

# Kundenportal

Was deine Kunden sehen und selbst erledigen · Stand 25.10.2026

---

## Wofür ist das Kundenportal?

Das Kundenportal ist der Online-Bereich für die Kunden deines Betriebs. Dein Kunde sieht dort, was ihr für ihn tut, und erledigt vieles selbst, statt anzurufen oder zu schreiben:

- **Einsätze** ansehen: kommende und erledigte, als Liste oder Kalender
- **Leistungsnachweise** mit abgehakten Aufgaben und Fotos
- **Termine anfragen** (z. B. Sonderreinigung, Fensterreinigung, zusätzlicher Hausmeistertermin)
- **Reklamationen** mit Fotos melden
- **Rechnungen** ansehen und bezahlen, **SEPA-Lastschrift** erteilen
- **Angebote** annehmen
- **Unterlagen** abrufen und hochladen
- **Anweisungen und Zugang** je Objekt hinterlegen
- **Nachrichten** mit dem Büro austauschen
- **Meine Daten** pflegen, z. B. Rechnungsanschrift

Dein Kunde sieht dabei nur den Namen deiner Firma, nicht objektflow. Alles, was der Kunde im Portal tut, landet in Einsatz: als Ticket, Nachricht oder Änderung am Kunden.

Am Computer hat das Portal ein Menü links, und oben wählt der Kunde das Objekt. Am Handy gibt es unten fünf Symbole: Start, Einsätze, Anfrage, Rechnungen, Mehr.

## Rollen und Rechte

| Wer                            | Was die Person im Portal darf                                                                             |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Admin</b>                   | Legt fest, was Kunden sehen (Einstellungen), lädt ein, sieht das Portal als Kunde                         |
| <b>Büro/Disposition</b>        | Lädt Kunden ein, beantwortet Nachrichten, bearbeitet Anfragen und Reklamationen, stellt Unterlagen bereit |
| <b>Kunde</b> mit Recht „Alles“ | Sieht und nutzt alles: Einsätze, Rechnungen, Angebote, SEPA, Meine Daten                                  |
|                                |                                                                                                           |

| Wer                                                      | Was die Person im Portal darf                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kunde</b> mit Recht „ <b>Einsätze &amp; Objekte</b> “ | Sieht Einsätze, Nachweise, Anfragen und Anweisungen, aber <b>keine</b> Rechnungen, Angebote, Lastschrift und Kundendaten (z. B. für Hausmeister oder Gastgeber) |

Zusätzlich kannst du eine Person auf **bestimmte Objekte** beschränken. Dann sieht sie auch Rechnungen und Angebote nur zu diesen Objekten. Vorarbeiter und Mitarbeitende haben keinen Zugang zum Kundenportal.

## Erste Schritte

### Für das Büro:

1. Lege fest, was Kunden sehen dürfen (Aufgabe 2).
2. Lade die ersten Kunden ein (Aufgabe 1).
3. Prüfe mit „Als Kunde ansehen“, wie das Portal für den Kunden aussieht (Aufgabe 3).

### Für den Kunden:

1. Du bekommst eine Einladung per E-Mail.
2. Klicke auf den Link und lege dein Passwort fest.
3. Danach meldest du dich immer über die Adresse an, die dir dein Dienstleister nennt, zum Beispiel `einsatz.deinefirma.objektflow.de/portal`.

## Aufgaben Schritt für Schritt

### 1. Büro: Kunden zum Portal einladen

1. Öffne in Einsatz den Kunden, z. B. „WEG Lindenhof 14“.
2. Klicke in der Karte „**Kundenportal**“ auf „**Personen einladen**“.
3. Wähle Personen aus den Ansprechpartnern (mit E-Mail) oder trage weitere Personen ein.
4. Wähle je Person das Recht: „**Alles**“ oder „**Einsätze & Objekte**“.
5. Optional: Beschränke die Person auf **bestimmte Objekte**.
6. Sende die Einladung.

In der Tabelle der Portalzugänge siehst du später Rechte, Objekte, Status und letzte Anmeldung. Dort kannst du Rechte ändern, die Einladung erneut senden oder einen Zugang sperren.

## 2. Büro: Festlegen, was der Kunde sieht

1. Öffne in Einsatz die **Einstellungen** und dort die Karte „**Kundenportal – was sieht der Kunde?**“.
2. Lege getrennt für **kommende** und **erledigte** Einsätze fest, was sichtbar ist: Beginn, geplante Dauer, tatsächliche Uhrzeit, tatsächliche Arbeitszeit, Namen (Vorname oder voller Name), Anzahl Mitarbeitende, Leistungsnachweis, Fotos.
3. Speichere.

Standard: Der Kunde sieht nur den Beginn „ca.“ und die geplante Dauer, mit dem Hinweis „Schätzzeit, ±15 Minuten verkehrsbedingt“. Die Einstellung gilt auch für das Kalender-Abo.

## 3. Büro: Portal als Kunde ansehen

1. Öffne den Kunden in Einsatz.
2. Klicke in der Karte „Kundenportal“ auf „**Als Kunde ansehen**“. Du kannst auch eine bestimmte Person wählen.
3. Das Portal öffnet sich mit einem farbigen Balken „Vorschau als ...“.
4. Prüfe, was der Kunde sieht. Am besten auch in der Handy-Ansicht.

## 4. Büro: Nachrichten, Anfragen und Reklamationen bearbeiten

1. Neue Portal-Nachrichten, Anfragen und Reklamationen zeigt dir die **Übersicht** in Einsatz als Warnung.
2. **Terminanfragen** und **Reklamationen** werden zu Tickets (Aufträge → Tickets). Reklamationen bekommen hohe Priorität.
3. Plane, erledige oder lehne das Ticket ab. Der Kunde bekommt dazu eine Nachricht in seiner Konversation.
4. **Nachrichten** beantwortest du auf der Kundenseite, auch mit Fotos. Mit „**Senden & abschließen**“ schließt du das Thema.
5. Ändert der Kunde im Portal seine Daten, siehst du die Änderung auf der Kundenseite als „Feld: alt → neu“, 14 Tage lang gelb markiert.

## 5. Büro: Unterlagen bereitstellen und Fragebogen übernehmen

1. Stelle dem Kunden Unterlagen bereit, z. B. Leistungsverzeichnis, Vertrag oder Preisblatt. Schadensberichte landen automatisch dort.
2. Unterlagen, die der Kunde hochlädt (z. B. Hausordnung, Grundriss), siehst du am Kunden.
3. Hat der Kunde den **Objekt-Fragebogen** ausgefüllt (z. B. für Ferien- und Monteurwohnungen), öffne das Objekt → „**Aus dem Kundenportal**“ → „**Ins Objekt übernehmen**“. Weg und Zugang, Hinweise für Mitarbeitende und die maximale Belegung werden ergänzt. Vorhandenes bleibt erhalten.

## 6. Kunde: Einsätze und Leistungsnachweise ansehen

1. Melde dich im Portal an.
2. Hast du mehrere Objekte, wähle oben das Objekt.
3. Öffne **Einsätze**. Wähle **Liste** oder **Kalender**.
4. Klicke auf einen erledigten Einsatz. Du siehst den **Leistungsnachweis**: abgehakte Aufgaben und, falls freigegeben, Fotos.
5. Einen einzelnen Termin kannst du als Kalenderdatei herunterladen.
6. **Kalender abonnieren**: Kopiere deinen persönlichen Kalender-Link in dein Kalenderprogramm. Mit „**Link erneuern**“ machst du den alten Link ungültig.

Betreust du mehrere Kunden (z. B. als Hausverwaltung), wechselst du oben zwischen ihnen.

## 7. Kunde: Termin anfragen oder Reklamation melden

1. Tippe auf **Anfrage**.
2. Wähle **Termin anfragen** (z. B. Sonderreinigung) oder **Reklamation**.
3. Beschreibe kurz, was du brauchst oder was nicht in Ordnung war.
4. Füge Fotos hinzu. Bei der Art „**Schaden**“ ist mindestens ein Foto Pflicht.
5. Sitzt du am Computer, aber die Fotos sind auf dem Handy? Nutze den **QR-Code**: Mit dem Handy abfotografieren und dort bis zu 20 Fotos oder Videos hochladen. Der Code gilt 30 Minuten.
6. Sende die Anfrage. Die Antwort kommt in deinen **Nachrichten**, dazu bekommst du eine E-Mail.

## 8. Kunde: Rechnungen ansehen und bezahlen

1. Öffne **Rechnungen**.
2. Du siehst je Rechnung den Status: offen, überfällig, beim Inkasso oder bezahlt.
3. Lade die Rechnung als PDF herunter.
4. Zum Bezahlen: Scanne den **QR-Code** (GiroCode) mit deiner Banking-App, oder übernimm die Überweisungsdaten.

## 9. Kunde: SEPA-Lastschrift erteilen oder widerrufen

1. Öffne **SEPA-Lastschrift**.
2. Hast du mehrere Objekte, wähle: **alle Objekte** oder **bestimmte Objekte**.
3. Fordere das Mandat an. Du bekommst einen Link per E-Mail. Dort gibst du deine IBAN ein und unterschreibst digital.
4. Danach siehst du das Mandat im Portal, mit PDF. Das unterschriebene Mandat liegt auch unter **Unterlagen**.
5. **Widerrufen**: Klicke beim Mandat auf „**Widerrufen**“, bestätige und gib optional einen Grund an. Das Büro wird informiert.

Ein neues Mandat ersetzt das bisherige für dieselben Objekte, sobald es unterschrieben ist.

## 10. Kunde: Anweisungen, Meine Daten und Angebote

1. **Anweisungen & Zugang**: Lege je Objekt fest, wie das Team ins Objekt kommt (Zugangsart, Weg, auch per Video) und was zu beachten ist. Anweisungen gelten dauerhaft, einmalig oder von–bis. Sie erscheinen bei den Mitarbeitenden in der App am Einsatz. **Zugangscodes bitte nie eintragen**, sondern telefonisch durchgeben. Das Portal lehnt Codes ab.
2. **Meine Daten**: Ändere Telefon, Rechnungs-E-Mail, abweichende Rechnungsanschrift oder die Art der E-Rechnung. Unter „**Rechnung je Objekt**“ legst du für ein Objekt einen eigenen Rechnungsempfänger fest.
3. **Angebote**: Öffne ein neues Angebot und klicke auf **Annehmen** oder **Ablehnen**.

## Tipps für den Alltag

- **Büro**: Schaue jeden Morgen in die Übersicht von Einsatz. Dort stehen neue Portal-Nachrichten, Anfragen und Fragebögen.
- **Büro**: Lade für Hausmeister oder Gastgeber eigene Personen mit dem Recht „Einsätze & Objekte“ ein. So sehen sie keine Rechnungen.

- **Büro:** Prüfe nach jeder Änderung an den Sichtbarkeits-Einstellungen das Portal mit „Als Kunde ansehen“.
- **Kunde:** Nutze die Nachrichten im Portal statt Telefon oder Messenger. So ist alles an einem Ort und nachvollziehbar.
- **Kunde:** Mit dem Kalender-Abo siehst du alle Termine in deinem eigenen Kalender.

## Kommt bald

- **Online-Zahlung** per Karte oder PayPal über einen Zahlungsanbieter
- **Benachrichtigungen selbst wählen** (z. B. Einsatz erledigt, neue Rechnung)
- **Bewertung** je Einsatz
- **Projekte** (im Pilot): Zwischenstände von Montage- und Sonderaufträgen direkt im Kundenportal, mit Abschlagsrechnungen