

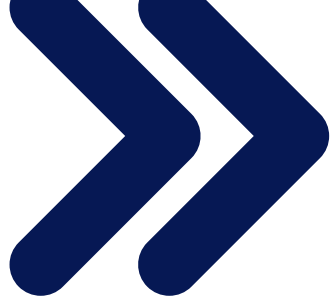


KUNDENPORTAL BENUTZERHANDBUCH



WWW.ENDERA.DE





INHALT

01.

VORWORT 3

02.

KONTO ERSTELLUNG 4

03.

PASSWORT ZURÜCKSETZEN 5

04.

START SEITE 6

05.

NEUER REPARATURAUFTRAG 7

06.

AKTUELLE AUFTRÄGE 8

07.

AUFTRAG INFORMATION 9

08.

RECHNUNGEN 10

09.

REKLAMATIONEN (RMA) 11

10.

ARCHIV UND RMA 13

11.

CHAT MIT KUNDENSERVICE 14

12.

MEIN PROFIL 15



01

KUNDEN PORTAL

WILLKOMMEN IM KUNDENPORTAL DER ENDERA DIGITALTECHNIK!

Wir freuen uns, Sie in unserem digitalen Servicebereich begrüßen zu dürfen!

Hier können Sie all Ihre Reparaturaufträge, Rechnungen und RMA-Vorgänge bequem, sicher und rund um die Uhr online verwalten.

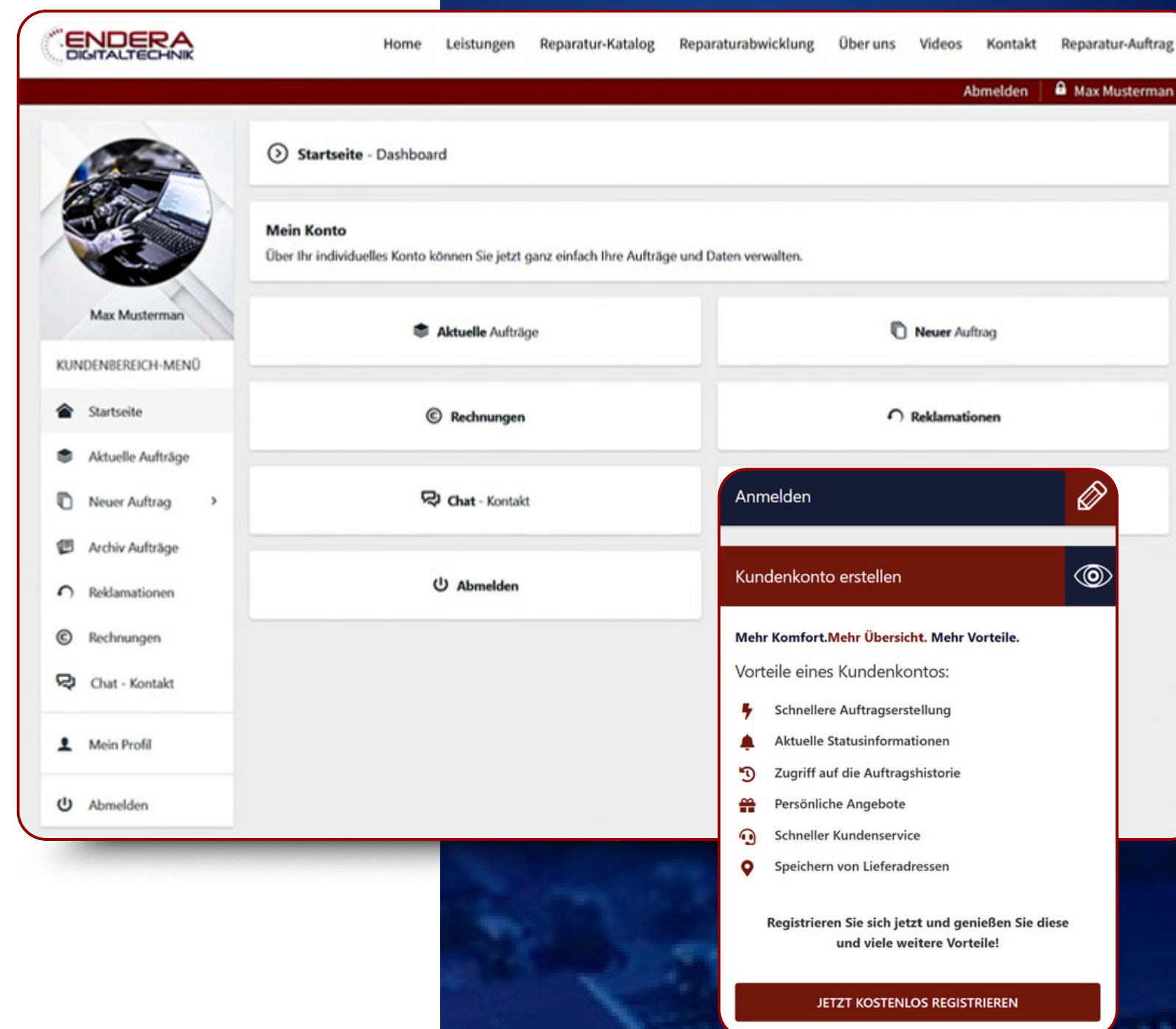
Unser Ziel ist es, Ihnen stets den bestmöglichen Service zu bieten: transparent, zuverlässig und mit persönlicher Nähe.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Übersicht aller aktuellen und früheren Aufträge
- Einfache Erstellung neuer Reparaturaufträge
- Direkter Zugriff auf Rechnungen und Dokumente
- Schneller Kontakt mit unserem Büro über den integrierten Chat
- Verwaltung Ihrer persönlichen Daten und Lieferadressen

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Nutzen des Portals und stehen Ihnen bei Fragen oder Anliegen jederzeit gerne zur Verfügung!

Melden Sie sich noch heute an und erleben Sie, wie einfach Service sein kann.



02

KONTO ERSTELLUNG

Um das Kundenportal nutzen zu können, benötigen Sie ein **Benutzerkonto**.

Schritte zur Kontoerstellung:

➤ Registrieren

Öffnen Sie das Registrierungsformular auf der Startseite und geben Sie Ihre E-Mail Adresse und Passwort ein. Geben Sie die Firmendaten und Kontaktdaten ein und laden Sie die geforderten Unterlagen hoch.

➤ E-Mail bestätigen

Klicken Sie auf den Bestätigungslink, den wir Ihnen per E-Mail senden.

➤ Prüfung durch unseren Kundenservice

Wir überprüfen Ihre Angaben und melden uns, falls etwas fehlt.

➤ Freischaltung

Nach erfolgreicher Prüfung erhalten Sie eine Bestätigung – Ihr Konto ist nun einsatzbereit.

Hinweis:

Ihr Passwort muss:

- mindestens 8 Zeichen,
- einen Klein und Großbuchstaben
- und eine Zahl enthalten.

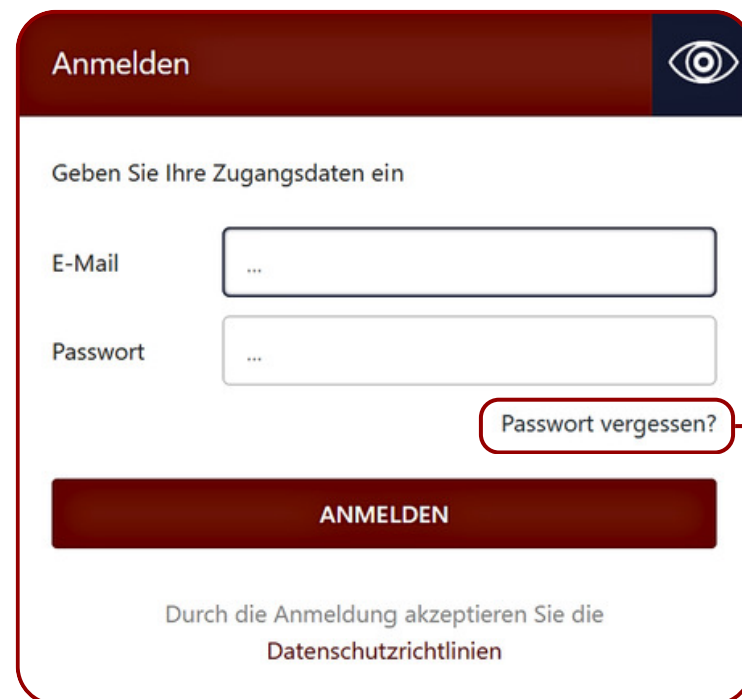


03

PASSWORT ZÜRÜCKSETZEN

Falls Sie Ihr **Passwort vergessen** haben, können Sie dieses mit dem klicken des “Passwort vergessen?” Button im Anmeldefenster wieder zurücksetzen.

Schritte zur Wiederherstellung des Passworts



Anmelden

Geben Sie Ihre Zugangsdaten ein

E-Mail

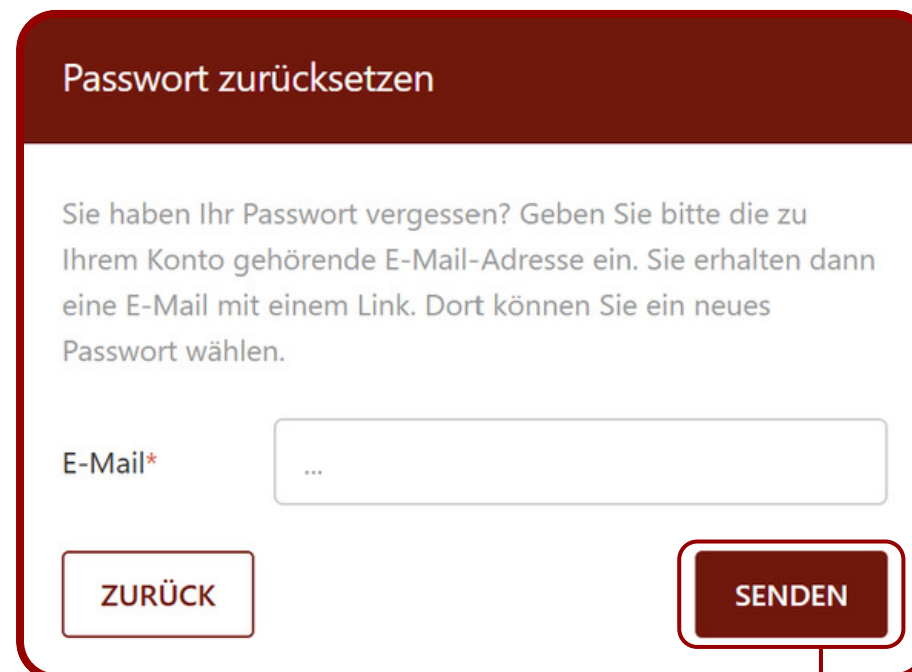
Passwort

[Passwort vergessen?](#)

ANMELDEN

Durch die Anmeldung akzeptieren Sie die Datenschutzrichtlinien

- Wenn Sie ein neues Passwort festlegen möchten oder Ihr Passwort vergessen haben, wählen Sie die Option „Passwort vergessen“.



Passwort zurücksetzen

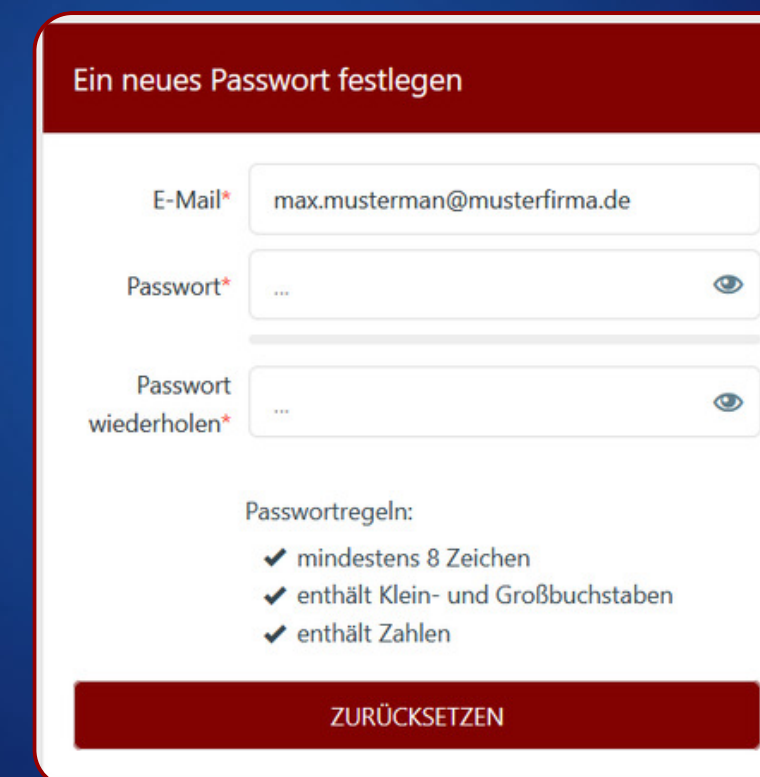
Sie haben Ihr Passwort vergessen? Geben Sie bitte die zu Ihrem Konto gehörende E-Mail-Adresse ein. Sie erhalten dann eine E-Mail mit einem Link. Dort können Sie ein neues Passwort wählen.

E-Mail*

ZURÜCK **SENDEN**

- Geben Sie Ihre registrierte E-Mail-Adresse ein und klicken Sie “Senden”.

- Sie erhalten einen Link, um ein neues Passwort zu vergeben.



Ein neues Passwort festlegen

E-Mail*

Passwort*

Passwort wiederholen*

Passwortregeln:

- ✓ mindestens 8 Zeichen
- ✓ enthält Klein- und Großbuchstaben
- ✓ enthält Zahlen

ZURÜCKSETZEN

Haben Sie die Nachricht nicht erhalten? Überprüfen Sie Ihren Spam- oder Junk-Ordner. Der Link zum Ändern des Passworts ist 30 Minuten lang gültig.



Die **Startseite** bietet Ihnen eine schnelle Übersicht über die wichtigsten Informationen des Portals:

> Startseite - Dashboard

Mein Konto

Über Ihr individuelles Konto können Sie jetzt ganz einfach Ihre Aufträge und Daten verwalten.

 **Aktuelle Aufträge**

 **Neuer Auftrag**

 **Rechnungen**

 **Reklamationen**

 **Chat - Kontakt**

 **Mein Profil**

 **Abmelden**

Send message

Aktuelle Aufträge
zum verwalten Ihrer offenen
Aufträge

Rechnungen
zum verwalten und
herunterladen Ihrer Rechnungen

Chat
um sich mit unserem Support
Team zu kontaktieren.

Neuer Auftrag
zum erstellen von neuen
Aufträgen

Reklamationen
zum verwalten von
Reklamationsfällen

Mein Profil
zum verwalten Ihrer
Anmeldedaten und
Lieferadressen



05

NEUER REPARATURAUFTRAG

Mit der Funktion **Neuer Reparaturauftrag** können Sie schnell und unkompliziert einen neuen Reparaturfall im System anlegen.

- Das Formular ist in mehrere übersichtliche Abschnitte unterteilt, wobei Pflichtfelder mit einem roten Sternchen (*) gekennzeichnet sind.
- Geben Sie dazu an:
 - die **wichtigsten Bauteildaten**
 - eine kurze **Fehlerbeschreibung** - hier können Sie bis zu **5 Dateien hochladen**
 - die gewünschte **Lieferadresse**
 - und die gewünschte **Zahlungsart**

- Nach dem Absenden erhalten Sie sofort eine Bestätigung und der Auftrag erscheint direkt in Ihrer Auftragsübersicht.



06

AKTUELLE AUFTRÄGE

In dem **Aktuelle Aufträge** Tab sind alle derzeit offen Aufträge zu finden.
Diese können einen der **folgenden Status zugeschrieben** sein:

Aktuelle - Aufträge

AKTUELLE AUFTRÄGE

Auftragsnummer	Bauteil	Hersteller Modell FIN/VIN	Status	Aktionen
Suche nach Auftrags	Alle	Suche nach Hersteller/Modell/FIN/VIN		
A7A35C205C1E	Kombiinstrument	Audi A4 B8 12121212121000221	In Zustellung	
B1A9D94B79A1	ABS-Steuergerät	BMW 3er E90/E91/E92/E93 1212121ZT12222222	Bei uns angekommen	
C13190FC2302	Kombiinstrument	BMW 3er E90/E91/E92/E93 121212ZT121212121	In Bearbeitung	
611C1C82B07C	Kombiinstrument	Mercedes-Benz A-Klasse W169 123456O78977P8888	Teile bestellt	
3FB27FED3130	ABS-Steuergerät	BMW 5er E39 456456445P785555P	Bearbeitung abgeschlossen	

1 bis 5 von 5 Aufträgen

AUFTRAGSSTATUS

✓

✓

✓

✓

✓

✓

In Zustellung
Bei uns angekommen
In Bearbeitung
Teile bestellt
Bearbeitung abgeschlossen
Verschickt / Abgeholt

In Zustellung

Ihr Paket ist noch nicht bei uns im Haus angekommen und wird voraussichtlich innerhalb der nächsten Werktage bei uns angeliefert.

Bei uns angekommen

Ihr Paket mit dem zu reparierenden Bauteilen ist heute sicher in unserem Hause eingetroffen und wurde ausgepackt.

In Bearbeitung

Ihr Bauteil wird im Moment von unseren Technikern auf Fehler geprüft und nach Ihrer Reparaturfreigabe Instandgesetzt.

Teile bestellt

Wir haben die Ersatzteile, die wir zum Instandsetzen Ihres Bauteils benötigen bestellt. Die Anlieferung kann bis zu 8 Werktage dauern.

Bearbeitung Abgeschlossen

Die Prüfung/Reparatur Ihres Bauteils ist abgeschlossen. Das Bauteil wird nun Abholbereit/Versandfertig gemacht und an unsere Serviceberater übergeben.

Verschickt / Abgeholt

Aufträge, die den Status „Verschickt/Abgeholt“ haben, werden automatisch ins Archiv verschoben.



07

AUFTRAG
INFOS

Hier finden Sie alle wichtigen Informationen zu **Ihrem Auftrag** auf einen Blick, inklusive Status, Bauteilangaben und relevanter Dokumente.

Drucken

Sowohl der Auftrag als auch das Versandetikett können jederzeit nachgedruckt werden.

Auftragsdetails

In den Auftragsdetails sehen Sie alle wichtigen Informationen wie Auftragsnummer und Erstellungsdatum auf einen Blick.

Kundendaten

In diesem Bereich können Sie Ihre hinterlegten Daten wie Anschrift, Lieferadresse und Rechnungs-E-Mail einsehen. Änderungen sind hier nicht möglich – diese können Sie bequem im Bereich „Mein Profil“ vornehmen.

Service

Hier sehen Sie, ob für Ihr Paket bereits eine Abholung reserviert wurde und welche Zahlungsart für den Auftrag hinterlegt ist.

Auftragsstatus

Der **Auftragsstatus** zeigt Ihnen jederzeit, in welchem **Bearbeitungsschritt** sich Ihr Reparaturauftrag aktuell befindet. So behalten Sie den gesamten Fortschritt – von der Ankunft bis zum Versand – immer im Blick.

Eingang: Beurteilung des Paketeingangs

Beim Eintreffen Ihres Pakets prüfen wir den **Zustand der Sendung** sorgfältig, inklusive möglicher Transportschäden. Auffälligkeiten oder zusätzliche beiliegende Teile werden dokumentiert und **mit Fotos** im Auftrag hinterlegt.

Gesendete Benachrichtigungen

Im Portal finden Sie **Kopien aller automatisch versendeten E-Mail-Benachrichtigungen** zu Ihren Aufträgen.

The screenshot displays the Endera Digitaltechnik customer portal interface. At the top, it shows the user's name 'Max Musterman' and a 'DRUCKEN' (Print) button. The main content area is divided into several sections:

- AUFTRAGSSTATUS**: A progress bar showing the order status: 'In Zustellung' (checked), 'Bei uns angekommen' (checked), 'In Bearbeitung', 'Teile bestellt', 'Bearbeitung abgeschlossen', and 'Verschickt / Abgeholt'.
- AUFTRAGSDetails**: A table with order details:

Auftragsart	Internet
Auftragsnummer	B1A9D94879A1
Auftragsdatum	12.09.2025 09:55:54
- FAHRZEUGDATEN**: A table with vehicle data:

Hersteller	BMW
Modell	3er E90/E91/E92/E93
KM-Stand	270000
Baujahr	2005
Schlüsselnummer zu 2	4566
Schlüsselnummer zu 3	121
FIN/VIN	1212121ZT1222222
- FEHLERDATEN**: A table with error data:

FEHLERSPEICHER AUSGELESEN?	Ja
FEHLERSPEICHER VORHANDEN?	Ja
FEHLERCODES	0133
DER FEHLER TRITT AUF	permanent
MOTORKONTROLLEUCHE	Leuchtet ständig
FEHLERBESCHREIBUNG	TEST TEST TEST
- EINGANG**: A table with entry data:

BAUTEIL GEÖFFNET ANGEKOMMEN	Nein
TRANSPORTSCHADEN	Ja
ZUSÄTZLICHE TEILE	Nein
KOMMENTAR	gebrochenes Gehäuse
- GESENDETE BENACHRICHTIGUNGEN**: A table with sent notifications:

20.10.2025	Wir haben Ihr Paket erhalten! Auftragsnummer: B1A9D94879A1	👁
12.09.2025	Ihr Reparaturauftrag ABS-Steuergerät: B1A9D94879A1	👁

Red lines connect the text blocks to the corresponding sections in the screenshot.



08 RECHNUNGEN

In diesem Bereich finden Sie alle zu Ihren Aufträgen **ausgestellten Rechnungen** übersichtlich aufgelistet - immer aktuell und jederzeit abrufbar.



Max Musterman

KUNDENBEREICH-MENÜ

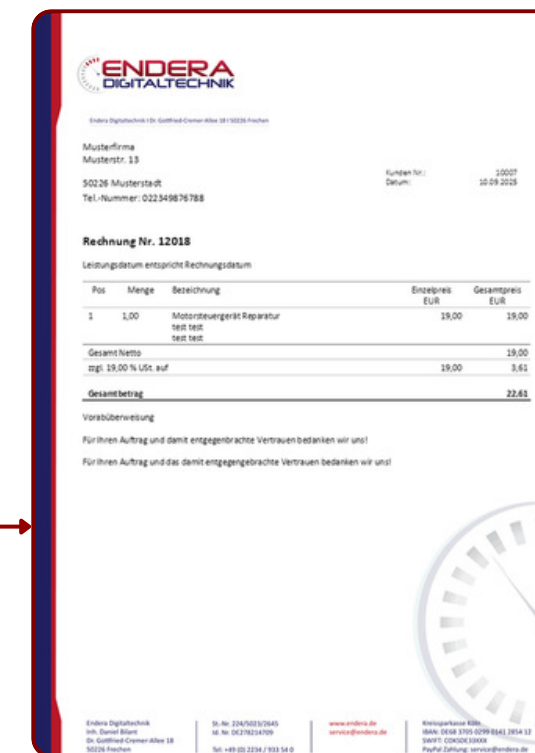
- Startseite
- Aktuelle Aufträge
- Neuer Auftrag
- Archiv Aufträge
- Reklamationen
- Rechnungen**
- Chat - Kontakt
- Mein Profil
- Abmelden

Rechnungen

ALLE RECHNUNGEN

Auftragsnummer	RGNR / Rechnungsdatum	Betrag	Bauteil	Hersteller Modell FIN/VIN	Aktionen
Suche nach Auftrags	Suche nach RGNR/Rx		Alle	Suche nach Hersteller/Modell/FIN/VI	
611C1C82B07C	555444 von 14.08.2025	3.377,68 €	Kombiinstrument	Mercedes-Benz A-Klasse W169 123456078977P8888	 
2BD0D19C788E	110410 von 02.09.2025	140,00 €	Sonstige Geräte	Mercedes-Benz B-Klasse W245 45612378UI8554444	 
59FDC0EBE3D4	-	-	Sonstige Geräte	Mercedes-Benz A-Klasse W168 1234568PO87996555	 
9DB82B92F2D7	12018 von 10.09.2025	22,61 €	Motorsteuergerät	BMW 5er E39 13332258JH1254654	 
B02B4433BA8A	-	-	Kombiinstrument	audi TT 1234567897744448F	 

1 bis 5 von 5 Rechnungenn



Sie können jede Rechnung **direkt im Portal ansehen** oder als **PDF herunterladen** und für Ihre Unterlagen speichern.

So sparen Sie Zeit, Papier und haben volle Transparenz über Ihre Kosten.

Reparaturauftrag - Kombiinstrument

DRUCKEN

AUFTRAGSSTATUS

In Zuweisung  In Bearbeitung  Teile bestellt  In Bearbeitung  Versucht / Abgelehnt 

AUFTRAGSDetails

Auftragsart: Internet

Auftragsnummer: 611C1C82B07C

Auftragsdatum: 23.07.2025 16:41:22

RGNR: 555444 von 14.08.2025

Rechnungsdetails: 

Gesamtbetrag: 3.377,68 €

FEHLERDATEN

Hier finden Sie die Einzelheiten des Auftrags, auf den sich die Rechnung bezieht.



09

REKLAMATIONEN RMA



Hier verwalten Sie ganz einfach alle **Ihre Reklamationen** – schnell, übersichtlich und papierlos.

Was finden Sie in diesem Bereich:

RMA-Formular

Erstellen Sie einen neuen Reklamationsfall in wenigen Minuten. Das Formular führt Sie Schritt für Schritt durch alle notwendigen Angaben.

Aktuelle Reklamationen

Alle laufenden Fälle sind auf einen Blick zu sehen. Zu jedem Fall sehen Sie aktueller Status und Bearbeitungsstand.

Archiv Reklamationen

Alle abgeschlossenen Reklamationen bleiben dauerhaft gespeichert. Sie können jederzeit den kompletten Verlauf einsehen oder den Versandstatus nachverfolgen.

So melden Sie eine Reklamation – nur 3 Schritte:

1. Klicken Sie auf „RMA Formular“
2. Geben Sie die Auftragsnummer oder Rechnungsnummer und Fehlerinformationen ein. Sie können bis zu 5 Dateien hochladen.
3. Absenden – Sie erhalten sofort Ihre RMA-Nummer und wir kümmern uns um den Rest.

Wir bearbeiten Ihre Reklamation schnell und transparent.
Bei Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung!



9.1 AKTUELLE REKLAMATIONEN

Hier finden Sie alle Ihre **aktuell laufenden Reklamationen** übersichtlich auf einen Blick.

Jede Reklamation zeigt:

- die Reklamationsnummer
- das Eingangsdatum
- das Bauteil
- den Hersteller / Modell
- den aktuellen Bearbeitungsstatus an.

Über die **Detailansicht** können Sie den kompletten Verlauf einsehen.

Einzelheiten zur Reparatur

Einzelheiten zur Reklamation

Sobald sich der Status ändert , erhalten Sie automatisch eine Benachrichtigung per E-Mail und im Portal.

So können Sie jederzeit nachvollziehen, welche Schritte bereits durchgeführt wurden und wie weit die Bearbeitung fortgeschritten ist.



10

ARCHIV AUFTRÄGE UND ARCHIV RMA

Im **Archiv** finden Sie **alle** bereits **abgeschlossenen Aufträge** übersichtlich zusammengestellt. So können Sie jederzeit frühere Reparaturen einsehen und wichtige Informationen oder Dokumente schnell wiederfinden.



Max Musterman

KUNDENBEREICH-MENÜ

- Startseite
- Aktuelle Aufträge
- Neuer Auftrag
- Archiv Aufträge**
- Reklamationen

Archiv - Aufträge

ARCHIV AUFTRÄGE

Auftragsnummer	Bauteil	Hersteller Modell FIN/VIN	Aktionen
Suche nach Auftrags	Alle	Suche nach Hersteller/Modell/FIN/VIN	
59FDC0EBE3D4	Sonstige Geräte	Mercedes-Benz A-Klasse W168 1234568PO87996555	RMA
2BD0D19C788E	Sonstige Geräte	Mercedes-Benz B-Klasse W245 45612378U18554444	RMA
9D882B92F2D7	Motorsteuergerät	BMW Ser E39 13332258JH1254654	RMA
B0284433BA8A	Kombiinstrument	audi TT 1234567897744448F	RMA

Showing 1 to 4 of 4 entries

Hier haben Sie **die Möglichkeit, direkt aus einem archivierten Auftrag heraus einen Reklamationsfall (RMA) zu starten**.

Dies erleichtert Ihnen die Meldung von Reklamationen und sorgt für eine schnelle Bearbeitung durch unser Team.

RMA FORMULAR

Bestätigen Sie, dass die automatisch vervollständigten Daten korrekt sind

Auftragsidentifikation* ☒ Auftragsnummer
☐ Rechnungsnummer und Rechnungsdatum

Reklamationsbeschreibung*

Dokument Upload

Adressdetails

Lieferadresse

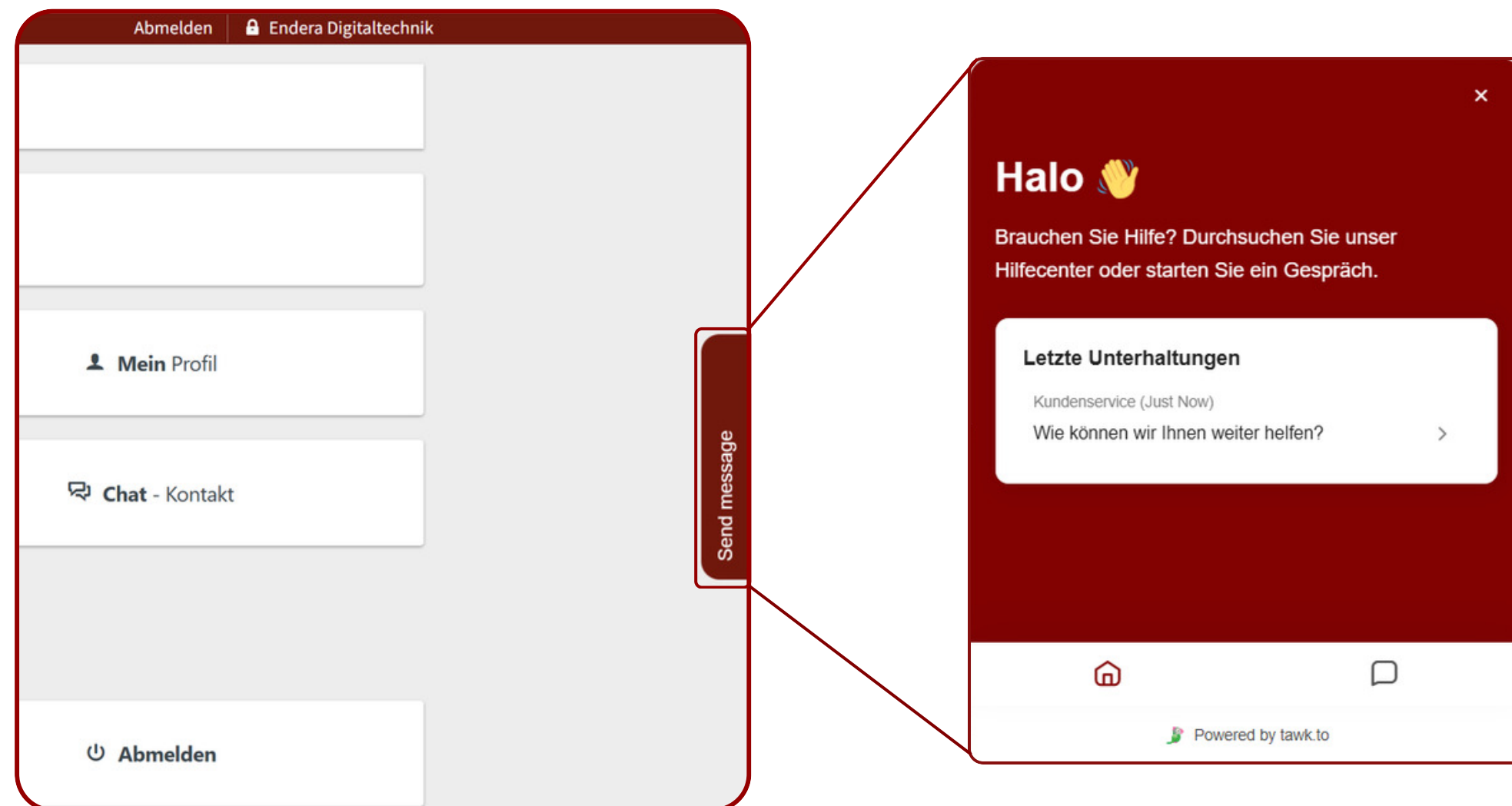
REKLAMATIONÜBERSICHT



11

CHAT MIT KUNDENSERVICE

Die Funktion **Chat** bietet Ihnen eine **direkte und unkomplizierte Möglichkeit, Unterstützung zu erhalten**. Über den integrierten Chat können Sie Fragen stellen, Rückmeldungen geben oder Hilfe zu laufenden Reparaturaufträgen anfordern. Unser Serviceteam antwortet in Echtzeit und begleitet Sie Schritt für Schritt durch Ihr Anliegen.



So funktioniert der Chat mit Kundenservice:

- 1. Chat öffnen:** Klicken Sie im Portal auf „Chat mit Kundenservice“.
- 2. Nachricht eingeben:** Schreiben Sie Ihr Anliegen und senden Sie ggf. Dateien oder Auftragsnummer mit.
- 3. Antwort erhalten:** Ein Servicemitarbeiter antwortet in Echtzeit, und der Gesprächsverlauf wird für Sie gespeichert.



Im Tab **Mein Profil** können Sie alle bei der Registrierung angegebenen Daten bei Bedarf ändern und Ihre Lieferadressen bequem verwalten, auch Ihre Zugangsdaten verwalten Sie hier sicher. So bleibt Ihr Profil immer auf dem neuesten Stand und Ihre Daten sind bestens geschützt.

Persönliche Daten

KONTODATEN

Firma*	Max Musterman	UST-IDNr	...
Vorname*	Max	Nachname*	Musterman
Straße*	Musterstrasse	Hausnummer*	122
PLZ*	50226	Ort*	Musterstadt
Land	Deutschland		
Telefonnummer	01551122334455	Mobilnummer	022349665533
Rechnungs-E-Mail	max@musterfirma.de		
Zahlungsmethode*	Rechnung		

E-MAIL ADRESSE ÄNDERN

Aktuelle E-Mail max.musterman@musterfirma.de

Neue E-Mail ...

BEARBEITEN

PASSWORT ÄNDERN

Passwort

Passwort wiederholen

BEARBEITEN

LIEFERADRESSEN

+ NEUE ADRESSE HINZUFÜGEN

Max Musterman Standard	Max Musterman ALS STANDARD FESTLEGEN
Max Musterman Musterstrasse 12 50226 Musterstadt Deutschland 01551122334455	Max Musterman GmbH Muster 8 50226 Frechen Deutschland
BEARBEITEN	LÖSCHEN BEARBEITEN

E-Mail-Adresse ändern

Im Bereich Mein Profil können Sie Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse aktualisieren, um sicherzustellen, dass alle Benachrichtigungen und Rechnungen korrekt an Sie gesendet werden.

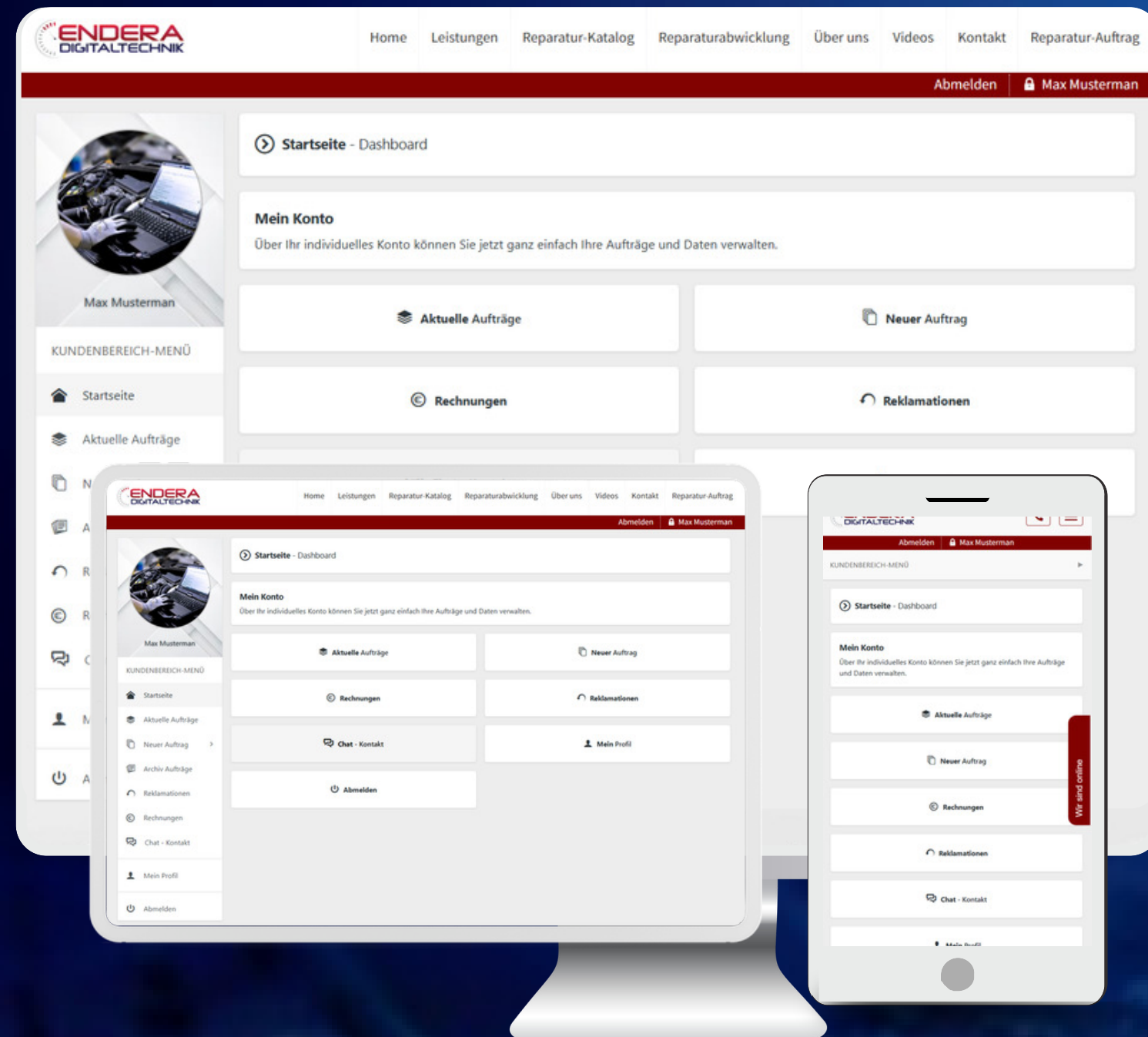
Passwort ändern

Sie können Ihr Passwort jederzeit sicher ändern, um den Zugriff auf Ihr Kundenkonto zu schützen und die Sicherheit Ihrer Daten zu gewährleisten.

Lieferadressen verwalten

Sie können bis zu **drei Lieferadressen** hinterlegen und verwalten. So stellen Sie sicher, dass Ihre Pakete stets an die gewünschte Adresse geliefert werden.





» Vielen Dank für Ihre Registrierung in unserem Kundenportal!

Falls Sie noch offene Fragen zu der Bedienung haben,
zögern Sie nicht sich mit uns in Verbindung zu setzten.

Unser Support-Team hilft Ihnen gerne:

T. 02234 - 933 540

M. info@endera.de

» www.endera.de



Gemeinsam läuft's besser!

Endera Digitaltechnik, Ihr Partner
für Kfz-Elektronik Reparaturen