



Portal24
Handbuch für Verwalter

– Stand 10/2023 –

Fragen? Probleme? Verbesserungsvorschläge?

Sie erreichen den Support unter:

 +49 345 / 44 53 98 - 30

 support@immoware24.de

Montag bis Donnerstag: 09:00 - 12:00 Uhr
13:00 - 17:00 Uhr

Freitag: 09:00 - 12:00 Uhr
13:00 - 15:00 Uhr

Online-Helpcenter:

 <https://support.immoware24.de>

Schulungsvideos:

 <https://www.immoware24.de/schulungen/>

© 2010 - 2023 Immoware24 GmbH, Magdeburger Straße 51, 06112 Halle

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere das Recht auf Vervielfältigung und Verbreitung. Kein Teil des Werkes darf durch Druck, Fotokopie oder ein anderes Verfahren ohne schriftliche Genehmigung der Immoware24 GmbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Alle genannten Warenzeichen und Markennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.

Weiterhin gelten die Bedingungen des Lizenzvertrages. Einzelheiten können mit der Immoware24 GmbH abgestimmt werden.

In diesem Handbuch wurden geschlechtsneutrale Formulierungen verwendet. War dies nicht möglich, wurde grundsätzlich die maskuline Sprachform gewählt (z.B. wenn die Bezeichnung im Programm in der maskulinen Form verwendet wird). Der Verzicht auf die Nennung der jeweils männlichen und weiblichen Form eines Begriffs stellt hiermit ausdrücklich keine Diskriminierung dar und dient allein der besseren Lesbarkeit.

Inhaltsverzeichnis

1. Portal24 – Das Immoware24-Service-Portal	2
2. Immoware24 für die Portal24-Nutzung vorbereiten	3
2.1 Ansprechpartner hinzufügen	3
2.2 Objektbild hinzufügen	4
2.3 Schwarzes Brett	5
2.3.1 Zusätzliche Kategorien für Einträge am „schwarzen Brett“ hinzufügen	7
3. Dokumente freigeben	8
3.1 Digitale Unterschrift in Portal24 verwenden	10
3.2 Externe Kategorien für Dokumente hinzufügen	11
4. Portal24 registrieren und aktivieren	12
5. Domainbindung einrichten	15
6. CI (Corporate Identity) in den eigenen Portal24-Zugang einbinden	19
7. Funktion „Passwort vergessen“	21
8. Benutzeroberfläche in Portal24	22
9. Funktionen und Einstellungen im Portal24	24
9.1 Datenquelle	25
9.1.1 Datenquelle bearbeiten	25
9.2 Farbgebung, Logo-Upload und Kommunikationseinstellungen anpassen	25
9.3 Logo und Farbschema importieren/exportieren	27
9.4 Features	27
9.5 Rechtliches	28
10. Nutzerverwaltung	29
10.1 Portal24-Nutzer einladen	29
10.2 Vorschau - sehen, was Mieter und Eigentümer sehen	31
11. Formulare	32
11.1 Formulare erstellen/übernehmen	32
11.2 Formulare bearbeiten	33
12. Ticketsystem	35
12.1 aus einem Formular ein Ticket erstellen	36
12.1.2 Externe Dateianhänge/Externe Kommentare	37
12.2 Tickets für das Portal24 freigeben	37
13. Hybride Eigentümerversammlung/Digitaler Umlaufbeschluss	38
14. Verbrauchsinformationen	39
15. Chat-Bot	40
16. Portal24-App	42

1. Portal24 – Das Immoware24-Service-Portal

Vielen Dank für die Entscheidung, Portal24 in Ihrem Unternehmen einzusetzen.

Portal24 optimiert die Kommunikation zwischen Ihnen als Verwalter und den Mietern, Eigentümern und Dienstleistern.

Prozesse im Verwalteralltag werden so verschlankt.

Dies bedeutet für Sie

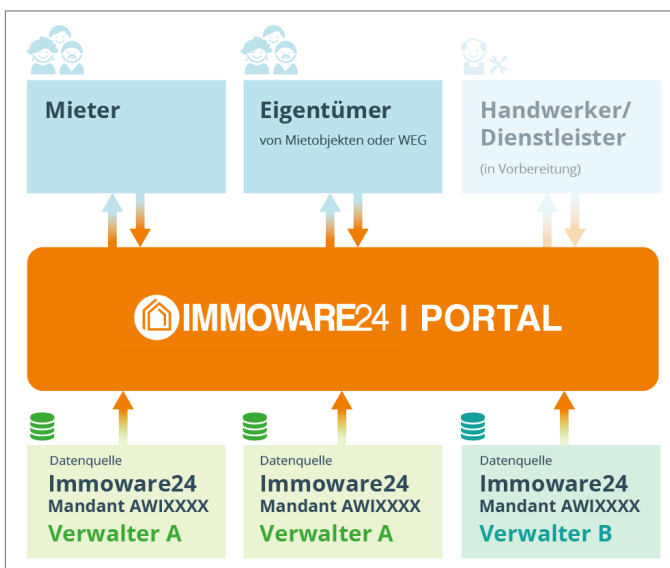
- weniger Auskünfte,
- weniger Aufwand durch freigeschaltete Dokumente (z.B. BKA, HGA etc.) als bei deren Versand,
- schnellere Bearbeitung von Störungen, Schäden u. a. wiederkehrenden Verwaltungsprozessen, da durch individuell gestaltbare Formulare alle notwendigen Informationen von Mietern/ Eigentümern vorliegen und auf Rückfragen verzichtet werden kann.

Portal24 ermöglicht Mietern und Eigentümern

- einen aktuellen Überblick über das Objekt,
- den standortunabhängigen Zugriff auf wichtige aktuelle Vertragsdaten und evtl. bevorstehende Änderungen (vereinbarte Zahlungen, SEPA-Mandate, Vertragseigenschaften),
- die schnelle und komfortable Kommunikation mit dem Verwalter anhand der Formularenutzung (z.B. für Schadensmeldung, Antrag auf Ratenzahlung etc.),
- die permanente Einsicht in vom Verwalter freigegebene Dokumente (z.B. Abrechnungen, Beschlüsse),
- die Übersicht auf die Verbrauchsdaten gemäß der neuen Energieeffizienz-Richtlinie.

Die Bereitstellung der Daten für die Portal24-Nutzer erfolgt aus den Mandanten von Immoware24.

Ein Eigentümer mit mehreren von verschiedenen Verwaltungsunternehmen verwalteten Immobilien kann im Portal24 Daten von allen eigenen Immobilien sehen, wenn alle Verwalter Portal24 nutzen.



Registrieren Sie sich in Portal24 und laden Sie die Mieter und Eigentümer zur Portal24-Nutzung ein.



Achtung!

Mit der Veröffentlichung personenbezogener Daten müssen Sie die Anforderungen des Datenschutzes berücksichtigen!

Die technischen Voraussetzungen sind mit der Verschlüsselung der Daten für die Portale durch Immoware24 bereitgestellt.

Sie bestimmen durch konkrete Einstellungen in Immoware24, welche Informationen bzw. welche Dokumente Sie auf einem Portal gegenüber welchem Nutzer zur Einsicht frei geben.

2. Immoware24 für die Portal24-Nutzung vorbereiten

Im Adressbuch von Immoware24 existiert für Kontakte das Label „öffentlich“.

Klicken Sie auf den Pfeil hinter dem Textfeld.

Wählen Sie das Label durch Anklicken aus:

The image shows four separate form fields, each with a dropdown menu. The first field is labeled 'Adresse' and has a dropdown menu with 'öffentlich' selected. The second field is labeled 'Telefon' and has a dropdown menu with 'öffentliches Telefon' selected. The third field is labeled 'E-Mail' and has a dropdown menu with 'öffentlich' selected. The fourth field is labeled 'öffentliches Fax' and has a dropdown menu with 'öffentlich' selected.

Mit diesem Label können Sie bestimmen, welche Ihrer Kontaktdaten für eine Veröffentlichung im Portal24 zur Verfügung stehen sollen.

Das können je nach Struktur Ihres Verwaltungsunternehmens z.B. neben dem zentralen Support auch Daten für bestimmte Sachbearbeiter oder Abteilungen sein.

Im Notizfeld neben den Feldern für das Label „öffentliches Telefon“ können Sie weitere Informationen freigeben:

The image shows a form with several fields. On the left, there is a dropdown menu with 'öffentliches Telefon' selected. To its right are three input fields: 'Land' with '0049', 'Vorwahl' with '345', and 'Telefonnummer' with '4453980'. To the right of these fields is a 'Notiz' field containing the text 'Sprechzeiten des Verwalters Dienstags 09:00 - 18:00 Uhr'.

Für die Einladung der Mieter/Eigentümer zur Nutzung von Portal24 sind deren E-Mail-Adressen notwendig.

Diese müssen Sie im Adressbuch von Immoware24 hinterlegen.



Hinweis

Hinterlegen Sie nur eine E-Mail-Adresse pro Adressbuchkontakt.

Liegen mehrere E-Mail-Adressen für einen Adressbuchkontakt vor, wird immer nur die erste E-Mail-Adresse für die Portaleinladung und Nutzung verwendet.

Besitzt/bewohnt ein Mieter/Eigentümer mehrere Verwaltungseinheiten, erhält dieser nur einen Portalzugang für alle Verwaltungseinheiten.

Bei Miet- und Eigentumsverhältnissen mit mehreren Personen empfehlen wir die Nutzung einer gemeinschaftlichen E-Mail-Adresse, auf die jeder Beteiligte Zugriff hat.

2.1 Ansprechpartner hinzufügen

Legen Sie hier die Kontakte fest, mit denen der Austausch von Informationen stattfinden soll.

Klicken Sie in den Stammdaten der Objekte auf die Schaltfläche [Zusätzliche Stammdaten hinzufügen](#).

Legen Sie hier die Ansprechpartner für die Objektübersicht in Portal24 fest.

Sie können die Bezeichnung der Kontakte frei wählen, bei „Ansprechpartner“ wählen Sie eine Person aus, für die Sie Kontaktinformationen mit dem Label „öffentlich“ hinterlegt haben.

In der letzten Spalte markieren Sie, für welche Nutzergruppe des Portals Sie welche Kontaktlabel veröffentlichen.

Klicken Sie die Einträge entsprechend an. Eine Mehrfachauswahl ist möglich.

The image shows a screenshot of the 'Zusätzliche Stammdaten bearbeiten' interface. The table has columns for 'Funktion', 'Ansprechpartner', and 'sichtbar für'. The data rows are as follows:

Funktion	Ansprechpartner	sichtbar für
Objektsachbearbeiter	Peer Jungblut	Mieter Eigentümer Dienstleister
Buchhaltung	Phil Nibel	Mieter Eigentümer Dienstleister
Schlüsseldienst	Schlüsseldienst Weber	Mieter Eigentümer Dienstleister
Hausmeisterdienst	Hausmeister Sauber	Mieter Eigentümer Dienstleister

2.2 Objektbild hinzufügen

In den Stammdaten der Objekte können Sie Bilder für die Objektübersicht festlegen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zusätzliche Stammdaten hinzufügen**.

Klicken Sie auf „Dateien auswählen“ im Bereich „Bilder hinzufügen“. Wählen Sie die entsprechende Bilddatei von Ihrem Rechner aus. Bestätigen Sie die Auswahl, indem Sie auf die Schaltfläche „Ok“ klicken. Die Bilder erscheinen in der Objektübersicht im Portal24. Fügen Sie mehrere Bilder in Immoware24 hinzu, erscheinen diese abwechselnd im Portal24.



Anmerkungen zum Format der Objektbilder für Portal24

Verwenden Sie für Objektaufnahmen eine optimale Darstellung im Portal im Seitenverhältnis 4:3 oder 3:2 im Querformat, z.B. Bildschirmauflösung 1024 x 768 Pixel. Das benötigte Motiv sollte zentriert ausgerichtet sein. Im Einstellungsbereich im Portal24 können Sie zwischen mehreren Darstellungsvarianten wählen.

Wählen Sie die verschiedenen Darstellungsvarianten der Objektbilder in den Einstellungen aus:

Die eingepflegten Informationen werden dem Portal24-Nutzer in der Objektübersicht folgendermaßen dargestellt:

2.3 Schwarzes Brett

In den Stammdaten der Objekte können Sie auf der Registerkarte „Schwarzes Brett“ Mitteilungen verschiedener Kategorien zur Information, Warnung oder Gefahrenabwehr für einzelne oder alle Mieter/Eigentümer eines konkreten Gebäudes oder Objektes hinzufügen.

Klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche „Neue Nachricht hinzufügen“.

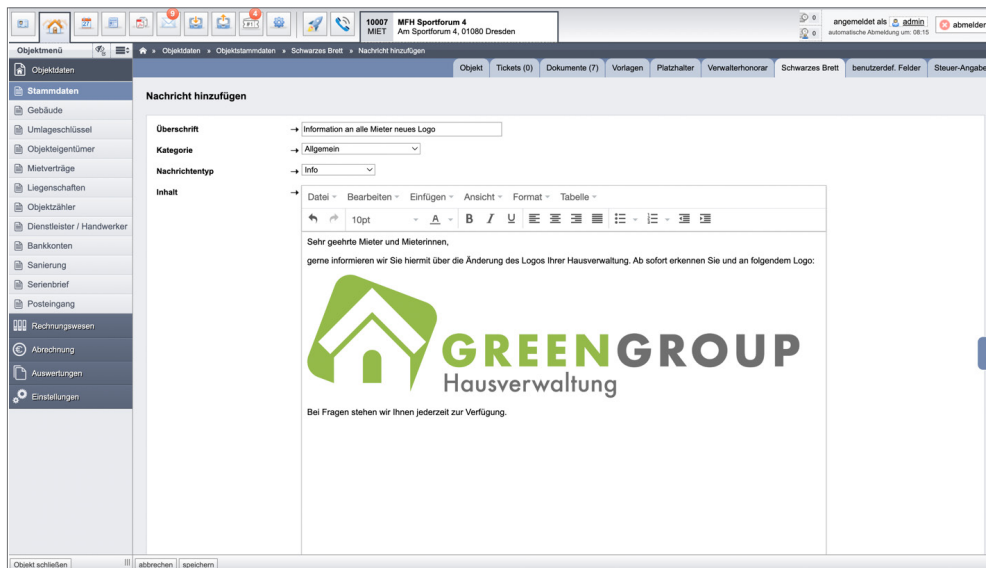
Überschrift	Kontakte	angezeigt von	angezeigt bis	Kategorie	Nachrichtentyp	Termin	Aktion
Hausordnung	7	13.11.2017 14:12	-	Hausordnung	Info	-	[Icons]
Merkblatt zum Thema „Heizkosten sparen“	7	13.11.2017 14:26	-	Merkblätter	Info	-	[Icons]
Metallschrott und Sperrmüll	7	13.11.2017 14:36	-	Problemabfälle/Sondermüll	Info	-	[Icons]
Garagenordnung	7	14.11.2017 09:50	-	Garagenordnung	Info	-	[Icons]
Legionellenprüfung	5	19.04.2022 13:47	-	Allgemein	Warnung	21.05.2022 14:00 - 17:00	[Icons]
Abschaltung der Trinkwasserversorgung	7	19.04.2022 13:48	-	Allgemein	Gefahrenhinweis	15.05.2022 08:00 - 16:00	[Icons]
Sommerfest	9	22.06.2022 12:01	-	Allgemein	Info	-	[Icons]

Sie können im Textfeld der zu erstellenden Mitteilung auch Bilder einfügen.

PDF-Dateien können Sie am „schwarzen Brett“ nicht hinterlegen.

Handelt es sich um eine Bild-Datei, können Sie diese per Drag&Drop in das Inhalts-Feld bei der Eintragung am „schwarzen Brett“ einfügen.

Diese Datei müssen Sie nicht im Vorfeld im DMS hochladen.



Der ausgewählte Nachrichtentyp zeigt im Portal24 die jeweilige Farbe, nicht die Art des Nachrichtentyps an.

Mitteilungen des Nachrichtentyps „Info“ werden in Portal24 in der normalen Schriftfarbe angezeigt. Der Nachrichtentyp „Warnung“ wird **gelb** angezeigt.

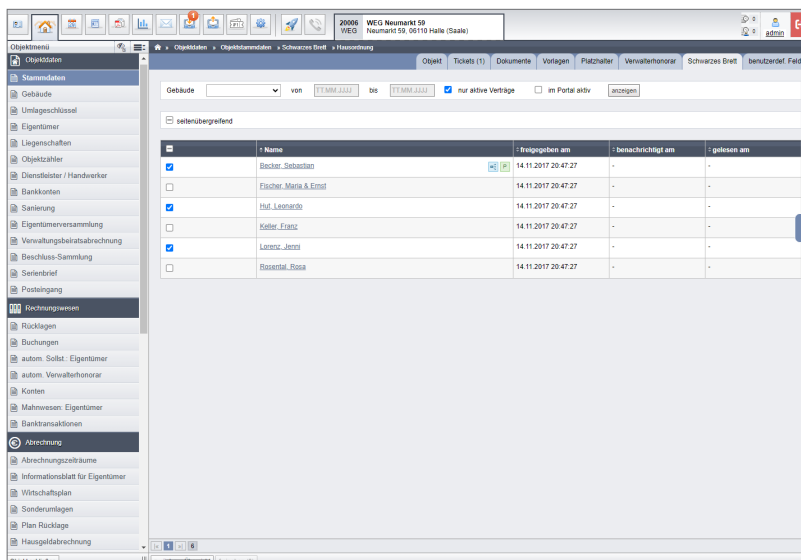
Mitteilungen des Nachrichtentyps „Gefahrenabwehr“ werden **rot** angezeigt.

Sie können auswählen, zu welchem Termin bzw. in welchem Zeitraum und für wen die Mitteilung sichtbar ist.

Geben Sie den erstellten Eintrag für das „schwarze Brett“ frei.

Klicken Sie auf die Schaltfläche

Die Mitteilung erscheint bei den betroffenen Mietern/Eigentümern im Portal24.



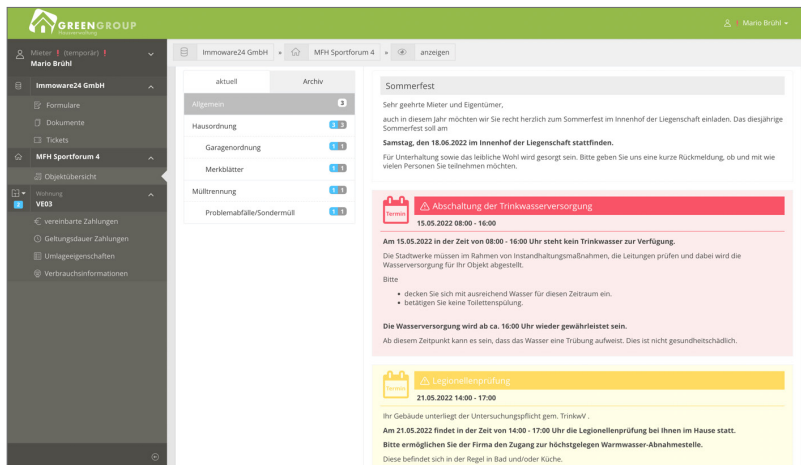
Das Symbol kennzeichnet, dass ein zusätzlicher Empfänger im Adressbuchkontakt der Portal24-Nutzer hinterlegt ist.



Hinweis:

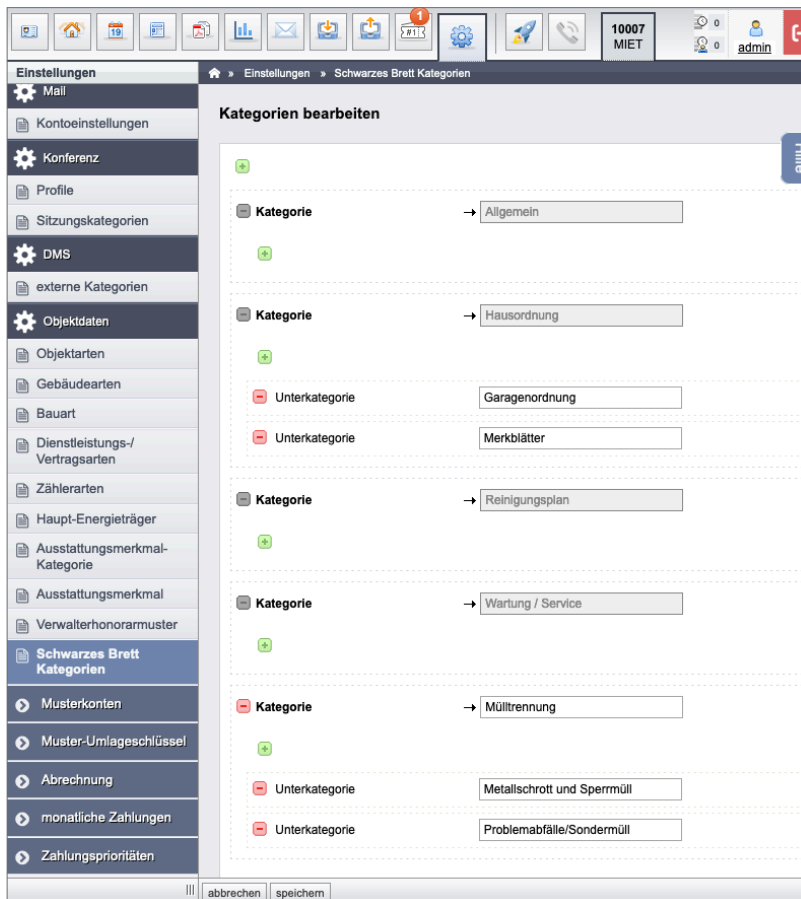
Verknüpfte Zugriffsberechtigte der jeweiligen Portal24-Nutzer werden bei der Freigabe neuer Einträge am schwarzen Brett automatisch mit benachrichtigt.

Die in Immoware24 eingepflegten und freigegebenen Mitteilungen erscheinen im Portal24 bei der Objektübersicht unterhalb der Kontaktdaten des Objektes.



2.3.1 Zusätzliche Kategorien für Einträge am „schwarzen Brett“ hinzufügen

Standardmäßig sind bereits Kategorien für die Eintragungen am „schwarzen Brett“ vorhanden. Diese können Sie individuell in den „Einstellungen“ → „Objektdata“ → „Schwarzes Brett Kategorien“ erweitern und bearbeiten.



Die grau hinterlegten Kategorien sind systemseitig voreingestellt. Sie können diese Kategorien nicht löschen, verändern oder umbenennen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche , um Unterkategorien sowie zusätzliche Kategorien anzulegen.

3. Dokumente freigeben

Erstellen Sie in Immoware24 Dokumente (z.B. Abrechnungen), klicken Sie entweder auf die Schaltfläche , um alle PDF-Dateien zu generieren, oder auf die Schaltfläche , um die PDF-Dateien zu generieren und die Einzeldokumente den jeweiligen Eigentümern direkt freizugeben.

Erscheint im Rahmen der Freigabe für einzelne Mieter/Eigentümer eine Fehlermeldung, werden auch die anderen Dokumente der Abrechnung nicht freigegeben, bis Sie den Fehler beheben.

Beachten Sie, dass Sie bei Nutzung der Schaltfläche die Freigabe der Dokumente manuell im DMS an den einzelnen Dokumenten vornehmen müssen.

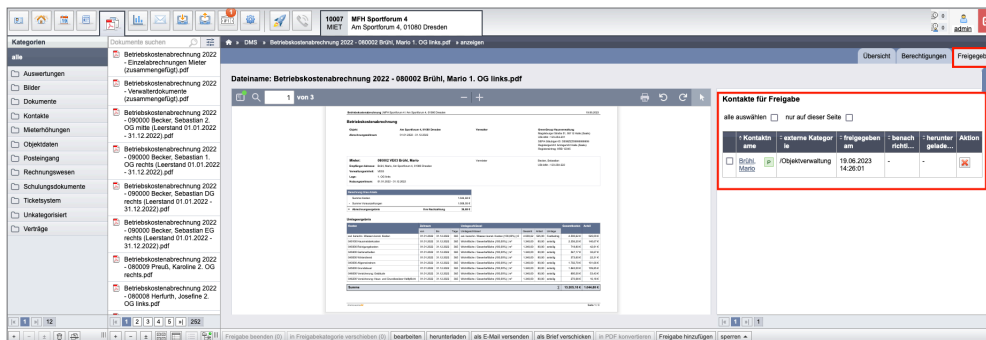


ACHTUNG!

Werden Dokumente beim Generieren auch freigegeben, sind diese für Portal24-Nutzer sofort sichtbar.

Nutzer des Portals erhalten automatisch eine E-Mail-Information über die Freigabe der Dokumente.

Im Dokumentenmanagementsystem (DMS) wird die Freigabe des Dokumentes und der zur Einsicht zugelassene Kontakt auf der Registerkarte „freigegeben“ angezeigt:



Im entsprechenden Dokument im DMS können Sie so sehen, für wen ein Dokument freigegeben wurde.

Erteilen Sie eine Freigabe, indem Sie auf die Schaltfläche klicken.

Durch die Mehrfachauswahl können Sie mehrere Dokumente für verschiedene Portal24-Nutzer gleichzeitig freigeben.


Achten Sie darauf, welche Dokumente Sie für welchen Nutzer freigeben dürfen.



Hinweis:


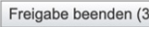
Verknüpfte Zugriffsberechtigte der jeweiligen Portal24-Nutzer werden bei der Freigabe neuer Dokumente automatisch mit benachrichtigt.



Das Symbol  kennzeichnet, dass ein zusätzlicher Empfänger im Adressbuchkontakt der Portal24-Nutzer hinterlegt ist.

The screenshot shows the 'Freigabe hinzufügen (1 ausgewählte Dokumente):' screen in the Portal24 system. The interface includes a sidebar with categories like 'Auswertungen', 'Bilder', 'Dokumente', etc. The main area shows a search for 'MFH Sportforum 4' and a list of contacts. A red box highlights the 'Name' column and the checkboxes for 'Becker, Sebastian' and 'Brühl, Mario'. At the bottom, there are buttons for 'abbrechen', 'Auswahl zurücksetzen', and 'bestätigen (2)'.

Name	Mieter / Eigentümer
<input checked="" type="checkbox"/> Becker, Sebastian	Eigentümer
<input checked="" type="checkbox"/> Brühl, Mario	Mieter
<input type="checkbox"/> Dietrich, Romy	Mieter
<input type="checkbox"/> Herbst, Uwe	Mieter
<input type="checkbox"/> Herfurth, Josefine	Mieter
<input type="checkbox"/> XI Versicherung	Mieter
<input type="checkbox"/> Prouß, Karoline	Mieter
<input type="checkbox"/> Schilling, Maria & Hans	Mieter
<input type="checkbox"/> Tischlerei Holz	Mieter

Sie können die Freigabe einzeln löschen, indem Sie auf die Schaltfläche  klicken.
Beenden Sie die Freigabe der Kontakte bei einer Mehrfachauswahl, indem Sie auf die Schaltfläche  klicken.

Geben Sie ein Dokument, das mit einem Ticket verknüpft ist, für den Portal24-Nutzer frei, erscheint dieses in dem Menüpunkt „Dokumente“.
Erstellt ein Mieter/Eigentümer ein Formular mit Dateianhang, wird das Dokument im Ticket für den Portalnutzer ersichtlich.

3.1 Digitale Unterschrift in Portal24 verwenden

Die Mieter/Eigentümer können im Portal24 im Webbrowser sowie in der Portal24-App von Ihnen freigegebene Dokumente digital unterschreiben.

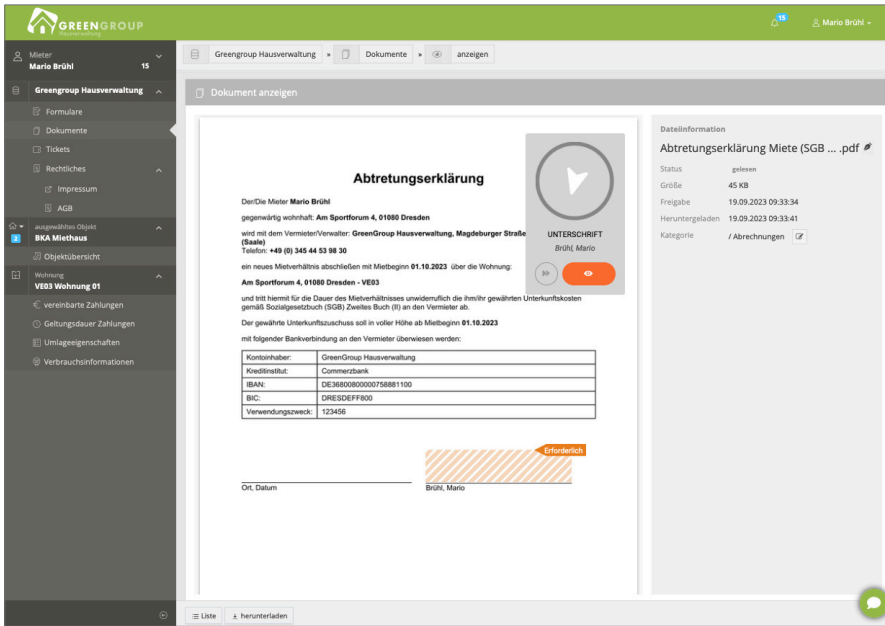


Abb. 1: digitale Unterschrift im Dokument (Portal24 Web)

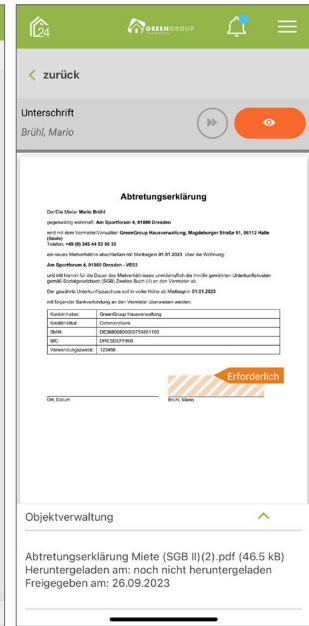


Abb. 2: Ansicht Portal24-App

Fügen Sie in Immoware24 in der entsprechenden Vorlage den Platzhalter für die digitale Unterschrift ein.

Geben Sie das Dokument an den Portal-User frei.



Hinweis:

➤ Nähere Informationen zur „Digitalen Unterschrift“ erhalten Sie im Immoware24-Handbuch im [Kapitel „18.9 Digitale Unterschrift“](#).

Damit der Portal-User digital unterschreiben kann, müssen Sie im DMS an dem Dokument den Unterschriftsprozess starten. Klicken Sie auf das Stift-Symbol:

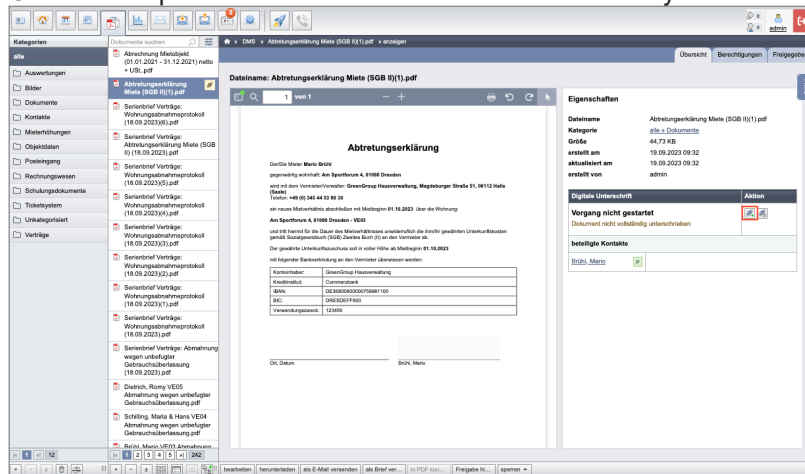
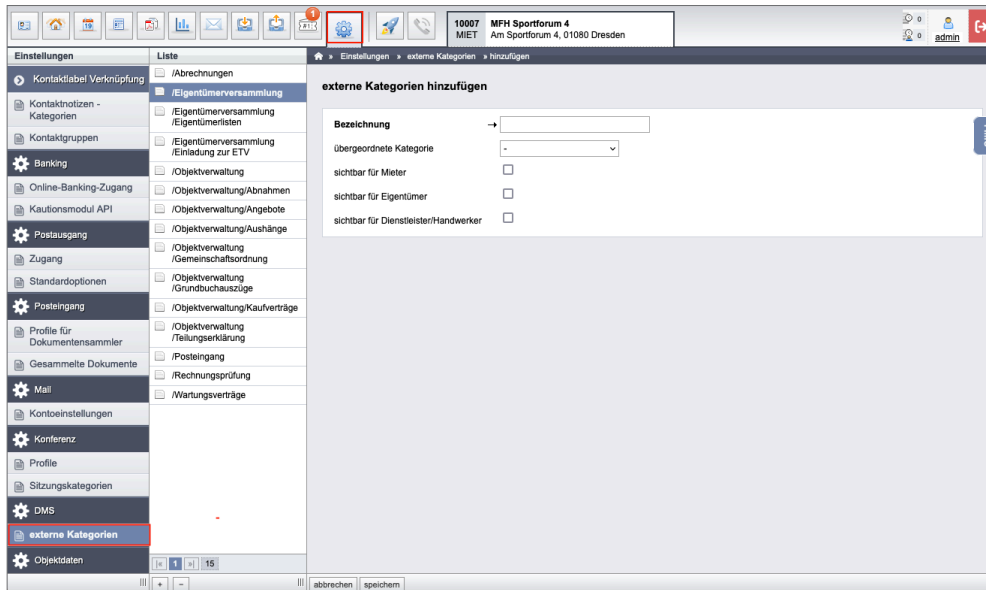


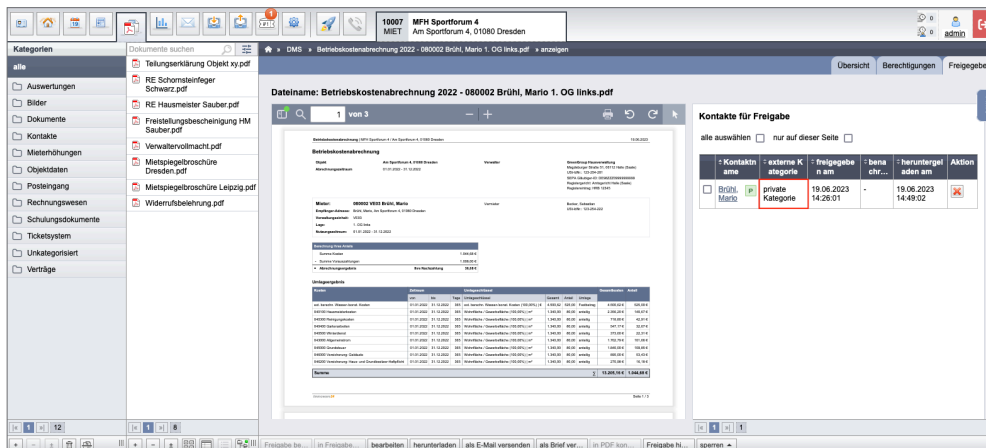
Abb. 3: digitale Unterschrift im Dokument freigeben

3.2 Externe Kategorien für Dokumente hinzufügen

Sie können eigene Kategorien für zukünftig freizugebende Dokumente erstellen. Wählen Sie hierfür im Menü „Einstellungen“ → „DMS - externe Kategorien“.



Geben Sie eine Bezeichnung für Ihre externe Kategorie an. Dokumente, die Sie für den Portal24-Nutzer freigegeben haben, werden entsprechend angezeigt. Die Mieter oder Eigentümer können die Kategorie auch selbstständig im Portal24 ändern oder neue Kategorien hinzufügen. Fügt der Portal24-Nutzer eine neue Kategorie hinzu, erscheint in Immoware24 als externe Kategoriebezeichnung der Eintrag „private Kategorie“.



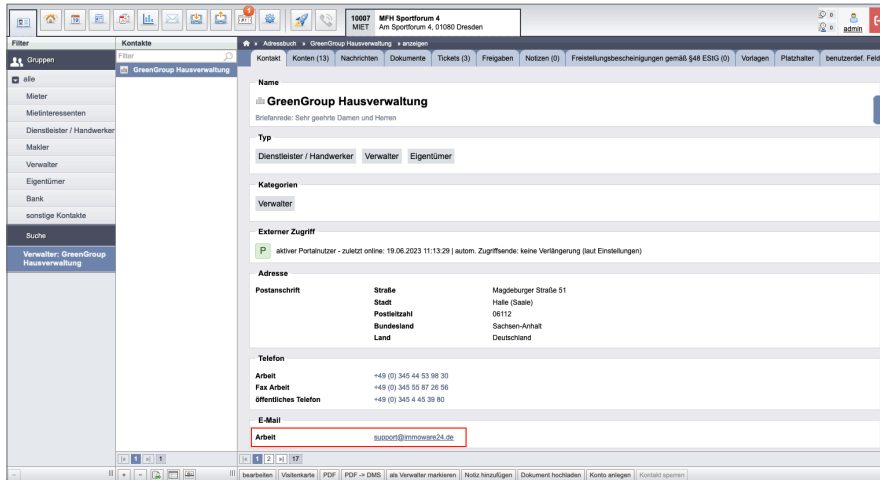
4. Portal24 registrieren und aktivieren

Damit Sie als Immoware24-Kunde das Portal24 nutzen können, müssen Sie zuerst mit dem zuständigen Vertriebsansprechpartner den Portal24-Vertrag abschließen.

Ist dies noch nicht erfolgt, sprechen Sie den Vertrieb darauf an: vertrieb@immoware24.de

Nach Abschluss des Portal24-Vertrages wird das Portal24 durch Immoware24 aktiviert.

- (1) Um sich für die Portal24-Nutzung zu registrieren, hinterlegen Sie in Immoware24 im Adressbuchkontakt des Verwalters Ihre aktuelle E-Mail-Adresse.



- (2) Legen Sie in Immoware24 für alle Mitarbeiter, die Portal24 nutzen sollen, einen eigenen Nutzerzugang an.
- (3) Registrieren Sie sich mit Ihrer hinterlegten E-Mail-Adresse für Portal24. Die Registrierung erreichen Sie über diesen Link: <https://www.portal24.com>
- (4) Klicken Sie die Registerkarte „Registrierung“ an. Tragen Sie das Passwort für den Mandanten („awixxx“) bzw. dessen Nutzer (mit Passwort des Admin-Zugangs) ein:



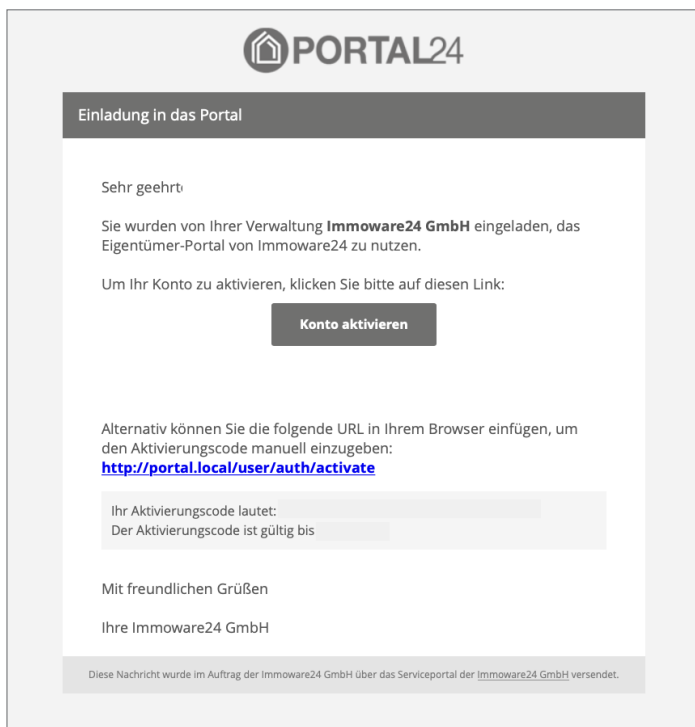
- (5) Wählen Sie den betreffenden Nutzer, der registriert werden soll, aus.
- (6) Klicken Sie nach erfolgreicher Registrierung auf die Schaltfläche „Verwalter-Konto aktivieren“, um das Verwalter-Konto zu aktivieren.



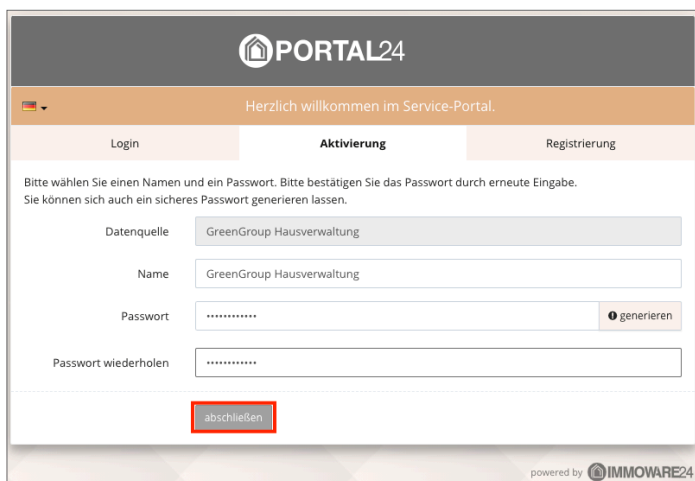
Eine Aktivierungs-E-Mail wird automatisch an die im Adressbuch hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet. In dieser Mail finden Sie einen Aktivierungs-Code für die Registrierung.

Erfolgt dies nicht automatisch, wenden Sie sich an den Support unter support@immoware24.de

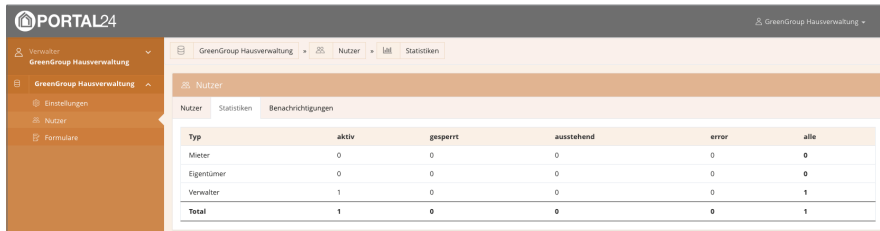
- (7) Klicken Sie in der Mail auf die Schaltfläche „Konto aktivieren“.



Sie werden automatisch zur Login-Seite des Portal24 geleitet.



- (8) Geben Sie ein Passwort ein. Das Passwort ist frei wählbar. Sie können auch ein sicheres Passwort generieren, indem Sie auf die Schaltfläche „Generieren“ klicken. Geben Sie das Passwort ein zweites Mal ein. Das Passwort wird so bestätigt.
- (9) Klicken Sie auf die Schaltfläche „Abschließen“. Schließen Sie die Registrierung ab. Sie werden automatisch in Portal24 eingeloggt. Sie können mit der Nutzung beginnen.



The screenshot shows the 'Nutzer' (Users) management page in the Portal24 interface. The page has a sidebar with navigation options: 'Einstellungen', 'Nutzer', and 'Formulare'. The main content area displays a table with user statistics. The table has columns for 'Typ' (Type), 'aktiv' (active), 'gesperrt' (locked), 'ausstehend' (pending), 'error', and 'alle' (total). The data is as follows:

Typ	aktiv	gesperrt	ausstehend	error	alle
Mieter	0	0	0	0	0
Eigentümer	0	0	0	0	0
Verwalter	1	0	0	0	1
Total	1	0	0	0	1

5. Domainbindung einrichten

Standardmäßig ist das Service-Portal unter „portal24.com“ erreichbar.

Betreiben Sie Portal24 unterhalb einer Kunden-Domain (z.B. als „portal.hausverwaltung.de“ oder „login.hausverwaltung.de“), können Sie die Kunden-Domain gegenüber den Nutzern (Mieter/ Eigentümer) nahtlos integrieren – nicht nur technisch, sondern auch visuell.

Damit Portal24 unter der Kunden-Domain betrieben werden kann, nehmen Sie als Verwalter selbst einige Konfigurationen bei Ihrem Webseitenbetreiber/Hoster vor.

Das für Portal24 eingestellte Theme wird auch nach außen auf den Login-Bildschirm übertragen:

Login-Screen ohne Domainbindung

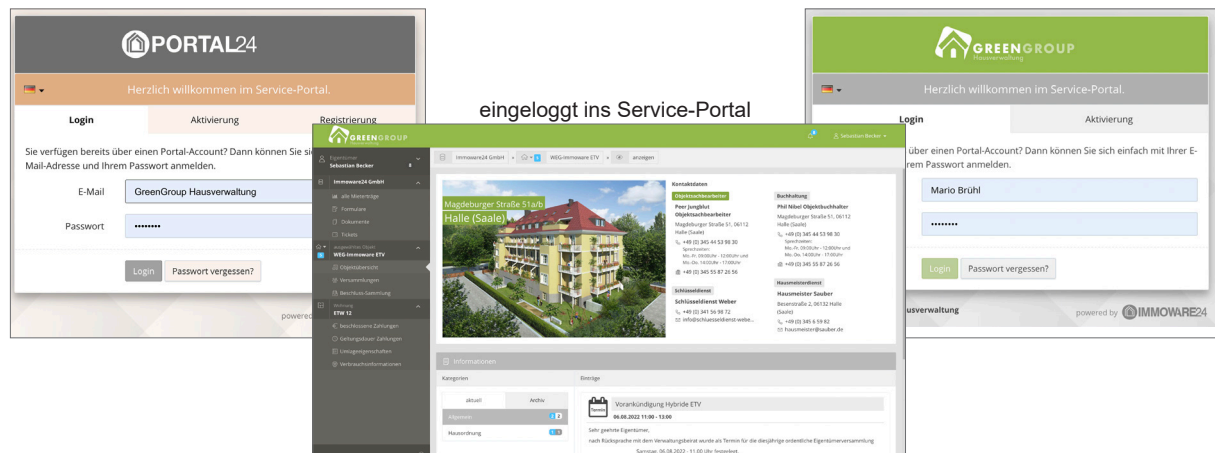
Standarddesign

<http://portal.immoware24.de>

Login-Screen mit Domainbindung

Kundendesign

z.B.: <http://portal.hausverwaltung.de>

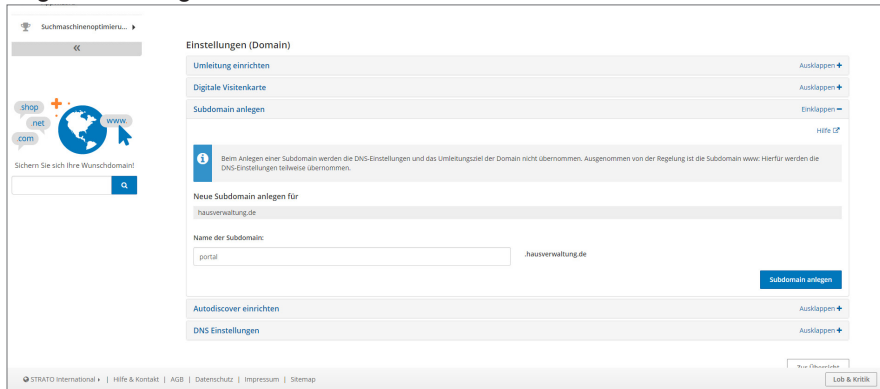


Für die gängigsten Anbieter sind hier die notwendigen Schritte aufgeführt. Grundsätzlich führen Sie folgende Schritte aus:

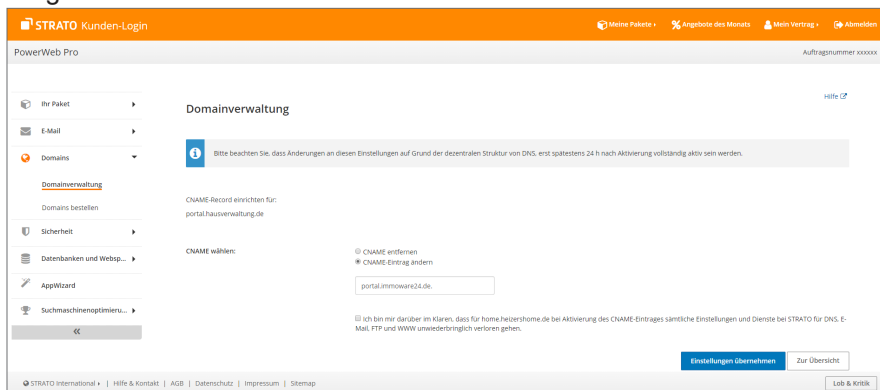
- (1) Loggen Sie sich bei Ihrem Hoster ein.
- (2) Erstellen Sie die Subdomain nach folgendem Beispiel:
Domain-Name: *hausverwaltung.de* → Subdomain-Name für Portal24:
portal.hausverwaltung.de
- (3) Tragen Sie den „CNAME-Record“ für die Subdomain ein:
Für die neu angelegte Subdomain müssen Sie den CNAME-Record „portal.immoware24.de.“ eintragen.
Der Punkt am Ende des CNAME-Record ist obligatorisch. Bei einigen Hostern ist dieser voreingestellt.

Beispiel: Internetdiensteanbieter „Strato“

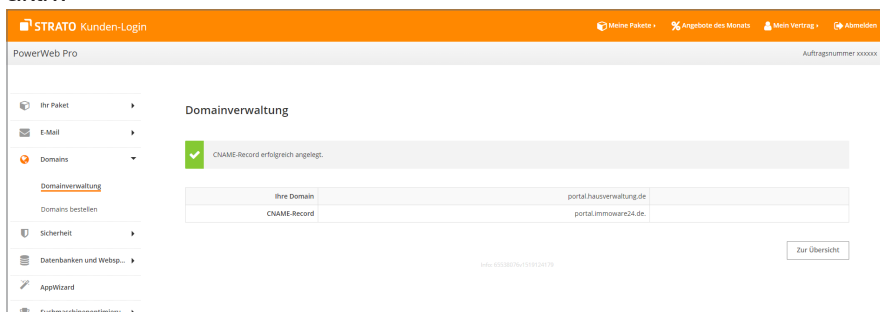
- (1) Wählen Sie in der linken Menüleiste den Bereich „Domains“. Legen Sie die gewünschte Subdomain, unter der das Portal24 erreichbar sein soll, an.




- (2) Wählen Sie den Menüpunkt „Domainverwaltung“. Tragen Sie den CNAME-Record für die Subdomain ein.

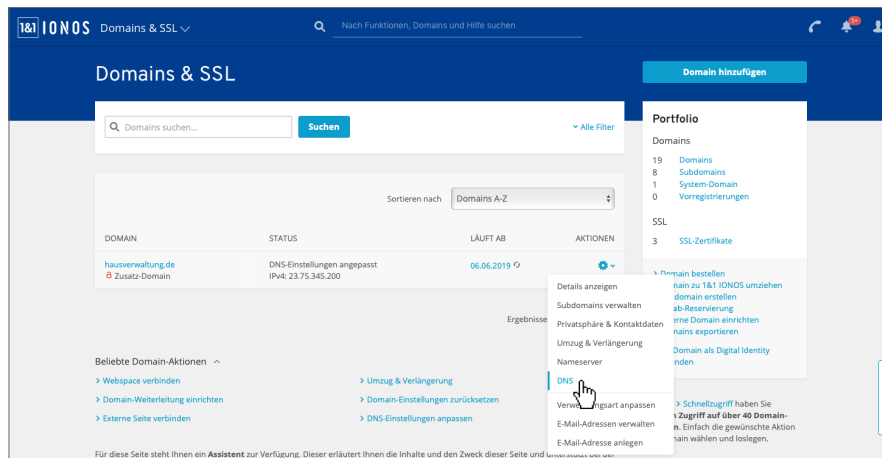


- (3) Klicken Sie auf „Einstellungen übernehmen“.
- (4) Wurden die Einstellungen übernommen, ist der neue CNAME-Eintrag für die Subdomain aktiv.

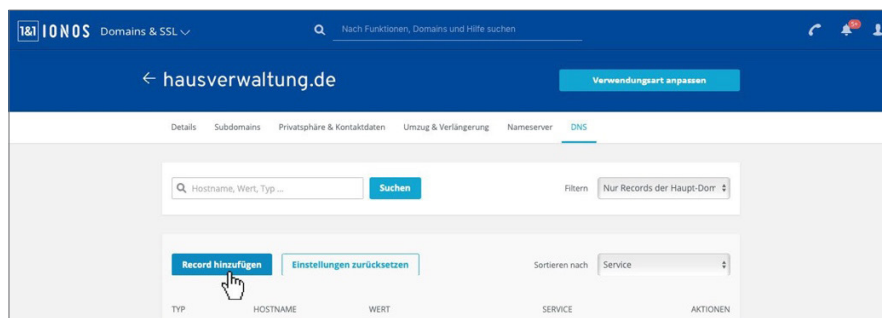


Beispiel: Internetdiensteanbieter „IONOS (1&1)“

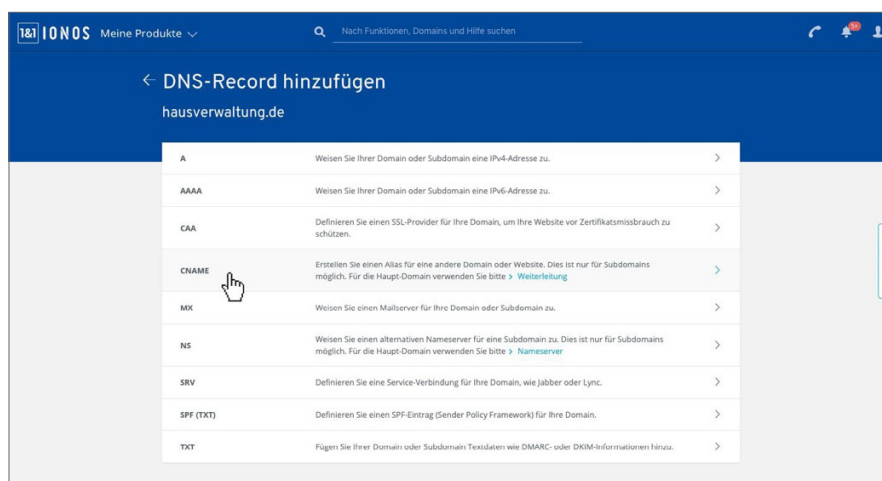
- (1) Klicken Sie In der Domain-Übersicht in der Tabelle in der Zeile mit der aktuellen Domain auf das -Symbol.
Die „weiteren Optionen“ öffnen sich.
Wählen Sie den Menüpunkt „DNS“ aus.



- (2) Eine Übersicht öffnet sich.
Klicken Sie auf „Record hinzufügen“.



- (3) Die Übersicht „DNS-Record hinzufügen“ öffnet sich.
Klicken Sie auf den Eintrag „CNAME“



- (4) Geben Sie den gewünschten Hostname (z.B. „portal“) ein. Nehmen Sie in „Zeigt auf“ den Eintrag „portal.immoware24.de“ vor. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Beispiel: Internetdiensteanbieter „Domain-Factory“

- (1) Schritt 1

- (2) Schritt 2

Hostname	Typ	Priorität	Ziel	Aktion
hausverwaltung.de	A	23.75.345.200		Editieren Löschen
www.hausverwaltung.de	A	23.75.345.200		Editieren Löschen
portal.hausverwaltung.de	CNAME		portal.immoware24.de	Editieren Löschen

6. CI (Corporate Identity) in den eigenen Portal24-Zugang einbinden

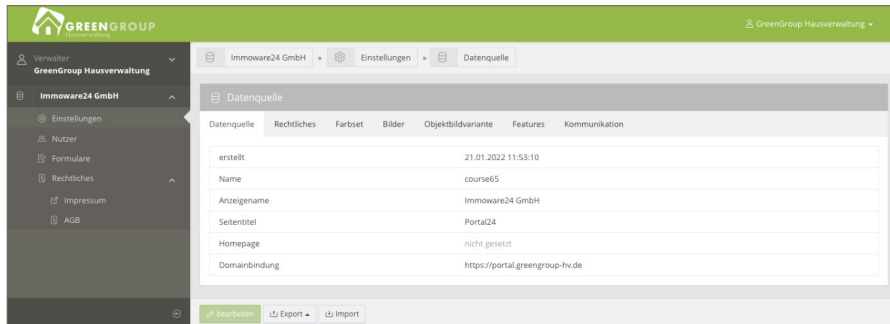
Sofern Sie mit Abschluss des Portal24-Vertrages auch die CI-Anpassung gebucht haben, werden durch Immoware24 Vorschläge für das Design unterbreitet.

Wählen Sie einen Design-Vorschlag aus, erhalten Sie eine E-Mail.

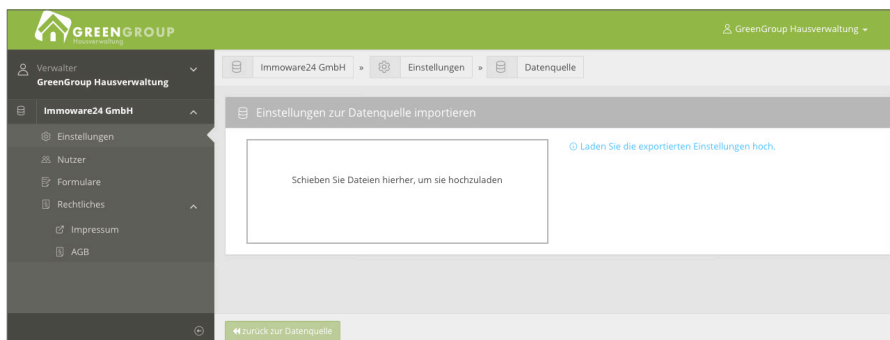
Diese E-Mail enthält eine Datei mit dem CI.

Damit Sie Portal24 in den eigenen Unternehmensfarben und mit Ihrem Unternehmenslogo nutzen und nach außen präsentieren können, führen Sie folgende Schritte durch:

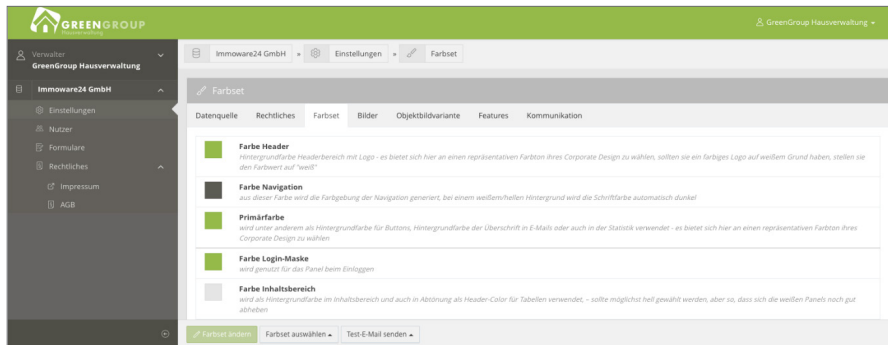
- (1) Wählen Sie nach dem Login im Portal24-Zugang in den „Einstellungen“ die Registerkarte „Datenquelle“. Die Informationen zur Datenquelle öffnen sich:



- (2) Klicken Sie auf die Schaltfläche für den „Import“ in der Fußzeile. Die „Import-Seite“ öffnet sich.



- (3) Öffnen Sie Ihren Datei-Explorer.
- (4) Öffnen Sie das Verzeichnis, in das Sie die per Mail erhaltene „Theme-Datei“ („dateiname.xbin“) gespeichert haben.
- (5) Klicken Sie die Datei an. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt.
- (6) Ziehen Sie die Datei per Drag&Drop ins Portal24 in das vorgesehene Feld („Schieben Sie die Dateien hierher, um sie hochzuladen.“).
- (7) Lassen Sie die linke Maustaste los.
- (8) Der Upload startet.
- (9) Nachdem der Upload erfolgreich abgeschlossen ist, ist die festgelegte CI in Ihr Portal24 übernommen.



Sie und Ihre Nutzer sehen ab sofort das festgelegte Design.



Hinweis

Ihr CI-Design wird erst nach erfolgreicher Domain-Bindung (siehe 7.5. Domainbindung einrichten) auch auf dem Login-Screen angezeigt.

7. Funktion „Passwort vergessen“

Für den Fall, dass Ihnen oder Ihren Nutzern das Passwort für das Login in Portal24 abhanden gekommen ist, ist eine Funktion „Passwort vergessen“ zur Wiederherstellung bzw. Neuvergabe eines Passworts integriert.

Schlägt der Login aufgrund eines falschen Passworts fehl, klicken Sie auf die Schaltfläche **Passwort vergessen** im Login-Bildschirm.

Im Login-Bildschirm öffnet sich die Ansicht zur Eingabe Ihrer registrierten Mail-Adresse.

The screenshot shows the login page of the GreenGroup service portal. At the top, there is a green header with the GreenGroup logo and the text 'Herzlich willkommen im Service-Portal.'. Below the header, there are two tabs: 'Login' and 'Aktivierung'. The 'Login' tab is active. The main content area contains the text: 'Sie haben ihr Passwort vergessen? Bitte geben Sie die E-Mail-Adresse an, mit der Sie sich normalerweise einloggen. An diese Adresse wird ein Rücksetz-Code geschickt, mit dem Sie ein neues Passwort für Ihren Account erstellen können.' There is an input field labeled 'E-Mail' with a placeholder 'E-Mail'. Below the input field are three buttons: 'Anfrage stellen', 'Rücksetz-Code eingeben', and 'abbrechen'. A red circle with the number '1' is placed over the 'Anfrage stellen' button.

(1) Tragen Sie im Feld „E-Mail“ die registrierte E-Mail-Adresse ein.

(2) Klicken Sie auf die Schaltfläche „Anfrage stellen“.

(3) Sie erhalten eine E-Mail mit einem Code für das Zurücksetzen des Passworts.

The screenshot shows the content of an email received for password reset. The header is green with the GreenGroup logo and the text 'Herzlich willkommen im Service-Portal.'. Below the header, there are two tabs: 'Login' and 'Aktivierung'. The main content area contains the text: 'Halo GreenGroup Hausverwaltung, Sie haben kürzlich einen Code angefordert, um Ihr Passwort zurückzusetzen. Ihr Code lautet: 37a618c6-e74a-4ca2-bfc7-72d8771e57b2 Um Ihr Passwort zurückzusetzen, klicken Sie bitte auf diesen Link: mein Passwort zurücksetzen'. There is a green button labeled 'mein Passwort zurücksetzen'. Below the button, there is the text 'Mit freundlichen Grüßen' and 'Portal24'. A red circle with the number '2' is placed over the 'mein Passwort zurücksetzen' button.

(4) Klicken Sie auf die Schaltfläche „mein Passwort zurücksetzen“.

The screenshot shows the password reset screen. At the top, there is a green header with the GreenGroup logo and the text 'Herzlich willkommen im Service-Portal.'. Below the header, there are two tabs: 'Login' and 'Aktivierung'. The 'Login' tab is active. The main content area contains the text: 'Bitte geben Sie den Rücksetz-Code ein, der Ihnen zugestellt wurde.' There is an input field labeled 'Rücksetz-Code' with the value '0a6ad3c8-3ef6-49fa-bab1-8ac646c04f8d'. Below the input field is a green button labeled 'weiter'. A red circle with the number '3' is placed over the 'weiter' button.

(5) Klicken Sie im Bildschirm zum Zurücksetzen des Passworts (siehe Schritt 1) auf „Rücksetz-Code eingeben“. Alternativ können Sie den Code kopieren (markieren und Tastenkombination „Strg+C“ drücken).

(6) Fügen Sie den kopierten Code ein, indem Sie in das Feld klicken und die Tastenkombination „Strg+V“ drücken. Das Passwort wird zurückgesetzt.

The screenshot shows the password reset screen. At the top, there is a green header with the GreenGroup logo and the text 'Herzlich willkommen im Service-Portal.'. Below the header, there are two tabs: 'Login' and 'Aktivierung'. The 'Login' tab is active. The main content area contains the text: 'Bitte wählen Sie ihr neues Passwort und bestätigen Sie es. Alternativ können Sie sich ein sicheres Passwort generieren lassen.' There are two input fields: 'Passwort' and 'Passwort wiederholen'. The 'Passwort' field has a 'generieren' button next to it. Below the input fields is a green button labeled 'speichern'. A red circle with the number '4' is placed over the 'speichern' button.

Der Bildschirm zur Eingabe eines neuen Passworts erscheint:

(7) Tragen Sie hier ein neues Passwort ein.

(8) Bestätigen Sie das neue Passwort, indem Sie dieses erneut eingeben.

(9) Klicken Sie auf die Schaltfläche „Speichern“.

(10) Kehren Sie zurück zum Login-Bildschirm. Sie können sich mit Ihrem neuen Passwort anmelden.

8. Benutzeroberfläche in Portal24

Grundsätzlicher Aufbau der Benutzeroberfläche in Portal24

Im Header-Bereich finden Sie folgende Aufteilung:

- Logo,
- Benachrichtigungssymbole,
- eingeloggter Nutzer, inkl. Dropdown-Menü für schnell zu erreichende Funktionen wie „Einstellungen“, „Ausloggen“

Das Hauptmenü auf der linken Seite wird je nach Berechtigung (eingeloggt als Verwalter, Eigentümer, Mieter) unterschiedlich dargestellt.

Sie können das Hauptmenü einklappen, wenn Sie die Anzeige nicht mehr benötigen. Das Hauptmenü wird dann nur durch Icons repräsentiert.

Der Bereich „Breadcrumb“ oberhalb des Inhaltsbereiches dient der Orientierung und bietet situationsbezogen auch Navigationsmöglichkeiten.

In einigen Sichten kann eine Filter-/Suchleiste unterhalb der „Breadcrumb“ erscheinen, um Inhalte sinnvoll einzugrenzen oder die Navigation innerhalb umfangreicher Datenmengen zu erleichtern.

Der Inhaltsbereich bildet die eigentlichen Inhalte ab.

Optional kann eine Fußleiste am unteren Browser-Rand zusätzliche Bedienelemente bereithalten.

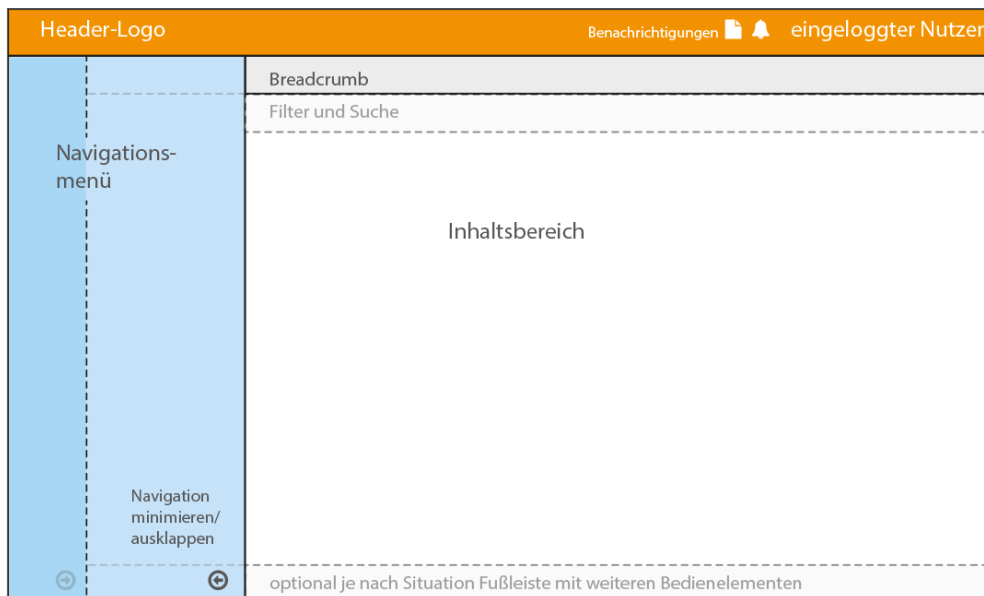


Abb.: Oberfläche des Portal24

Im Falle mehrerer Datenquellen, Objekte oder Verträge werden diese im linken Navigationsmenü mit einer Ziffer und einem „Aufklappsymbol“ gekennzeichnet. Wenn Sie darauf klicken, wird die Auswahlspalte rechts neben dem Navigationsbereich temporär eingeblendet.



Abb.: Oberfläche des Portals mit aufgeklappter Auswahlspalte

Wie Sie Ihr Portal24 individuell gestalten können, erfahren Sie in [7](#) Kapitel „9.2 Farbgebung, Logo-Upload und Kommunikationseinstellungen anpassen“.

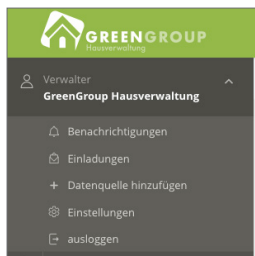
9. Funktionen und Einstellungen im Portal24

Nach erfolgreichem Login des Verwalters öffnet sich eine Übersicht der bisherigen Nutzer, die anfangs nur den Verwalter als aktiven Nutzer enthält.

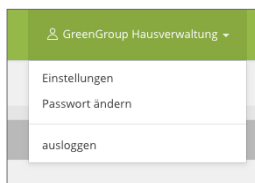
Typ	aktiv	gesperrt	ausstehend	error	alle
Mieter	1	0	0	0	1
Eigentümer	1	0	1	0	2
Verwalter	1	0	0	0	1
Total	3	0	1	0	4

Klicken Sie auf die Schaltfläche Verwalter .

Im linken Menü werden weitere verwalterbezogene Untermenü-Punkte ausgeklappt.



Benachrichtigungen	aktuelle Benachrichtigungen werden angezeigt
Einladungen	offene Einladungen für den Verwalter werden angezeigt
Datenquelle hinzufügen	Sie können eine weitere Immoware24-Mandantenkennung und somit eine weitere Datenquelle hinzufügen
Einstellungen	Sie können den Anzeigenamen des Verwalters und die Zustimmung zur Kontaktaufnahme ändern
ausloggen	Klicken Sie auf die Schaltfläche „ausloggen“, um Portal24 zu verlassen.



In der rechten oberen Ecke der Ansicht können Sie per Schnellzugriff auf die Menüpunkte der linken Menüsäule zugreifen: „Einstellungen“, „Passwort ändern“ und „ausloggen“.

Davor befindet sich ein Icon, das die Anzahl aktiver Benachrichtigungen anzeigt.

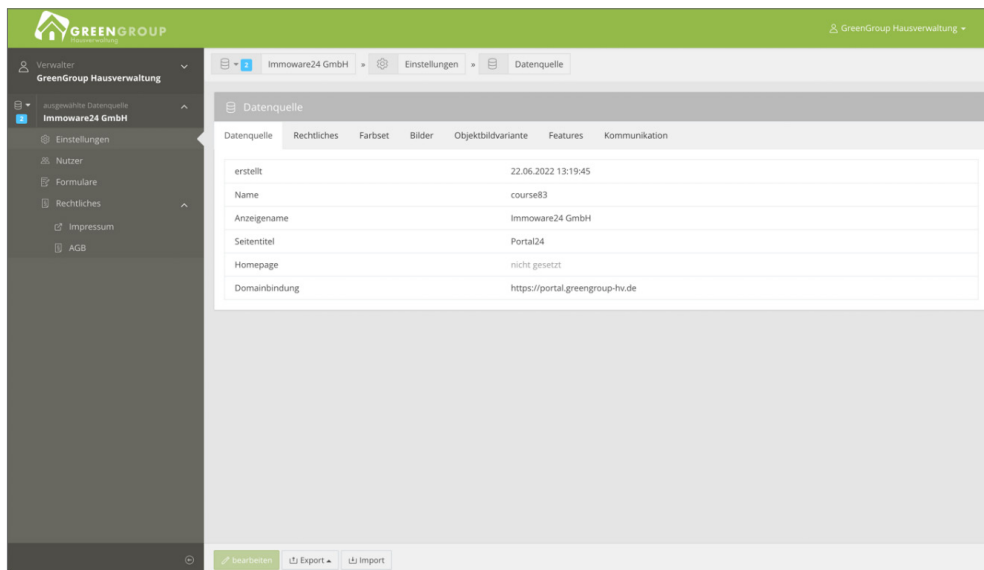
In der Ansicht in der linken Menüsäule unterhalb von [Name Ihrer Datenquelle] befinden sich folgende Menüpunkte:



Einstellungen	Sie können Einstellungen einsehen und Änderungen an folgenden Punkten vornehmen: Datenquelle, Rechtliches, Farbset, Bilder, Objektbildvariante, Features, Kommunikation.
Nutzer	Nutzerverwaltung und -statistiken
Formulare	Sie können Formulare für die Nutzung in Portal24 anlegen und bearbeiten.
Rechtliches	Sie können Impressum und AGB aufrufen, sofern in den Einstellungen hinterlegt.

9.1 Datenquelle

Sie können grundlegende Informationen zur Datenquelle anzeigen und ändern. In der Fußzeile besteht die Möglichkeit, eine komplette Datenquellen-Konfiguration zu exportieren bzw. zu importieren. Diese enthält beispielsweise Informationen zur Gestaltung.



9.1.1 Datenquelle bearbeiten

Klicken Sie in der Registerkarte „Datenquelle“ auf die Schaltfläche „Bearbeiten“, um folgende Angaben zu bearbeiten:

Anzeigename	Anzeigename der Datenquelle, die ein Mieter/Eigentümer als Portal24-Nutzer sieht. Sie können diesen hier individuell umbenennen, z.B. wenn mehrere Datenquellen (mehrere Mandantenkennungen) für verschiedene Unternehmens-Standorte vorliegen und die Mandantenkennungen z.B. für „Filiale Berlin“ oder „Filiale München“ gesetzt sind.
Seitentitel	angezeigter Text im Browser-Tab, standardmäßig „Portal24“
Homepage	Tragen Sie hier Ihre Homepage-URL ein. Diese wird dann u.a. im Login-Bildschirm und in den von Portal24 versendeten E-Mails verwendet.

9.2 Farbgebung, Logo-Upload und Kommunikationseinstellungen anpassen

Die Farbgebung des Portal24 sowie die Logos für den Header-Bereich und die Portal24-E-Mails sind datenquellenbezogen.


Sie können diese in jeweils einer der Registerkarten „Bilder“, „Farbset“ und „Kommunikation“ in den „Einstellungen“ anpassen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche „bearbeiten“ in der Registerkarte „Bilder“. Sie können hier Ihr Hauptlogo, das Mail-Logo und das Favicon bearbeiten.

Hauptlogo

Klicken Sie auf die Schaltfläche „Hochladen“  in der Zeile „Hauptlogo“.

Sie können das Header-Logo in Portal24 ändern.

Um ein bereits hochgeladenes Logo zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Löschen“ .

**Anmerkungen zum Logo-Format „Hauptlogo“**

Das Hauptlogo wird auf einer Fläche von 300 x 61 Pixel linksbündig im Headerbereich dargestellt.

Legen Sie für eine höchstmögliche Darstellungsqualität (auch auf Retina-Bildschirmen) das Logo mit einer Fläche von 600 x 122 Pixel an.

Beim Upload wird das Logo ggf. proportional verkleinert.

Unterstützte Dateiformate sind: *.png, *.jpg, *.gif.

Die Hintergrundfarbe des Header-Bereiches können Sie über das „Farbset“ selbst wählen.

Bei einem Logo mit transparentem Hintergrund scheint diese Farbe durch.

Wird das Portal anhand Domainbindung auf der Kundendomain betrieben, wird das Hauptlogo auch auf der Login-Seite verwendet und dort zentriert dargestellt.

Mail-Logo

Klicken Sie auf die Schaltfläche Hochladen  in der Zeile „Mail-Logo“.

Sie können das Logo für über Portal24 versendete E-Mails ändern.

Um ein bereits hochgeladenes Logo zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Löschen“ .

**Anmerkungen zum Logo-Format „Mail-Logo“**

Das Mail-Logo wird verwendet, wenn E-Mails über Portal24 versendet werden.

Es wird im Kopfbereich der E-Mail maximal auf einer Fläche von 600 x 100 Pixel dargestellt.

Beim Hochladen wird das Logo ggf. proportional verkleinert und zentriert.

Unterstützte Dateiformate sind: *.png, *.jpg, *.gif.


Favicon

Klicken Sie auf die Schaltfläche „Hochladen“  in der Zeile „Favicon“.

Sie können das Favicon für Ihr Portal24 ändern.

Legen Sie das Favicon quadratisch im Format 32 x 32 Pixel an.

Speichern Sie das Favicon im Dateiformat *.png.

Um ein bereits hochgeladenes Logo zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Löschen“ .

**Anmerkungen zum Logo-Format „Favicon“**

Das Favicon ist das von Webbrowsern verwendete Symbol, um eine Website auf wiedererkennbare Weise zu kennzeichnen, z. B. in der Tab-Übersicht und als „Lesezeichen“-Bild.


Es wird im Browser auf einer Fläche von 32 x 32 Pixel dargestellt.

Unterstütztes Dateiformate: *.png

Farbset bearbeiten

Sie können die aktuell verwendeten Farben einsehen.

Klicken Sie auf die Registerkarte „Farbset“.

Um Farbwerte zu ändern, klicken Sie auf die Schaltfläche  Farbset ändern.

Neben dem Farbwertnamen und Abbildung des Farbtons wird jeweils erklärt, wo dieser Farbton in Portal24 zur Anwendung kommt.

Zur Auswahl einer anderen Farbe, klicken Sie auf das jeweilige Farbfeld.

Eine „Color-Picker“-Funktion öffnet sich (browserabhängig).

Wählen Sie die benötigte Farbe.


**Anmerkungen Farbwerte**

Das Portal hat den Anspruch, einen Ihrem Firmen-Erscheinungsbild entsprechenden Look mit Wiedererkennungswert zu generieren. Die eingegebenen Farbwerte werden

als Grundlage für die Berechnung passender Farbabstufungen/Schriftfarben verwendet.

Daher kann die Farbdarstellung an einigen Stellen leicht abweichen. Sie müssen kräftige „Hauptfarben“ farblich variieren bzw. abtönen, um ein gestalterisch ansprechendes Ergebnis im Service-Portal zu erhalten.

Daneben werden vier fertige Farbsets angeboten, die als Basis für eigene Variationen dienen können.

Klicken Sie zur Auswahl auf die Schaltfläche  Farbset auswählen.

**Hinweis:**

Im Rahmen des Einrichtungspaketes „CI-Anpassung“ können Sie eine kostenpflichtige professionelle visuelle Anpassung (Farbgebung und Logo-Optimierung) auf das Erscheinungsbild des Kunden durch das Grafikteam der Immoware24 GmbH beauftragen.

9.3 Logo und Farbschema importieren/exportieren

In den Einstellungen zur „Datenquelle“ können Sie einen Export/Import von Logo und Farbschema vornehmen.

Sofern Sie selbst die Farbanpassung im Portal24 vornehmen, haben Sie mit dem Export die Möglichkeit, Ihre Einstellungen zu sichern und weitere Gestaltungsvarianten zu testen.

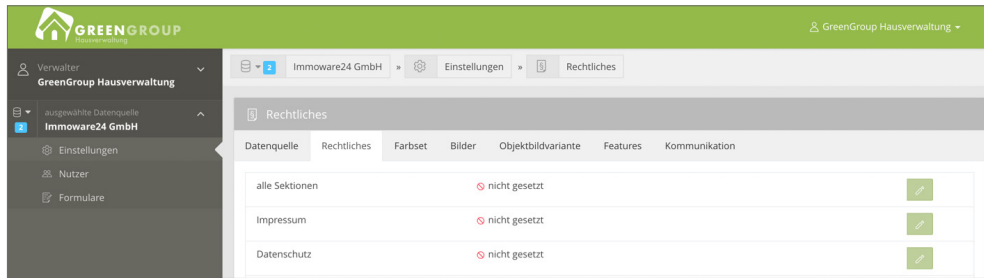
9.4 Features

In den „Einstellungen“ → Registerkarte „Features“ können Sie die Funktion des Chatbot und die Ticketsystemanbindung aktivieren und bearbeiten. (siehe ↗ „12. Ticketsystem“ und ↗ „15. Chat-Bot“).

Feature	Aktionen
<p>Chat-Bot</p> <p>Der Chat-Bot ermöglicht Ihnen die maschinengestützte Kommunikation mit Ihren Mietern und Eigentümern. Lassen Sie ihn Anfragen beantworten und erhalten Sie die gestellten Anfragen direkt als E-Mail oder Ticket in Ihrem Verwaltungssystem. Stellen Sie hier ein, ob der Chat-Bot für Mieter oder Eigentümer sichtbar ist und auf welchem Weg Sie Ihre Anfragen erhalten möchten.</p>	
<p>Ticketsystemanbindung</p> <p>Dieses Feature ermöglicht Ihnen Tickets aus dem Verwaltungssystem direkt im Portal für Mieter und Eigentümer anzuzeigen. Voraussetzung dafür, dass Tickets für Mieter oder Eigentümer angezeigt werden, ist dass der Kontakt als Initiator im Ticket hinterlegt ist. Stellen Sie hier die allgemeine Sichtbarkeit des Status und der letzten Änderung ein oder legen Sie fest, welche Status welche Nutzergruppe sehen darf.</p>	

9.5 Rechtliches

In den „Einstellungen“ → Registerkarte „Rechtliches“ können Sie die Links zur Anzeige des Impressums, des Datenschutzes sowie der AGB hinterlegen.



10. Nutzerverwaltung

In der Nutzerverwaltung haben Sie die Möglichkeit, Nutzer Ihres Portal24 sowie deren Statistik anzuzeigen und zu bearbeiten.

Klicken Sie auf den Menüpunkt „Nutzer“.
Hier sehen Sie die Nutzerverwaltung und die Nutzerstatistik.

Status	Name / Name REMS / E-Mail	Meta-Informationen	Vorschau	Werkzeuge
<input type="checkbox"/>	keine Verbindung Name REMS GreenGroup Hausverwaltung E-Mail support@immoware24.de	Dieser Kontakt hat bisher keinen Zugriff auf diese Datenquelle. Briefanrede: Sehr geehrte Damen und Herren		Login
<input type="checkbox"/>	keine Verbindung Name REMS Fischer, Maria & Ernst E-Mail Dieser Kontakt hat keine E-Mail-Adresse. Einladen nicht möglich!	Dieser Kontakt hat bisher keinen Zugriff auf diese Datenquelle. Briefanrede: Sehr geehrte Eheleute Fischer		Login
<input type="checkbox"/>	keine Verbindung Name REMS Gärtner, Andreas E-Mail Dieser Kontakt hat keine E-Mail-Adresse. Einladen nicht möglich!	Dieser Kontakt hat bisher keinen Zugriff auf diese Datenquelle. Briefanrede: Sehr geehrter Herr Gärtner		Login
<input type="checkbox"/>	keine Verbindung Name REMS Anwaltskanzlei Richter E-Mail Dieser Kontakt hat keine E-Mail-Adresse. Einladen nicht möglich!	Dieser Kontakt hat bisher keinen Zugriff auf diese Datenquelle. Briefanrede: Sehr geehrter Herr Richter		Login
<input type="checkbox"/>	keine Verbindung Name REMS Meinhardt, Maria E-Mail Dieser Kontakt hat keine E-Mail-Adresse.	Dieser Kontakt hat bisher keinen Zugriff auf diese Datenquelle. Briefanrede: Sehr geehrte Frau Meinhardt		Login

10.1 Portal24-Nutzer einladen

Klicken Sie auf die Registerkarte „Nutzer“. Hier werden alle Mieter, Eigentümer und Verwalter angezeigt, die Sie zur Nutzung einladen können.



ACHTUNG!

Laden Sie die Nutzer erst ein, nachdem Sie Ihr Portal24 vollständig eingerichtet haben!

Falls Sie im Adressbuch von Immoware24 für die Adresskontakte noch keine E-Mail-Adressen erfasst haben, erscheint eine entsprechende Meldung für den Nutzer. Tragen Sie in Immoware24 den E-Mail-Kontakt ein. Andernfalls können Sie die Nutzer nicht ins Portal24 einladen (siehe ↗ Kapitel „2. Immoware24 für die Portal24-Nutzung vorbereiten“).

Wählen Sie den Mieter/Eigentümer aus der Liste.

Setzen Sie das Häkchen, indem Sie die Checkbox anklicken.

Klicken Sie auf die Schaltfläche Aktion auswählen ▲ → „einladen“.



Hinweis:

Wird Ihnen der gesuchte Nutzer nicht angezeigt, nutzen Sie die Suchfunktion „Suchen“ 🔍. Geben Sie den hinterlegten Namen ein. Drücken Sie die ENTER-Taste.

The screenshot shows the 'Nutzer' management interface. The table contains the following data:

Status	Name / Name REMS / E-Mail	Meta-Informationen	Vorschau
keine Verbindung	Name REMS: GreenGroup Hausverwaltung E-Mail: support@immoware24.de	Dieser Kontakt hat bisher keinen Zugriff auf diese Datenquelle. Briefanrede: Sehr geehrte Damen und Herren	Login
keine Verbindung	Name REMS: Fischer, Maria & Ernst Mail: [redacted]	Dieser Kontakt hat bisher keinen Zugriff auf diese Datenquelle. Briefanrede: Sehr geehrte Eheleute Fischer	Login
keine Verbindung	Name REMS: Gärtner, Andreas Mail: [redacted]	Dieser Kontakt hat bisher keinen Zugriff auf diese Datenquelle. Briefanrede: Sehr geehrter Herr Gärtner	Login

Ist die E-Mail-Adresse des Mieters/Eigentümers hinterlegt, erhält dieser den Aktivierungscode automatisch per E-Mail.

Sie haben im Kontextmenü auch die Möglichkeit, den Zugang für den Nutzer zu löschen, den Nutzer zu sperren oder den Aktivierungscode erneut zu erzeugen.

Der Mieter/Eigentümer erhält in Portal24 den Status „ausstehend“, bis dieser den Zugang aktiviert hat.

The screenshot shows the 'Nutzer' management interface with the 'Nutzertyp' set to 'Verwalter'. The table contains the following data:

Status	Name / Name REMS / E-Mail	Meta-Informationen	Vorschau	Werkzeuge
ausstehend	Name: Immoware24 GmbH Name REMS: GreenGroup Hausverwaltung E-Mail: support@immoware24.de	Aktivierungscode gültig bis 18.08.2022 23:59:59 (noch 30 Tage) Briefanrede: Sehr geehrte Damen und Herren	Login	Zugang löschen

Sie können auch alle als Verwalter im Immoware24-Adressbuch erfassten Kontakte zur Portal24-Nutzung einladen.

The screenshot shows the 'Nutzer' management interface with the 'Nutzertyp' set to 'Verwalter'. The table contains the following data:

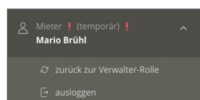
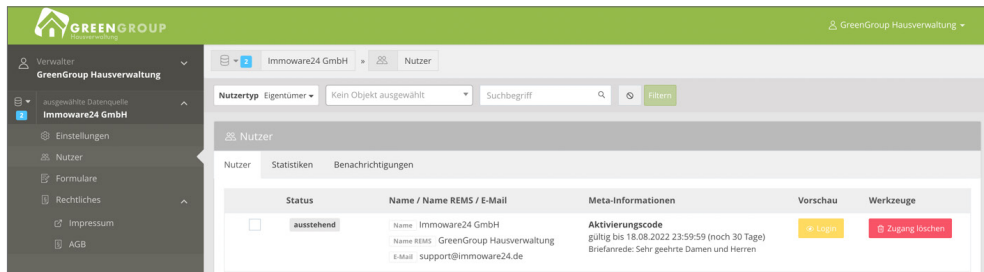
Status	Name / Name REMS / E-Mail	Meta-Informationen
keine Verbindung	Name REMS: Mitarbeiter1, Immoware24	Dieser Kontakt hat bisher keinen Zugriff auf diese Datenquelle. Briefanrede: Sehr geehrter Herr Mitarbeiter1, Immoware24
keine Verbindung	Name REMS: Mitarbeiter2, Immoware24	Dieser Kontakt hat bisher keinen Zugriff auf diese Datenquelle. Briefanrede: Sehr geehrter Herr Mitarbeiter2, Immoware24
keine Verbindung	Name REMS: Mitarbeiter3, Immoware24	Dieser Kontakt hat bisher keinen Zugriff auf diese Datenquelle. Briefanrede: Sehr geehrter Herr Mitarbeiter3, Immoware24

10.2 Vorschau - sehen, was Mieter und Eigentümer sehen

Damit Sie prüfen können, welche Informationen der Portal24-Nutzer sieht, können Sie in dessen Ansicht wechseln.

Klicken Sie in der linken Menüspalte auf den Menüpunkt „Nutzer“.

Klicken Sie in der Spalte „Vorschau“ des aufgelisteten Mieters oder Eigentümers auf die Schaltfläche „Login“.



Im „Vorschau“-Modus wird das linke Navigationsmenü folgendermaßen verändert:

Der Nutzer mit dem Zusatz „!(temporär)!“ erscheint oben links.

Wenn Sie auf den Nutzer klicken, öffnet sich ein Kontextmenü.

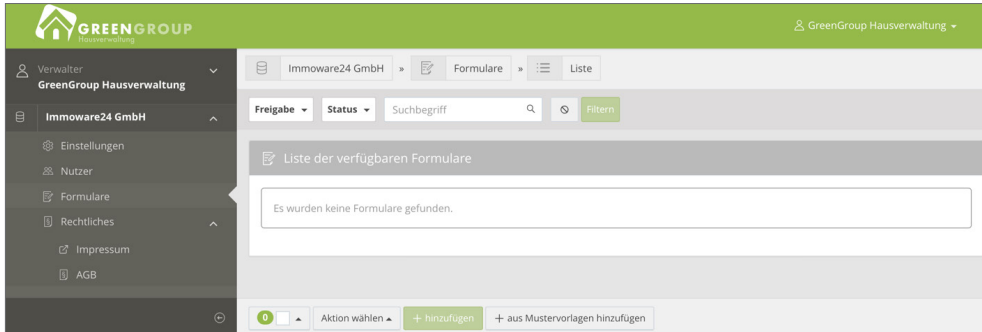
Dort können Sie den Vorschau-Modus verlassen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche „Zurück zur Verwalterrolle“.

11. Formulare

In diesem Bereich können Sie Formulare (z.B. Schadensmeldungen, Änderungsmitteilungen usw.) erstellen, bearbeiten und für die Portal24-Nutzer freischalten.

Klicken Sie in der Menüleiste links auf den Menüpunkt „Formulare“. Die „Liste der verfügbaren Formulare“ öffnet sich.



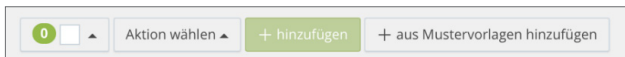
Hinweis:

Sind nicht alle Formulare aufgelistet, können bereits gesetzte Filter die Ursache sein. Klicken Sie in der Filterleiste auf die Schaltfläche . Alle gesetzten Filter werden gelöscht. Die Formulare werden ungefiltert angezeigt.

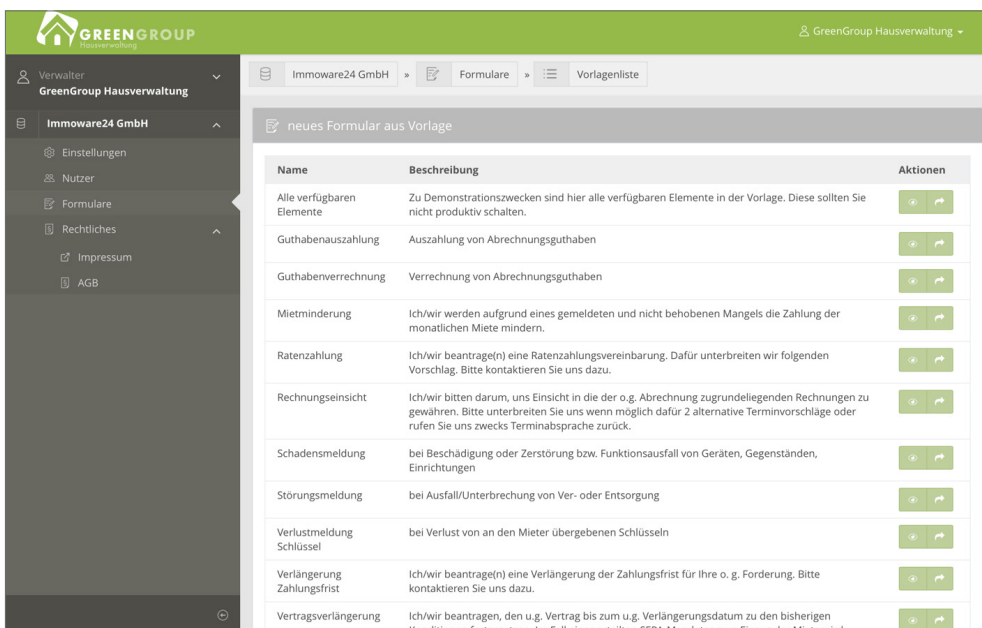
11.1 Formulare erstellen/übernehmen

Sie können Formulare aus Mustervorlagen hinzufügen.

Je nach Bedarf können Sie auch Formularvorlagen aus einzelnen Elementen erstellen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche "+ auf Mustervorlagen hinzufügen" [+ aus Mustervorlagen hinzufügen](#). Die Liste verfügbarer Mustervorlagen öffnet sich:



Sie können die Mustervorlage aus der Vorschau übernehmen. Klicken Sie auf . Falls Sie die Mustervorlage zuvor direkt aus der Liste übernehmen wollen, klicken Sie auf .

Die Bearbeitungsansicht öffnet sich (siehe ↗ Kapitel „11.2 Formulare bearbeiten“).

11.2 Formulare bearbeiten

Name	dies ist der Anzeigename des Formulars
Kategorie	<p>Sie können Formulare in Kategorien einsortieren. Die vorgeschlagenen Kategorien können individuell erweitert werden.</p> <p><i>individuelle Kategorie hinzufügen:</i> Nachdem Sie ein Formular einmal gespeichert haben, wird es erneut zur Bearbeitung aufgerufen. Tragen Sie in der „Input-Zeile“ bei Kategorie die neue Kategorie-Bezeichnung ein. Bestätigen Sie den Eintrag durch Drücken der <Enter>-Taste. Speichern Sie das Formular erneut. Die neue Kategorie ist nun verfügbar.</p>
Status	<p><i>gesperrt</i> - das Formular ist für Mieter/Eigentümer nicht aktiv/nicht sichtbar</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p> Achtung! Lassen Sie den Status „gesperrt“ bei einem Formular solange gesetzt, bis Sie alle Anpassungsarbeiten an diesem Formular abgeschlossen haben.</p> </div> <p><i>aktiv</i> - das Formular kann von den Mietern/Eigentümern genutzt werden</p>
Zustellung	<p>E-Mail Empfänger: die E-Mail-Adresse(n) der/des Empfänger(s) eintragen, damit die gesendeten Formulare gleich bei den richtigen Zuständigkeiten landen</p> <p>Ticket: hinterlegen Sie eine Ticketvorlage, wird bei der Erstellung eines Formulars automatisch ein Ticket in der Verwaltungssoftware erzeugt</p>
Beschreibung	Diese Beschreibung erscheint oberhalb des Formulars. Sie kann Hinweise für den Nutzer enthalten.
Freigaben	Kennzeichnen Sie, für welche Benutzergruppen das aktive Formular im Portal24 freigeschaltet wird, indem Sie das Häkchen entsprechend setzen.
Dateianhang erlaubt	Kennzeichnen Sie, ob der Nutzer Dateianhänge mit dem Formular versenden darf, indem Sie das Häkchen entsprechend setzen.
XML anhängen	<p>Setzen Sie hier das Häkchen, wenn Sie Meta-Informationen als XML-Anhang an den/die Empfänger senden möchten.</p> <p>Diese maschinenlesbaren Informationen können automatisiert weiterverarbeitet werden</p>

Die Zusammenstellung der eigentlichen Formular-Elemente folgt.

Die einzelnen Element-Zeilen können Sie hinzufügen, indem Sie auf das Symbol klicken und löschen, indem Sie auf das Symbol klicken.

Je Element-Zeile sind folgende Optionen verfügbar:

Beschriftung	Label des Formular-Feldes
benötigt	Dieses Feld wird als Pflichtfeld behandelt, wenn Sie das Häkchen setzen. Der Nutzer muss eine Eingabe vornehmen, damit das Formular versandt werden kann.
Typ	Legen Sie die Art des Formular-Feldes fest (z.B. Inputfeld, Textfeld, Datumsfeld, Auswahl bestimmte Wohneinheit usw.)
Beschreibung	Geben Sie hier eine Beschreibung ein. Diese kann Hinweise für die Nutzer zum Ausfüllen des Formular-Feldes enthalten

Speichern Sie das Formular.
Dieses erscheint in der „Liste der verfügbaren Formulare“.

Status	Kategorie	Name	Aktionen
<input checked="" type="checkbox"/> aktiv	Guthabenauszahlung	Guthabenauszahlung Auszahlung von Abrechnungsguthaben	
<input type="checkbox"/> aktiv	Schadensmeldung	Schadensmeldung bei Beschädigung oder Zerstörung bzw. Funktionsausfall von Geräten, ...	

setze Status auf:
aktiv
gesperrt
Formulare löschen

Aktion wählen + hinzufügen + aus Mustervorlagen hinzufügen

Sie können für ein oder mehrere Formulare gleichzeitig den Status ändern oder das komplette Formular löschen. Markieren Sie dazu vorn die Checkbox und klicken Sie auf [Aktion wählen](#).

Reicht der Platz im Browser-Fenster nicht aus um alle Spalten der Tabelle anzuzeigen, werden diese ausgeblendet.

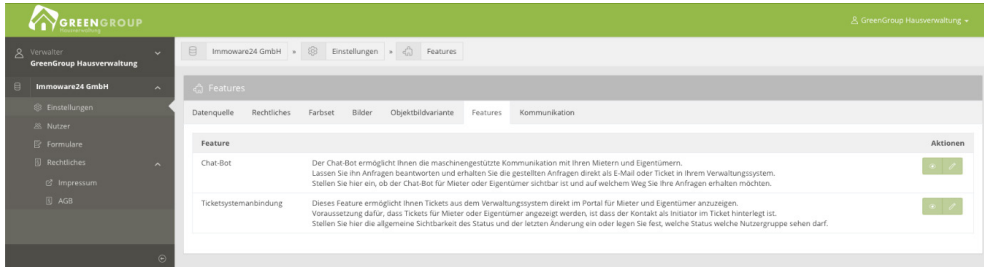
Am Zeilenanfang erscheint das Symbol .



Wenn Sie darauf klicken, werden die ausgeblendeten Inhalte sichtbar.

12. Ticketsystem

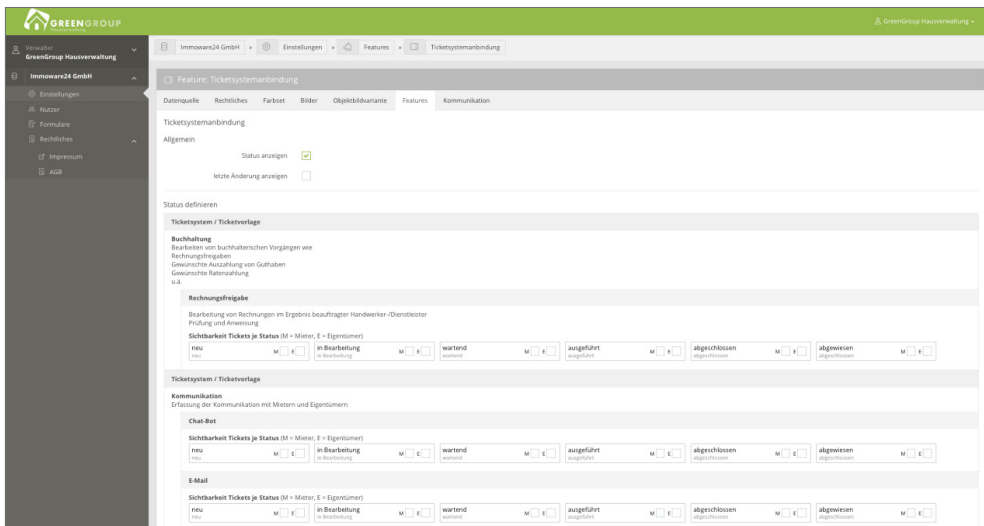
In Portal24 ist eine Anbindung an das Immoware24-Ticketsystem enthalten. Sie erhalten mit Tickets eine übersichtliche Form der Verwaltung von Nutzeranfragen.

Sie können die Ticketsystem-Anbindung selbst einstellen und bearbeiten. Rufen Sie hierfür die „Einstellungen“ → „Features“ auf.



Klicken Sie auf die Schaltfläche , um die Einstellungen für das Ticketsystem anzuzeigen. Um diese bearbeiten zu können, klicken Sie auf die Schaltfläche .

Das Fenster „Feature: Ticketsystemanbindung“ öffnet sich.



Status anzeigen

Legen Sie fest, ob der Status vom Ticket grundsätzlich angezeigt werden soll. Setzen Sie entsprechend ein Häkchen durch Anklicken der Checkbox. Diese Option ist Voraussetzung für die Einstellungen im Bereich „Status definieren“.

letzte Änderung anzeigen

Legen Sie fest, ob letzte Änderungen am Ticket angezeigt werden sollen. Setzen Sie entsprechend ein Häkchen durch Anklicken der Checkbox.



Hinweis:

Stellen Sie die Sichtbarkeiten je Ticketvorlage ein, damit das Ticket grundsätzlich für den Portal24-Nutzer sichtbar ist. Schließen Sie einen Status in der Sichtbarkeit für die Mieter oder Eigentümer aus, wird das Ticket zeitweise in dem betroffenen Status nicht mehr angezeigt.

Rechnungsfreigabe

Bearbeitung von Rechnungen im Ergebnis beauftragter Handwerker-/Dienstleister
Prüfung und Anweisung

Sichtbarkeit Tickets je Status (M = Mieter, E = Eigentümer)

neu neu	M <input checked="" type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/>	in Bearbeitung in Bearbeitung	M <input checked="" type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/>	wartend wartend	M <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>	ausgeführt ausgeführt	M <input checked="" type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/>
abgeschlossen abgeschlossen	M <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>	abgewiesen abgeschlossen	M <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>				

12.1 aus einem Formular ein Ticket erstellen

Erstellen die Mieter/Eigentümer ein Formular im Portal24, wird automatisch ein Ticket in Immoware24 erzeugt.

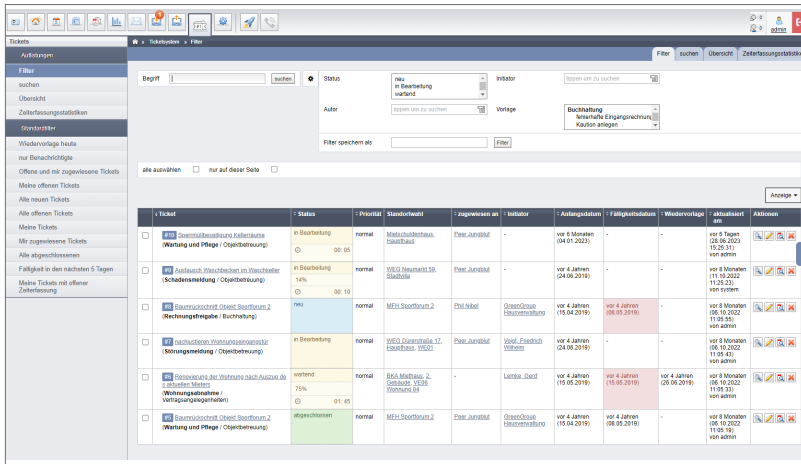
Voraussetzung hierfür ist, dass Sie in den Einstellungen der Formulare eine Ticketvorlage hinterlegen (siehe ↗ „11. Formulare“).

Ticket	Status	Priorität	Standardwahl	Zugeordnet an	Initiator	Anfangsdatum	Fälligkeitsdatum	Wiedervorlage	aktualisiert	Aktionen
11 Dreht. Schindenschilder (Schadensmeldung / Objektbetreuung)	neu	normal	WEG Neumarkt 55, ETRX 01	-	Becker, Sebastian	-	-	-	vor 21 Stunden (19.08.2022 11:08:21) von admin	
12 Sperrmüllabfuhr Kolonnenweg (Wartung und Pflege / Objektbetreuung)	In Bearbeitung	normal	Mischdeponiehaus, Bauhofhaus	Peer Junghut	-	vor 5 Monaten (04.01.2023)	-	-	vor 23 Stunden (19.08.2022 11:08:18) von system	
13 Austausch Waschbecken im Waschküfer (Schadensmeldung / Objektbetreuung)	In Bearbeitung	normal	WEG Neumarkt 55, Stadthaus	Peer Junghut	-	vor 3 Jahren (24.06.2019)	-	-	vor 8 Monaten (11.10.2022 11:25:23) von system	
14 Baumstumpf Oberl. Sportforum 2 (Rechnungsfreigabe / Buchhaltung)	neu	normal	MFH Sportforum 2	Phil Sieber	GreenGroup Baurechtsverein	vor 4 Jahren (15.04.2019)	vor 4 Jahren (08.05.2019)	-	vor 8 Monaten (05.10.2022 11:00:51) von admin	
15 nacharbeiten Verkehrsbespannplatz (Schadensmeldung / Objektbetreuung)	In Bearbeitung	normal	WEG Cöthenstraße 17, Stadthaus, WEGC	Peer Junghut	Vogel, Fredrick Wilhelm	vor 3 Jahren (04.06.2019)	-	-	vor 8 Monaten (08.10.2022 11:05:43) von admin	

Wenn Sie in den Stauseinstellungen der Ticketvorlage den entsprechenden Status „sichtbar“ eingestellt haben, kann der Mieter/Eigentümer das eingereichte Formular im Menüpunkt „Tickets“ einsehen und ggf. auch noch weitere Kommentare hinzufügen.

Ticket	Überschrift	Ticketsystem	Status	erstellt am	Kommentare	Dateianhänge
TSP#11	Portal: Schadensmeldung	Schadensmeldung	neu	26.07.2022 10:40:02	0	0

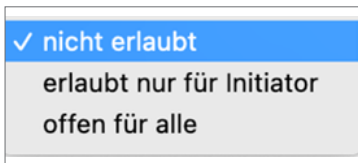
In Immoware24 steht Ihnen das Ticket nun im Ticketsystem mit dem Status „neu“ zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung.



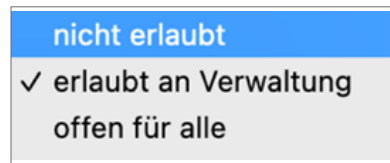
Weitere Erläuterungen zur Nutzung des Ticketsystems erhalten Sie im [Immoware24-Handbuch](#).

12.1.2 Externe Dateianhänge/Externe Kommentare

Sie können im jeweiligen Ticket festlegen, ob und von wem externe Dateianhänge und/oder externe Kommentare für dieses Ticket angefügt werden dürfen. Folgende Möglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:



externe Dateianhänge



externe Kommentare

Weiterführende Informationen hierzu können Sie dem Handbuch von Immoware24 entnehmen.

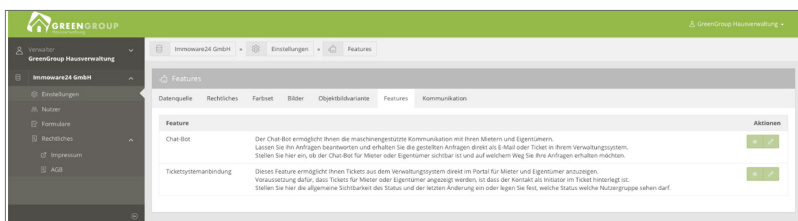
12.2 Tickets für das Portal24 freigeben

Wenn Sie in Immoware24 unabhängig von einem Formular ein Ticket erstellen, können Sie dieses für den Initiator (Mieter/Eigentümer) für das Portal freigeben.

Definieren Sie die Freigabe am entsprechenden Ticket:



Legen Sie in den „Einstellungen“ → „Features“ bei der Ticketsystemanbindung an der betroffenen Ticketvorlage die Einsicht für den Mieter/Eigentümer fest (siehe ↗ „11. Formulare“).



13. Hybride Eigentümerversammlung/Digitaler Umlaufbeschluss

Mit der hybriden Eigentümerversammlung erhalten die Eigentümer im Portal24 übersichtlich alle relevanten Veranstaltungsinformationen, können Vorabstimmungen hinterlegen, Vollmachten erteilen, erhalten und einsehen.

In unserem Handbuch für die hybride Eigentümerversammlung erfahren Sie im Detail, wie das Modul „Hybride Eigentümerversammlung“ funktioniert und welche Funktionen Ihnen zur Verfügung stehen.

Portal24 als App unterstützt ebenfalls die hybride Eigentümerversammlung und ermöglicht somit den Eigentümern eine Abstimmung zur Eigentümerversammlung/Umlaufbeschluss, Erteilung und Einsicht von Vollmachten sowie Hinterlegen von Vorabstimmungen per App über das Smartphone oder Tablet. Die Handbücher stehen auf unserer Homepage unter <https://www.immoware24.de/support/> als Downloads für Sie zur Verfügung.

Der Menüpunkt „Eigentümerversammlung“ (welcher auch den Digitalen Umlaufbeschluss enthält) erscheint in Portal24 nur, wenn Sie das entsprechende Modul gebucht haben.

Bei Interesse sprechen Sie uns an: vertrieb@immoware24.de

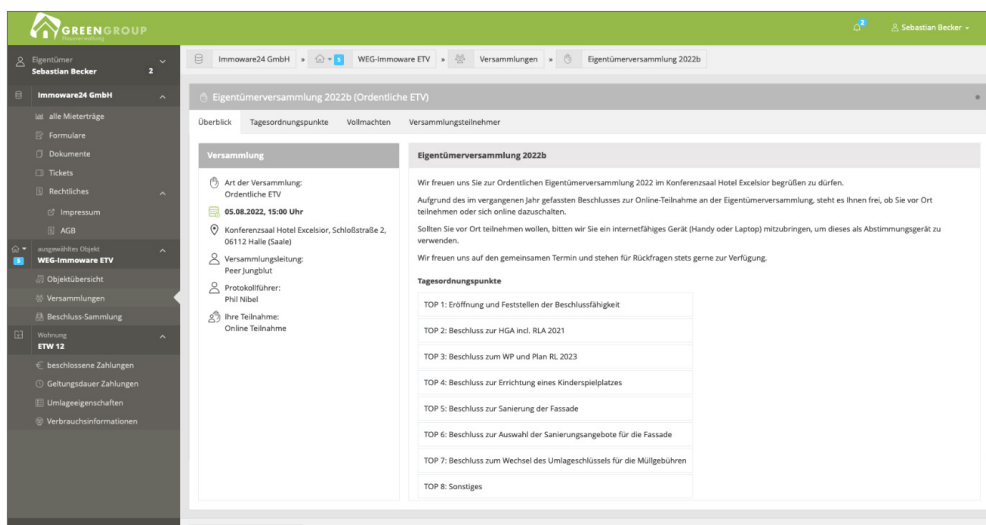


Abb.: Ansicht Website Portal24

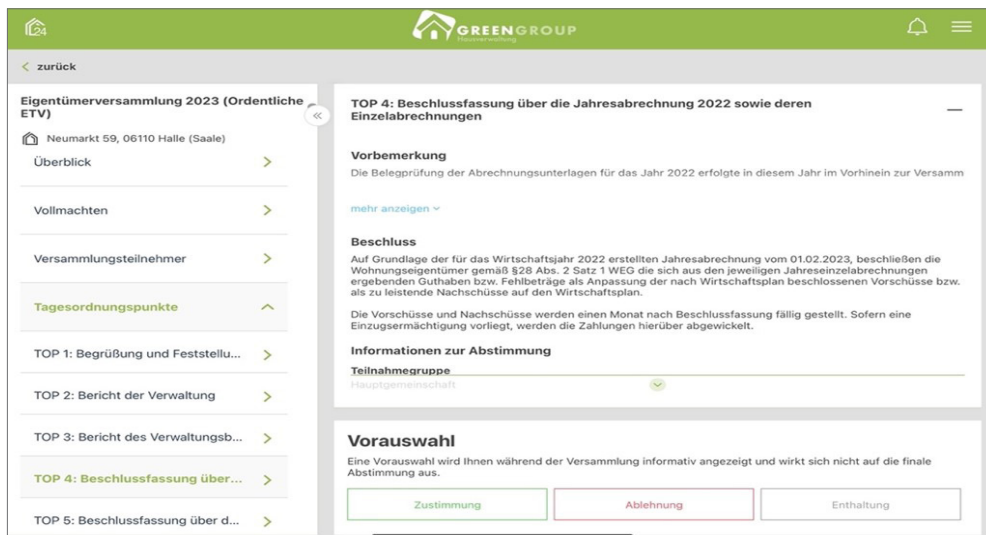


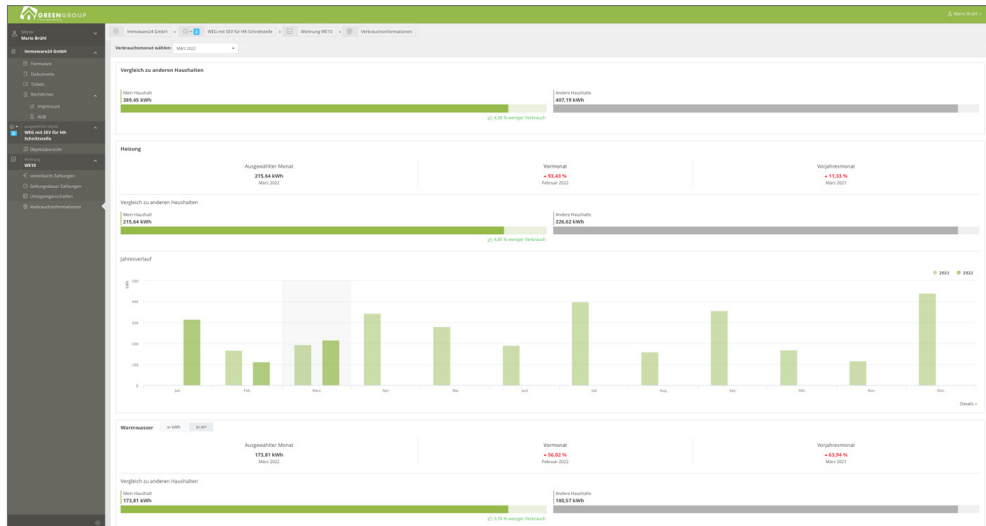
Abb.: Ansicht Portal24 App – Tagesordnungspunkte

14. Verbrauchsinformationen

Gemäß der neuen EED-Richtlinie (Energie-Effizienz-Richtlinie) müssen Vermieter Ihren Bewohnern ab 2022 die monatlichen Verbrauchsinformationen zur Verfügung stellen.

Eine Übermittlung der monatlichen Verbrauchsinformationen ist unter anderem über die Portal24-Website möglich.

Im Menüpunkt Verbrauchsinformationen erhält der Portalnutzer alle erforderlichen Daten mit Vergleichswerten im Überblick.



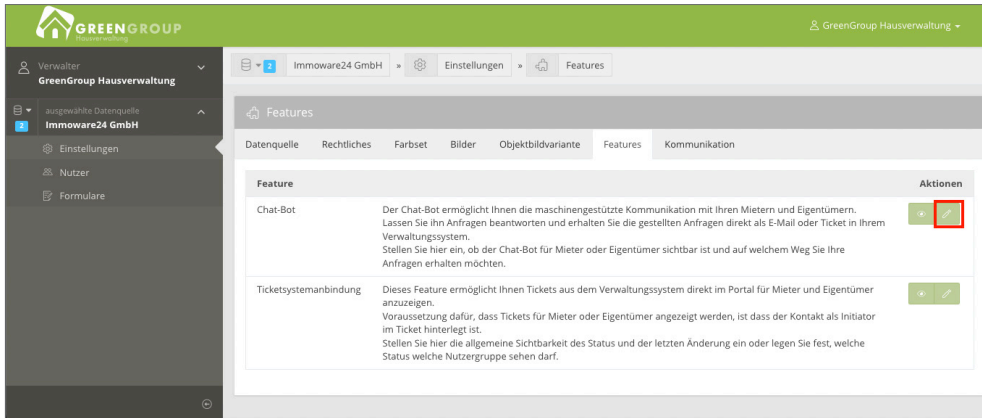
In der Verwaltungssoftware werden die Verbrauchsdaten in dem Modul „Liegenschaft“ in der Registerkarte „Verbrauchsdaten (UVI)“ angezeigt. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass die Übermittlung der Verbrauchsdaten aktiviert und gebucht wurde.

Periode	Bewohnerwechsel	Leistungsart	Verbrauch	Benchmark	Ist geschätzt	aktualisiert am	für Import gesperrt	Aktion
Hauptgebäude								
WE01 - 10001 - EGR								
DTA-Ordnungsbegriffe: Verwalter: 00045.10001; Externer Abrechner: 0001								
3 / 2022	nein	Heizung	305,49 kWh	329,72 kWh	nein	16.06.2022	nein	[Icon]
3 / 2022	nein	Warmwasser	- m³	-	-	16.06.2022	nein	[Icon]
WE02 - 10002 - EGR								
DTA-Ordnungsbegriffe: Verwalter: 00045.10002; Externer Abrechner: 0002								
3 / 2022	nein	Heizung	150,94 kWh	152,19 kWh	nein	16.06.2022	nein	[Icon]
3 / 2022	nein	Warmwasser	136,24 kWh	141,77 kWh	nein	16.06.2022	nein	[Icon]
3 / 2022	nein	Warmwasser	8,5935 m³	-	nein	16.06.2022	nein	[Icon]
WE03 - 10003 - 1.0GR								
DTA-Ordnungsbegriffe: Verwalter: 00045.10003; Externer Abrechner: 0003								
3 / 2022	nein	Heizung	139,03 kWh	138,45 kWh	nein	16.06.2022	nein	[Icon]
3 / 2022	nein	Warmwasser	176,16 kWh	176,41 kWh	nein	16.06.2022	nein	[Icon]

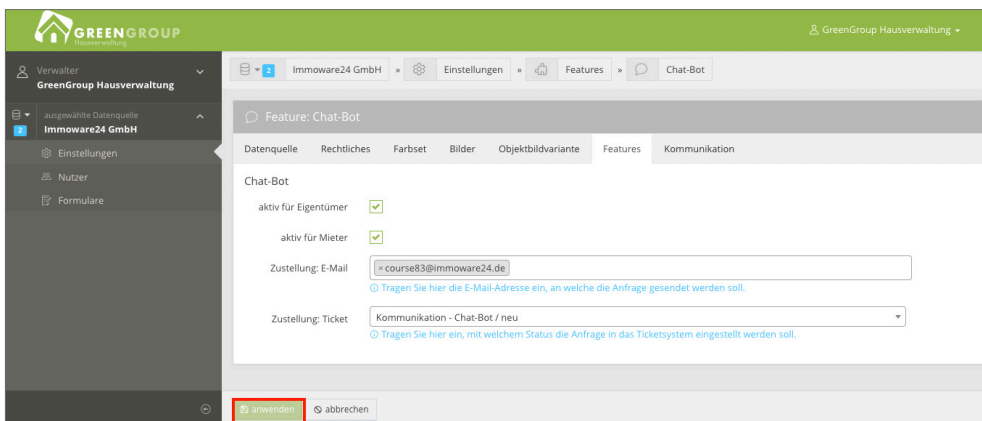
15.Chat-Bot

Der Chat-Bot ermöglicht Ihnen die maschinengestützte Kommunikation mit Ihren Mietern und Eigentümern. Mit dieser Funktion können Sie Anfragen beantworten lassen. Die gestellten Anfragen erhalten Sie als E-Mail oder Ticket in Ihrem Verwaltungssystem.

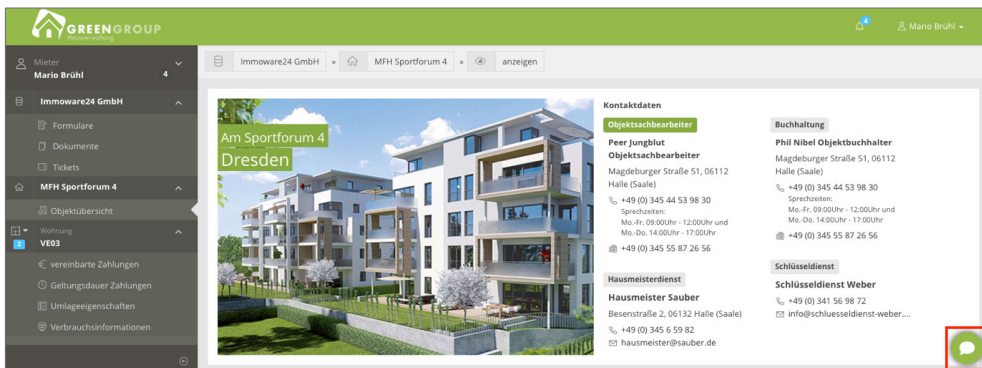
Die Aktivierung des für die Mieter und Eigentümer zur Verfügung stehenden Chatbots erfolgt im Portal24 über die Einstellungen auf der Registerkarte „Features“.



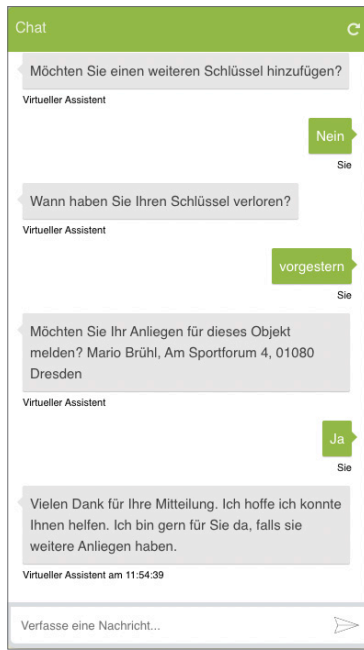
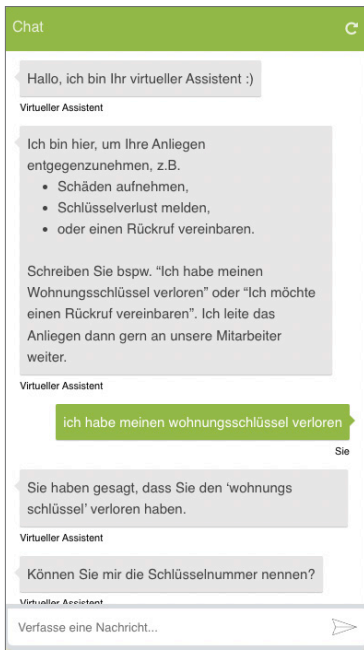
Stellen Sie hier ein, ob der Chat-Bot für Mieter oder Eigentümer sichtbar ist. Legen Sie fest, auf welchem Weg Sie Ihre Anfragen erhalten möchten.



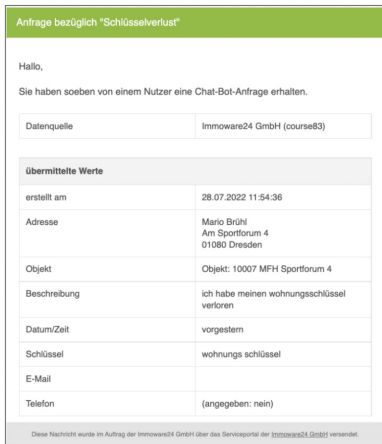
Nach der Aktivierung erscheint der Chatbot den Mietern/Eigentümern im Portal24 rechts unten.



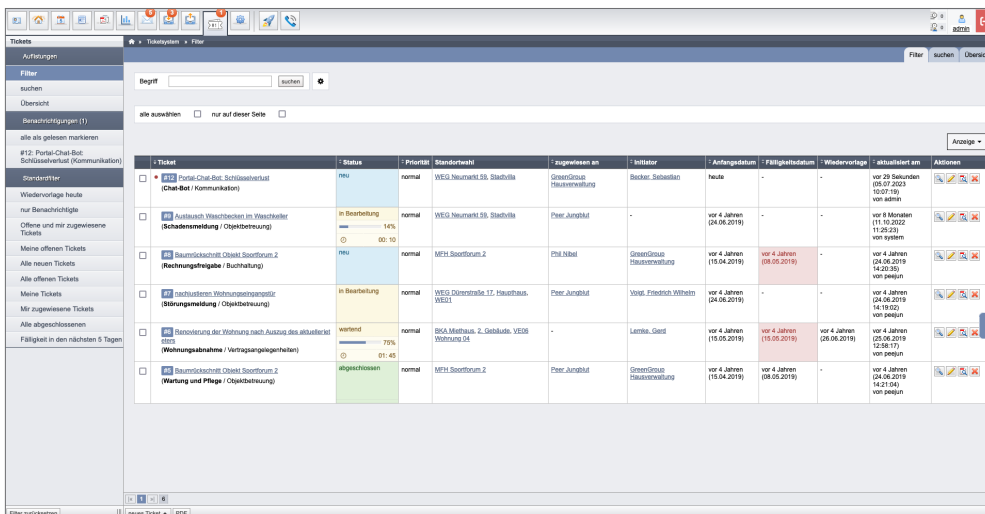
Die Mieter/Eigentümer können nun mit Klick auf das Sprechblasen-Symbol das Chat-Fenster öffnen. Der Benutzer kann dem Chatbot nun im Chatfenster mitteilen, um welches Anliegen es sich handelt.



Der Chatbot meldet die Anfrage dem Verwalter an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse.



Zudem wird in Immoware24 ein Ticket erzeugt, aus dem die weitere Bearbeitung erfolgen kann.



16. Portal24-App

Das Portal24 ist nicht nur über die Internet-Website, sondern für Mieter und Eigentümer auch in der App mit dem Smartphone oder einem Tablet nutzbar.

Laden Sie sich hierzu die Portal24-App (verfügbar im Google Play-Store für Android-Geräte sowie im Apple App-Store für iOS-Geräte) herunter.

Die Portal24-App ist für die Nutzung auf einem Tablet geeignet.

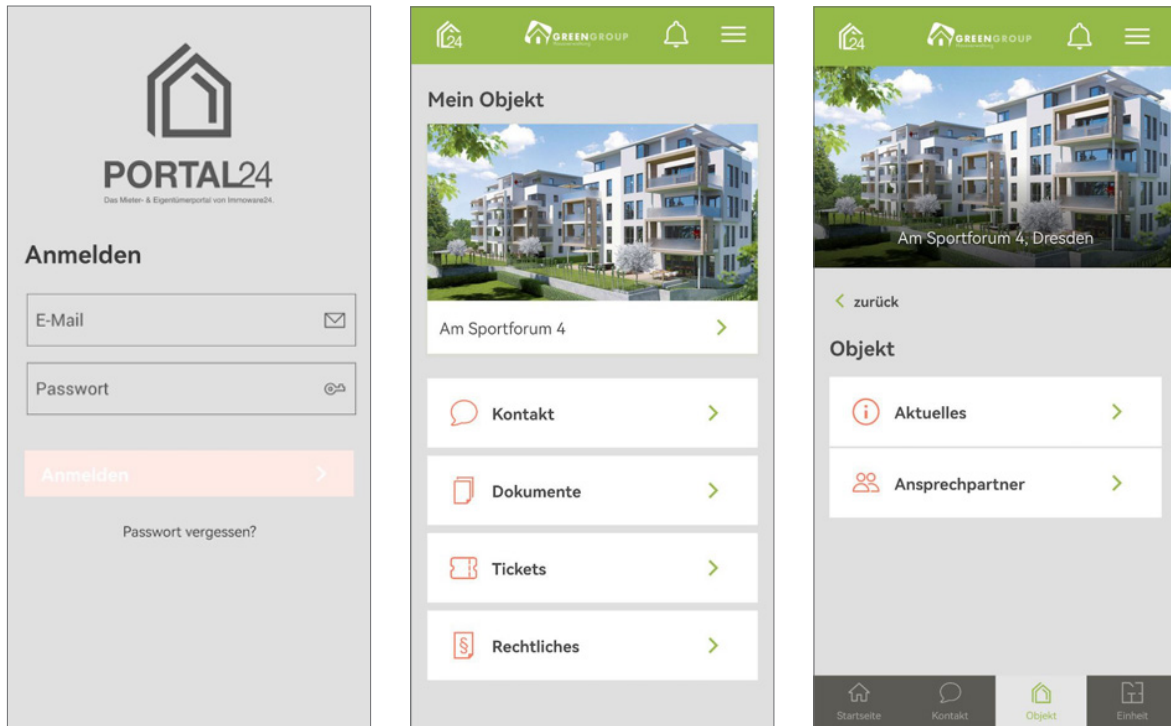
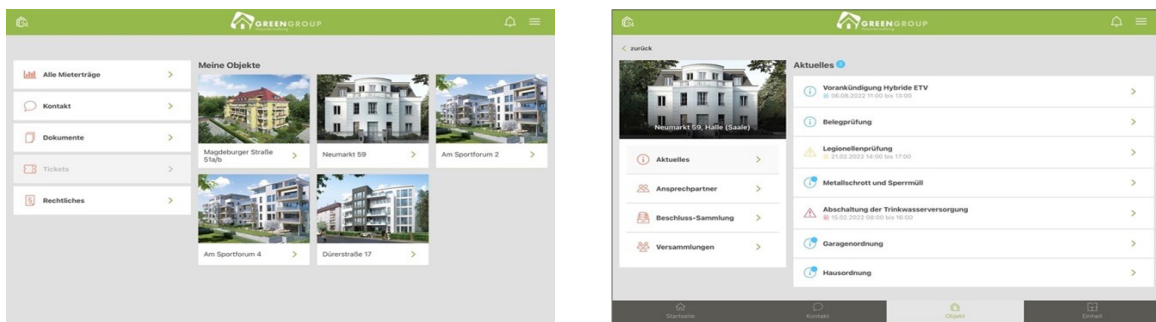




Abb.: Ansicht Portal24-App auf Smartphones





Immoware24 GmbH
Magdeburger Straße 51
06112 Halle

 +49 345 / 44 53 98 - 30

 +49 345 / 55 87 26 - 56

 info@immoware24.de

 www.immoware24.de