

# Portal24

# Benutzerhandbuch für Mieter und Eigentümer

für das Serviceportal der Immobilienverwaltung Raatz

## Inhaltsverzeichnis

1.	Portal24 - Das Immoware24 Service-Portal						
2.	Nutzerzugang im Portal24 aktivieren	3					
3.	"Passwort vergessen"-Funktion						
4.	Einstellungen	6					
	4.1 Benutzername ändern	6					
	4.2 Passwort ändern	. <u>6</u>					
5.	Benachrichtigungen	7					
6.	Formulare	8					
7.	Dokumente	9					
	7.1 Zusätzliche Kategorien ändern oder hinzufügen.	.10					
	7.2 Tags verwalten und hinzufügen	.11					
8.	Tickets	.13					
9.	Objektübersicht	.14					
	9.1 Objekt und Verwaltungseinheit wechseln	15					
10.	Die Portal24-App	17					

# 1. Portal24 - Das Immoware24 Service-Portal

Das Portal24 optimiert die Kommunikation zwischen Ihrem Verwalter und Ihnen als Mieter/Eigentümer. Alltägliche Prozesse werden dadurch verschlankt und beschleunigt.

Dies bedeutet für Sie

- schnellere und vereinfachte Kommunikation
- schnellere Meldung von Störungen und Schäden
- einen aktuellen Überblick über das Objekt
- den standortunabhängigen Zugriff auf wichtige aktuelle Vertragsdaten und ggf. bevorstehende Änderungen (z.B. vereinbarte Zahlungen, Vertragseigenschaften)
- schnelle und komfortable Kommunikation mit dem Verwalter anhand der Formularnutzung
- Einsicht in vom Verwalter freigegebene Dokumente (z.B. Abrechnungen, Beschlüsse) ständig möglich
- Übersicht auf die Verbrauchsdaten gemäß der neuen Energie-Effizienz-Richtlinie
- Einsicht in freigegebene Eigentümerversammlungen inkl. Abstimmungsfunktion in der Portal24-App

Die Auswahlmöglichkeiten/Ansichten und Auswertungen unterscheiden sich je nachdem, ob Sie als Eigentümer oder Mieter eingeloggt sind.



## Hinweis:

Lesen Sie das Handbuch sorgfältig durch, bevor Sie das Portal24 verwenden.

# 2. Nutzerzugang im Portal24 aktivieren

Voraussetzung für die Nutzung von Portal24 ist eine beim Verwalter im Adressbuch hinterlegte E-Mail-Adresse.

Sofern Sie als Mieter/Eigentümer mehrere Verwaltungseinheiten besitzen/bewohnen, erhalten Sie 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.

Um Ihren Nutzerzugang zu aktivieren, muss Sie der Verwalter zur Portalnutzung einladen. Hierfür erhalten Sie eine E-Mail mit einem Aktivierungscode an die beim Verwalter hinterlegte E-Mail-Adresse.

Einladung in das Portal
Sehr geehrter Herr Brühl,
Sie wurden von ihrer Verwaltung Immoware24 GmbH eingeladen, das Mieter-Portal von Immoware24 zu nutzen.
Um ihr Konto zu aktivieren, klicken Sie bitte auf diesen Link: Konto aktivieren
Alternativ können Sie die folgende URL in Ihrem Browser einfügen, um den Aktivierungscode manuell einzugeben: https://portal24.app/user/auth/activate?dsid=614
Ihr Aktivierungscode lautet: 672cc7d8-1970-46dd-b9b0-239ec2bfa52f Der Aktivierungscode ist gültig bis 23.03.2023.
Mit freundlichen Grüßen Ihre Immoware24 GmbH
Diese Nachricht wurde im Auftrag der Immoware24 GmbH über das Serviceportal der Immoware24 GmbH versendet.

Abb. 1: Ansicht Mail zur Einladung ins Portal24

Klicken Sie auf die Schaltfläche "Konto aktivieren".

Sie werden automatisch zur Login-Seite des Portal24 geleitet. Geben Sie ein Passwort ein. Bestätigen Sie dieses durch wiederholte Eingabe.

-	💻 🗸 Herzlich willkommen im Service-Portal.							
Logi	n	Aktivierung						
Bitte wählen Sie ihr neues Passw Alternativ können Sie sich ein sic	vort und bestätigen Sie es. heres Passwort generieren lass	en.						
Passwort		<b>P</b> ~	O generieren					
Passwort wiederholen	Passwort							
	speichern							

Abb. 2: Ansicht Login-Bildschirm mit Passwort-Vergabe

Nach Abschluss des Aktivierungsprozesses öffnet sich die Objektübersicht für das Objekt, in dem Sie Mieter oder Eigentümer sind.



Abb. 3: Objektübersicht

# 3. "Passwort vergessen"-Funktion

Falls Sie das Passwort vergessen haben und der Login gelingt nicht mehr, nutzen Sie die Funktion "Passwort vergessen".

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 E-Mail-Adresse.

	GRE					
Log	in	Aktivierung				
Sie haben ihr Passwort vergessen? Bitte geben Sie die E-Mail-Adresse an, mit der Sie sich normalerweise einloggen. An diese Adresse wird ein Rückxetz-Code geschickt, mit dem Sie ein neues Passwort für Ihren Account erstellen können.						
E-Mail	E-Mail					
	Andreas and an and and					
	Antrage stellen Rucksetz-C	ode eingeben abbrechen				

Sehr geehrter Herr Brühl

Mit freundlichen Grüßer Portal24

Sie haben kürzlich einen Code angefordert, um Ihr Passwor Ihr Code lautet: 43e04684-d694-4246-b548-4bda03575a00

Um Ihr Passwort zurückzusetzen, klicken Sie bitte auf diesen Link:

vort zurückzusetzer

- (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.
- (4) Klicken Sie in der E-Mail auf die Schaltfläche "mein Passwort zurücksetzen"

ODER:

🗃 🗸 Herzlich willkommen im Service-Portal.						
Login Aktivierung						
Bitte geben Sie den Rücksetz-Coo	de ein, der Ihnen zugestellt wur	de.				
Rücksetz-Code	43e04684-d694-4246-b548-4	4bda03575a00				
	weiter					

🖷 - Herzlich willkommen im Service-Portal.							
Log	Login Aktivierung						
Bitte wählen Sie ihr neues Passv Alternativ können Sie sich ein si	vort und bestätigen Sie es. cheres Passwort generieren lass	ien.					
Passwort	þasswort		۴~	0 generieren			
Passwort wiederholen	Passwort						
	speichern						

Kopieren Sie den Code in der E-Mail. Fügen Sie den kopierten Code ein, indem Sie in das Feld "Rücksetz-Code" (Schritt 1) klicken und die Tastenkombination "Strg+V" drücken. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Weiter". Das Passwort wird zurückgesetzt.

(5) Der Dialog zur Vergabe eines neuen Passworts erscheint. Tragen Sie im Feld "Passwort" ein beliebiges neues Passwort ein. Wiederholen Sie die Eingabe bei "Passwort wiederholen". Speichern Sie das neue Passwort, indem Sie auf die Schaltfläche "speichern" in diesem Dialog klicken.

Diese Schritte führen Sie genau so aus, sobald Ihr Login aufgrund eines fehlerhaften Passworts erneut fehlschlägt.

## 4. Einstellungen

Sie können in den "Einstellungen" den Benutzernamen sowie das Passwort ändern:

### 4.1 Benutzername ändern

Sie können den Benutzernamen individuell ändern. Standardmäßig wird die Namensbezeichnung, wie im Adressbuchkontakt beim Verwalter hinterlegt, verwendet. Klicken Sie in das Feld "Name", geben Sie den gewünschten Namen ein. Klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche "speichern".

گ	Mieter Mario Brühl	10 A Mario Brühl » 🛞 Einstellunge	en
		10 🛞 Einstellungen	
		Benutzer Passwort	
ß	ausloggen	Name Mario Br	ühl
		Sprache Deutsch	•
		^	
ଜ	MFH Sportforum 4	<b>*</b>	
2	Wohnung VE03	^	
			0
		Speichern Sabbrechen	•

Abb. 4: Ansicht Einstellungen Profil

## 4.2 Passwort ändern

Klicken Sie auf die Registerkarte "Passwort" in den "Einstellungen" (siehe ≯Abb. 4). Alternativ öffnen Sie diesen Dialog, indem Sie auf den Benutzernamen rechts oben in der Ansicht klicken. Wählen Sie die Funktion "Passwort ändern:



Der Dialog zur Passwort-Änderung erscheint.

	GREENGROUP		
8	Mieter Mario Brühl 10	🖄 Mario Brühl + 👓 Passwort ändern	
		Einstellungen	
		Benutzer Passwort	
		altes Passwort altes Passwort	۴-
8	Immoware24 GmbH		
		neues Passwort	O generieren
		neues Passwort (erneut) neues Passwort (erneut)	
		speichern 💿 abbrechen	
ធ	MFH Sportforum 4		
			-
		8	•

Abb. 5: Passwort in den "Einstellungen" ändern

Klicken Sie in das Feld "altes Passwort". Geben Sie das Passwort ein, mit dem Sie sich aktuell einloggen. Klicken Sie in das Feld "neues Passwort". Geben Sie das neue gewünschte Passwort ein. Bestätigen Sie das neue Passwort, indem Sie in das Feld "neues Passwort (erneut)" klicken und das neue Passwort ein zweites Mal eingeben. Speichern Sie die Änderungen.

# 5. Benachrichtigungen

Klicken Sie in der Benutzeransicht (siehe *P*Abb. 6) in der linken Menüleiste auf den Menüpunkt "Benachrichtigungen". Alternativ klicken Sie auf das Symbol △ oben neben dem Benutzernamen.

Eine Übersicht über alle neu für Sie freigegebenen Dokumente, neue Einträge am schwarzen Brett sowie Eigentümerversammlungen öffnet sich.

		م <mark>2</mark>	요 Mario Brühl +
Alieter ^ ^	👃 Mario Brühl + 🗘 Benachrichtigungen + 🗏 Liste		
	ے Benachrichtigungen		
	Status Thema / Betreff	erstellt	Aktionen
	neu 🛛 Neue Dokumentfreigabe: Brühl, Mario VE03 Abmahnung wegen unbefugter Gebrauchsüberlassung(1).pdf	12.12.2022 13:22:24	*
Formulare	Neue Dokumentfreigabe: Teilungserklärung Objekt xy.pdf	14.11.2022 18:38:20	*
	Reue Dokumentfreigabe: Brühl, Mario VE03 Abmahnung wegen unbefugter Gebrauchsüberlassung(1).pdf	14.11.2022 18:38:20	*
	Aktion wahlen .		zeige 1 - 10 von 13 Einträgen

Abb. 6: Übersicht Benachrichtigungen

Klicken Sie auf das Symbol 🦰, um die Benachrichtigung zu öffnen. Beachten Sie, dass diese Benachrichtigung somit als "gelesen" markiert wird.

Um mehrere Benachrichtigungen als "gelesen" zu markieren oder zu löschen, wählen Sie diese in der Benachrichtigungsübersicht (siehe Abb. 6) aus, indem Sie jeweils das Dokument durch Setzen des Häkchens am Anfang der Zeile markieren.

Klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche

Sie können die ausgewählten Benachrichtigungen als gelesen markieren oder diese löschen.

## 6. Formulare

In diesem Bereich können Sie Formulare (z.B. Schadensmeldungen, Änderungsmitteilungen usw.) erstellen. Die Liste der verfügbaren Formulare ist unterteilt in Kategorien.

Klicken Sie in der Benutzeransicht (siehe *∧*Abb. 7) in der linken Menüleiste auf den Menüpunkt "Formulare". Die Ansicht der Formulare öffnet sich:

	GREENGROUP			🙎 Mario Brühl +
8	Mieter Mario Brühl		🖯 Immoware24 GmbH » 📴 Formulare » \Xi Liste	
8	Immoware24 GmbH		Suchbegriff Q S Filtern	
			😰 Liste der verfügbaren Formulare	
			Non-	
			Kategorie Name	
			Guthabenauszahlung Guthabenauszahlung Auszahlung von Abrechnungsguthaben	
			Schadensmeldung Schadensmeldung	
ଜ	MFH Sportforum 4		bei Beschädigung oder Zerstörung bzw. Funktionsausfall von Ge	räten, Gegenständen, Einrichtungen
		۲		•

Abb. 7: Ansicht Formulare

Wählen Sie ein Formular aus, indem Sie darauf klicken. Füllen Sie das Formular entsprechend aus. Für das erstellte Formular erhalten Sie eine Kopie via E-Mail. Das Formular können Sie (falls der Verwalter diese Einstellung vorgenommen hat) über den Menüpunkt "Tickets" jederzeit aufrufen.

Sehr geehrter Herr Brühl, Sie haben soeben ein Formular im Portal fer ausgefüllten Felder.	ausgefüllt. Anbei erhalten Sie eine Kopie
Formularwerte	
erstellt am	21.02.2023 10:45:11
Schaden betrifft	Wohnung
Erstes Auftreten (Tag)	21.02.2023
Erstes Auftreten (Zeit)	
Schadensursache	bekannt
Beschädigt ist	Toilettenspülung
Beschreibung	Schaden an der Toilettenspülung

Abb. 8: Ansicht Formular "Schadensmeldung"

#### In der Portal24-App:

Klicken Sie auf das Symbol *Structure*. Die Formulare öffnen sich.

Klicken Sie außerdem auf dieses Symbol, um die "Chatbot"-Funktion zu öffnen (siehe *↗*Kapitel "14. Chat-Bot").

Ê4			¢	≡
< zurück				
Formulare und Chat		Schadensmeldung		
Virtueller Assistent		Schaden betrifft*		
Chatbot	>	Bitte auswählen		~
2)		Erstes Auftreten (Tag)*		
Formulare		Erstes Auftreten (Zeit)		
Guthabenauszahlung Auszahlung von Abrechnungsguthaben	>	Schadensursache* bekannt unbekannt		
Schadensmeldung bei Beschädigung oder Zerstörung bzw.	>	Beschädigt ist		
Funktionsausfall von Geräten, Gegenständen, Einrichtungen		Bitte auswählen		~
		Beschreibung*		_
		Textfeld für individuelle Bemerkungen		
		Verwaltungseinheit*		
		Obj <u>ekt/Einbeit auswählen</u>		~

Abb. 9: Ansicht Formular "Schadensmeldung" in der Portal24-App

# 7. Dokumente

In diesem Bereich stehen Ihnen als Mieter/Eigentümer alle von der Verwaltung zur Einsichtnahme freigegebenen Dokumente zur Verfügung.

Klicken Sie in der Benutzeransicht (siehe Abb. 10) in der linken Menüleiste auf den Menüpunkt "Dokumente".

Die Dokumentenansicht öffnet sich.

	GREENGROUP								
گ	Mieter Mario Brühl	✓ B Immoware24 GmbH +      Dokumente +      E Liste							
8	Immoware24 GmbH	^	Kontext alle Objekte - Statu	s alle + von	bis bi Suchbegriff Q Sector				
			Dokumente Kategorien 👁 0	16	Entrage	:= :::			
		^	S kein Kategoriefilter		Status Name Größe Freigabe Heruntergela	den Aktionen			
\$	AGB MFH Sportforum 4		Abrechnungen	0	Intri Brühl, Mario VE03 Abmahnung wegen unbefug 37 KB 21.02.2023     10/49/12	@ ±			
		~	> Objektverwaltung	11					
11 T	Wohnung VE03	^	Posteingang	0					
						0			
		۲	Aktion wahlen •	🖏 Tags verwalten	C Kategorien verwalten	-			

Abb. 10: Ansicht Dokumente

Klicken Sie auf das Symbol oin der Spalte "Aktionen", um das Dokument zu öffnen.

Klicken Sie auf das Symbol 🗾 in der Spalte "Aktionen", um das Dokument herunterzuladen.

Alternativ können Sie das Dokument herunterladen, indem Sie im geöffneten Dokument auf die Schaltfläche "herunterladen" in der Fußleiste klicken:

	GREENGROUP		
8	Mieter 🗸	E Immoware24 GmbH > Dokumente > anzeigen	
8	Immoware24 GmbH	Dokument anzeigen	
			Dateiinformation
			Brühl, Mario VE03 Abmahnung wegen
			Status gelesen
			Größe 37 KB
			Freigabe 21.02.2023 10:49:12
ŵ	MFH Sportforum 4		Heruntergeladen 21.02.2023 10:50:17
		GreenGroup Hausverwaltung • Magdeburger Straße 51 • 00112 Halle (Saale)	Kategorie / Objektverwaltung
ii - 2	Wohnung A		
		Brühl, Mario Am Sportforum 4	
		01080 Dresden Halle (Saale), 21.02.2023	
		Abmahnung wegen unbefugter Gebrauchsüberlassung VE03	
		Sehr geehrter Her Bühl, wir blaten naftnern, dass eine seken Person in der Wöhnung wehnt, die Sie als "Besuch" bostohnen. Nach bierz zwöll Wuchen kann eine seken hers Zwäll Here Rede mehr sein. Wir mössen daher darva nagehen, dass Bie einen Till der Wähnung urberbeichdigterweise einem Dittein übertrassen haben. Sie werden heimst aufgehetet, diese underlagte Gebesuchsüberlassung sofort zu beenden. Anderenfalls werden wir das Mishverhährte gef. fistlos kündigen.	
		M trundichen Golden GreenGroup Hausenwahling	0
		≣ Liste ± herunterladen	-

Abb. 11: Ansicht geöffnetes Dokument

Neu freigegebene Dokumente, die noch nicht angezeigt wurden, erhalten den Status neu. Bereits angezeigte Dokumente erhalten den Status gelesen.

## 7.1 Zusätzliche Kategorien ändern oder hinzufügen

Der Verwalter legt bei der Erteilung einer Freigabe von Dokumenten eine Kategorie fest. Diese ist im Dokument ersichtlich. Sie können diese (als Mieter/Eigentümer) selbst verändern.

Klicken Sie in der Ansicht der Dokumentenübersicht (siehe ↗Abb. 10) auf die Schaltfläche □Kategorien verwalten in der Fußleiste.

Die Übersicht der Kategorien öffnet sich:

8	Mieter Mario Brühl	~	Immoware24 GmbH »	Dokumente » 🗋 Kateg	corie » 🗮 Liste					
8	Immoware24 GmbH	^	🗀 Kategorien							
			Name	übergeordnet	Pfad	Aktionen				
			Abrechnungen		/Abrechnungen					
		~	Objektverwaltung		/Objektverwaltung					
			Abnahmen	Objektverwaltung	/Objektverwaltung/Abnahmen					
			Aushänge	Objektverwaltung	/Objektverwaltung/Aushänge					
ଜ	MFH Sportforum 4	^	Posteingang		/Posteingang					
i∷. 2	Wohnung VE03	^								
						0				
		۲	Sokumente + hinzufügen			•				

Abb. 12: Ansicht Kategorien

Klicken Sie in der Ansicht der Kategorienübersicht (siehe Abb. 12) auf die Schaltfläche + hinzufügen in der Fußleiste. Sie können weitere Kategorien hinzufügen.

#### Kategorie für ein Dokument bearbeiten:

Wechseln Sie in die Dokumentenansicht (siehe ≯Abb. 10).

Öffnen Sie ein Dokument, indem Sie darauf klicken. Das Dokument öffnet sich (siehe Abb. 11).

Klicken Sie auf das Symbol *killer* in der rechten Fensterseite, Zeile "Kategorie".

Eine Aufklappliste öffnet sich.

Wählen Sie die gewünschte Kategorie aus, indem Sie diese anklicken.

Klicken Sie auf die Schaltfläche "speichern", um die Auswahl zu übernehmen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche "abbrechen", um die Auswahl abzubrechen.

#### Kategorien für mehrere Dokumente bearbeiten:

Um für mehrere Dokumente die Kategorie zu bearbeiten, wählen Sie diese in der Dokumentenansicht (siehe Abb. 10) aus, indem Sie jeweils das Dokument durch Setzen des Häkchens am Anfang der Zeile markieren.

Klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche

Wählen Sie im sich öffnenden Kontextmenü den Menüpunkt "Kategorie setzen" (ohne darauf zu klicken). Ein weiteres Kontextmenü öffnet sich. Wählen Sie hier die gewünschte Kategorie für die markierten Dokumente aus, indem Sie darauf klicken.

	GREENGROUP										
8	Mieter Mario Brühl	~	Immoware24 GmbH »	Immoware24 GmbH » 🗍 Dokumente » 🔚 Liste							
8	Immoware24 GmbH	^	Kontext alle Objekte - Status	alle 🗸 Von		۲	bis 🖬	Suchbegriff Q Sector			
											=
			Kategorien 💿 0	IG	Eint	räge					
		~									
			⊗ kein Kategoriefilter				Status	Name	Größe	Freigabe	Aktionen
			Aburahamana		•	~	gelesen	Mietspiegelbroschüre Dresden.pdf	26 KB	21.02.2023	
ŵ	MFH Sportforum 4	^	Abrechnungen					Problem Annie 1/502 Aber aber under strategie	37.60	21.02.2022	
			> Objektverwaltung	0			gelesen	bruni, Mario VEOS Abritannung wegen unbelug	37 KB	10:49:12	۰ <u>۱</u>
	Wohnung VE03	^	Posteingang	Abrechnung	ren						
				Objektverw	altung						
				Abnahme	n						
				Aushänge	2						
			Kategorie setzen:	Posteingang	5						-
		⊕	2 🖌 🔺 Aktion wahlen 🔺 🤇	Tags verwalter	C	) Kateg	orien verwalten				

Abb. 13: Kategorien für mehrere Dokumente setzen

Reicht der Platz im Browser-Fenster nicht aus, um alle Spalten der Tabelle anzuzeigen, werden diese ausgeblendet. Am Zeilenanfang erscheint das Symbol .

Klicken Sie auf dieses Symbol, um die ausgeblendeten Inhalte sichtbar zu machen.

# 7.2 Tags verwalten und hinzufügen

Mit den "Tags" können Sie Ihre Dokumente filtern bzw. kennzeichnen.

Klicken Sie in der Fußzeile der Dokumentenansicht (siehe *P*Abb. 10) auf die Schaltfläche <sup>C</sup><sup>Tags verwalten</sup>, um Tags neu anzulegen oder zu bearbeiten.

Die Ansicht der angelegten Tags öffnet sich:

					😤 Mario Brühl 🗸
8	Mieter Mario Brühl	~	Immoware24 GmbH »	Dokumente » 🏷 Tag » 🗮 Liste	
8	Immoware24 GmbH	^	🗞 Tags		
			Name	Farbe	Aktionen
			Wichtig	Wichtig	<i>1</i> <del>6</del>
		~			
ŵ	MFH Sportforum 4	^			
		⊙	Dokumente + hinzufügen		•

Abb. 14: Ansicht Tags

#### Tags erstellen:

Um einen Tag neu hinzuzufügen, klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche + hinzufü

Tragen Sie im Feld "Name" einen Namen für das Tag ein (z.B. "Wichtig"). Klicken Sie in das Feld "Farbe". Eine Farbpalette öffnet sich. Wählen Sie eine Farbe für das Tag aus (z.B. rot) oder tragen Sie den RGB-Farbcode ein.

Klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche "speichern", um die Eintragungen zu übernehmen. Klicken Sie auf die Schaltfläche "abbrechen", um den Dialog ohne Änderungen zu verlassen.

#### Tags für mehrere Dokumente bearbeiten:

Um für mehrere Dokumente Tags anzulegen oder zu bearbeiten, wählen Sie diese in der Dokumentenansicht (siehe Abb. 10) aus, indem Sie jeweils das Dokument durch Setzen des Häkchens am Anfang der Zeile markieren.

Klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche Aktion wahlen -

														🙎 Mario Brühl 🛩
گ	Mieter Mario Brühl	~	E Immow	vare24 GmbH	» 🗍 Doku	mente	*	≡ Liste						
₿	Immoware24 GmbH	^	Kontext alle O	bjekte - Stat	tus alle 🛛 Tag	wähler	3		von	Dis bis	Suchbegrif	ŕ	۹ 🛇	
			Dokum Kategorien [	nente ®0	IŪ	Eint	räge							:=
		^	🛇 kein Ka	tegoriefilter				Status	Name			Größe	Freigabe	Aktionen
ŵ	AGB     MFH Sportforum 4	^	Abrechn	nungen	٥	•		gelesen	Mietspiegell	oroschüre Dresd	en.pdf	26 KB	21.02.2023 10:52:30	۰ ا
			> Objektve	erwaltung	0	•		gelesen	Brühl, Maric	VE03 Abmahnu	ing wegen unbefugt	37 KB	21.02.2023 10:49:12	٠
2	Wohnung VE03	^	Posteing	gang	0									
				Tag hinzufüger	n: 📕 Wichti	g								
	<ul> <li>Genungstader Zaniungen</li> <li>Umlageeigenschaften</li> <li>Verbrauchsinformationen</li> </ul>			Tag entfernen: alle Tags entfer	rnen									
		⊙	2⊻ -	Kategorie setzi Aktion wählen •	en:	n C	) Katego	rien verwalten						

Abb. 15: Dokumente mit Tags verknüpfen

Wählen Sie im sich öffnenden Kontextmenü den Menüpunkt "Tag hinzufügen" (ohne darauf zu klicken). Ein weiteres Kontextmenü öffnet sich. Wählen Sie hier den gewünschten Tag für die markierten Dokumente aus, indem Sie darauf klicken.

Wählen Sie im sich öffnenden Kontextmenü den Menüpunkt "Tags entfernen" (ohne darauf zu klicken). Ein weiteres Kontextmenü öffnet sich. Wählen Sie hier bereits gesetzte einzelne Tags für die markierten Dokumente aus, indem Sie darauf klicken. Sie entfernen bereits gesetzte Tags.

Wählen Sie im sich öffnenden Kontextmenü den Menüpunkt "alle Tags entfernen". Eine Sicherheitsabfrage erscheint. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Ok", werden alle bereits gesetzten Tags entfernt. Klicken Sie auf die Schaltfläche "abbrechen", bleiben die Tags erhalten.

### Tags für ein Dokument bearbeiten:

Alternativ können Sie ein Dokument öffnen und direkt ein Tag setzen.

Klicken Sie im geöffneten Dokument auf der rechten Fensterseite in der Zeile "Tags" auf das gewünschte Tag (wird mit einem Häkchen versehen).

	GREENGROUP				
گ	Mieter Mario Brühl	~	Timmoware24 GmbH * Dokumente * 👁 anzeigen		
8	Immoware24 GmbH		🗇 Dokument anzeigen		
				Dateiinformatior	
				Brühl, Mario	VE03 Abmahnung wegen
				Status	gelesen
				Größe	37 KB
			GreenGroup Hausverwaltung • Magdeburger Straße 51 • 06112 Halle (Saale)	Freigabe	21.02.2023 10:49:12
ŵ	MFH Sportforum 4	~		Heruntergeladen	21.02.2023 10:50:17
				Tags	Wichtig
63-	Wohnung	^	Brühl, Mario Am Sportforum 4 1950 Diversities	Kategorie	/ Objektverwaltung 🕼
2	VEUS	_	Halle (Saale), 21.02.2023		
	€ vereinbarte Zahlungen		Abmahnung wegen unbefugter Gebrauchsüberlassung		
			VEUS		
			Sehr geehrter Herr Brühl,		
			wir haben erfahren, dass eine weitere Person in der Wohnung wohnt, die Sie als "Besuch" bezeichnen. Nach über zwölf Wochen kann jedoch von "Besuch" keine Rode mehr sein. Wir müssen daher davon ausgehen,		
		۲	I≣ Lisze ▲ herunterladen		0

Abb. 16: Tag im Dokument setzen

## 8. Tickets

Sie können das von Ihnen erstellte Formular in den Tickets zur Ansicht aufrufen, je nach Einstellung Ihres Verwalters.

Klicken Sie in der linken Menüliste auf den Menüpunkt "Tickets". Die Übersicht der erstellten Tickets öffnet sich:

										🐣 Mario Brühl 🗸
ది	Mieter Mario Brühl	~	E Immow	are24 GmbH »	Tickets »	E Liste				
8	Immoware24 GmbH	^	☐ Tickets							
			Ticket	Überschr	ift	Ticketsystem	erstellt am	Kommentare	Dateianhänge	Aktionen
			TSP#1	2 Portal: Sc	hadensmeldung	Schadensmeldung	21.02.2023 10:45:11	0	0	۲
		~								
ଜ	MFH Sportforum 4	~								
2	Wohnung VE03	^								-
		⊙								•

Abb. 17: Ansicht Tickets

In der Ansicht des Tickets können Sie (je nach Einstellung des Verwalters) Änderungen an dem Ticket einsehen sowie ergänzende Erläuterungen in dem Feld für Kommentare hinzufügen. Klicken Sie auf das Ticket, um dieses zu öffnen:

	GREENGROUP			요 Mario Brühl +
8	Mieter 🗸	Immoware24 GmbH * 8	🖪 Tickets * ④ anzeigen	
	Immoware24 GmbH	Ticket anzeigen: TSP#12		
		Übersicht		
		Ticket	TSP#12 - Portal: Schadensmeldung	
		Ticketsystem	Schadensmeldung	
		erstellt am	21.02.2023 10:45:11	
ଇ	MFH Sportforum 4	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
		Ursprünglich gesendete Date	n	
81-	Wohnung A	Schaden betrifft	Wohnung	
		Erstes Auftreten (Tag)	21.02.2023	
		Erstes Auftreten (Zeit)		
		Schadensursache	bekannt	
		Beschädigt ist	Toilettenspülung	
		Beschreibung	Schaden an der Toilettenspülung	
		Verwaltungseinheit	Dresden, MFH Sportforum 4 - VE03	
		Kommentar hinzufügen		
		[Fext		
				-
		🗈 Kommentar speichern 🛛 🖃 Liste		

Abb. 18: Ansicht geöffnetes Ticket

Erstellen Sie als Mieter/Eigentümer ein Formular mit einem angehängten Dokument, wird dieses in dem jeweiligen Ticket mit angezeigt.

Sofern der Verwalter ein Dokument aus dem Ticket heraus freigibt, erscheint es bei Ihnen in dem Menüpunkt "Dokumente".

# 9. Objektübersicht

In der Objektübersicht erhalten Sie als Mieter/Eigentümer einen allgemeinen Überblick über das Objekt mit Objektfoto, Kontaktdaten, Informationen in verschiedenen Kategorien am schwarzen Brett.

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Haupt-Menüpunkt des Objektes auf den Unterpunkt "Objektübersicht". Der Überblick öffnet sich:



Abb. 19: Ansicht Objektübersicht Portal24

<b>1</b>		
< zurück		
	Aktuelles 3	
	() Vorankündigung Hybride ETV 06.08.2022 11:00 bis 13:00	>
Neumarkt 59, Halle (Saale)	i Belegprüfung	>
i Aktuelles	Legionellenprüfung i 21.02.2022 14:00 bis 17:00	>
Ansprechpartner >	😚 Metallschrott und Sperrmüll	>
Beschluss-Sammlung	Abschaltung der Trinkwasserversorgung	>
쏭 Versammlungen >	Garagenordnung	>
	🕐 Hausordnung	>
ि Startseite	Contakt Objekt El	[]] inheit

Abb. 20: Ansicht Objektübersicht Portal24-App

Erläuterung der Menüpunkte:	
() Aktuelles	Sie erhalten aktuelle Informationen zum Objekt und können Einträge am "schwarzen Brett" einsehen.
Ansprechpartner	Sie können die hinterlegten Ansprechpartner des Objektes einsehen.
Beschluss-Sammlung >	Öffnen Sie die Beschlussammlung.
😤 Versammlungen >	Sie können die Übersicht für geplante oder stattgefundene Versammlungen aufrufen.

## 9.1 Objekt und Verwaltungseinheit wechseln

#### Objektansicht wechseln:

Sind Sie in unterschiedlichen Objekten Mieter und/oder Eigentümer, können Sie das ausgewählte Objekt im Portal wechseln.

Klicken Sie auf die Schaltfläche . die sich in der Menüleiste auf der linken Fensterseite vor dem jeweiligen Objektnamen befindet.



Abb. 21: Ansicht Objektauswahl Menüleiste

Die Zahl zeigt an, zu wie vielen Objekten zu Ihnen als Mieter/Eigentümer ein Vertragsverhältnis besteht. Wählen Sie ein Objekt in der Auswahlliste aus. Sie wechseln in das entsprechende Objekt.

#### Verwaltungseinheit wechseln:

Sind Sie Mieter oder Eigentümer mehrerer Verwaltungseinheiten, können Sie die ausgewählte Einheit im Portal24 wechseln.

Klicken Sie auf die Schaltfläche , die sich in der Menüleiste auf der linken Fensterseite vor der jeweiligen Verwaltungseinheit befindet.



Abb. 22: Ansicht Auswahl Verwaltungseinheit

Die Zahl zeigt an, zu wie vielen Verwaltungseinheiten zu Ihnen als Mieter/Eigentümer ein Vertragsverhältnis besteht. Wählen Sie eine Verwaltungseinheit in der Auswahlliste aus. Sie wechseln in die entsprechende Einheit.

#### In der Portal24-App:

Falls mehrere Vertragsverhältnisse bestehen :

Klicken Sie auf das Symbol in der Fußleiste. Ein Kontextmenü erscheint. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil neben der Bezeichnung der Verwaltungseinheit. Wechseln Sie zwischen den Einheiten.

# 16. Die Portal24-App

Portal24 ist nicht nur über die Internet-Website, sondern für Sie als Mieter und Eigentümer auch in der App auf einem Smartphone und/oder Tablet nutzbar.

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

Die Zugangsdaten sind die gleichen, die Sie für die Nutzung für Ihre Portal24-Website hinterlegt haben.

Um die Portal24-App vor unberechtigtem Zugriff zu schützen, vergeben Sie eine sechs-stellige PIN bei Start der App.

Diese PIN können Sie jederzeit ändern:

Öffnen Sie das Menü "Einstellungen" (siehe ⊅Abb. 38).

Tragen Sie Ihre aktuell genutze PIN bei "Alte PIN" ein. Tragen Sie bei "Neue PIN" entsprechend eine neue sechs-stellige PIN ein. Wiederholen Sie diese im Feld darunter.



Abb. 39: verschiedene Ansichten der Portal24-App auf Smartphones (Mieter)

Ĝ		¢ ≡ ©		GREENGROUP	\$ ≡
	Meine Objekte	< 20	rick	Aktuelles 9	
				(i) Vorankündigung Hybride ETV 80 06.08.2022 11:00 bis 13:00	>
			Neumarkt 59, Halle (Saale)	i Belegprüfung	>
Dokumente	Magdeburger Straße > Neumarkt 59	Am Sportforum 2	i Aktuelles >	Legionellenprüfung	>
Tickets >		TA	X Ansprechpartner	( Metallschrott und Sperrmüll	×
§ Rechtliches >			Beschluss-Sammlung >	Abschaltung der Trinkwasserversorgung 15.02.2022 08:00 bis 16:00	>
	Am Sportforum 4		🔆 Versammlungen >	Garagenordnung	>
				😚 Hausordnung	×
			G) Startselae	Constant Colored	Eitense
Ĝ		4 ≡ ©		GREENGROUP	4 =
< zurück	Umlangeinenschaften	< 24	rück	Ansnrechnartner	
	Histoficka col 01 11 2015	11.01.01		Klemperei IX-Robr	Hausmeister Sauher
I BEEN	HOTTIGUE SEL CLAILSON		I IIII	Notfallnummer Wasserschäden	Hausmeister
Neumarkt 59, Hälle (Saale)	Heizflache seit 01.11.2016 Miteigentumsanteil seit 01.11.2016	114,85 m <sup>4</sup> 165,897 Anzahi	Neumarkt 59, Halle (Saale)	▲ ±49 (0) 345 4 45 39 80	<ul> <li>Sourceinter/Prauber.de</li> <li><u>+49.101.345.6.59.82</u></li> </ul>
	Anzahl Einheit seit 01.11.2016	1,00 Einh.			
womung: E1W 01	Festumlage seit 01.11.2016	4	i Aktuelles	Phil Nibel Buchhaltung	Peer Jungblut Objektbetrever
Eschlossene Zahlungen	ext. berechn. Wasser-/sonst. seit 01.11.2016 Kosten	ja .	X Ansprechpartner	<ul> <li>Mandeburger, Stratle, 61, 26112 Hale, (Saale)</li> <li>+49 (0) 345 44 53 98 30 Sprechzeiten: MoFr. 68:00Linr - 12:00Lihr und</li> </ul>	Magdeburger, Strate 51, 06112 Halle (Saale)     +49 (01:345:44:53:98:30     Sprechzeiten:     MoFr, 09:00Libr - 12:00Libr und
Geltungsdauer der >	ext. berechn. Heizkosten seit 01.11.2016	مز	Beschluss-Sammlung	MoDo. 14:00Uhr - 17:00Uhr \$ +49.101.345.55.87.26.56	MoDo. 14:00Uhr - 17:00Uhr \$\$ +49.101.345.55.87.26.55
Umlageeigenschaften >	MEA allgemein seit 01.11.2016	165,897 MEA	🔆 Versammlungen >		
		P3			C3

Abb. 40: verschiedene Ansichten der Portal24-App auf Tablets (Eigentümer)

#### Erläuterung der Menüpunkte:

C Kontakt	>	Sie können Formulare erstellen.				
Dokumente	>	Sie heru	können nterladen	freigegebene und die Kategorie	Dokumente ezuweisung än	eins Idern.

>

Sie können freigeschaltete Tickets einsehen.



Tickets

Verweis auf die rechtlichen Rahmenbedingung (AGB, Impressum)

einsehen,

Klicken Sie auf das Objekt, öffnet sich die Objektübersicht mit den folgenden Auswahlmöglichkeiten:

(i) Aktuelles >

Sie erhalten aktuelle Informationen zum Objekt und können Einträge am "schwarzen Brett" einsehen.

```
8 Ansprechpartner
                         >
```

Sie können die hinterlegten Ansprechpartner des Objektes einsehen.



#### Hinweis:

Die Auswahlmöglichkeiten und Ansichten unterscheiden sich je nachdem, ob Sie als Eigentümer oder Mieter eingeloggt sind.

Die Portal24-App ist von den Funktionen und Ansichten identisch zur Website aufgebaut. Die Menüpunkte sind jedoch anders gegliedert und angeordnet.

[]] Einheit Falls Sie als Mieter oder Eigentümer mehrere Vertragsverhältnisse haben, können Sie die Einheit wechseln, indem Sie auf das Symbol in der Fußleiste klicken, danach im Dropdown-Menü auf den Pfeil an der Bezeichnung der Verwaltungseinheit klicken.



Immoware24 GmbH Magdeburger Straße 51 06112 Halle

© 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.