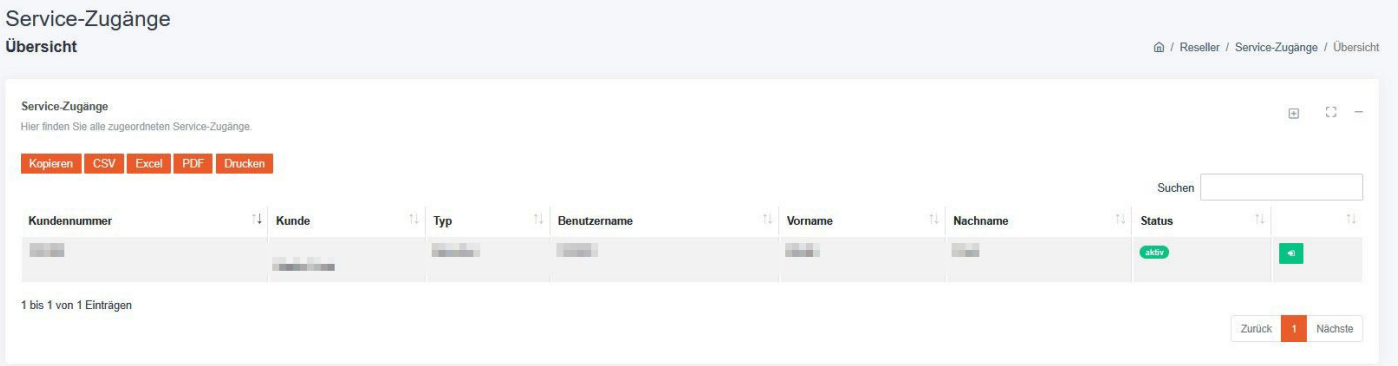
Servicezugang

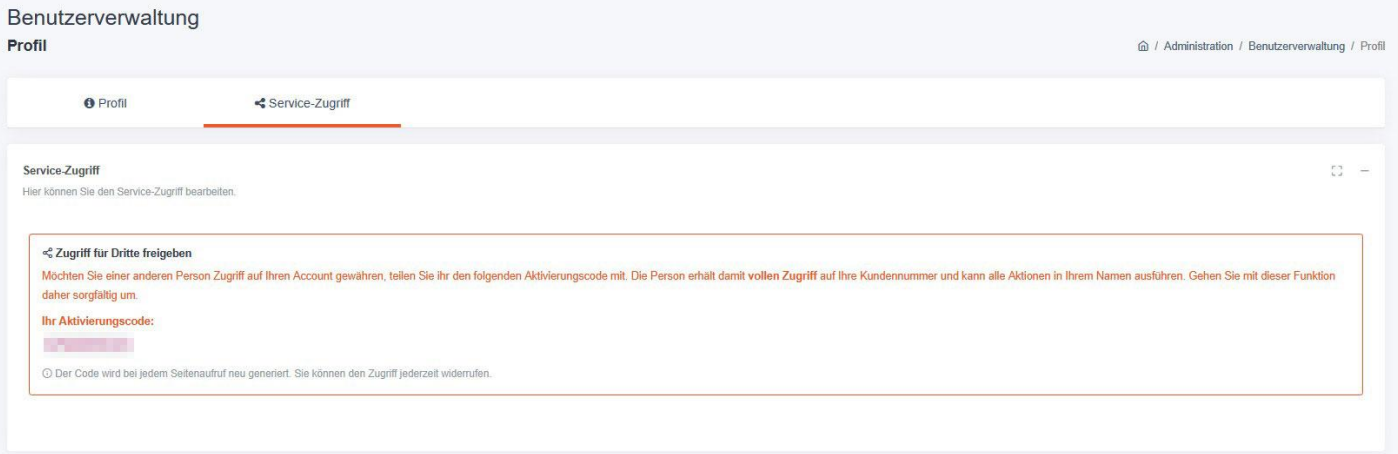
Übersicht

Unter **Reseller → Service-Zugänge** können fremde Kundenaccounts über einen Aktivierungscode verknüpft werden. Ein verknüpfter Account kann anschließend per Anmelden-Als direkt bedient werden, ohne separate Anmeldung.

Diese Funktion richtet sich an Reseller und Dienstleister, die im Auftrag ihrer Kunden im Portal arbeiten.



> **Zweiseitiger Prozess:** Damit ein Service-Zugang eingerichtet werden kann, muss der Kunde seinen **Aktivierungscode** aus seinem eigenen Profil (Profil → Service-Zugriff) mitteilen. Dieser Code ist einmalig verwendbar.



Funktionsweise

Kunde ruft seinen Aktivierungscode im eigenen Profil ab
(Profil → Tab „Service-Zugriff")

▼

Kunde teilt den Aktivierungscode mit dem Dienstleister

▼

Dienstleister gibt den Code unter **Service-Zugänge → Aktivierungscode eingeben** ein

▼

Kundenaccount erscheint in der Liste – Zugriff per **Service-Zugang** möglich

Übersichtstabelle

Die Tabelle zeigt alle Accounts, die über einen Aktivierungscode mit dem eigenen Konto verknüpft wurden.

Spalte	Beschreibung
Kundennummer	Kundennummer des verknüpften Accounts
Kunde	Name des Kunden
Typ	Benutzerrolle: Administrator / Benutzer / Endkunde
Benutzername	Anmeldename des verknüpften Benutzers
Vorname	Vorname des Benutzers
Nachname	Nachname des Benutzers
Status	aktiv oder deaktiviert
Aktion	Grüner Login-Button startet den Session-Switch in den verknüpften Account

Neuen Service-Zugang aktivieren

1. Klicke oben rechts in der Karte auf das **Plus-Symbol**.
2. Es öffnet sich der Dialog **„Servicezugang"**.
3. Gib den **Aktivierungscode** des Kunden ein.
4. Klicke auf **„Aktivieren"**.

Nach erfolgreicher Aktivierung erscheint der Kundenaccount sofort in der Tabelle.

Mögliche Fehlermeldungen:

Meldung	Ursache
„Bitte einen Aktivierungscode eingeben."	Das Eingabefeld war leer.
„Der eingegebene Aktivierungscode wurde nicht gefunden."	Der Code ist ungültig oder wurde falsch eingegeben.
„Dieser Aktivierungscode wurde bereits verwendet."	Der Code ist bereits einem anderen Dienstleister zugeordnet. Der Kunde muss den Zugang zuerst in seinem Profil widerrufen, damit ein neuer Code generiert wird.



Service – Als Kunde arbeiten

Mit dem **grünen Login-Button** in der Aktionsspalte wird die Sitzung auf den verknüpften Kundenaccount umgestellt. Du arbeitest dann vollständig im Kontext dieses Kunden und siehst dessen Daten, Rechnungen, Produkte usw.

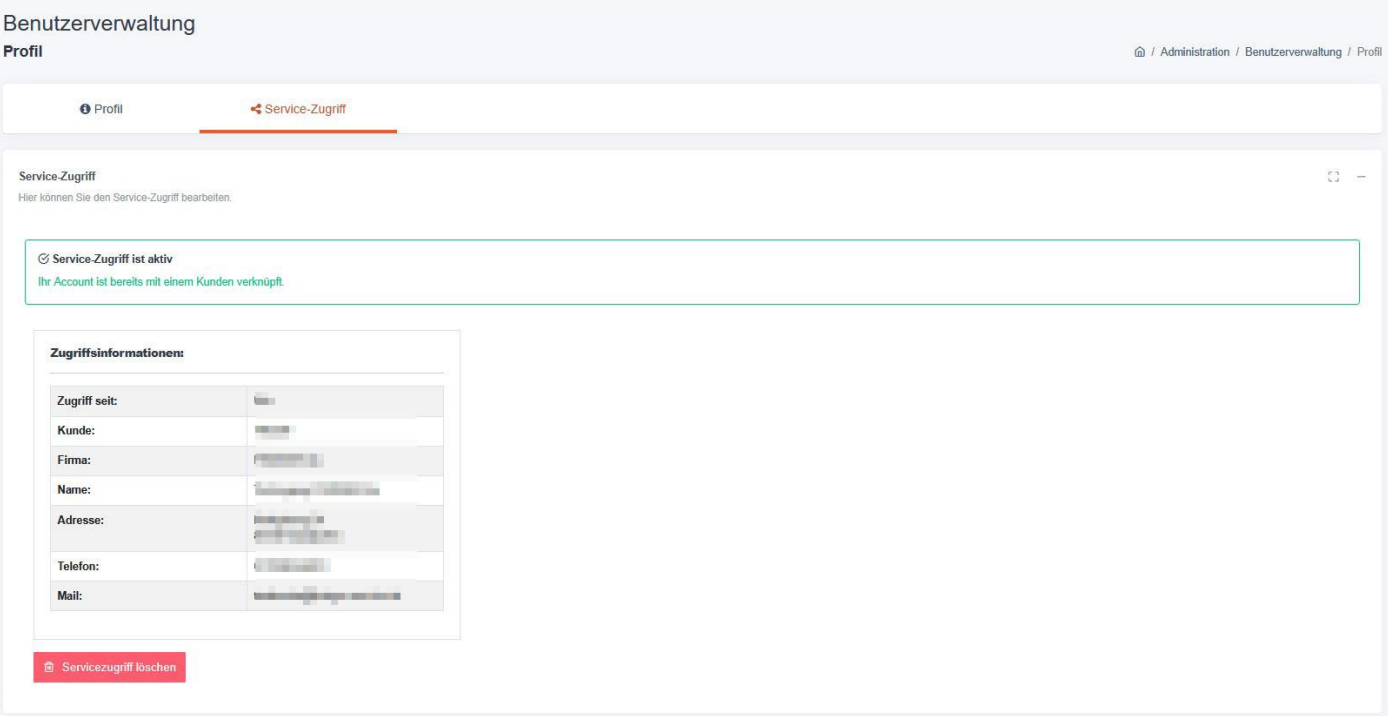
> **Wichtiger Hinweis:** Der Service-Zugang gewährt **vollen Zugriff** auf den Kundenaccount. Alle Aktionen, die während des Switches ausgeführt werden, erfolgen im Namen dieses Kunden. Gehe daher sorgfältig mit dieser Funktion um.

Service-Zugang widerrufen (Kundenseite)

Der Kunde kann den erteilten Service-Zugang jederzeit selbst widerrufen. Dies geschieht über:

Profil → Tab „Service-Zugriff" → Button „Servicezugriff löschen"

Nach dem Widerruf wird der Eintrag aus der Service-Zugänge-Liste des Dienstleisters entfernt. Der Kunde erhält beim nächsten Profilaufruf automatisch einen neuen Aktivierungscode, den er bei Bedarf erneut weitergeben kann.



Für den Kunden ist es im rechten oberen Bereich ersichtlich, dass ein Service-Zugang aktiv ist.



Hilfe & Support

Bei Fragen zur Einrichtung eines Service-Zugangs wende dich bitte an den Support über den **Kontakt**-Link im Portal.

Revision #1
Created 2026-04-19 18:34:42 UTC by Thomas Fisinger
Updated 2026-05-24 12:12:03 UTC by Thomas Fisinger