

IT Forum 2025

cimdata software GmbH



AppCentral / Hotline

Das neue Kundenportal im Support

Eva Oswald

Senior PS Consultant
cimdata software GmbH

Agenda

- › **AppCentral – Zweck und Rolle**
- › **Überblick über AppCentral**
- › **Funktionen**

Was ist AppCentral?

- Kunden können in AppCentral ihre Unternehmens-Abläufe selbst verwalten und schnelle Auswertungen durchführen
- AppCentral ist ein Portal für Benutzerverwaltung, Supportfälle, zukünftig auch mit Rechnungsübersicht
- Die Anwendungen sind KI-gestützt und branchenspezifisch
- Es gibt einen primären Ansprechpartner des Kunden, der die eigenen Kundenzugänge verwaltet und dafür verantwortlich ist, wer Zugang zu AppCentral erhält

Überblick über AppCentral bei cimdata

Kundengesteuerte
**Benutzer-
Verwaltung**

Portal
zur Aufnahme von
Supportfällen



**Schnellere
Problemlösung**
durch den Support
via Bildschirm-
Aufzeichnung

**Integrierter
KI-Assistent**
zur sofortigen
Antwort auf häufige
Fragen

Einheitliches
Dashboard für den
Zugriff auf
Rechnungen,
Supportfälle etc.



**Steigerung der
Effizienz** der
Geschäftsabläufe

AppCentral und Apteian Connect

Hotline-Fälle im AppCentral Support-Portal

- AppCentral ersetzt das vorherige Tool Apteian Connect, mit dem Kunden ihre Hotline-Fälle erfassen können
- Apteian Connect bleibt vorerst aktiv, wird aber voraussichtlich bald abgeschaltet

Start in AppCentral

Unterstützung beim Zugang zu AppCentral

Von unserer Hotline wird an den Hauptansprechpartner eine **Willkommens-E-Mail mit Anmeldedaten** versendet.

Hierbei ist das anfängliche Passwort **nur 24 Stunden** gültig.

Sollte man das Passwort **vergessen haben**, kann man das Passwort zurücksetzen.

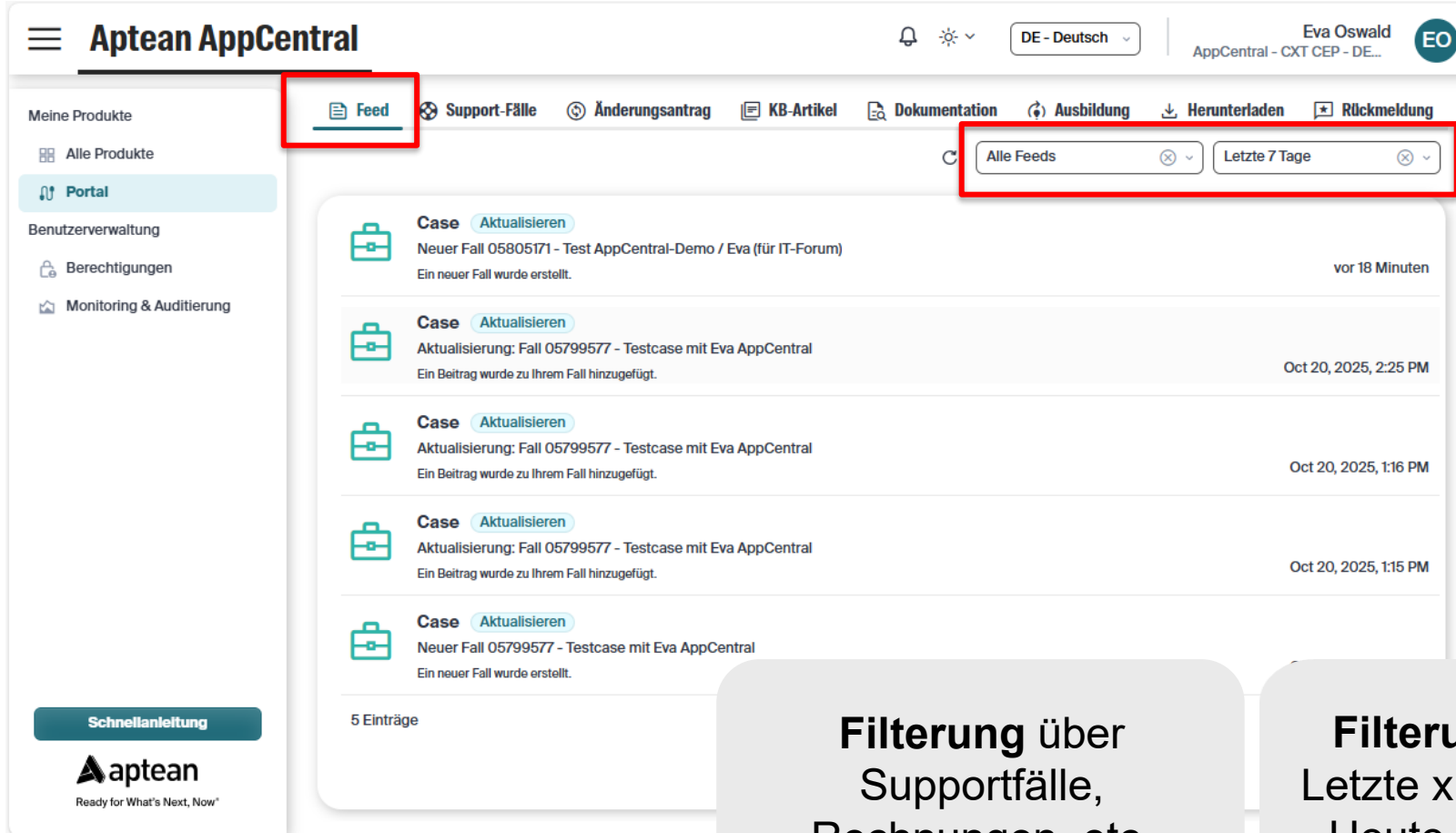
Einstieg in AppCentral über
<https://Appcentral.Aptean.com>

AppCentral bei cimdata

Überblick und Funktionen

AppCentral – Portal/Connect

– Feed



The screenshot shows the Aptean AppCentral interface. The navigation bar at the top includes 'Meine Produkte', 'Feed', 'Support-Fälle', 'Änderungsantrag', 'KB-Artikel', 'Dokumentation', 'Ausbildung', 'Herunterladen', and 'Rückmeldung'. The 'Feed' tab is highlighted. Below the navigation bar, there are two dropdown filters: 'Alle Feeds' and 'Letzte 7 Tage'. The main content area displays a list of case updates, each with a brief description and a timestamp. The cases include 'Neuer Fall 05805171 - Test AppCentral-Demo / Eva (für IT-Forum)' and 'Aktualisierung: Fall 05799577 - Testcase mit Eva AppCentral'. The interface also shows a sidebar with 'Meine Produkte' and 'Portal' options, and a footer with the Aptean logo and tagline 'Ready for What's Next, Now™'.

**Meine Produkte –
Portal**
(engl. Connect)

Reiter Feed
Aktuelle Aktionen und
deren Verlauf

**Filterung über
Supportfälle,
Rechnungen, etc.**

**Filterung über Zeit,
Letzte x Stunden/Tage,
Heute, Gestern, etc.**

AppCentral – Portal/Connect

– Support-Fälle I

Aptean AppCentral

DE - Deutsch | Eva Oswald | AppCentral - CXT CEP - DE...

Feed | **Support-Fälle** | Änderungsantrag | KB-Artikel | Dokumentation | Ausbildung | Herunterladen | Rückmeldung

Anwendung: Anwendung aus... | Typ: Typ auswählen | Status: All Open | Schweregrad: Wählen Sie Sch... | Suche...

Export | Neuen Fall erstellen

Typ	Fall-ID	Anwendung	Schwereg...	Betreff	Status	Kontaktname	Erstellungsdatum	Letztes Änderung...	Einzel...
Frage	05808255	ActivPlant Asset	👉	test case from ...	In Progress	Salyed Sameer Ali	Oct 24, 2025 07:30 PM	Oct 29, 2025 10:20 ...	> 🗑️
Frage	05805171	cimERP Basis User	👉	Test AppCentr...	In Progress	Eva Oswald	Oct 23, 2025 10:30 AM	Oct 23, 2025 12:06 ...	> 🗑️
Allgemeine Anfr...	05796875	Global Service - Base Pr...	👉	testing worksp...	In Progress	Zeshan Raja	Oct 16, 2025 07:53 PM	Oct 16, 2025 08:03 ...	> 🗑️
Produktproblem	05306132	ImPuls fashion XL	👉	Wie kann ich A...	Waiting on Customer	Ahmet Sari	Jul 17, 2025 03:15 PM	Aug 19, 2025 06:33 ...	> 🗑️

4 Einträge

Reiter
Support-Fälle
Aktuelle und
abgeschlossene
Fälle

- Filtermöglichkeit

- Neuen Fall erstellen
- Export der Fälle

AppCentral – Portal/Connect – Support-Fälle II

Filtermöglichkeiten

Anwendung

Typ

Status

Schweregrad

Anwendung Filter:

- Alle auswählen
- cimERP Basis User**
- Cimnet Advanced Shipping Enterprise
- cimERP User - SaaS
- Cimnet Advanced Shipping Enterprise - Additional Carrier
- ImPuls fashion XL
- Capacity Planning - SaaS
- Encompix Base Premium - SaaS
- Encompix Cloud VPN

Typ Filter:

- Alle auswählen
- Allgemeine Anfrage
- AppCentral Portal
- Cloud-Fehler
- Dienstleistungen
- KI-Assistent
- Produktproblem**
- Umgebung

Status Filter:

- Alle auswählen
- All Open**
- Unassigned
- In Progress
- With Services
- Change Request
- On Hold
- Waiting on Customer
- Closed Pending
- Closed
- Escalated

Schweregrad Filter:

- Alle auswählen
- Kritisch
- Dringend
- Standard
- Niedrig

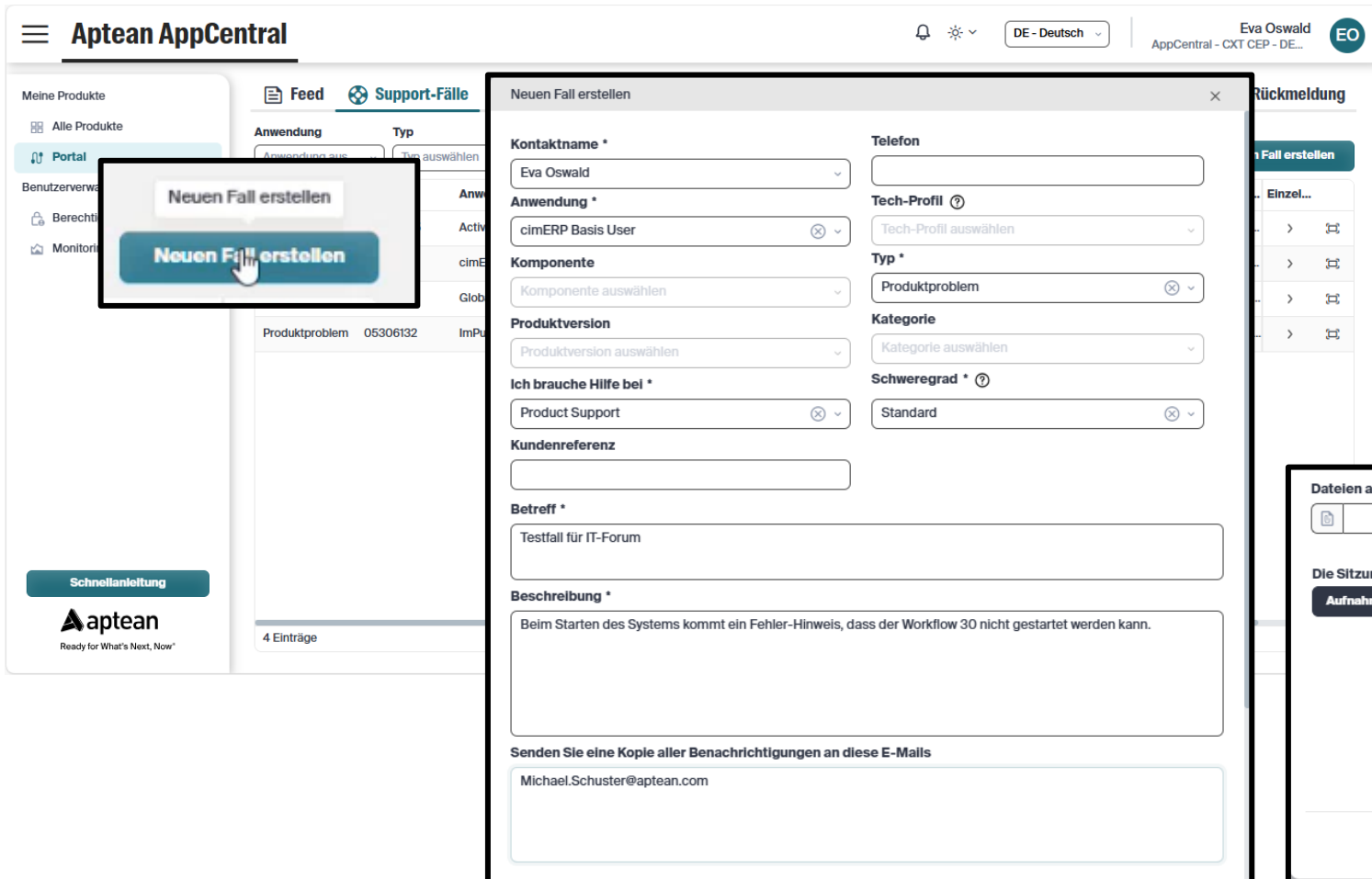
Reiter Support-Fälle Filter

- Anwendung
- Typ
- Status
- Schweregrad

Suchfunktion

AppCentral – Portal/Connect

Neuer Supportfall - Übersicht



Aptean AppCentral | DE - Deutsch | Eva Oswald | AppCentral - CXT CEP - DE...

Neuen Fall erstellen

Kontaktname *
Eva Oswald

Anwendung *
cimERP Basis User

Komponente
Komponente auswählen

Produktversion
Produktversion auswählen

Ich brauche Hilfe bei *
Product Support

Kundenreferenz

Betreff *
Testfall für IT-Forum

Beschreibung *
Beim Starten des Systems kommt ein Fehler-Hinweis, dass der Workflow 30 nicht gestartet werden kann.

Senden Sie eine Kopie aller Benachrichtigungen an diese E-Mails
Michael.Schuster@aptean.com

Telefon

Tech-Profil
Tech-Profil auswählen

Typ *
Produktproblem

Kategorie
Kategorie auswählen

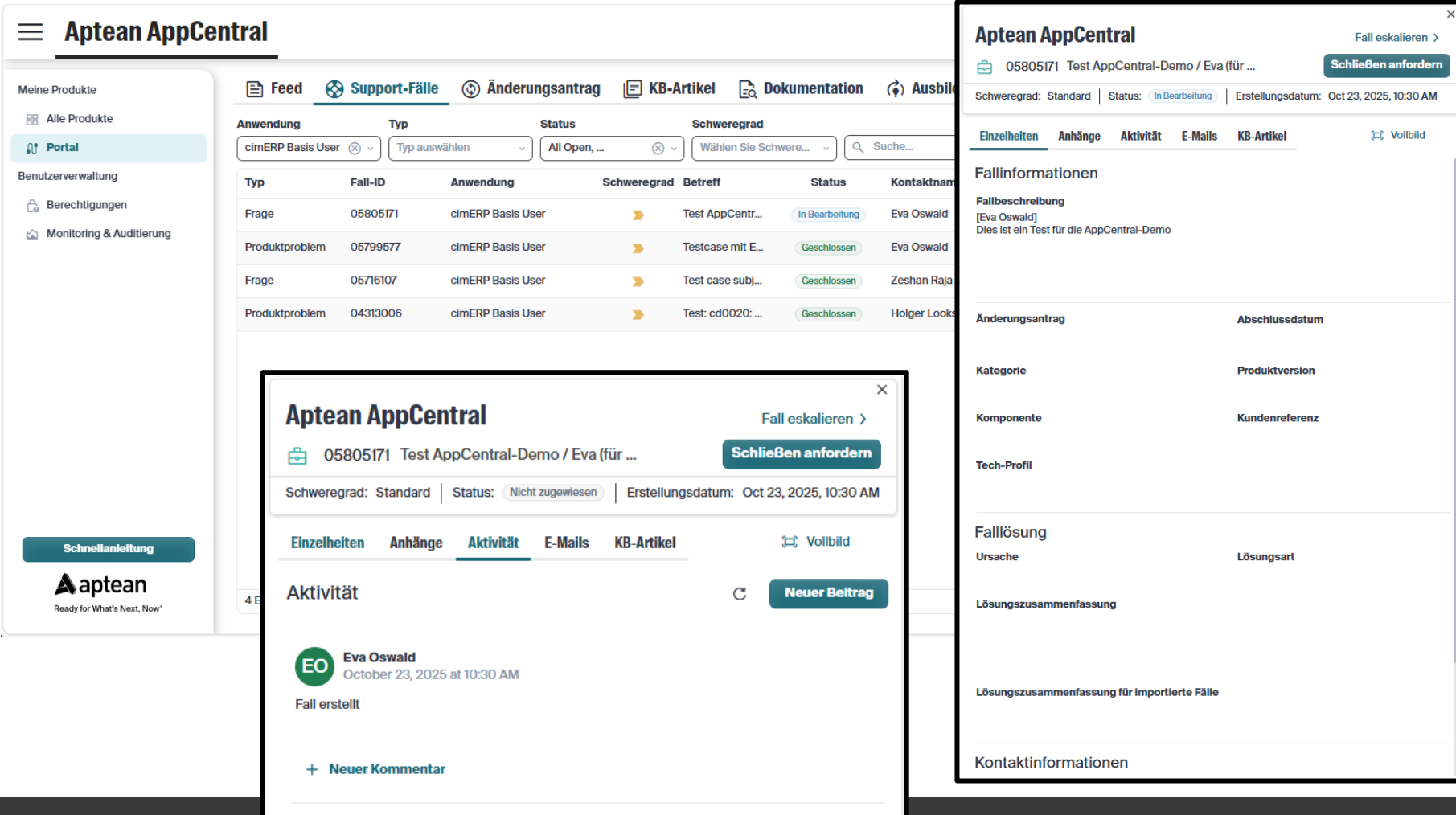
Schweregrad *
Standard

Daten anhängen

Die Sitzung aufzeichnen
Aufnahme starten

1. Neuen Fall erstellen
2. Kontaktname
3. Anwendung
4. Typ/Thema
5. „Ich brauche Hilfe bei“
6. Schweregrad
7. Betreff (kurz)
8. Beschreibung
9. Benachrichtigung an
10. Dateien anhängen
11. Sitzung aufzeichnen
12. Mit/ohne Mikrofon
13. Freigabe beenden
14. Aufnahme stoppen / pausieren
15. Sitzung aufzeichnen / löschen
16. Speichern

AppCentral – Portal/Connect – Support-Fälle III - Übersicht



The screenshot shows the Aptean AppCentral interface. On the left is a navigation sidebar with options like 'Meine Produkte', 'Portal', and 'Benutzerverwaltung'. The main area displays a table of support cases with columns for 'Typ', 'Fall-ID', 'Anwendung', 'Schweregrad', 'Betreff', 'Status', and 'Kontaktname'. A modal window is open, showing details for case 05805171, including its status ('In Bearbeitung'), creation date, and a list of activities. The activity list shows a comment from Eva Oswald on October 23, 2025, at 10:30 AM, stating 'Fall erstellt'.

Typ	Fall-ID	Anwendung	Schweregrad	Betreff	Status	Kontaktname
Frage	05805171	cimERP Basis User	Standard	Test AppCentr...	In Bearbeitung	Eva Oswald
Produktproblem	05799577	cimERP Basis User	Standard	Testcase mit E...	Geschlossen	Eva Oswald
Frage	05716107	cimERP Basis User	Standard	Test case subj...	Geschlossen	Zeshan Raja
Produktproblem	04313006	cimERP Basis User	Standard	Test: cd0020: ...	Geschlossen	Holger Looks

Reiter Support-Fälle
Aktuelle und
abgeschlossene Fälle

- Status der Fälle
- Kontaktnamen

- Fall-Einzelheiten
mit Anhängen,
Aktivitäten, E-Mails

- Fallinformation
- Falllösung

AppCentral – Benutzerverwaltung

Berechtigungen - Übersicht

Apteon AppCentral

Gruppen Benutzer Föderation

cimdata

Gruppe	Beschreibung	Erstellt von	Status	Erstellungsdatum
cimdata	cimdata User Group	michael.schuster@aptean.com	Aktiv	May 19, 2025 10:28 AM

Neue Gruppe

Vorteile durch AppCentral

- Verhinderung von Phishing-Mails und Spam
- Nur Personen, die vom IT-Admin als User in AppCentral angelegt wurden, können Hotline-Fälle erstellen
- Der IT-Admin weiß über alle Vorgänge Bescheid
- Vorfilterung der ERP-Probleme durch den ERP-Admin des Kunden
- Eventuell können einige Hotline-Fälle bereits schnell kundenintern behoben werden

1 Elemente

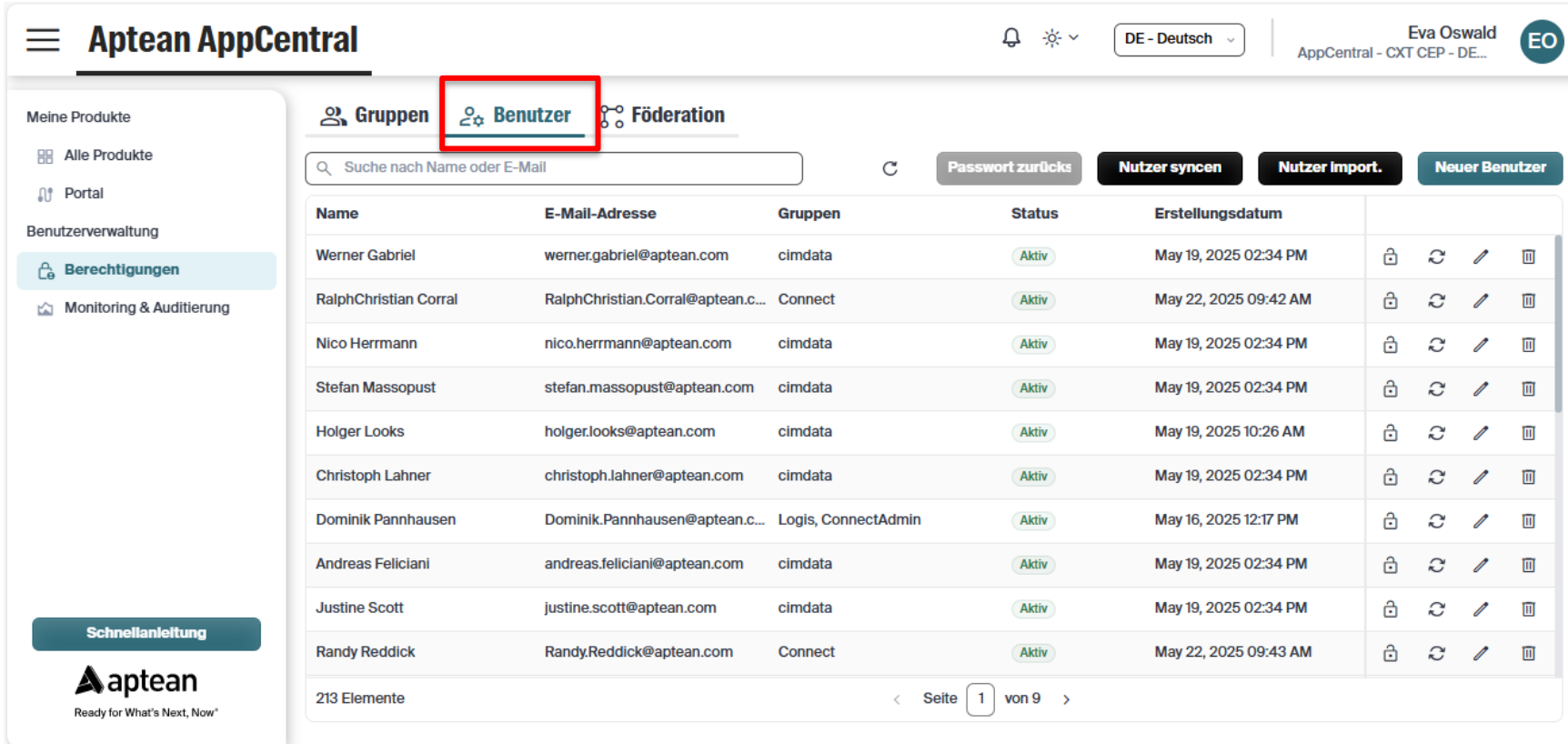
Berechtigungen
Übersicht des Admins

durch cimdata /
Hr. Schuster
→ Anlegen des
Kunden-IT-Admins

durch den Kunden
→ Anlegen von
Kunden-Usergruppen
und **AppCentral-Usern**

AppCentral – Benutzerverwaltung

Berechtigungen – Benutzer Übersicht



Apteon AppCentral DE - Deutsch Eva Oswald EO

Meine Produkte
Alle Produkte
Portal
Benutzerverwaltung
Berechtigungen
Monitoring & Auditierung

Gruppen **Benutzer** Föderation

Suche nach Name oder E-Mail

Passwort zurücksetzen Nutzer syncen Nutzer Import. Neuer Benutzer

Name	E-Mail-Adresse	Gruppen	Status	Erstellungsdatum	
Werner Gabriel	werner.gabriel@aptean.com	cimdata	Aktiv	May 19, 2025 02:34 PM	🔒 ↻ ✎ 🗑️
RalphChristian Corral	RalphChristian.Corral@aptean.c...	Connect	Aktiv	May 22, 2025 09:42 AM	🔒 ↻ ✎ 🗑️
Nico Herrmann	nico.herrmann@aptean.com	cimdata	Aktiv	May 19, 2025 02:34 PM	🔒 ↻ ✎ 🗑️
Stefan Massopust	stefan.massopust@aptean.com	cimdata	Aktiv	May 19, 2025 02:34 PM	🔒 ↻ ✎ 🗑️
Holger Looks	holger.looks@aptean.com	cimdata	Aktiv	May 19, 2025 10:26 AM	🔒 ↻ ✎ 🗑️
Christoph Lahner	christoph.lahner@aptean.com	cimdata	Aktiv	May 19, 2025 02:34 PM	🔒 ↻ ✎ 🗑️
Dominik Pannhausen	Dominik.Pannhausen@aptean.c...	Logis, ConnectAdmin	Aktiv	May 16, 2025 12:17 PM	🔒 ↻ ✎ 🗑️
Andreas Feliciani	andreas.feliciani@aptean.com	cimdata	Aktiv	May 19, 2025 02:34 PM	🔒 ↻ ✎ 🗑️
Justine Scott	justine.scott@aptean.com	cimdata	Aktiv	May 19, 2025 02:34 PM	🔒 ↻ ✎ 🗑️
Randy Reddick	Randy.Reddick@aptean.com	Connect	Aktiv	May 22, 2025 09:43 AM	🔒 ↻ ✎ 🗑️

213 Elemente < Seite 1 von 9 >

aptean Ready for What's Next, Now™

Übersicht der Benutzer

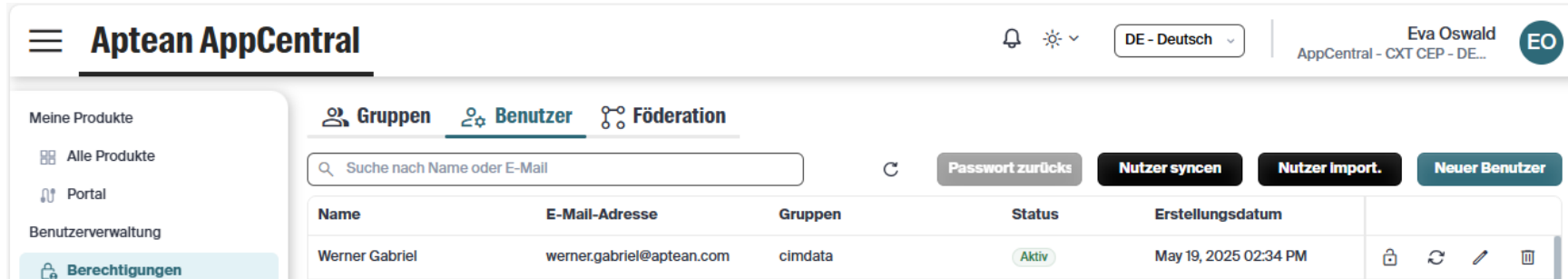
- Name
- E-Mail-Adresse
- Gruppe(n)
- Status
- Erstellungsdatum

Bearbeitung

- Sperren
- Aktualisieren
- Daten bearbeiten
- > E-Mail-Adresse kann nicht bearbeitet werden!
- Löschen

AppCentral – Benutzerverwaltung

Berechtigungen - Übersicht II

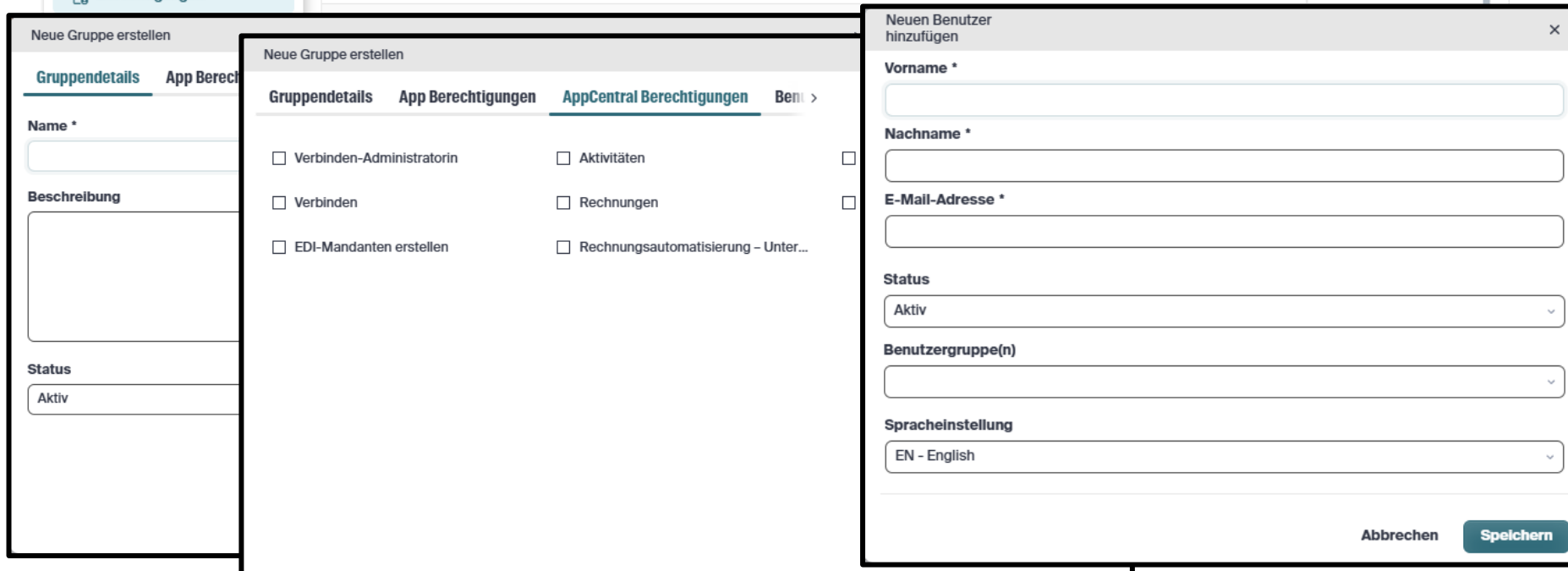


Name	E-Mail-Adresse	Gruppen	Status	Erstellungsdatum
Werner Gabriel	werner.gabriel@aptean.com	cimdata	Aktiv	May 19, 2025 02:34 PM

Verwaltung der AppCentral-User durch den Kunden

Der IT-Admin des Kunden kann hier

1. Gruppen anlegen und Berechtigungen
2. User anlegen und Berechtigungen
3. User-Sprache einstellen
4. User aktivieren / deaktivieren



Neue Gruppe erstellen

Gruppendetails App Berechtigungen AppCentral Berechtigungen Benutzer

Name *

Beschreibung

Status

Aktiv

Verbinden-Administratorin

Verbinden

EDI-Mandanten erstellen

Aktivitäten

Rechnungen

Rechnungsautomatisierung - Unter...

Neuen Benutzer hinzufügen

Vorname *

Nachname *

E-Mail-Adresse *

Status


Aktiv

Benutzergruppe(n)

Spracheinstellung

EN - English

Abbrechen Speichern



Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!



Kontakt

Eva Oswald
Senior PS Consultant

eva.oswald@aptean.com
www.cimdata-sw.de

