

IHR HAUS-Portal: Handbuch

Version: 25.02.2021

Inhalt

1. Wie melde ich mich bei dem IHR HAUS-Portal an?.....	1
2. Wie werde ich über neue Bearbeitungsstände meiner Reklamation informiert?.....	1
3. Wo finde ich meine Reklamationen?	2
4. Wie melde ich eine neue Reklamation?.....	4
5. Welche Bearbeitungsmöglichkeiten habe ich bei meinen Reklamationen?.....	5
6. Wie nutze ich den Kalender des IHR HAUS-Portals?	5
7. Wie teile ich die Erledigung einer Reklamation mit?	6
8. Wie arbeite ich in der App-Anwendung des IHR HAUS-Portals?	6
9. Wo kann ich Fragen, Anregungen oder Kritik äußern?	8

1. Wie melde ich mich bei dem IHR HAUS-Portal an?

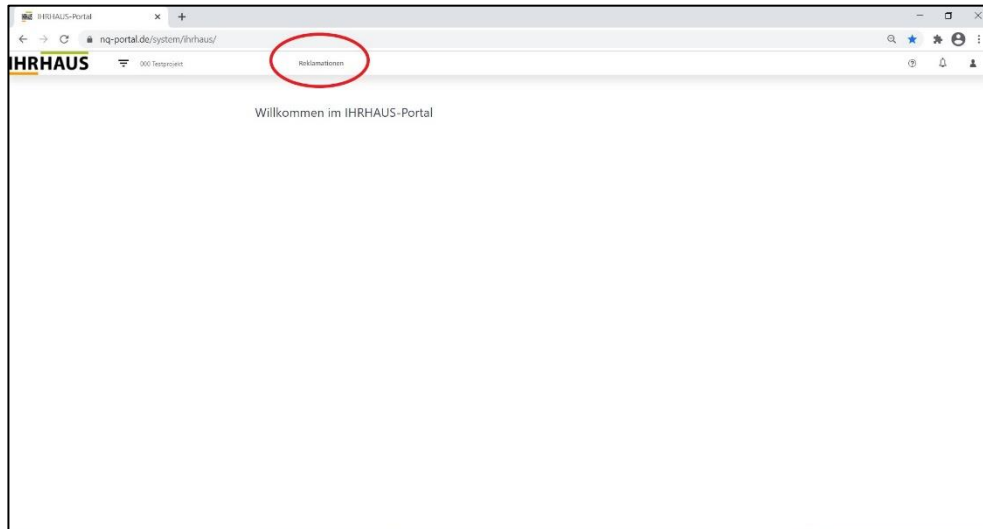
- Nach Ihrer Freischaltung erhalten Sie eine E-Mail von noreply@nesseler.de. Folgen Sie bitte dem in dieser E-Mail angegebenen Link, um Ihr Passwort zu vergeben. Beachten Sie dabei, dass der Link nur eine Woche lang gültig ist. Sollten Sie keine E-Mail erhalten haben, prüfen Sie gegebenenfalls Ihren Spam-Ordner.
- Sobald Sie Ihr Passwort vergeben haben, erreichen Sie das Portal über den folgenden Internet-Link: <https://ncore-portal.de/system/ihrhaus/>. Wir empfehlen die Nutzung von Google Chrome als Browser, um alle Funktionen optimal nutzen zu können.
- Nutzen Sie zur Anmeldung Ihre E-Mail-Adresse und das von Ihnen erstellte Passwort.

2. Wie werde ich über neue Bearbeitungsstände meiner Reklamation informiert?

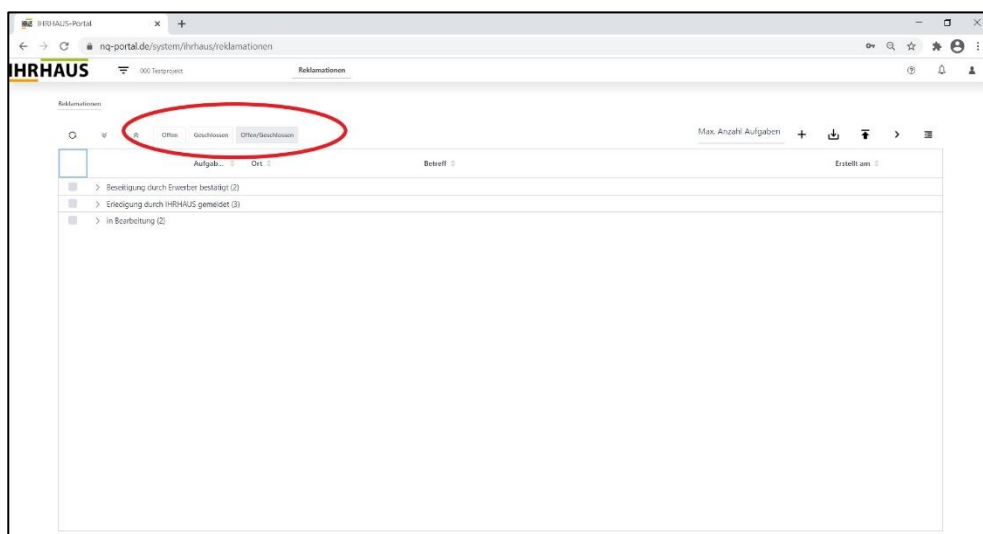
- Um über neue Bearbeitungsstände informiert zu werden, müssen Sie nicht dauerhaft im Portal angemeldet sein. Sobald ein neuer Bearbeitungsstand erreicht wird, der Ihr Handeln erfordert, werden Sie darüber per E-Mail in Kenntnis gesetzt.
- Beachten Sie bitte, dass immer nur die Person per E-Mail kontaktiert wird, die ihrerseits für die konkrete Reklamation als Ansprechpartner eingetragen worden ist.

3. Wo finde ich meine Reklamationen?

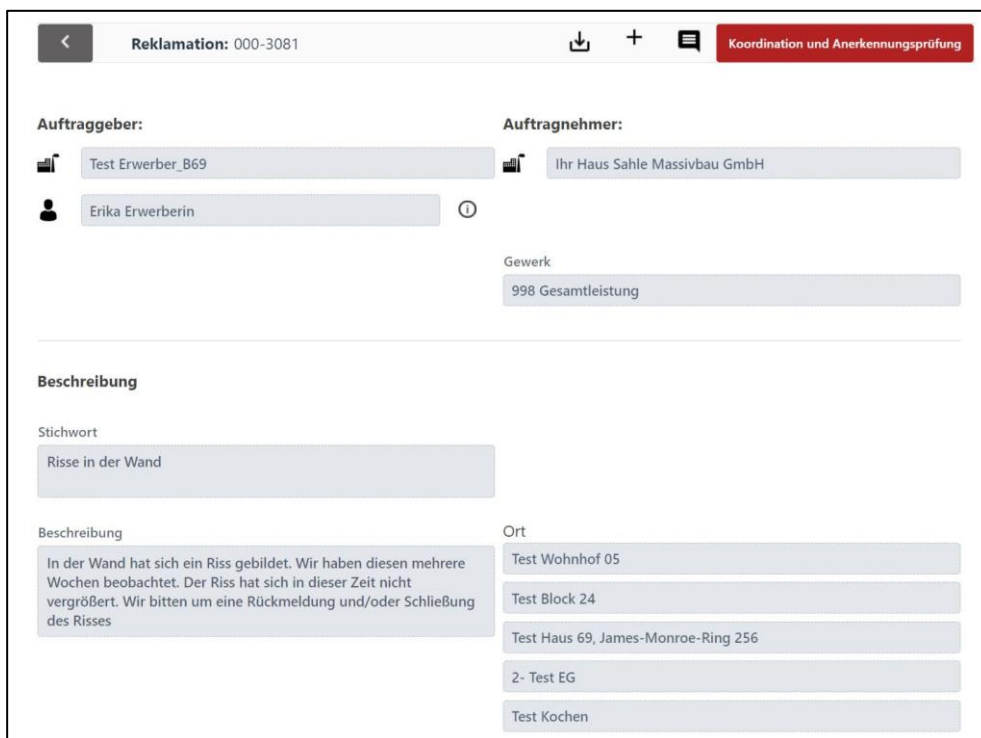
- Ihre Reklamationen finden Sie unter dem Reiter „Reklamationen“ in Ihrem Kopfmenü.



- Die Reklamationen werden nach dem Status gruppiert, in dem sich diese befinden. Sie können die Gruppierungen mit den voreingestellten Ansichten je nach Bedarf verändern.



- Um alle Daten einer Reklamation sehen zu können, öffnen Sie diese bitte mit einem Doppel-Klick. Es erscheint ein neuer Tab, in dem unter anderem die ausführliche Beschreibung der Reklamation, der Ort der Reklamation und ggf. deren Foto-Dokumentation hinterlegt ist.



Reklamation: 000-3081 Koordination und Anerkennungsprüfung

Auftraggeber: Test Erwerber_B69
Erika Erwerberin

Auftragnehmer: Ihr Haus Sahle Massivbau GmbH

Gewerk: 998 Gesamtleistung

Beschreibung

Stichwort: Risse in der Wand

Beschreibung: In der Wand hat sich ein Riss gebildet. Wir haben diesen mehrere Wochen beobachtet. Der Riss hat sich in dieser Zeit nicht vergrößert. Wir bitten um eine Rückmeldung und/oder Schließung des Risses

Ort: Test Wohnhof 05
Test Block 24
Test Haus 69, James-Monroe-Ring 256
2- Test EG
Test Kochen

- Zusätzlich haben Sie in der Detailansicht die Möglichkeit, die Historie des Mangels nachvollziehen zu können. Dabei können Sie sich alle Bearbeitungsstände „*Alles anzeigen*“ oder lediglich Nachrichten der Beteiligten „*Nur Kommentare*“ anschauen.

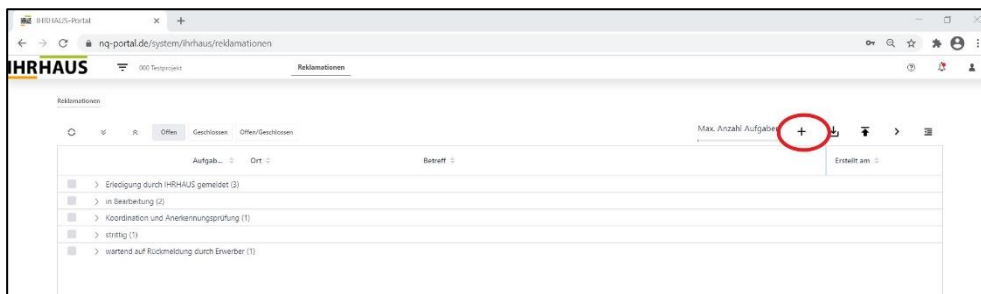


Historie Alle ausklappen Neue zuerst **Alles anzeigen**

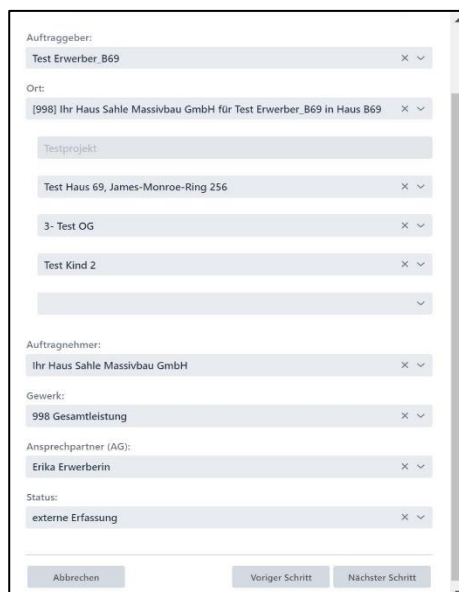
- > 05.01.2021 10:22 - als strittig kennzeichnen - Jannes Sahn
- > 05.01.2021 10:22 - Anerkennung verweigern - Jannes Sahn
- > 05.01.2021 10:21 - neu bewerten - Jannes Sahn
- > 05.01.2021 10:21 - Anerkennung verweigern - Jannes Sahn
- > 05.01.2021 10:21 - reklamieren - Erwin Erwerber
- > 05.01.2021 10:21 - Aufgabe erstellt - Erwin Erwerber

4. Wie melde ich eine neue Reklamation?

- Klicken Sie mit der linken Maustaste auf das „+“ in Ihrer Reklamationsübersicht und Sie erhalten die Möglichkeit, eine Reklamation zu kopieren oder eine neue Erwerber-Reklamation anzulegen. Wählen Sie dafür bitte das Anlegen einer neuen Erwerber-Reklamation aus.



- Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie alle Angaben zu Ihrer Reklamation hinterlegen können. Bestätigen Sie Ihre Eingaben über den Button „Nächster Schritt“. Tragen Sie bitte unbedingt die folgenden Informationen ein:
 - den Ort der Reklamation (bitte wählen Sie hier nicht nur die Etage, sondern auch den Raum aus) - diese Angabe ist zwingend notwendig, um die Reklamation einschätzen und beurteilen zu können - ,
 - einen Ansprechpartner ihrerseits, wenn dieser nicht vorausgefüllt ist,
 - ein aussagekräftiges Stichwort bzw. eine Kurzbeschreibung,
 - eine möglichst ausführliche Beschreibung des Mangels, um spätere Rückfragen zu minimieren und den Bearbeitungsprozess der Reklamation zu beschleunigen.



Auftraggeber:
Test Erwerber_B69

Ort:
[998] Ihr Haus Sahle Massivbau GmbH für Test Erwerber_B69 in Haus B69

Testprojekt

Test Haus 69, James-Monroe-Ring 256

3- Test OG

Test Kind 2

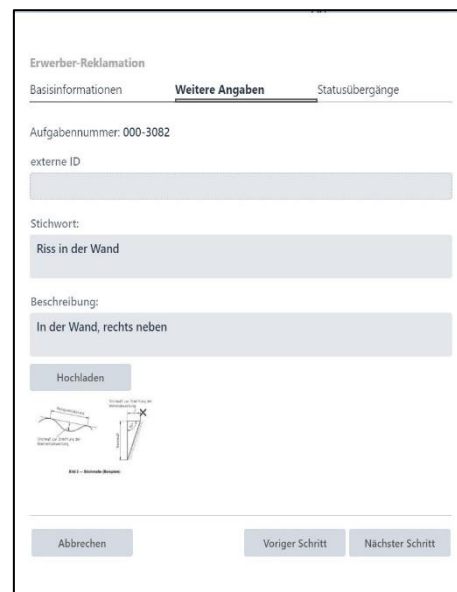
Auftragnehmer:
Ihr Haus Sahle Massivbau GmbH

Gewerk:
998 Gesamtleistung

Ansprechpartner (AG):
Erika Erwerberin

Status:
externe Erfassung

Abbrechen Voriger Schritt Nächster Schritt



Erwerber-Reklamation

Basisinformationen **Weitere Angaben** Statusübergänge

Aufgabennummer: 000-3082

externe ID

Stichwort:
Riss in der Wand

Beschreibung:
In der Wand, rechts neben

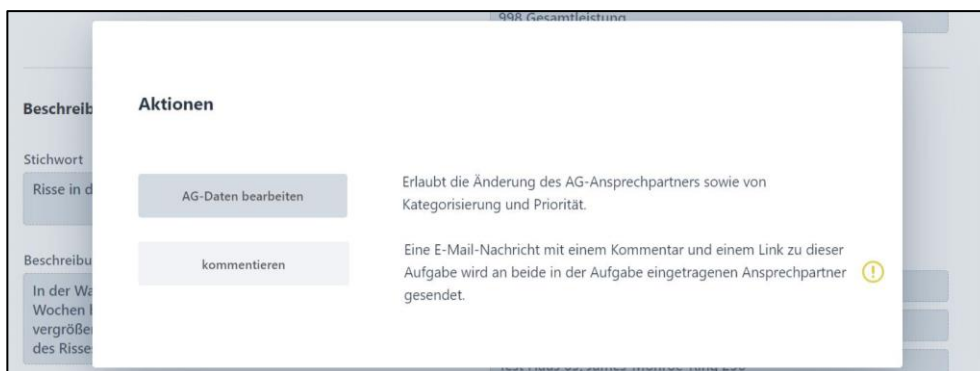
Hochladen

Abbrechen Voriger Schritt Nächster Schritt

- Sie beenden Ihre Reklamations-Meldung mit der Aktion „Reklamieren“ und dem Button „Abschließen“.
- Wenn Sie die Reklamation aufgegeben haben erhalten Sie eine kurze Bestätigungs- E-Mail.

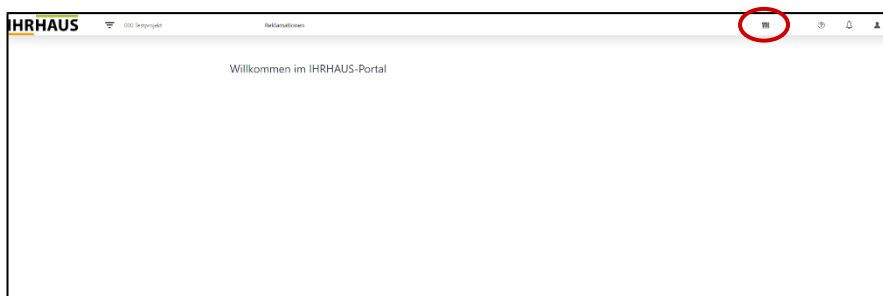
5. Welche Bearbeitungsmöglichkeiten habe ich bei meinen Reklamationen?

- Sobald Sie eine Reklamation aufgegeben haben, wird diese von uns bearbeitet. Innerhalb der Bearbeitung kann es zu Rückfragen oder Anfragen für einen Vor-Ort-Termin kommen. Über diese werden Sie, wie obenstehend bereits erwähnt, per E-Mail informiert.
- Wir möchten Sie bitten, uns Ihre Rückmeldungen über das Portal zukommen zu lassen. Hierzu öffnen Sie die Detailansicht der Reklamation und klicken dann die farbige hinterlegte Statusbezeichnung an. In Abhängigkeit des konkreten Status und der vorliegenden Kommunikation werden Ihnen hier mögliche Reaktionen vorgeschlagen.
- Mit der Aktion „Kommentieren“ haben Sie jederzeit die Möglichkeit, eine Reklamation zu konkretisieren, weitere Bilder hinzuzufügen oder eine Rückfrage zu stellen.



6. Wie nutze ich den Kalender des IHR HAUS-Portals?

- Im Rahmen der Prüfung Ihrer Reklamationsmeldung oder der Beseitigung einer anerkannten Reklamation können Vor-Ort-Termine notwendig werden.
- Entsprechende Terminvorschläge werden Ihnen per E-Mail zugeschickt. Sie können diese direkt in der E-Mail bestätigen oder Gegenvorschläge unterbreiten.
- Vereinbarte Termine finden Sie in Ihrem Kalender, den Sie über das Kopfmnü erreichen.



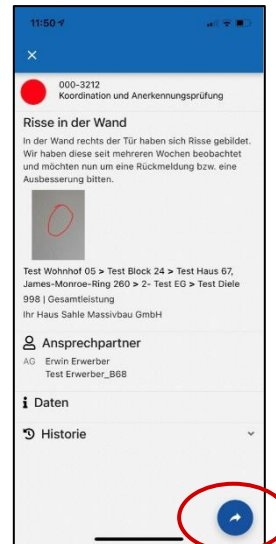
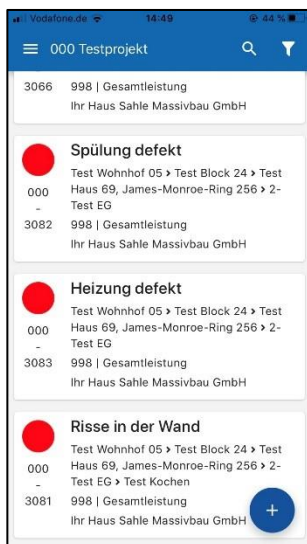
- Sollten Sie einen Termin absagen müssen, bitten wir Sie dies über den in der E-Mail angegebenen Link vorzunehmen.

7. Wie teile ich die Erledigung einer Reklamation mit?

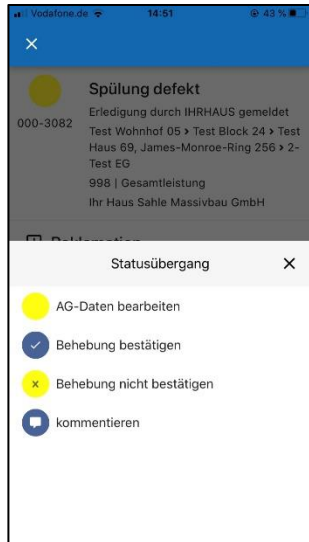
- Um die Bearbeitung einer Reklamation abzuschließen, ist es unbedingt notwendig, dass Sie die Erledigung dieser bestätigen. Dies können Sie, falls der Nachunternehmer sich keine Bestätigung von Ihnen vor Ort geben lässt, direkt im Portal machen.
- Auch hierzu erhalten Sie eine Benachrichtigung in deren Folge Sie die Aktion „*Behebung bestätigen*“ auswählen können. Gerne können Sie bereits einen Kommentar hinterlassen, sobald ein Termin mit einem Handwerker erfolgreich abgeschlossen worden ist.
- Selbstverständlich können Sie uns auch mitteilen, falls eine Mangelmeldung nicht zu Ihrer Zufriedenheit erledigt worden ist. In diesem Fall bitten wir Sie um eine ausführliche Erläuterung.

8. Wie arbeite ich in der App-Anwendung des IHR HAUS-Portals?

- Um Ihre Arbeit mit dem IHR HAUS-Portal zu vereinfachen, können Sie ebenfalls direkt in unserer App arbeiten. Sie können die App für die gängigen Betriebssysteme kostenlos downloaden. Suchen Sie dazu bitte nach „n.core build“.
- Die Anmeldung in der App erfolgt über die in Schritt 1 angelegten Anmeldedaten.
- Anschließend werden Ihnen alle aktuell offenen Aufgaben/Reklamationen angezeigt.
- Durch das einfache Anklicken einer Reklamation öffnet sich die entsprechende Reklamationsmaske.



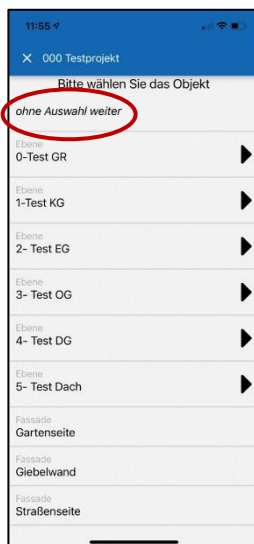
- Über den Pfeil wird die Bearbeitung der Reklamation ermöglicht. Auch eine Freimeldung kann dort erfolgen.



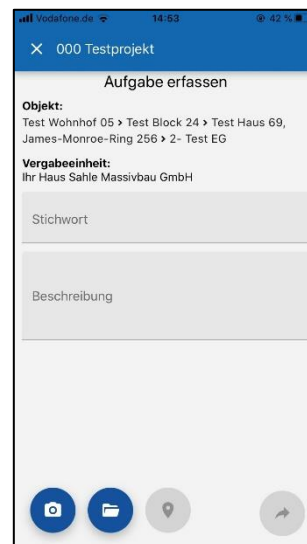
- Neue Reklamationen können Sie über das Plus-Symbol auf der Startseite Ihrer App melden.



- Im Folgenden muss auch hier der Mangel verortet werden. Die Auswahl des Ortes kann auf einer Ebene fixiert werden, indem Sie den Button „ohne Auswahl weiter“ auswählen.



- Zur Beschreibung des Mangels wird anschließend ein Stichwort (eine Kurzbeschreibung), eine ausführliche Beschreibung und eine Foto-Dokumentation abgefragt.



- Die Reklamation wird mit dem Pfeil in der unteren rechten Ecke versendet.

9. Wo kann ich Fragen, Anregungen oder Kritik äußern?

- Das IHR HAUS-Portal soll einen Mehrwert für alle Projektbeteiligten generieren und lebt daher von Ihren Anregungen und Kritiken. Äußern Sie diese, ebenso wie Ihre Fragen, gerne in einer kurzen E-Mail an support.IhrHausPortal@sahle.de.
- Diese Anleitungen finden Sie ebenfalls im FAQ-Bereich Ihrer Web-Anwendung, unter dem entsprechenden Button im Kopfmnü. Zusätzlich können Sie die Anleitung auch jederzeit auf unserer Webseite downloaden.