden.

Der Klick auf den Kalendereintrag öffnet das Ticket

## Ticket Nummer: TT76

Ticketinformation	
<b>Titel:</b>	Neues Ticket
<b>Kontaktname:</b>	Fiona Frew-Proctor
<b>Zugewiesen an:</b>	Administrator
<b>Produktname:</b>	M_Telefonat_10_Min
<b>Priorität:</b>	Niedrig
<b>Status:</b>	offen
<b>Erstellte Zeit:</b>	03-05-20 08:18
<b>Geänderte Zeit:</b>	03-05-20 08:18
<b>Ticket Nummer:</b>	TT76
<b>Startzeit:</b>	11:00:00
<b>Endzeit:</b>	11:15:00
<b>Ticketdatum:</b>	03-05-20

Beschreibungsdetails	
<b>Beschreibung:</b>	wd3ad3

Ticket Lösung	
<b>Lösung:</b>	

Ticket Status

# offen

[Erweitern](#) [Löschen](#)

Ticket Anhänge	
<b>Dokumente:</b>	Keine angehängt

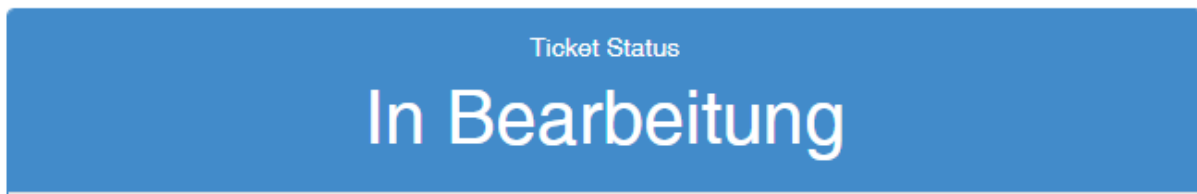
Sie können maximal 2MB Dateien hochladen!

### Ticket Bemerkungen

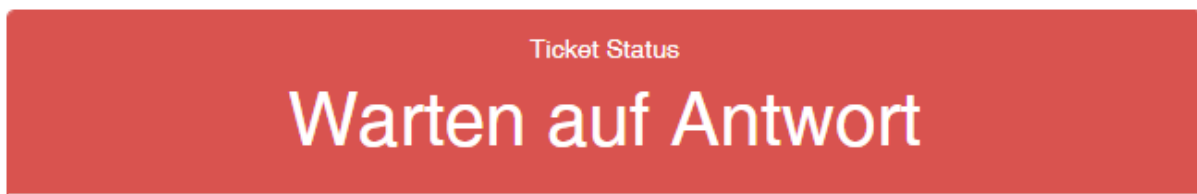
[Bemerkung löschen](#)


Nachdem das Ticket generiert wurde kann die gesamte Kommunikation zwischen dem Mitglied und dem Verband über das Portal laufen. Das Mitglied kann sich über den Status informieren.

Wir mit der Bearbeitung des Tickets begonnen erhält das Mitglied eine E-Mail Nachricht und der Staus der Tickets ändert sich auf



Anhand eines Kommunikationsfadens kann die Funktion erklärt werden. Das Mitglied sieht eine Rückmeldung auf seine Anfrage. Am Status des Tickets wird das Mitglied zur Aktion aufgefordert.



 Ticket Comments

**Administrator**  
Rückfrage: Können Sie 1/2 Stunde früher anrufen, also um 14:30 Uhr statt um 15:00 Uhr?

---

**freier@protonmail.com**  
Bitte rufen Sie die folgende Nummer an 069 96986 9809

---

[Send Comment](#)

Das Mitglied wird per E-Mail erinnert eine Aktion im Portal auszuführen.

Das Mitglied schreibt seine Antwort in das untere leeres Feld und

Klickt

[Send Comment](#)

Die Antwort erhält der Mitarbeiter des Verbandes. Die Liste des Gesprächsfaden wird um einen Eintrag länger.

 Ticket Comments

**freier@protonmail.com**  
Ok, dann rufen sie mich bitte um 14:30 Uhr unter der folgenden Nummer an: 1075 2426 449, Danke.

---

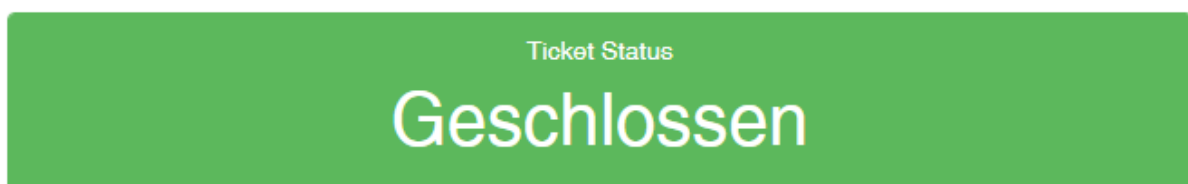
**Administrator**  
Rückfrage: Können Sie 1/2 Stunde früher anrufen, also um 14:30 Uhr statt um 15:00 Uhr?

---

**freier@protonmail.com**  
Bitte rufen Sie die folgende Nummer an 069 96986 9809

---

Nach Beendigung des Telefonats schließt der DEGEUK Experte das Ticket. Der Status ändert sich auf





## Anlegen eines Tickets mit kostenpflichtiger Dienstleistung

Das Mitglied öffnet ein neues Ticket und wählt im Kalender das gewünschte Fertigstellungsdatum heraus. Hier im Beispiel Freitag, der 29.Mai 2020, 12:00 UHR

Produkt: M\_Certipedia\_Prüfung

Erklärung: Aufnahme in die Zertifikatsdatenbank

Tickets auswählen und das neu angelegte Ticket öffnen.

### Tickets

Ticket Nr.	Subject	Name der Organisation	Kontaktadresse	Status	Priorität	Zugewiesen an
TT57	PharmaPac Made-in-Germany		Free-Professional	Offen	Terminnahe	Administrator
TT56	Frage zur NIDV		Free-Professional	Closed	Kein	Administrator

Auf Subject Klicken, öffnet

### Ticket Nr: TT57

**Ticket Information**

Titel:	PharmaPac Made-in-Germany
Kontaktname:	Free-Professional
Zugewiesen an:	Administrator
Produktname:	M_Certipedia_Prüfung
Priorität:	Terminnahe
Status:	Offen
Erstellte Zeit:	11.04.20 07:25
Geänderte Zeit:	11.04.20 07:25
Ticket Nr.:	TT57
Startzeit:	12:00:00
Endzeit:	12:15:00
Ticketdatum:	29.05.20

**Description Details**

**Beschreibung:** Braune dringen systematisch zum 38.5.2000 unseren PharmaPac als gefährliches Produkt in die DEGEUK Produktdatenbank.

**Ticket-Reaktion**

**Lowestig**

**Öffnen**

**Attachments:**

[Datei anhängen](#) [Anmerkungen](#) [Ticket](#)

Bei diesem Produkt müssen die Anweisungen beachtet werden, um die Bearbeitung durch einen Sachverständigen ausführen zu lassen. Diese Anweisungen findet man in der Wissensbasis

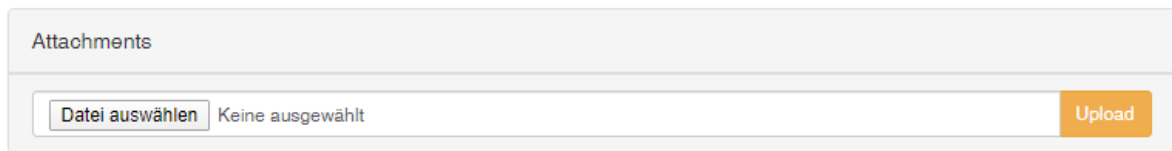


Für jedes angelegte Produkt findet das Mitglied wichtige Hinweise und eine Anweisung.

Diese Wissenssammlung wird ständig erweitert und verbessert.

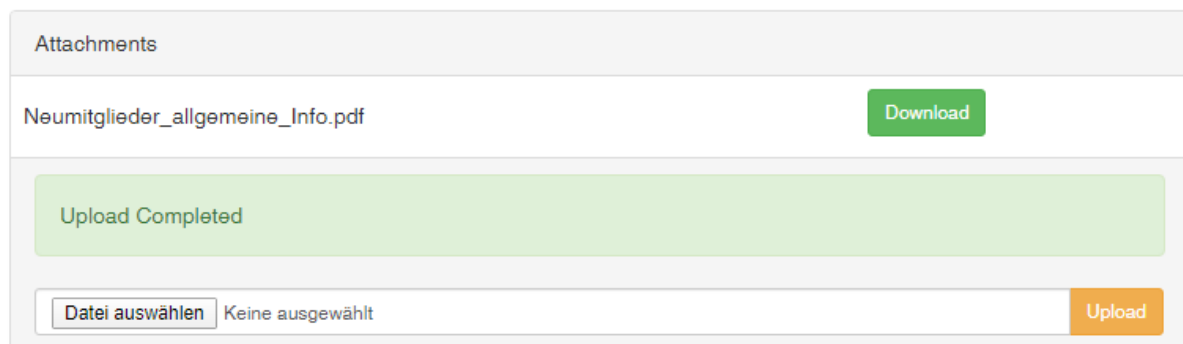
Um Geräte in der Certipedia Datenbank durch die DEGEUK zertifizieren zu lassen benötigen die Sachverständigen Unterlagen, Fotos und Zeichnungen. Dies sind mit dem Ticket hochzuladen.

Hierzu öffnet man das Ticket und klickt auf <Datei auswählen>



The screenshot shows a light gray box titled "Attachments". Inside, there is a white input field with a button labeled "Datei auswählen" on the left and the text "Keine ausgewählt" in the middle. On the right side of the box, there is an orange button labeled "Upload".

Anschließend auf <Upload> Klicken. Die Datei ist hochgeladen, wenn die Systembestätigung erfolgt ist.



The screenshot shows the "Attachments" box after a successful upload. The input field now contains the filename "Neumitglieder\_allgemeine\_Info.pdf" and a green "Download" button is visible to its right. A large green banner with the text "Upload Completed" spans across the middle of the box. At the bottom, the "Datei auswählen" button and "Keine ausgewählt" text are still present, along with the orange "Upload" button.

Erklärungen und Anweisungen der für die Produkte finden Sie in der Wissensbasis

Das Dokument wird fortgesetzt, sowie weitere Funktionen freigeschaltet sind.