

Easy Ticket

Melden Sie uns technische Einschränkungen
einfach und schnell



[For english version please click here](#)



Version: 17

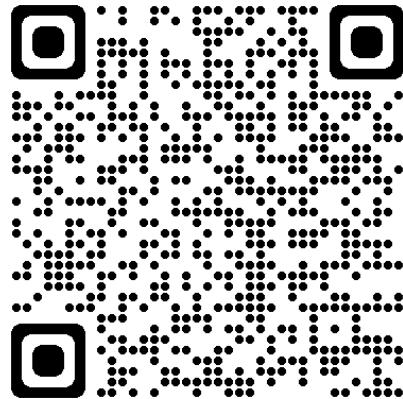
Inhaltsverzeichnis

- I. Übersicht & Navigation
- II. Störungsmeldung erstellen
- III. Kontaktdaten & Präferenzen
- IV. Bearbeitungsstatus
- V. Mobilfunk & Carrier Störungen
- VI. Wechsel zwischen mehreren Kundenkonten
- VII. Sonstiges
- VIII. Registrierungsprozess
- IX. Benutzerverwaltung
- X. Benutzerkonto anlegen
- XI. 2-Faktor-Authentifizierung



Easy Ticket aufrufen

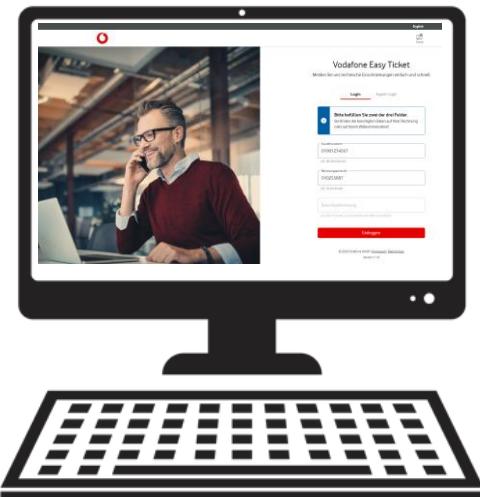
www.vodafone.de/1234



Easy Ticket können Sie auf allen internetfähigen Geräten verwenden.
Geben Sie einfach die Webadresse in der Adresszeile Ihres Internet-Browser ein,
oder scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone oder Tablet.



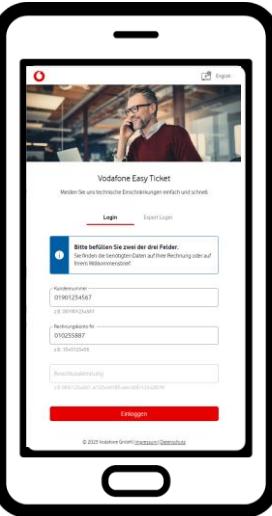
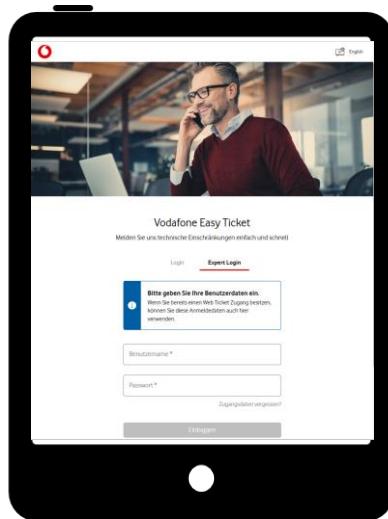
Nutzen Sie Easy Ticket überall und auf allen Geräten



Desktop PC



Tablet



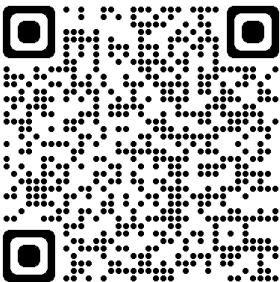
Smartphone

Übersicht & Navigation



Validierung mit Kundendaten (ohne vorherige Registrierung)

QR-Code zur
Login-Seite:



Vodafone Easy Ticket

Melden Sie uns technische Einschränkungen einfach und schnell

Login Expert Login

Bitte befüllen Sie zwei der drei Felder.
Sie finden die benötigten Daten auf Ihrer Rechnung oder auf Ihrem Willkommensbrief.

Kundennummer
z.B.: 001901234567

Rechnungskonto Nr.
z.B.: 1043123456

Anschlusskennung
z.B. 069/1234567, ar123456789 oder 069/1234,00,99

Einloggen

© 2022 Vodafone GmbH | [Impressum](#) | [Datenschutz](#)

- Für den Zugang über die Validierung Ihrer Kundendaten ist keine Registrierung erforderlich.
- Sie sehen alle Produkte und Services, die sich unter der genannten Kundennummer befinden.
- Sie können für diese Anschlüsse sowohl Störungen melden, als auch den Status der Störungsbearbeitung einsehen.

Wenn Sie mehrere Festnetz-Kundennummern haben, dann empfehlen wir Ihnen die kostenfreie Registrierung für den Expert Login.



Die Daten zur Validierung finden Sie hier:

Rechnung

Vodafone GmbH, Postfach 10 10 52, 40839 Ratingen

Firma
Easy Ticket
Teststr. 11
32887 Frankfurt

Rechnungs-Nr. 3615xxxxx

Kunden-Nr.: 001925xxxxxx

Rechnungskonto-Nr.: 1043xxxxxx

November 2020

(19.10.2020 - 18.11.2020)

Postfach 10 10 52
40839 Ratingen

Vodafone Business Team
Tel: 0800 172 1234
Fax: 0800 0211 110
www.vodafone.de/business/hilfe-support

www.vodafone.de/1234

25.11.2020

Ihre USt-IdNr.:
Ihre Referenz

Willkommensbrief

Wichtig: Bewahren Sie diese Unterlagen bitte auf
Alle Daten zu Ihrem Vodafone-Anschluss

Ihre Kundendaten

Ihre Anschrift:

Firma
Easy Ticket
Teststr. 11
32887 Frankfurt

Ihre Anschluss-Adresse:

Teststr. 11
32887 Frankfurt

Ihre Vertragsdaten

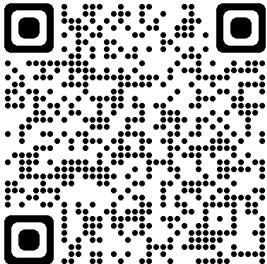
Ihre Kundennummer: 001925xxxxxx

Ihre Rechnungskonto-Nummer: 1043xxxxxx



Anmeldung als registrierter Benutzer – Expert Login

QR-Code zur
Expert- Login-
Seite:



Vodafone Easy Ticket

Melden Sie uns technische Einschränkungen einfach und schnell

Login Expert Login

Anmeldung mit Benutzerdaten
Bitte melden Sie sich zuerst über
Firmenkundenportal (FKP) an. Wir leiten Sie danach
automatisch an Easy Ticket weiter.

[Firmenkundenportal \(FKP\)](#)

Sie haben noch kein Benutzerkonto?

[Zur Registrierung](#)

© 2023 Vodafone GmbH | [Impressum](#) | [Datenschutz](#)

- Zur Anmeldung sind Benutzername und Kennwort erforderlich.
 - Wenn Sie schon ein Benutzerkonto für Easy Ticket haben, melden Sie sich bitte über die Anmeldeseite des Firmenkundenportals (FKP) an.
- Nach der Eingabe Ihrer Easy Ticket Benutzerdaten werden Sie automatisch weitergeleitet.
- Sind Sie noch nicht für Easy Ticket Expert registriert, dann finden Sie hier den Link zur Registrierung.



Übersicht der Anschlüsse

The screenshot shows the 'Easy Ticket' interface with the following details:

Header: DE | EN | Portale | DK

Navigation: Anschlüsse (highlighted), Störungen, Services

Search Bar: Suche

Status Buttons: Alle, In Betrieb (highlighted), In Realisierung, Beendet

Table 1 (Top Connection):

In Betrieb	Produkt	Dienst Tarif	Standort	Anschlusskennung
	Vodafone Business Internet Cable	UM Cable Anschluss Migr. 03/20 Cable (Gebiet B)	Düss... Eschborn	B[REDACTED]
	Ihre eigene Kennung	Kundenname	Kundennummer	Produktgruppe
	-	Vodafone G[REDACTED]	001[REDACTED]	-

Störung melden button

Table 2 (Bottom Connection):

In Betrieb	Produkt	Dienst Tarif	Standort	Anschlusskennung
	Bitstream Access	Wholesale BA DSL Wholesale Glasfaser Kevag	HU[REDACTED]ph	[REDACTED]
	Ihre eigene Kennung	Kundenname	Kundennummer	Produktgruppe
	UAT-EI Capitan	Vodafone G[REDACTED]	00193[REDACTED]	-

Störung melden button

- Nach der erfolgreichen Anmeldung gelangen Sie auf die Anschlussübersicht. Hier werden alle Anschlüsse und Services angezeigt, die für Ihr Benutzerkonto freigegeben sind.
- Sie sehen, ob für die Anschlüsse schon eine Störungsmeldung existiert.
- Über „**Störung melden**“ können Sie eine Einschränkung für diesen Anschluss übermitteln.
- Über „**Status/Nachricht**“ bekommen sie weitere Infos und Kontaktmöglichkeiten zur Störungsmeldung.



Ihre eigene Kennung

In Betrieb

Produkt Vodafone Business Internet Cable	Dienst Tarif UM Cable Anschluss Migr. 03/20 Cable (Gebiet B)	Standort DÜSSELDORF - Düsseldorf (Nord)	Anschlusskennung 123456789
Ihre eigene Kennung  Abteilung 1244		Kundenname Vodafone	Kundennummer 0011223344556677
 Störung melden			

Störung melden

– Ihre eigene Referenz (optional) –

Abteilung 1244

Hier können Sie Ihre eigene Referenz eintragen

- Als Nutzer mit Administrator-Rechten haben in Easy Ticket die Möglichkeit eine eigene Kennung für jeden Anschluss zu hinterlegen.
- Ihre eigene Kennung unterstützt Sie dabei den gesuchten Anschluss schnell über die Suchfunktion zu finden.
- Zusätzlich wird der dort hinterlegte Wert auch bei einer Störungsmeldung im Feld „Ihre eigene Referenz“ hinterlegt.
Natürlich kann dieser Eintrag bei Bedarf auch geändert oder entfernt werden.
- Als Administrator können Sie einen Eintrag hinterlegen, ändern oder löschen. Benutzer können diese Einträge nur sehen.

Bitte beachten Sie:

Einträge in diesem Feld sind ausschließlich in Easy Ticket sichtbar und nutzbar. Unseren Mitarbeitern (z.B. an der Hotline) ist diese Kennung weder bekannt, noch kann sie zur Identifikation des Anschlusses genutzt werden.



Übersicht der Störungsmeldungen

The screenshot shows a web-based application for managing service disruptions. At the top, there's a navigation bar with links for 'Anschlüsse', 'Störungen' (which is underlined in red), and 'Services'. There are also language selection buttons for 'DE | EN' and a user profile icon.

The main area is titled 'Easy Ticket' and contains a search bar with placeholder text 'Geben Sie hier den Suchbegriff ein'. To the right of the search bar are buttons for 'Sortieren nach' (Sort by) and 'Standardeinstellung' (Standard settings). Below these are buttons for 'Zurücksetzen' (Reset), 'Filter' (Filter), and 'Export in CSV'.

A table lists 11 disruption entries. The columns are: 'Störungsnummer' (Disruption number), 'Status' (Status), 'Störungsbeginn' (Start time), 'Störungsende' (End time), 'SLA Zeit (S)' (SLA time), 'Betroffener Standort' (Affected location), 'Anschlusskennung' (Connection identifier), and 'Ihre Ticketrefere' (Your ticket reference). Each row includes a 'Details' link at the end.

Störungsnummer	Status	Störungsbeginn	Störungsende	SLA Zeit (S)	Betroffener Standort	Anschlusskennung	Ihre Ticketrefere
TA000000000000000000	In Arbeit	27.11.2024 10:52	–	96	65760 Eschborn, Allee 1	069/1234567	Issue Details
TA000000000000000009	In Arbeit	27.11.2024 10:48	–	96	65760 Eschborn, Allee 1	069/1234567	Issue Details
TA000000000000000008	In Arbeit	27.11.2024 10:40	–	96	65760 Eschborn, Allee 1	069/1234567	Issue Details
TA000000000000000003	In Arbeit	26.11.2024 16:53	–	24	65760 Eschborn, Straße 15	PX000000000000000000	– Details
TA000000000000000007	In Arbeit	26.11.2024 16:39	–	96	65760 Eschborn, Allee 1	069/1234567	– Details
TA000000000000000005	In Arbeit	26.11.2024 15:28	–	24	65760 Eschborn, Straße 15	Dg 1234567	– Details
TA000000000000000000	Neu	03.11.2024 13:34	–	6	65760 Eschborn, Straße 15	ZW000000000000000000	– Details
TA000000000000000009	Neu	03.11.2024 12:43	–	6	65760 Eschborn, Straße 15	ZW000000000000000000	– Details
TA000000000000000005	Neu	10.06.2024 15:00	–	6	65760 Eschborn, Straße 15	TES000000000000000000	– Details
TA000000000000000007	Neu	22.05.2024 13:46	–	120	65760 Eschborn, Straße 15	Uul000000000000000000	– Details

- Im Reiter „Störungen“ finden Sie eine Liste aller Störungsmeldungen die sich in Bearbeitung befinden. Weiterhin sehen Sie alle Störungen die in den letzten 90 Tagen geschlossen wurden.

- Über „Details“ bekommen Sie weitere Infos und Kontaktmöglichkeiten zur Störung.

- Störungsmeldungen im Status „Geschlossen“ werden automatisch an das Ende der Liste verschoben.



Filter-, Sortier- & Export Funktion

Easy Ticket

Suche

11 - 20 von 89 Dateien

Sortieren nach

Standardeinstellung

Zurücksetzen



Export in CSV

Filter

Status

- Geschlossen
- In Arbeit
- Gelöst
- Neu

Datum

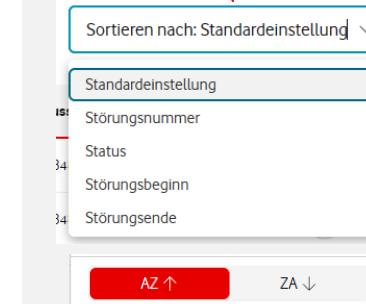


Über die Filterfunktion können Sie die Liste der angezeigten Störungen auf einen gewünschten Status oder einen definierten Erstellzeitraum reduzieren.

Auswahl löschen

Filter anwenden

Über „Export in CSV“ werden Ihnen die Einträge in einem maschinenlesbaren Format auf Ihrem Gerät zur Verfügung gestellt.



Mit der Sortierungsfunktion können Sie die Liste der angezeigten Störungen nach Ihren Wünschen sortieren.



Zusätzliche Services

The screenshot shows the Vodafone website's 'Services' section. At the top, there is a navigation bar with icons for DE, EN, Anschlüsse, Störungen, Services (which is underlined), Feedback, Anleitung, and a user profile icon. Below this, the title 'Easy Ticket' is displayed. There are six service links arranged in a grid:

Speedtest Plus >	Störungsdashboard >	Störungskarte >
Geräte-Anleitungen >	Service Monitor >	Firmenkunden Portal (FKP) >
OneNet Manager >	Kaufmännische Anfragen >	Verfügbarkeitsprüfung >

- Im Reiter „Services“ finden Sie weitere Anwendungen von Vodafone, die Sie bequem über entsprechenden Schaltflächen erreichen.



Störungsmeldung erstellen



Auswahl des betroffenen Anschlusses

The screenshot shows the Vodafone Easy Ticket interface. At the top, there are navigation links for 'Anschlüsse' (selected), 'Störungen', and 'Services'. Language options 'DE | EN' and a 'Portale' button are also present. Below the header, the title 'Easy Ticket' is displayed, followed by a search bar with a magnifying glass icon and the placeholder 'Suche'.

Below the search bar are four status filters: 'Alle' (All), 'In Betrieb' (In Operation), 'In Realisierung' (In Realization), and 'Beendet' (Completed). The 'In Betrieb' filter is currently selected.

The main content area displays two connection details in separate boxes:

Connection 1 (Top):

Produkt	Dienst Tarif	Standort	Anschlusskennung
Vodafone Business Internet Cable	UM Cable Anschluss Migr. 03/20 Cable (Gebiet B)	Düss... 50 Eschborn	B[REDACTED]
Ihre eigene Kennung	Kundenname	Kundennummer	Produktgruppe
-	Vodafone G[REDACTED]o	001[REDACTED]	-

Störung melden (Report Problem) button

Connection 2 (Bottom):

Produkt	Dienst Tarif	Standort	Anschlusskennung
Bitstream Access	Wholesale BA DSL Wholesale Glasfaser Kevag	HU[REDACTED]ph	[REDACTED]
Ihre eigene Kennung	Kundenname	Kundennummer	Produktgruppe
UAT-EI Capitan	Vodafone G[REDACTED]o	00193[REDACTED]	-

Störung melden (Report Problem) button

- Wählen Sie den Anschluss aus, für den Sie ein Problem melden möchten.
- Bei mehreren Anschlüssen, nutzen Sie die Such-Funktion. Geben Sie einfach eine Anschlusskennung, eine Straße, einen Ort, oder eine andere Angabe zu Ihrem Anschluss ein. Die Liste der angezeigten Anschlüsse wird dann nach dem eingegebenen Begriff gefiltert.
- Haben Sie den gewünschten Anschluss gefunden, klicken Sie den Button „**Störung melden**“ um den Meldeprozess zu beginnen.
- Für Anschlüsse die sich noch im Status „In Realisierung“ oder bereits im Status „Beendet“ befinden, können keine Störungen gemeldet werden.



Erfassung der Ansprechpartner Daten

Störung melden

Ihre eigene Referenz (optional)
Hier können Sie Ihre eigene Referenz eintragen

Kundenname
xxx xxxxxxx

Produktname
Vodafone - Internet Business

Lokation
xxx-xxxx x xxxx xxxxxxxx

Anrede *
Herr

Vorname *
Max

Nachname *
Mustermann

Festnetz Nr.
+49 069 1234567

Kanal für Statusnachrichten *

SMS E-Mail

Mobilfunk Nr. *
+49 0172 1234567

E-Mail
max.mustermann@firma.de

Sprache *

Deutsch English

Weiter

- Nach der Auswahl des betroffenen Produktes, werden die Kontaktdaten für diese Störung erfasst. Initial werden hier Ihre eigenen Benutzerdaten angezeigt.
- Hierfür sollte die Person angegeben werden, die uns für Rückfragen oder Terminabsprachen zur Verfügung steht.
- Zusätzlich erhält diese Person Informationen von uns zur Störung und auch den Link zum Störungs-Tracker.
- Wird SMS als Kontaktkanal gewählt, ist die Angabe einer Mobilfunk-Nummer erforderlich. Bei E-Mail eine gültige Mailadresse.
- Weiterhin können Sie wählen, ob Sie die Nachrichten in Deutsch oder Englisch bekommen möchten.
- Wenn gewünscht, kann auch eine eigene Referenz für die Störung angeben werden. Diese Angabe ist dann in unseren Nachrichten zur Störung enthalten.

Klassifizierung der Störung

Störung melden

Ihre eigene Referenz (optional)

Hier können Sie Ihre eigene Referenz eintragen

Kundenname xxxxxxxxxx	Produktname Vodafone - Internet Business	Lokation xxx-xxxx x xxxx xxxxxxxx
--------------------------	---	--------------------------------------



Geschäftsfeld *
Andere

Auswirkung der Störung ①

Gering Mittel Groß

Betroffene Nutzer

0-49 50-99 100+

Sicherheitsproblem ①

Nein Ja

Technischen Dienst * Daten IP	Problembeschreibung * Anschlussausfall
----------------------------------	---

Zurück

Weiter



- Wählen Sie hier aus, wie stark Sie die bestehende Störung beeinträchtigt und ob ggf. ein wichtiges Geschäftsfeld betroffen ist.
- Sollte ein Security-Problem vorliegen (z.B. Hacking, DDoS Attacke, Datenschutzfall, etc.), kann beim Punkt „Sicherheitsproblem“ - „Ja“ ausgewählt werden.
- Anschließend wird in den Dropdown Feldern der Technische Dienst und die Problembeschreibung ausgewählt.

Fragen zur Beschreibung des Problems



- Um das Problem analysieren zu können, bitten wir Sie uns einige Fragen zu beantworten.
- Mit Ihren Angaben können längere Bearbeitungszeiten vermieden werden, da wir bereits alle erforderlichen Informationen zum Störungsbild vorliegen haben.
- Je nach Produkt und gewähltem Fehlerbild erhalten Sie unterschiedliche Fragen, die auf die jeweiligen Eigenschaften und Funktionalitäten des Produktes abgestimmt sind.
- Im Feld „Weitere Angaben zur Störung“ können Sie zusätzliche Infos zum Störungsbild machen.
- Die Übermittlung von Dateien ist nach der erfolgten Störungsmeldung über den Störungs-Tracker oder die Statusanzeige möglich.

Bitte beschreiben Sie das Problem möglichst genau.

Nach der Übermittlung Ihrer Störungsmeldung, haben Sie zusätzlich die Möglichkeit uns Dateien (z.B. Bilder, Screenshots oder Logfiles) über den Störungs-Tracker oder die Statusanzeige in Easy Ticket zu übermitteln.

Störung tritt auf*

permanent sporadisch

Welches Modem nutzen Sie?*

Hersteller / Typ unbekannt

Vodafone Box

Kommentar maximal 50 Zeichen

12/50

Befindet sich der Anschluss im Backup Modus?*

Ja Nein unbekannt

Welche Standorte sind betroffen?*

alle betroffener Standort:

Ihre Angaben

Kommentar maximal 50 Zeichen

0/50

Weitere Angaben zur Störung

Weitere Angaben zur Störung

Kommentar maximal 2.500 Zeichen

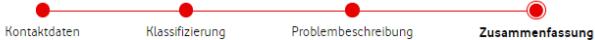
0/2500

Zurück

Weiter



Zusammenfassung aller erfassten Daten



Kontaktdaten

Anrede Herr	Vorname Max	Nachname Mustermann	Festnetz Nr. 0049 069 1234567
Kanal für Statusnachrichten SMS	Mobilfunk Nr. 0049 0172 1234567	E-Mail max.mustermann@firma.de	Sprache Deutsch

Klassifizierung

Geschäftsfeld Andere	Auswirkung der Störung Gering	Betroffene Nutzer 0-49	Sicherheitsproblem Nein
Technischen Dienst Daten IP	Problembeschreibung Anschlussausfall		

Problembeschreibung

Störung tritt auf? **permanent**

Welches Modem nutzen Sie? **Hersteller / Typ**

Vodafone

Befindet sich der Anschluss im Backup Modus? **Ja**

Welche Standorte sind betroffen? **betroffener Standort:**

Eschborn

Weitere Angaben zur Störung

–

- Vor dem Versand der Störungsmeldung, sehen Sie eine Zusammenfassung aller erfassten Daten.
- Bitte prüfen Sie, ob alle Angaben korrekt und vollständig sind.
- Soll noch etwas geändert oder korrigiert werden, kann dies über den Button „zurück“ geschehen.
- Ist alles Ok wird die Störungsmeldung beim Klicken des Buttons „Senden“ übermittelt.
- Bitte warten Sie noch einen Augenblick, bis Ihnen die vollständige Übermittlung bestätigt wird. Anschließend können Sie sich abmelden oder zur Übersichtsseite zurückkehren.

Abbrechen

19

Zurück

Senden



Kontaktdaten &
Präferenzen hinterlegen



Kontaktdaten & Präferenzen

The screenshot shows a user interface for account management. At the top, there are language selection buttons for DE (German) and EN (English). Below that, there are icons for a handbook (book) and a CH (Switzerland) flag. The main section is titled "Mein Konto". It displays the following user information:

- CH Benutzername: Max Mustermann
- E-mail: Max Mustermann@firma.de
- Unternehmen: Musterfirma

At the bottom of this section is a button labeled "Kontaktdaten". A large red arrow points from the text on the right side of the slide to this button. Below this section is a red "Logout" button.

- Unter dem Benutzer – Symbol finden Sie den Punkt „Kontaktdaten“.
- Hier können Sie Ihre Kontaktdaten und Präferenzen hinterlegen, die bei zukünftigen Meldungen von Störungen verwendet werden sollen.
- Die hinterlegten Daten und Einstellungen werden dann, bei Meldung einer Störung, in den Feldern der Kontaktdaten-Maske angezeigt.
- Falls gewünscht, können Sie diese Angaben aber auch bei Bedarf für jede Störungsmeldung, im Kontaktformular anpassen.



Kontaktdaten & Präferenzen hinterlegen

X

Kontaktdaten

Anrede
Herr

Name
Max Mustermann

Email
max.mustermann@firma.de

Ihre Festnetz Nr. →
+49 069 1234567

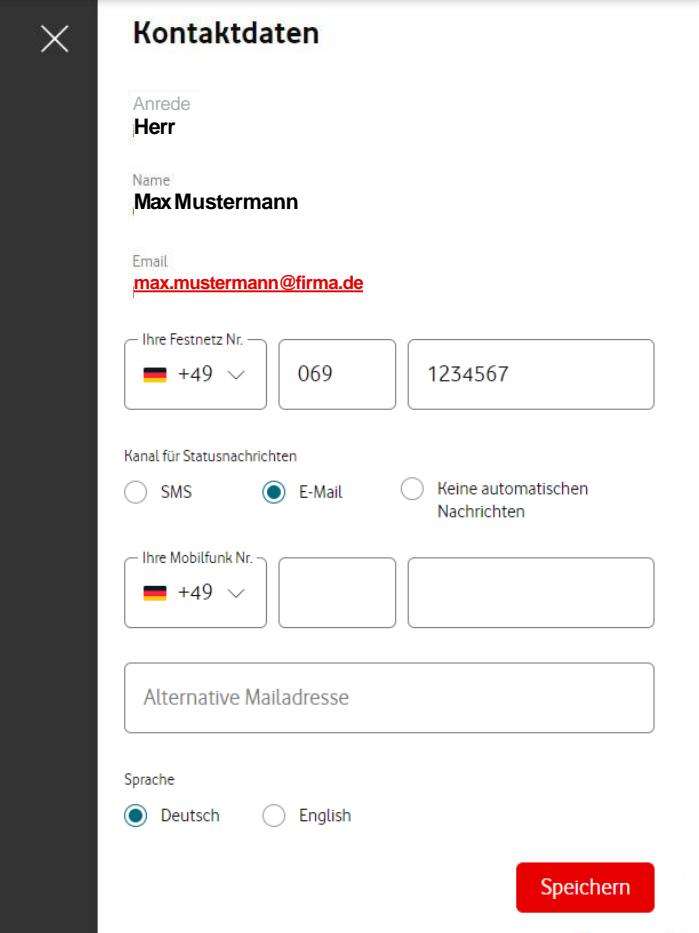
Kanal für Statusnachrichten
 SMS E-Mail Keine automatischen Nachrichten

Ihre Mobilfunk Nr. →
+49

Alternative Mailadresse

Sprache
 Deutsch English

Speichern



22



- Folgende Daten können hinterlegt werden:
 - -> Ihre Festnetz Nr.
 - -> Ihre Mobilfunk Nr.
 - -> Alternative Mailadresse
 - -> Kanal für Nachrichten
 - -> Textsprache
- Zusätzlich können Sie hier Ihren präferierten Kommunikationskanal und die gewünschte Sprache für Statusnachrichten festlegen.
- Anrede, Vorname, Nachname und die Mailadresse können nicht geändert werden, da diese Angaben für die Benutzerverwaltung verwendet werden.
- Mit „Speichern“ werden die Angaben unter Ihrem Benutzerkonto gespeichert.
- Bitte warten Sie noch kurz, bis Ihnen die erfolgreiche Speicherung bestätigt wird. Anschließend können Sie das Fenster über „Schließen“ oder das X schließen.

Bearbeitungsstatus



Ticket Status oder Nachrichten senden



Easy Ticket

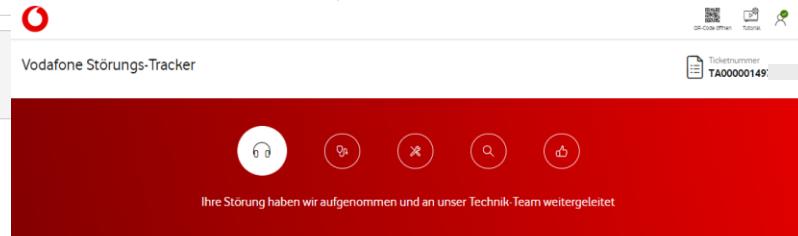
Suche

Produktname Arcor Company Net MPLS 04/03	Tarifname Company Net City 5 Jahre 06.05 / 08.05 / 12.05	Lokation Ar...se 3-5	Anschlusskennung 30625-Hannover
--	--	-------------------------	------------------------------------

Status
Anschluss aktiv

Status/Nachricht

Produktname Arcor- ISDN	Tarifname Kreuss-Moffel Voice 2008 BP 07000K01	Lokation Ar...se 3-5	Anschlusskennung 0...999



Bitte wählen Sie Ihr Anliegen

Nachricht senden Kontaktdaten ändern Rückrufwunsch Störung anfordern

Bitte wählen Sie die Art der Nachricht

Thema * Bitte auswählen

Ihr Kommentar *

Datei anhängen Die maximale Upload Größe beträgt 100 MB

Absenden

- Besteht für einen Anschluss ein offenes Ticket, kann in der Regel kein Weiteres erstellt werden.
- Statt dem Button „Störung melden“ wird dann „Status / Nachricht“ angezeigt.
- Hierüber gelangen Sie zur Statusanzeige und können Anfragen, zusätzliche Informationen oder Dateien zum entsprechenden Ticket versenden.
- Auch eine Übersicht über die Ticketdaten und die Kontakthistorie ist hierrüber möglich.



Statusleiste

The screenshot shows a red banner with five circular icons: a red one with a checkmark, a white one with a power symbol, a grey one with a asterisk, a white one with a magnifying glass, and a white one with a thumbs up. Below the banner, the text "Ihre Störung wird gerade durch unser Technik-Team analysiert" is displayed.

DE | EN

QR-Code öffnen

Vodafone Störungs-Tracker

Ticketnummer
TA000001429

Im oberen Bildbereich erhalten Sie Information, in welchem Status / Fortschritt sich Ihr Ticket gerade befindet. Dies wird sowohl über Piktogramme als auch über einen kurzen Text darunter angezeigt.



Nachrichten Bereich

Kontaktformular Details zur Störung Kontaktgeschichte

Bitte wählen Sie Ihr Anliegen

Nachricht senden Kontaktdaten / Ihre Referenz
 Rückrufwunsch Stormierung anfordern

Bitte wählen Sie die Art der Nachricht

Thema*
Bitte wählen

Ihr Kommentar*
0/2500

 Datei anhängen

Die maximale Upload Größe beträgt 100 MB

Absenden

- Im Reiter „elektronischer Kontakt“, können Sie Informationen zur Störung, eine Statusanfrage zum Ticket oder ein anderes Anliegen zu Ihrer Störung mitteilen.



Änderung der Kontakt / Ansprechpartnerdaten

Bitte wählen Sie Ihr Anliegen

Nachricht senden Kontaktdaten / Ihre Referenz
 Rückrufwunsch Stornierung anfordern

Bitte wählen * — Kontaktdaten

Kontaktdaten

Anrede * — Herr

Vorname * — Max Nachname * — Mustermann

Ihre Mailadresse * — max.mustermann@firma.de

Wie können wir Sie erreichen?

Bitte befüllen Sie die Pflichtfelder

Ihre Festnetz Nr. * — +49 069 0000000

Ihre Mobilfunk Nr. — +49 0172 0000000

- Initial werden Ihnen hier die im Ticket hinterlegten Ansprechpartner-Daten angezeigt.
- Diese können Sie, wenn gewünscht, ändern oder korrigieren.
- Nach dem Absenden werden die neuen Daten automatisch aktualisiert.



Eigene Referenz ändern oder ergänzen

Kontaktformular Details zur Störung Kontakthistorie

Bitte wählen Sie Ihr Anliegen

Nachricht senden Kontaktdaten / Ihre Referenz Rückrufwunsch Stornierung anfordern

Bitte wählen*
Ihre Referenz

Eigene Referenz (optional)
#12366-Eschborn/23

Absenden

- Mit der Auswahl „Ihre Referenz“ sehen Sie den aktuell hinterlegten Wert für diese Störung.
- Wenn Sie diese Angabe ändern oder ergänzen möchten, tragen Sie bitte die gewünschte Angabe im Feld „Eigene Referenz“ ein und klicken auf „Absenden“.
- Ihre Angaben werden anschließend an unsere Mitarbeiter übermittelt und wie gewünscht ergänzt oder geändert.
- Bitte beachten Sie, dass bei einigen Störungstypen eine Ergänzung oder Änderung der Referenznummer nicht möglich ist. In diesen Fällen ist ein bereits hinterlegter Wert im Feld sichtbar aber nicht änderbar.



Rückrufwunsch

Ihr elektronischer Kontakt zu uns

Bitte wählen Sie Ihr Anliegen

Nachricht senden

Kontaktdaten ändern

Rückrufwunsch

Stornierung anfordern

Ihr Name *

Bitte kontaktieren Sie mich über:

Ihre Festnetz Nr.

Ihre Mobilfunk Nr.

Ihre Festnetz Nr. *

 +49

Schnellstmöglich

Zeitfenster für Rückruf *

Grund für Ihren Rückrufwunsch *

0/2500

Absenden

29

- Über den Kontaktgrund „Rückrufwunsch“ können Sie einen Rückruf durch einen unserer Mitarbeiter anfordern.



Bearbeitung stornieren

[elektronischer Kontakt](#) Details zur Störung Kontakthistorie Störung eskalieren

Ihr elektronischer Kontakt zu uns

Bitte wählen Sie Ihr Anliegen

Nachricht senden Kontaktdaten ändern Rückrufwunsch Stornierung anfordern

Bitte wählen Sie den Grund der Stornierung

Grund der Stornierung *

Bitte wählen ▼

Ihr Kommentar (optional)

Bitte geben Sie eine Nachricht ein.

0/2500

Absenden

- Stellen Sie fest, dass die gemeldete Störung nicht mehr besteht, oder Sie haben den Fehler selber behoben, dann können Sie hier eine Stornierung anfordern.
- Bitte wählen Sie hierfür den Grund für Ihre Stornierung aus.



Annehmen oder Ablehnen einer Lösung

Ihr elektronischer Kontakt zu uns

Bitte prüfen Sie die Lösung

Die Störung ist behoben

Störung besteht weiterhin

Ihr Kommentar (optional)

0/2500



Datei anhängen

Die maximale Upload Größe beträgt 100 MB

Absenden

- Wurde die Einschränkung aus unserer Sicht behoben, können Sie hier die Lösung akzeptieren oder reklamieren.
Bestätigen Sie die Lösung, wird das Ticket geschlossen.
- Reklamieren Sie die Lösung, überprüfen wir die Störung nochmal.
- Bestätigen Sie die Behebung, wird die Störungsbearbeitung endgültig abgeschlossen.



Anzeige von Störungs-Detailldaten

Details zur Störung			
Ihre Ticketreferenz ThreadNumber=4	Meldedatum 17.11.2022 16:46	Geplantes Störungsende 18.11.2022 04:46	Betroffener Standort 30177 Hanau
Betroffenes Produkt Arcor - Interactive Voice Services	Problemtyp CERT / BSI Relevanz	Auswirkung der Störung Keinen o. leicht (0-49%)	SLA Bearbeitungszeit 12 Stunden
Anruferweiterleitung aktiviert Nein	Proaktive Störungsmeldung Nein	Sicherheitsproblem Ja	Schweregrad -
Geschäftsfeld Polizei	Betroffene Nutzer 0-49	Zus. Anschlusskennung -	Technische Kennung (TAS)
Dienstkennung (SerSu) 00000000000000000000000000000000	Verursacher Kunde		

Problembeschreibung

Weitere Angaben zur Störung: performance Test

Lösungsbeschreibung

Störungsgrund: GK-Produkte | KUNDE | Kundengeräte | Reset/Restart | Telefon/TK-Anlage/TA - GKPFID=122.002
gesetzt am: 21.11.2022 10:03:12

- Im Reiter „Details zur Störung“ erhalten Sie Informationen zu den Rahmendaten Ihrer Störungsmeldung.



Anzeige der Kontakthistorie

Kontakthistorie					
Kontakt ID	Ersteller	Datum	Medium	Grund	Betreff
KT0000052495006	Kunde	24.02.2025 12:13	Web Interface	Statusanfrage	Allgemeine Statusanfrage
KT0000052472836	Kunde	15.08.2022 09:40	Web Interface	Rückrufwunsch	Kunde hat Rückrufwunsch
<p>Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde, der folgende Rückrufwunsch wurde an den Fachbereich weitergeleitet:</p> <p>Ihr Name: Anas</p> <p>Ihr Rückrufnummer: *****2222</p> <p>Grund für Rückrufwunsch: test</p> <p>Rückrufwunsch: schnellstmöglich</p>					
KT0000052470405	Kunde	06.07.2022 14:04	Web Interface	Zusatzinfo	Allgemeine Kundeninfo
KT0000052449394	Vodafone	29.10.2021 15:38	Telefon	Abschlussmeldung	-

- Im Reiter „Kontakthistorie“ sehen Sie die Nachrichten Ihrer Störungsmeldung.
- Sie sehen alle Nachrichten die von uns an Sie, oder von Ihnen an uns gesendet wurden.



Übermittlung von Dateien

Datei anhängen

Die maximale Upload Größe beträgt 100 MB

Absenden

Dateizahl: Benutzerdefinierte Dateien (*.as)

Öffnen Abbrechen

Beim Klicken des Buttons „Datei anhängen“ öffnet sich ein Browserfenster und Sie können die gewünschte Datei auswählen.

Hierfür gelten diese Regeln:

- Jede Datei darf bis zu 100 MB groß sein
- Pro Störung können bis zu 10 Dateien versendet werden
- Sie können Dateien im Office-Format, sowie Bilder & Video Dateien übermitteln



Mobilfunk & Carrier Störungen



Anmeldung



DE | EN

Handbuch

Vodafone Easy Ticket

Melden Sie uns technische Einschränkungen einfach und schnell

Login **Expert Login**

Anmeldung mit Benutzerdaten

Bitte melden Sie sich zuerst über das Firmenkundenportal (FKP) an. Wir leiten Sie danach automatisch an Easy Ticket weiter.

[Firmenkundenportal \(FKP\)](#)

Sie haben noch kein Benutzerkonto?

[Zur Registrierung](#)

© 2025 Vodafone GmbH | [Impressum](#) | [Datenschutz](#)
Version 4.9.0

- Sie sind freigeschalteter Mobilfunk- oder Carrier-Kunde? Dann können Sie Störungen über Easy Ticket melden und deren Bearbeitung verfolgen.
- Melden Sie sich dafür im Expert-Login von Easy Ticket an.
- Nach der Anmeldung sehen Sie alle offenen und abgeschlossenen Störungen.
- Eine Anmeldung mit Ihren Kundendaten ist für diesen Service nicht möglich.



Mobilfunk & Carrier Störungen

The screenshot shows a web interface for reporting mobile and carrier issues. At the top, there's a navigation bar with the Vodafone logo, language links (DE | EN), and a "Portale" button. Below the header, the page title "Easy Ticket" is displayed, along with a search bar containing placeholder text "Geben Sie hier den Suchbegriff ein". A red button labeled "Neue Störung melden" is prominently featured. The main content area is a table listing 21 reported issues, each with a unique ID, status, dates, category, and a "Details" link. The columns are: Störungsnummer, Status, Störungsbeginn, Störungsende, Kategorie, and Ihre Ticketreferenz.

Störungsnummer	Status	Störungsbeginn	Störungsende	Kategorie	Ihre Ticketreferenz
E_INN...A	Geschlossen	11.06.2025 16:36	11.06.2025 17:18	Premium SLA - Sprache/Mailbox/SMS	–
E_INN...A	Geschlossen	03.06.2025 16:56	03.06.2025 17:06	Premium SLA - Sprache/Mailbox/SMS	–
N_INN...2A	Geschlossen	21.05.2025 07:29	21.05.2025 08:21	VoIP IP-Anlagenanschluss - Signalisierung - Kein Rufaufbau möglich	–
N_INN...103A	Geschlossen	13.05.2025 14:06	13.05.2025 16:45	VoIP IP-Anlagenanschluss - Signalisierung - Kein Rufaufbau möglich	–
E_INN...A	Geschlossen	11.05.2025 10:31	11.05.2025 11:45	Premium SLA - CDA	dennnn
E_INN...A	Geschlossen	09.05.2025 14:49	09.05.2025 14:57	Premium SLA - Sprache/Mailbox/SMS	–
N_INN...1A	Geschlossen	06.05.2025 11:16	06.05.2025 14:21	VoIP IP-Anlagenanschluss - Verbindungsaufbau	–

- Möchten Sie eine neue Störung melden? Dann klicken Sie auf „Neue Störung melden“.
- Mit „Details“ gelangen Sie in den Störungs-Tracker. Dort bekommen Sie weitere Infos.
- Sie können die Liste der gemeldeten Störungen im .csv-Format exportieren: Klicken Sie einfach auf „Export in CSV“.
- Nutzen Sie die Suchfunktion, um in der Liste der schon gemeldeten Störungen zu suchen.



Erstellen einer Störungsmeldung

The screenshot shows the O2 Germany website interface for reporting a disturbance. At the top, there's a navigation bar with the O2 logo, language links (DE | EN), and a "Portale" button. Below the header, a breadcrumb navigation shows "Mobilfunk > Störung melden". The main title "Störung melden" is displayed above a progress bar consisting of three dots connected by lines, with the first dot being red (highlighted) and the others grey. The steps are labeled "Kontaktdaten", "Problembeschreibung", and "Zusammenfassung". The main form area contains fields for "Ihre eigene Referenz (optional)" (with placeholder text "Hier können Sie Ihre eigene Referenz eintragen"), "Vorname *" (filled with "Max"), "Nachname *" (filled with "Muster"), and "E-Mail *" (filled with "test@firma.de"). Below this, a section titled "Kontaktnummern *" asks "Bitte geben Sie mind. eine Kontaktnummer" and provides input fields for "Festnetz Nr." and "Mobilfunk Nr.", each with a dropdown for country code (+49) and a text input field for the number (069, 1234567, 0172, 1234567). A red "Weiter" (Next) button is at the bottom right of the form, and a red circular help icon with a question mark is located to its right.

- Bitte nennen Sie uns Ihre Kontaktdaten. Wir nutzen diese dann für Rückfragen zur Einschränkung.
- Außerdem senden wir Infos zur Störung an die angegebene E-Mail-Adresse.

Nachrichten:

- Wir informieren Sie über die Erstellung Ihres Tickets, inkl. der Ticketnummer.
- Wir brauchen eventuell noch zusätzliche Infos von Ihnen. Ohne diese können wir nicht weitermachen.
- Nach der Bearbeitung informieren wir Sie über den Abschluss. Sie können dann die Lösung bestätigen oder reklamieren.



Startdatum & Kategorie

Mobilfunk / Carrier Services

Mobilfunk > Störung melden

Störung melden

Kontaktdaten Problembeschreibung Zusammenfassung

① Bitte beschreiben Sie das Problem möglichst genau
Nach der Übermittlung Ihrer Störungsmeldung, haben Sie zusätzlich die Möglichkeit uns Dateien (z.B. Bilder, Screenshots oder Logfiles) über die Statusanzeige in Easy Ticket zu übermitteln.

Startdatum *
2025/06/24 - 09:48

Kategorie *
Bitte wählen

Zurück Weiter

- Tragen Sie bitte den Beginn der Einschränkung ein. Das aktuelle Datum und die Uhrzeit sind schon vorausgefüllt.
- Wählen Sie dann die Kategorie aus, für die Sie eine Störung melden wollen.



Beschreibung des Störungsbildes

Bitte beschreiben Sie das Problem möglichst genau

Nach der Übermittlung Ihrer Störungsmeldung, haben Sie zusätzlich die Möglichkeit uns Dateien (z.B. Bilder, Screenshots oder Logfiles) über die Statusanzeige in Easy Ticket zu übermitteln.

Startdatum *
2025/06/24 - 09:48

Kategorie *
Sprache/Mailbox/SMS

Wann tritt die Störung auf? *
 permanent sporadisch

Wie lautet die betroffene Rufnummer/SIM ID? *

Wie lautet die betroffene Rufnummer/SIM ID?

Kommentar maximal 50 Zeichen 0/50

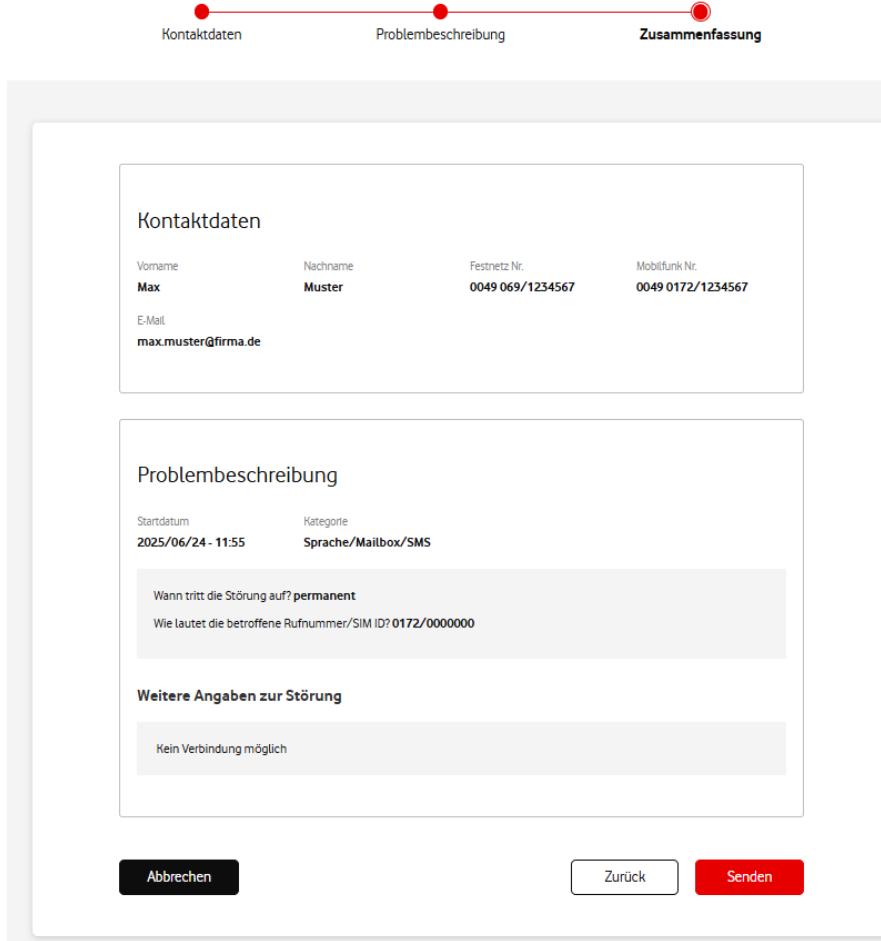
Problembeschreibung

Kommentar maximal 2.500 Zeichen 0/2500

- Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, sehen Sie die Fragen zur Beschreibung des Problems.
- Bitte beantworten Sie die Fragen so genau wie möglich.
- Nach Ihrer Störungsmeldung können Sie uns auch Dateien schicken: zum Beispiel Bilder, Screenshots oder Logfiles. Das geht über die Statusanzeige in Easy-Ticket.
- Wenn Sie alle nötigen Angaben gemacht haben, wird der „Weiter“-Button aktiv.



Zusammenfassung



- Im letzten Schritt sehen Sie eine Zusammenfassung aller Infos.
 - Sind alle Angaben korrekt? Dann drücken Sie auf „Senden“.
 - Möchten Sie etwas ändern? Dann gehen Sie mit „Zurück“ zur vorherigen Seite.
 - Drücken Sie auf „Abbrechen“, wenn Sie den Melde-Prozess stoppen und alle Daten verwerfen wollen.



Bestätigung



Ihre Störungsmeldung wurde erfolgreich übermittelt

Innerhalb der nächsten 15 min. ist diese Störungsmeldung in Easy Ticket sichtbar.

- Sie sehen eine Nachricht, wenn wir Ihre Störungsmeldung erfolgreich bekommen haben.
- Nach ein paar Minuten sehen Sie die Meldung auch in der Liste der Störungen.
- Außerdem senden wir Ihnen eine Bestätigungs-Mail an die angegebene Adresse.



Bearbeitungsstatus



Details zur Störung

The screenshot displays the 'Details zur Störung' (Incident Details) page from the Vodafone website. At the top, there's a navigation bar with the Vodafone logo, language links (DE | EN), and a red 'DK' button. Below the navigation, there are tabs for 'Mobilfunk / Carrier' (selected) and 'Services'. Underneath, there are two main sections: 'Details zur Störung' and 'Kontaktformular' (Contact Form). The 'Details zur Störung' section contains a table with the following data:

Störungsnummer	Erstellungsdatum	Startdatum	Störungsende
E_INM07_20250624	24.06.2025 16:46	24.06.2025 17:45	-
Status	Eigene Referenz	Kategorie	
Beantwortet	-	Premium SLA - CorporateVPN/VodafoneOffice	

The 'Problembeschreibung' (Problem Description) section contains a list of questions and their answers:

- Please state the affected username? unknown
- What is the user's name? Anas
- What is the user's phone number? 01014436111
- Is it a desktop or mobile device? Mobile device
- If mobile device - Can mobile phone calls be made? No
- If Desktop - Please state the Team Wire version level: yes
- Is the Team Wire app available? No
- Are the contact details available? No
- Can a chat be opened? No
- Can a WebClip be opened? No

The 'Lösungsbeschreibung' (Solution Description) section shows a timestamp and a test message:

25.06.2025 06:09:36:
Test

A red circle with a question mark icon is located at the bottom right of the page.

- Wenn Sie die Details zur Störung aufrufen, sehen Sie zuerst eine Übersicht aller Daten.
- Hier finden Sie auch die Problembeschreibung und die Lösungsbeschreibung, falls das Problem behoben wurde.



Nachricht senden



☰ Menü

CH

Mobilfunk > Störungsdetails

Störungs-Tracker

Ticketnummer
E_INM01227135A

Details zur Störung

Kontaktformular

Nachricht senden

Status: Zugewiesen

Ihre Nachricht *

0/2500

Datei anhängen

Die maximale Upload Größe beträgt 100 MB

Absenden

- Während wir die Störung bearbeiten, können Sie uns Nachrichten senden.
- Im Reiter „Kontakt-Formular“ schreiben Sie einfach eine Nachricht und können eine Datei anhängen.



Antwort auf eine Rückfrage

Details zur Störung [Kontaktformular](#)

Bitte beantworten Sie unsere Rückfrage Status: Zurückgewiesen

Bitte senden Sie und Call-Beispiele und die Tage + Uhrzeit an denen die Störung aufgetreten ist.

Ihre Antwort *

0/2500

 Datei anhängen

Die maximale Upload Größe beträgt 100 MB

Absenden

- Manchmal brauchen wir von Ihnen zusätzliche Infos, um die Störung weiter zu bearbeiten.
- In diesem Fall informieren wir Sie per E-Mail. Sie finden unsere Frage im Reiter „Kontakt-Formular“.
- Bitte schicken Sie uns die benötigten Infos schnell, damit wir fortfahren können.



Annehmen oder Ablehnen einer Lösung

Details zur Störung **Kontaktformular**

(i) Ihre Mitarbeit ist erforderlich

Bitte prüfen Sie die Lösung

Die Störung ist behoben Störung besteht weiterhin Status: Beantwortet

Ihre Nachricht

0/2500

 Datei anhängen

Die maximale Upload Größe beträgt 100 MB

Absenden

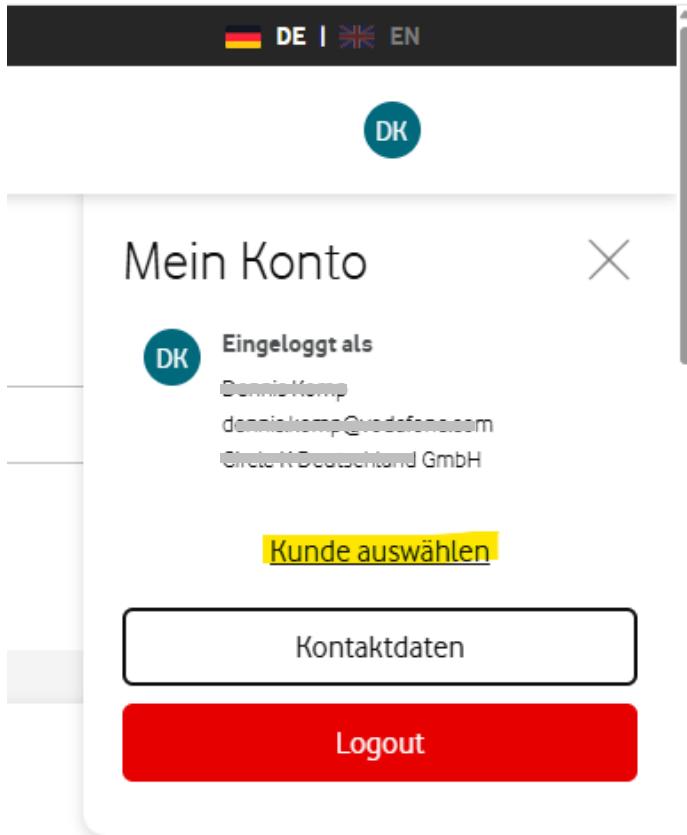
- Wurde die Einschränkung aus unserer Sicht behoben, können Sie hier die Lösung akzeptieren oder reklamieren.
- Bestätigen Sie die Lösung, schließen wir das Ticket.
- Reklamieren Sie die Lösung, schauen wir uns die Störung nochmal an.
- Bestätigen Sie die Behebung, ist die Störungsbearbeitung abgeschlossen.



Wechsel zwischen mehreren Kundenkonten



Zugriff auf mehrere Kundenkonten



- Haben Sie mehrere Kunden in Ihrem Benutzerkonto? Dann können Sie in Easy Ticket zwischen diesen Kunden wechseln. Das geht, wenn Sie für den anderen Kunden auch Easy Ticket-Rechte haben.
- Wenn Ihr Konto für mehr als einen Kunden freigeschaltet ist, sehen Sie unter dem Benutzer-Icon den Link „Kunde auswählen“.
- Dieser Link erscheint nur, wenn Sie für mindestens einen weiteren Kunden und bei diesem auch für Easy Ticket freigeschaltet sind.



Auswahl des gewünschten Kunden

Bitte wählen Sie den gewünschten Kunden aus

Ausgewählter Kunde
Gesellschaft für Kommunikation GmbH

Suche

Suche nach Kundenname

1 - 5 von 5 Dateien

Kundenname	Services	Status
Gesellschaft für Kommunikation GmbH	Easy Ticket	Aktiv
XXXXXXXXX GmbH	Easy Ticket	Aktiv
VIDMANN AS	Easy Ticket, Benutzerverwaltung	Aktiv
XXXXXXXXXX	Easy Ticket, Benutzerverwaltung	Aktiv
Von der XXXXXXXX (BT)	Easy Ticket, Benutzerverwaltung	Aktiv

Einträge pro Seite 5 ▾

Abbrechen

- Wenn Sie den Link anklicken, öffnet sich ein Fenster. Dort sehen Sie, welche Kunden Sie aktuell haben und welche weiteren Kunden Ihnen zugeordnet sind. Außerdem sehen Sie, welche Rechte Sie bei diesen Kunden haben.
- Durch Klicken auf das Benutzer-Icon wechseln Sie zum gewünschten Kunden. Dann lädt die Easy Ticket-Seite neu und zeigt die Daten des ausgewählten Kunden.
- Sie sind vielen Kunden zugeordnet? Dann können Sie die Suchfunktion nutzen, um den gewünschten Kunden schneller zu finden.



Sonstiges



App für Easy Ticket

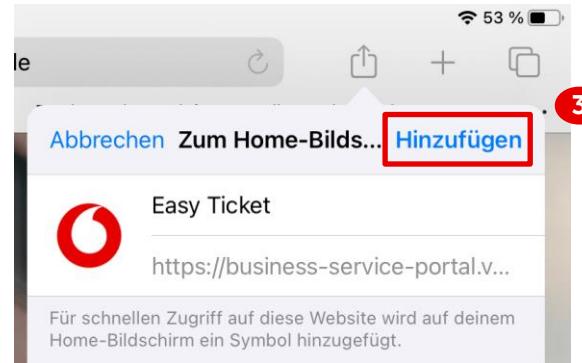
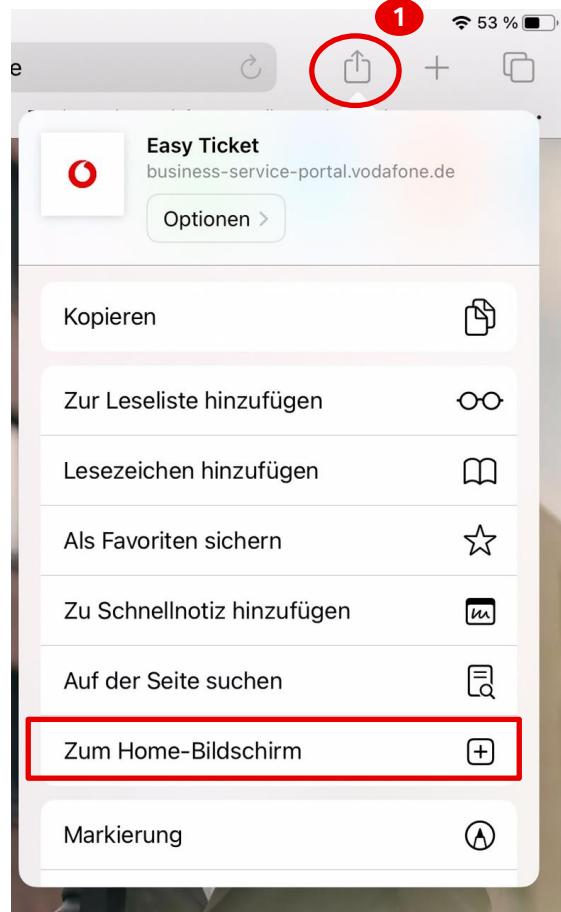
Wir entwickeln Easy Ticket regelmäßig weiter. Da Sie aber jede neue Version im App-Store aktualisieren und erneut auf Ihrem Smartphone oder Tablet installieren müssten, bieten wir keine App an.

Um Ihnen diesen zusätzlichen Aufwand ersparen, bieten wir Ihnen Easy Ticket nur als Webseite an. Um aber dennoch einfach, schnell und bequem auf Easy Ticket zugreifen zu können, zeigen wir Ihnen auf der folgenden Seite, wie Sie sich eine Verknüpfung auf Ihrem Startbildschirm erstellen können.

Anschließend sehen Sie Easy Ticket als Icon auf Ihrem Startbildschirm. Nach dem anklicken öffnet sich die Easy Ticket Seite in Ihrem Browser – wie bei einer App.



Verknüpfung bei mobilen Geräten erstellen



- Sie nutzen Easy Ticket auf Ihrem Smartphone oder Tablet?
- Damit Sie einfach und schnell von Ihrem Smartphone oder Tablet auf Easy Ticket zugreifen, können Sie eine Verknüpfung auf ihrem Startbildschirm erstellen.
- Wählen Sie hierfür im Menü Ihres Browsers den Punkt „Zum Startbildschirm“ bzw. „Zum Home Bildschirm“ hinzufügen.
- Anschließend sehen Sie die Verknüpfung zu Easy Ticket als Icon auf Ihrem Startbildschirm.



Infokanal bei Easy Ticket Störungen

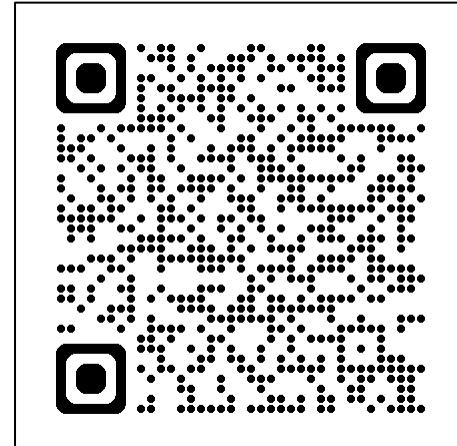
Leider kann es auch bei Easy Ticket mal zu Einschränkungen der Funktion kommen.

In diesem Fall kommunizieren wir diese über den [Business-Event Tracker](#).

Sie können sich zusätzlich per SMS über Updates und über die Beseitigung der Störung informieren lassen.

The screenshot shows a web interface for business customers. At the top, there are navigation links for 'Privatkunden' and 'Geschäftskunden'. On the right, there are links for 'Kontakt', 'Netz', 'Beratung & Bestellung: 0800 5054514', and a help icon. Below the navigation, there are links for 'Mobilfunk', 'Internet & Festnetz', 'Lösungen', 'Digitalisierung', and 'Hilfe'. There are also icons for 'Warenkorb', 'Suche', and 'Firmenkundenportal'. The main content area has a breadcrumb navigation 'Geschäftskunden > Störungsdashboard'. The title 'Geschäftskunden-Störungen' is displayed. A text block explains that users can find information about current disruptions and activate a free SMS service with just two clicks. Below this, a section titled 'Aktuelle Störungen' is shown, featuring a small red logo and the text 'PLZ 10967 Berlin' next to a button labeled 'In Bearbeitung'.

QR-Code zum Event-Tracker



Registrierungsprozess



Voraussetzungen zur Registrierung

- Sie sind ein Vodafone Geschäftskunde mit einem Festnetzprodukt.
- Ihre Kundensumme ist nicht bereits für Easy Ticket registriert.

Wann ist eine Registrierung nicht möglich

- Sie sind Privatkunde oder haben keinen Vodafone-Festnetz-Vertrag
- Ihre Kundensumme ist schon für Easy Ticket registriert.

In diesem Fall wenden Sie sich bitte an den benannten Administrator in Ihrem Unternehmen.
Dieser kann Ihnen ein Benutzerkonto anlegen.



Erstmalige Registrierung

Das Formular zu Beauftragung eines Benutzerkontos finden Sie [hier](#).

Auftragsformular für Easy Ticket (Expert Login)

Formular für Bestandskunden – Bitte in Druckbuchstaben vollständig ausfüllen!

Blatt ___ von ___

vodafone

Auftrag vom _____ Kunden-name _____ VF-Festnetz-Kunden-Nr. _____ Rechnungs-kontonummer _____

1 Ihre Daten

Firmenname bzw. Name _____ Vorname _____
Straße _____ Nr. _____
PLZ _____ Ort _____

Herr _____
 Frau _____

Technischer Ansprechpartner am Anschluss-Standort Name, Vorname _____
Rufnummer _____ Mobilfunknummer _____
E-Mail-Adresse _____

Bitte senden Sie das ausgefüllte Dokument per Kontaktformular
oder per Post an Vodafone GmbH - Postfach 101052 - 40839 Ratingen



Benutzerverwaltung

Nur für Administratoren



Anleitung zur zentralen Benutzerverwaltung



**Hier finden Sie das Handbuch
zur Benutzerverwaltung**



Benutzerkonto anlegen



Registrierung & Anlage eines Benutzeraccounts



Herzlich Willkommen | Welcome

Sehr geehrter Herr Max Mustermann,
willkommen zu den Online-Services im Vodafone Firmenkundenportal.
Für Sie wurde ein Benutzerkonto eingerichtet. Damit können Sie ab sofort die
Online-Services im Firmenkundenportal nutzen.
Bitte klicken Sie bitte auf "Konto einrichten" um die Registrierung abzuschließen.

Konto einrichten

Freundliche Grüße
Ihr Vodafone BusinessTeam

Dear Mr. Max Mustermann,
welcome to the Online-Services of the Vodafone Firmenkundenportal.
You have been added as a user. Now you are able to use the Vodafone Online-
Services within the Firmenkundenportal.
To complete the activation of your account, please click on the button below.

Set up Account

Best regards,
Your Vodafone BusinessTeam



[Kontakt](#) | [Firmenkundenportal](#) | [Impressum](#) | [Datenschutz](#) | [vodafone.de/business](#)

Copyright © 2023 Vodafone GmbH

- Sobald Sie als Benutzer für Easy Ticket registriert wurden, erhalten Sie eine Einladungsmail zur Anlage eines Benutzerkontos.
- Um die Einladung anzunehmen und den Registrierungsprozess zu starten, klicken Sie bitte auf den Button „Konto einrichten“



Auswahl der Registrierungsart

Vodafone Firmenkundenportal Online-Services

Willkommen zu den Online-Services im Vodafone Firmenkundenportal. Bitte melden Sie sich mit Ihrem bestehenden Account an oder erstellen Sie einen neuen Account.

Registrierungsart wählen

Registrierung und Anmeldung

Registrierung abschließen

Registrierungsart wählen

Sehr geehrter Herr Max Mustermann

Willkommen bei den digitalen Services von Vodafone.
Ihr Unternehmen ist ab sofort für unsere digitalen Services freigeschaltet und Sie wurden als NutzerIn hinzugefügt.
Um Ihre Registrierung abzuschließen, führen Sie bitte einen der folgenden zwei Schritte durch:
1. Sie haben bereits einen Firmenkundenportal-Account? Dann verknüpfen Sie einfach Ihr bestehendes Konto mit den Benutzerdaten dieser Einladung über den Button 'Existierendes Konto verwenden'.
2. Sie haben noch keinen Firmenkundenportal-Account? Klicken Sie bitte auf 'Neues Konto anlegen', um ein neues Konto für das Firmenkundenportal zu erstellen.

Ihre Einladungsdaten

Anrede Herr	Vorname Max	Nachname Mustermann
Mailadresse Max.mustermann@firma.de		

Mit welchem Firmenkundenportal Konto möchten Sie sich registrieren?

[Neues Konto anlegen](#) [Existierendes Konto verwenden](#)

- Bitte wählen Sie zuerst die Art der Registrierung.
- Wenn Sie bereits einen Onlinezugang für ein anderes Vodafone-Portal besitzen (z.B. den Service Monitor oder das Firmenkundenportal), können Sie die vorhandenen Zugangsdaten verknüpfen, um diesen Daten auch zur Anmeldung bei Easy Ticket zu nutzen.
Klicken Sie hierfür auf „Existierendes Konto verwenden“
- Besitzen Sie noch keinen Onlinezugang für ein anderes Portal, klicken Sie bitte auf „Neues Konto anlegen“



Vorhandenes Konto verknüpfen

Mit welchem Firmakundenportal Konto möchten Sie sich registrieren?

[Neues Konto anlegen](#) [Existierendes Konto verwenden](#)





Login zum Vodafone Firmenkundenportal

Benutzername*
max.mustermann@firma.de

Portal-Passwort*

Zugangsdaten vergessen? 

Weiter

Sie haben noch kein Benutzerkonto?
[Zur Registrierung](#)

Sie möchten mehr erfahren? [Weitere Informationen](#)
Hier finden Sie unsere [Datenschutzhinweise](#)
Selbständig oder kleine Firma? [Zum MeinVodafone-Login](#)

Registrierung abschließen

Ihre Benutzerdaten

Anrede Herr	Vorname Max	Nachname Mustermann	Rufnummer 004969555555
Benutzername Max.mustermann@firma.de	E-Mail-Adresse Max.mustermann@firma.de		

[Zurück](#) [Anderes Konto verwenden](#) [Registrierung abschließen](#)

- Wenn Sie bereits ein Benutzerkonto für ein Vodafone Portal besitzen und diese Anmeldedaten ebenfalls für Easy Ticket verwenden möchten, wählen Sie bitte „Existierendes Konto verwenden“.
- Anschließend werden Sie zur Anmeldeseite vom Firmenkundenportal geleitet.
- Hier geben Sie bitte die Anmeldedaten des Kontos ein, das sie mit der Registrierung verbinden möchten.
- Anschließend werden Sie zurück in die Benutzerverwaltung geleitet, um die Registrierung abzuschließen.



Neues Konto anlegen

Mit welchem Firmenkundenportal Konto möchten Sie sich registrieren?

- Bitte vervollständigen Sie die benötigten Angaben zu Ihrer Person.
 - Als Kontaktrufnummer nennen Sie uns bitte ausschl. eine deutsche Festnetz- oder Mobil- Rufnummer. Diese muss ohne führende Null und Trenn- oder Leerzeichen eingegeben werden.
 - Das Feld „Benutzername“ wird mit Ihrer Mailadresse vorbefüllt. Fall gewünscht können Sie aber auch einen anderen Benutzernamen definieren (sofern dieser nicht bereits existiert).
 - Anschließend legen Sie ein Passwort fest. Bitte beachten Sie hierbei die vorgegebenen Passwort-Regeln.
 - Nach der Bestätigung der Nutzungsbedingungen klicken Sie bitte „Jetzt registrieren“

Anmeldung mit Benutzerdaten

Login zum Vodafone
Firmenkundenportal

Benutzername *

Portal-Passwort *

Zugangsdaten vergessen?

Weiter

Sie haben noch kein Benutzerkonto?

Zur Registrierung

Sie möchten mehr erfahren? [Weitere Informationen](#)

Hier finden Sie unsere [Datenschutzhinweise](#)

Selbständig oder kleine Firma? [Zum MeinVodafone-Login](#)

- Bitte geben Sie Ihren gerade festgelegten Benutzerdaten nun auf der Anmeldeseite des Firmenkunden-Portals ein und klicken die dann auf „Weiter“.



Registrierung abschließen

Vodafone Firmenkundenportal Online-Services

Willkommen zu den Online-Services im Vodafone Firmenkundenportal. Bitte melden Sie sich mit Ihrem bestehenden Account an oder erstellen Sie einen neuen Account.

Registrierungsart wählen Registrierung und Anmeldung **Registrierung abschließen**

Registrierung abschließen

Ihre Benutzerdaten

Anrede Herr	Vorname Max	Nachname Mustermann	Rufnummer 0049695555555
Benutzername Max.mustermann@firma.de	E-Mail-Adresse Max.mustermann@firma.de		

Zurück

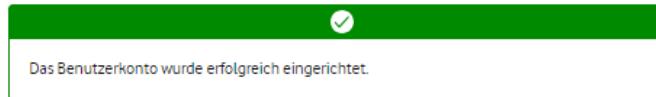
Anderes Konto verwenden

Registrierung abschließen

- Im letzten Schritt prüfen Sie bitte die erfassten Benutzerdaten.
- Wenn alles passt, klicken Sie auf „Registrierung abschließen“.
- Möchten Sie ein anderes Konto verwenden, klicken Sie auf „Anderes Konto verwenden“.



Bestätigung über die erfolgreiche Einrichtung



Wechseln zu

Easy Ticket



- Sie haben den Registrierungs-Prozess erfolgreich abgeschlossen.
- Ab jetzt können Sie sich mit dem gewählten Benutzernamen und dem dazugehörigen Passwort bei Easy Ticket anmelden.



2-Faktor-Authentifizierung



Zusätzlicher Schutz für Ihr Benutzerkonto

Allgemeine Informationen zum Thema „2 FA“ finden Sie hier:



Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA)
vodafone.de

- Sobald Sie die 2-Faktor-Authentifizierung aktiviert haben, gilt sie für alle Einstiegspunkte. Für Easy Ticket Expert, das Firmenkundenportal und alle anderen Vodafone Portalen, bei denen Sie sich mit Ihren Vodafone-Logindaten anmelden.
- Bitte beachten Sie: Nach der Aktivierung dieser Funktion ist der Login nur noch mit der Authentifizierungs-App oder dem Backup-Code möglich.
- Wenn Sie auf beides nicht zugreifen können, können Sie Ihren Vodafone-Account nicht verwenden.
- Wenn Sie das Feature nicht mehr nutzen möchten, können Sie es bei den Login-Daten in Ihrem Konto wieder deaktivieren.



Einrichtung der 2-Faktor-Authentifizierung



Willkommen bei MeinVodafone

Dein persönliches Service-Portal

i Ab jetzt verwaltet Du alle Verträge und Services in MeinVodafone.

Du hast Fragen oder Probleme? [Hier bekommst Du Hilfe.](#)

Benutzername *

max.mustermann@firma.de ✓ ⓘ

Dein Internet-Passwort *

***** ⓘ ⓘ

Login

[> Zugangsdaten vergessen?](#)
[> Jetzt registrieren](#)

Öffnen Sie die Seite
<https://www.vodafone.de> in Ihrem
Browser und melden sich mit Ihren Easy
Ticket- Benutzerdaten im „MeinVodafone
Bereich (Privatkundenbereich) an.



Einrichtung der 2-Faktor-Authentifizierung



Login-Daten
Hier änderst Du Dein Internet-Passwort, Deinen Benutzernamen oder Deine Kontaktdaten.

Login-Daten

Benutzername:
Max Mustermann

Benutzernamen ändern

Internet-Passwort:

Passwort ändern

2-Faktor-Authentifizierung
Schütz Dein Konto zusätzlich vor nicht berechtigtem Zugriff. Nutz eine 2-Faktor-Authentifizierung.
[Mehr erfahren](#)

2-Faktor-Authentifizierung ist noch nicht aktiviert

Aktivieren

Klicken Sie dann auf die Kachel „Deine Login-Daten“.

Anschließend werden Ihre hinterlegten Login-Daten angezeigt und dort finden Sie auch den Punkt „2-Faktor-Authentifizierung“.

Über den Button „Aktivieren“, können Sie mit der Einrichtung beginnen.



Einrichtung der 2-Faktor-Authentifizierung

2-Faktor-Authentifizierung aktivieren

Max.Mustermann

1 Passwort eingeben

Gib hier aus Sicherheitsgründen nochmal Dein Internet-Passwort ein.

Internet-Passwort *

Hilfe

Bestätigen

Authentifizierungs-App einrichten

Passwort eingeben

2 Authentifikator-App einrichten

1. Installier Dir eine Authentifizierungs-App ⓘ
Lad Dir eine Authentifizierungs-App runter. Wie zum Beispiel Google Authenticator oder Microsoft Authenticator. Und installier sie auf Deinem Handy oder Tablet. Falls Du schon eine installiert hast, um so besser - dann geht es direkt los.

2. Verknüpfe Deine Authentifizierungs-App
Scann mit Deiner Authentifizierungs-App diesen QR-Code. Du hast Probleme beim Scannen des QR-Codes? Dann kopier den Schlüsselcode. Und füg ihn in Deine Authentifizierungs-App ein.



Zeig den Schlüsselcode

3. Ruf den Authentifizierungs-Code ab
Deine Authentifizierungs-App erstellt jetzt einen 6-stelligen Code.

Gib den 6-stelligen Code ein *

*Pflichtfelder

Bestätigen

✓ Du hast die 2-Faktor-Authentifizierung aktiviert
Erstellt Dir jetzt zusätzliche Backup-Codes, falls die 2-Faktor-Authentifizierung mal nicht klappt. Mit denen loggst Du Dich dann ein.

Backup-Codes erstellen

Weiter ohne Backup-Codes >

Bitte geben Sie zunächst erneut Ihr Passwort für dieses Konto ein.

Scannen Sie anschließend den angezeigten Barcode mit Ihrer Authentifizierungs-App.

Geben Sie den 6-stelligen Code ein, der Ihnen in Ihrer App angezeigt wird.

Nach erfolgreicher Eingabe, wird Ihnen die erfolgreiche Aktivierung bestätigt.



Erstellung von Backup Codes

Backup-Codes erstellen

✓ Deine Backup-Codes wurden erfolgreich erstellt

Speicher sie oder druck sie aus. Benutz jeden Code nur 1-mal. Die Reihenfolge bestimmt Du. Nutz diese Codes, wenn Du nicht auf Dein Smartphone oder die Authentifizierungs-App zugreifen kannst.
Erstelle Dir am besten direkt neue Codes, wenn Du nur noch 2 übrig hast.

Deine neuen Backup-Codes

1. FIZ███████████ N0
2. FTN███████████ 6U
3. CA███████████ DWJ
4. SM███████████ P1
5. HE███████████ VZE
6. 91███████████ D
7. EU███████████ FC
8. UT███████████ Q1C
9. K5███████████ XOE
10. OT███████████ 7V0

Backup-Codes kopieren

Im Anschluss an die erfolgreiche Aktivierung, haben Sie noch die Möglichkeit Backup Codes zu erstellen.

Diese können genutzt werden, wenn Sie keinen Zugriff auf Ihr Smartphone oder die Authentifizierungs-App haben.

Falls gewünscht, können Sie die 2-Faktor-Authentifizierung jederzeit wieder deaktivieren.

2-Faktor-Authentifizierung

Schütz Dein Konto zusätzlich vor nicht berechtigtem Zugriff. Nutz eine 2-Faktor-Authentifizierung.

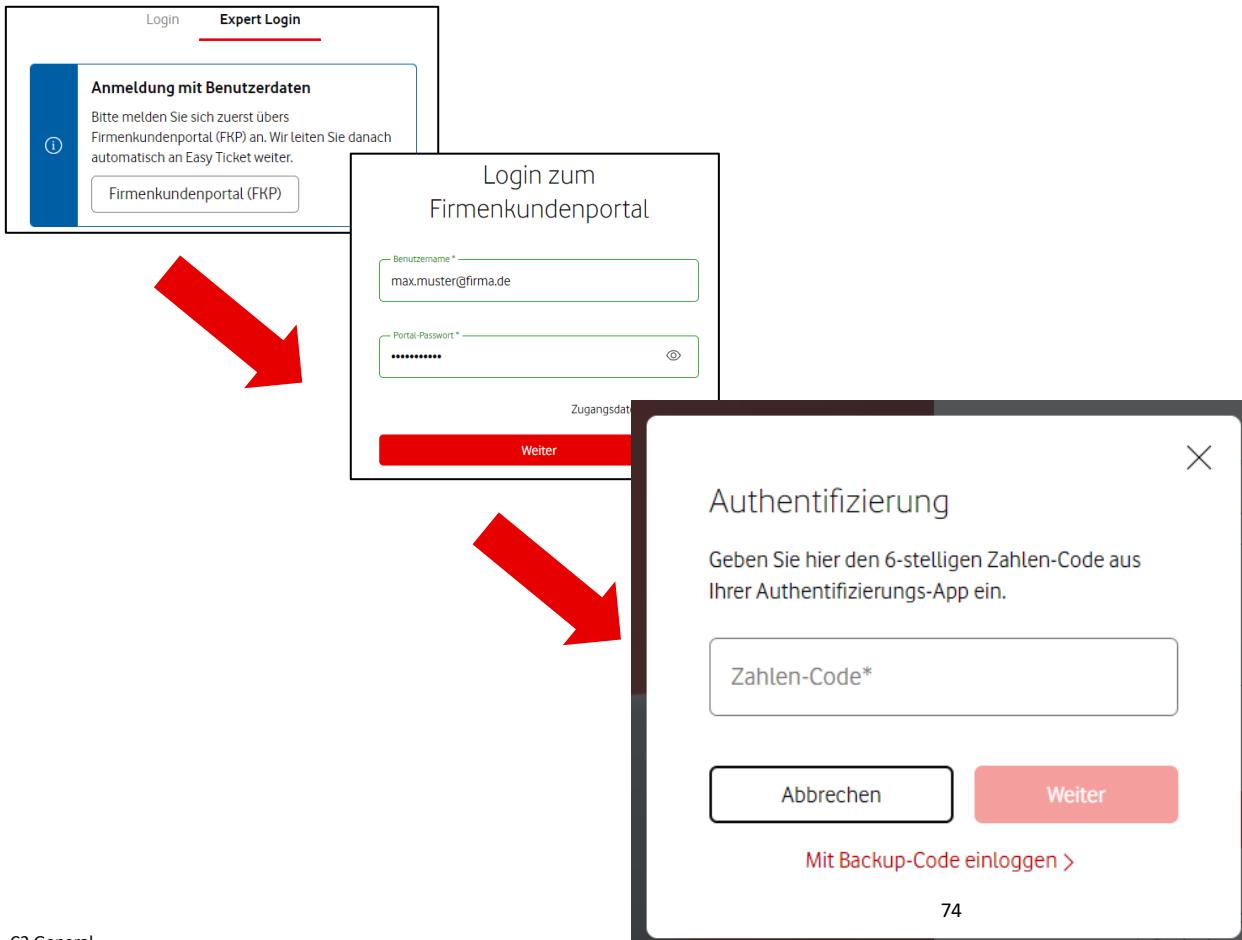
[Mehr erfahren](#)

2-Faktor-Authentifizierung ist aktiviert

Deaktivieren



Easy Ticket Expert Login mit 2 FA



Bei zukünftigen Anmeldungen über den Expert Login von Easy Ticket, werden Sie wie gewohnt auf die Login-Seite des Firmenkundenportals geleitet.

Nach der Eingabe Ihres Benutzernamens und dem Passwort, erscheint ein Popup-Fenster, in dem Sie bitte den 6-stelligen Code aus Ihrer Authentifizierungs-App eingeben.

Anschließend klicken Sie auf „Weiter“ um die Anmeldung abzuschließen.

Alternativ haben Sie hier auch die Möglichkeit einen Ihrer erstellten Backup-Codes zu nutzen, sollte Ihnen Ihr Smartphone oder die Authentifizierungs-App nicht zur Verfügung stehen.



English version



Easy Ticket

Report technical incidents to us quickly and easily



[Für die deutsche Version bitte hier klicken](#)



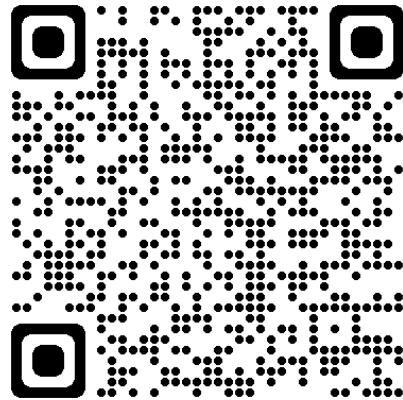
Table of contents

- I. Overview & navigation
- II. Report an Incident
- III. Contact data & preferences
- IV. Processing Status
- V. Mobile & Carrier Incidents
- VI. Switch Customer
- VII. App for Easy Ticket
- VIII. Create a Useraccount
- IX. 2-factor authentication



Access Easy Ticket

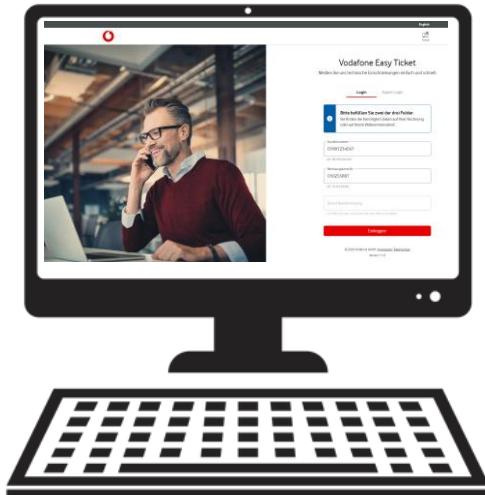
www.vodafone.de/1234



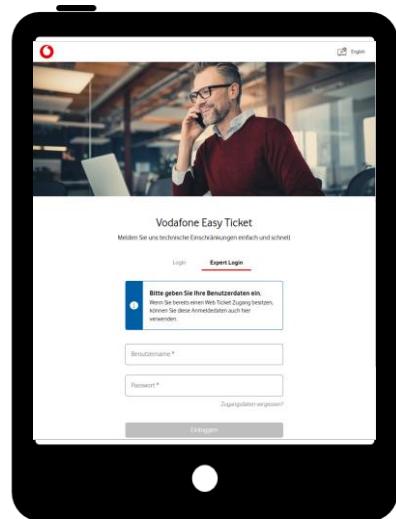
You can use Easy Ticket on all internet devices.
Enter the web address in the address field of your Internet browser
or scan the QR code with your smartphone or tablet.



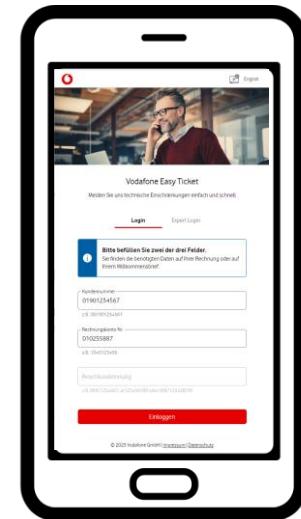
Use Easy Ticket everywhere and on all devices



Desktop PC



Tablet



Smartphone

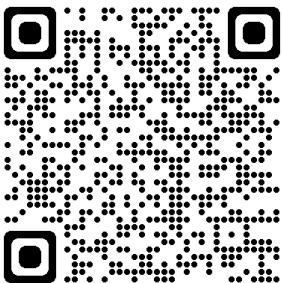


Overview & navigation



Validation with customer data (without registration)

QR-Code to
Login Page:



Vodafone Easy Ticket

Report technical incidents to us quickly and easily

[Login](#) [Expert Login](#)

Please provide two of the three fields.
You can find the required info on the invoice or the welcome letter.

Customer number
e.g. 001901234567

Account number
e.g. 1043123456

Access ID
e.g. 069/1234567, ar123456789 or 069/1234:00:99

[Sign in](#)

- No registration is required for access via the validation of your customer data.
- You see all products and services that are located under the entered customer number.
- You can report incidents for these products and view the status of incident processing.

If you have several fixnet customer numbers, we recommend that you register for the **Expert Login** free of charge.



The data for validation can be found here:

Invoice

Vodafone GmbH, Postfach 10 10 52, 40839 Ratingen

Firma
Easy Ticket
Teststr. 11
32887 Frankfurt

Postfach 10 10 52
40839 Ratingen

Vodafone Business Team
Tel: 0800 172 1234
Fax: 0800 0211 110
www.vodafone.de/business/hilfe-support

www.vodafone.de/1234

25.11.2020

Rechnungs-Nr. 3615xxxxx
Kunden-Nr.: **001925xxxxx**
Rechnungskonto-Nr.: **1043xxxxx**

November 2020
(19.10.2020 - 18.11.2020)

Ihre USt-IdNr.:
Ihre Referenz

Welcome letter

Wichtig: Bewahren Sie diese Unterlagen bitte auf
Alle Daten zu Ihrem Vodafone-Anschluss

Ihre Kundendaten

Ihre Anschrift:
Firma
Easy Ticket
Teststr. 11
32887 Frankfurt

Ihre Anschluss-Adresse:
Teststr. 11
32887 Frankfurt

Ihre Vertragsdaten

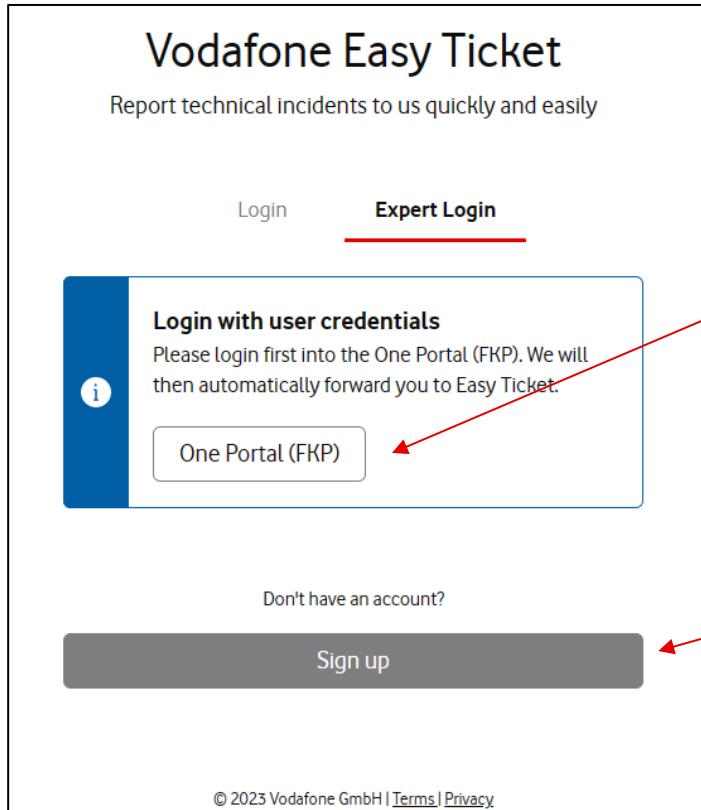
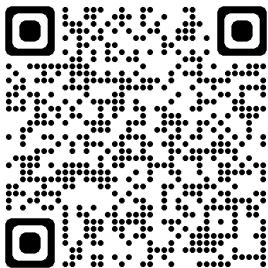
Ihre Kundennummer: **001925xxxxx**

Ihre Rechnungskonto-Nummer: **1043xxxxx**



Login as a registered user – Expert Login

QR-Code to
Expert- Login-
Page:



Vodafone Easy Ticket

Report technical incidents to us quickly and easily

Login Expert Login

Login with user credentials

Please login first into the One Portal (FKP). We will then automatically forward you to Easy Ticket.

One Portal (FKP)

Don't have an account?

Sign up

© 2023 Vodafone GmbH | [Terms](#) | [Privacy](#)

- To enter Easy Ticket, a username and password is required to log in.
- If you already have an Easy Ticket user account, please log in via the login page of One Portal (FKP). You will then be automatically forwarded to Easy Ticket.
- If you have not yet registered for Easy Ticket Expert, you will find the link to register here.



Overview of the products

The screenshot shows the 'Easy Ticket' interface with the 'Access List' tab selected. At the top, there are language and user icons. Below the header, a search bar and filter buttons ('All', 'Active', 'Ordered', 'Cancelled') are present. The main area displays three access entries, each with a green 'Active' button:

Product	Service Tariff	Location	Access ID
Vodafone Connected Business	Connected Business Connected Business - 10.17	Düsseldorf	DEU-12345
Your Own Identifier ↗	Customer Name	Customer Number	Product Group
/mg	Vodafone G	[REDACTED]	-

Create/View Incident button

Product	Service Tariff	Location	Access ID
Vodafone - IP-Anlagen-Anschluss Plus	IP Anlagenanschluss Apollo Service Österreich	Düsseldorf	059/4
Your Own Identifier ↗	Customer Name	Customer Number	Product Group
DEU-2731	Vodafone G	00	-

Create/View Incident button

Product	Service Tariff	Location	Access ID +

C2 General

- After successfully logging in, you will be taken to the access overview. All connections and services released for your user account are displayed here.
- You can also see if an incident already exists for the access.
- You can transmit an issue for this access via '**Create Incident**'.
- Via '**'View/Edit Incident'** you get further information and contact options for the ticket.



Your own Identifier

Active

Product Vodafone OfficeNet Enterprise PBX	Service Tariff Voice Port ohne Endgerät Enterprise PBX 03/2011	Location Düsseldorf - Düsseldorf	Access ID XXXXXXXXXX
Your Own Identifier * Department 1244	Customer Name Vodafone	Customer Number 001XXXXXX	Product Group -
Create Incident			

Create Incident

Your own reference (optional):
Department 1244

You can enter your own reference here

- In Easy Ticket you have the option of storing your own ID for each access.
- Your own ID will help you find the access you are looking for quickly using the search function.
- In addition, the value stored there is also stored in the "Your own reference" field in case you create an incident.
Of course, this can also be deleted or changed if necessary.
- As an administrator, you can store, change or delete an entry. Users can only see these entries.

Please note:

Entries in this field are only visible and usable in Easy Ticket. For our employees (e.g. during a contact by phone) this identifier is unknown.



Incident overview

DE | EN

The screenshot shows the 'Incident List' tab of the Easy Ticket application. At the top, there are navigation links for 'Access List', 'Incident List' (which is highlighted in red), and 'Toolbox'. A search bar with placeholder text 'Enter the search value here' is positioned next to a user icon. Below the search bar, a message 'Easy Ticket' is displayed. On the right side of the header, there are buttons for 'Sort by' (set to 'Default setting'), 'Reset', 'Filter', and 'Export to CSV'. The main content area displays a table of 10 incidents. The columns are: Incident ID, Status, Reporting Date, Resolve Time, SLA Time (H), Affected Site, Access ID, and Your Ticket R. Each incident row includes a 'Details' link. The incidents are listed as follows:

Incident ID	Status	Reporting Date	Resolve Time	SLA Time (H)	Affected Site	Access ID	Your Ticket R	
TA00001	In Progress	27.11.2024 10:52	–	96	65760 Eschborn, Mainz-Lahn-Allee 1	069/1234567	Closed	Details
TA00002	In Progress	27.11.2024 10:48	–	96	65760 Eschborn, Mainz-Lahn-Allee 1	069/1234567	Closed	Details
TA00003	In Progress	27.11.2024 10:40	–	96	65760 Eschborn, Mainz-Lahn-Allee 1	069/1234567	Closed	Details
TA00004	In Progress	26.11.2024 16:53	–	24	65760 Eschborn, Mainz-Lahn-Allee 15	PW000000000000000000000000000000	–	Details
TA00005	In Progress	26.11.2024 16:39	–	96	65760 Eschborn, Mainz-Lahn-Allee 1	069/1234567	–	Details
TA00006	In Progress	26.11.2024 15:28	–	24	65760 Eschborn, Mainz-Lahn-Allee 15	DJ000000000000000000000000000000	–	Details
TA00007	New	03.11.2024 13:34	–	6	65760 Eschborn, Mainz-Lahn-Allee 15	ZW000000000000000000000000000000	–	Details
TA00008	New	03.11.2024 12:45	–	6	65760 Eschborn, Mainz-Lahn-Allee 15	ZW000000000000000000000000000000	–	Details
TA00009	New	10.06.2024 15:00	–	6	65760 Eschborn, Mainz-Lahn-Allee 15	TEST000000000000000000000000000000	–	Details
TA00010	New	22.05.2024 13:46	–	120	65760 Eschborn, Mainz-Lahn-Allee 15	TEST000000000000000000000000000000	–	Details

- In the ‘Incident List’ tab you will find a list of all incidents that are currently open or have been created during the last 90 days.
- You can get further information and contact options for the incident via ‘Details’.
- Incidents in status ‘Closed’ are automatically moved to the end of the list.



Filter, Sort & Export function

With the 'Export to CSV' button you can export the incident list to your device in a machine-readable format.

Easy Ticket

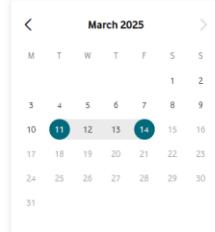
Search

 Enter the search value here

Filters

Status
 Closed
 In Progress
 Solved
 New

Date



Clear All

Apply Filters

You can use the filter function to reduce the list of incidents displayed to a desired status or a defined creation period.

11 - 20 of 89 items

Sort by Default setting

Reset Filter Export to CSV

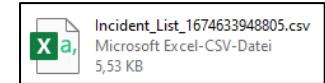
Sort by: Default setting

Default setting

s ID	Incident ID
184	Status
484	Reporting Date
	Resolve Time

AZ ↑ ZA ↓

You can use the sorting function to sort the list of displayed incidents as you wish.



Toolbox

The screenshot shows the 'Toolbox' tab selected in a navigation bar. Below it, a section titled 'Easy Ticket' is displayed. There are six service links arranged in a 3x2 grid:

- Speed Check
- Business Event Tracker
- Incident Map
- Device Instructions
- Service Monitor
- Business Portal (FKP)
- OneNet Manager
- Commercial Inquiries
- Availability Check

Each link is enclosed in a rounded rectangle with a red arrow pointing to the right.

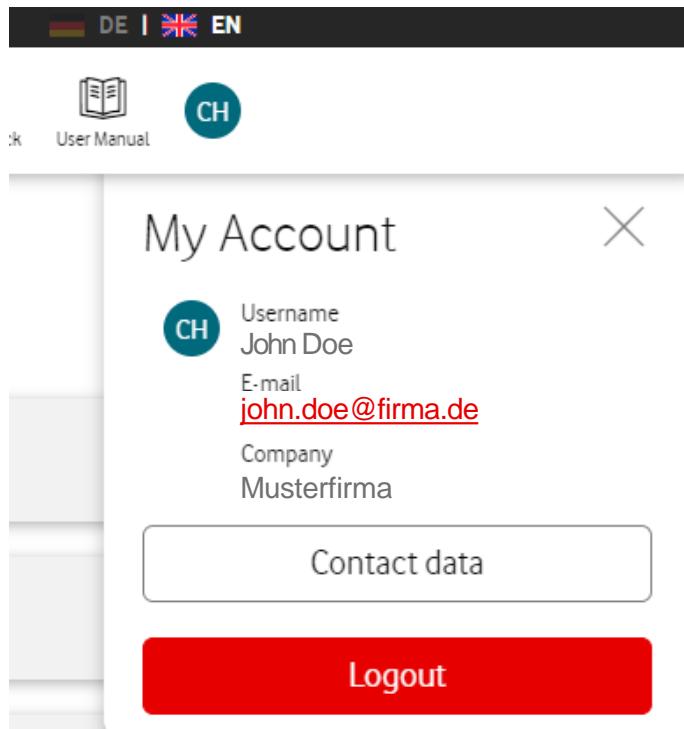
- In the 'Toolbox' tab you find additional services from Vodafone, which you can easily access using the corresponding button.



**Store Contact data &
preferences**



Contact data & preferences



The screenshot shows a user interface for managing account details. At the top, there is a language selection bar with 'DE' (German) and 'EN' (English) options. Below this, a navigation bar includes a 'User Manual' link and a circular icon with 'CH' initials. The main content area is titled 'My Account' and displays the following information:

Username	John Doe
E-mail	john.doe@firma.de
Company	Musterfirma

Below this information is a large red rectangular button labeled 'Logout'. Above the 'Logout' button, there is a white rectangular button labeled 'Contact data'.

- Behind the user icon you will find the button 'Contact data'.
- You can store your contact details and preferences, which should be used in future incident reports.
- The stored data and settings are then displayed in the fields of the contact data mask when an incident will be reported.
- If desired, you can adjust these informations for each incident report in the contact form.



Enter contact data & preferences

X

Contact Data

Salutation
Mr.

Name
John Doe

Email
john.doe@firma.de

Landline No.
+49

Communication Channel
 SMS E-mail No automatic messages

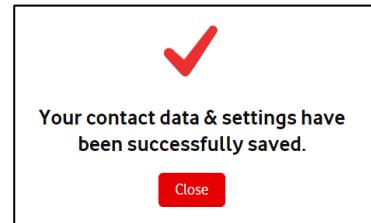
Mobile No.
+49

Alternative E-mail address

Language
 Deutsch English

Save

- The following data can be stored:
 - > Your landline number
 - > Your mobile number
 - > Alternative e-mail address
 - > Communication channel
 - > Text language
- You can also specify your preferred communication channel and the desired language for status messages here.
- Salutation, first name, last name and email address can't be changed as these details are used for the user administration.
- The information will be stored in your user account after clicking 'Save'.
- Please wait a moment until you receive confirmation of successful storage. You can then close the window by using 'Close' or the X.



Report an Incident



Product selection

The screenshot shows the 'Easy Ticket' interface with the following elements:

- Header:** DE | EN | Portals
- Navigation:** Access List (highlighted), Incident List, Toolbox
- Search Bar:** Search (with a magnifying glass icon)
- Status Buttons:** All, Active (selected), Ordered, Cancelled
- Product Selection Area:** Contains three rows of product details:
 - Row 1:** Product: Vodafone Connected Business, Service | Tariff: Connected Business | Connected Business - 10.17, Location: Düsseldorf, Access ID: 059/1. Your Own Identifier: /mg, Customer Name: Vodafone G, Customer Number: [redacted], Product Group: -.
 - Row 2:** Product: Vodafone - IP-Anlagen-Anschluss Plus, Service | Tariff: IP Anlagenanschluss | Apollo Service Österreich, Location: Düsseldorf, Access ID: 059/1. Your Own Identifier: DEU-2731, Customer Name: Vodafone [redacted], Customer Number: 00 [redacted], Product Group: -.
 - Row 3:** Product: [redacted], Service | Tariff: [redacted], Location: [redacted], Access ID: +.
- Buttons:** Create/View Incident (with a dropdown arrow) for each row.

- Select the access for which you want to report an incident.
- If there are several entries, use the search function. Simply enter an access ID, a street name, a city name, a postal code or other information about the access you are looking for. The displayed product list is then filtered according to the entered term.
- Once you have found the access you are looking for, click the 'Create Incident' button to start the reporting process.
- If the product is still in the 'Inactive' status or already in the 'Canceled' status, no Incident for these products can be reported.



Contact Data

Create Incident

Your own reference (optional)

Your own reference (optional)
You can enter your own reference here

Customer Name: Vodafone
Product Name: Vodafone Business SD-WAN
Location: DE Berlin

Salutation *
Please select

First Name *
Last Name *

Landline No.
+49

Communication Channel *
 SMS E-mail

Mobile No.
+49

Language *
 Deutsch English



- After selecting the affected product, the contact details for this incident are need to be entered.
- The person who is available to us for questions or appointments should be named.
- This person will receive additional information from us about the Incident and also the link to the Incident-Tracker.
- If SMS is selected as the contact channel, a mobile number is mandatory. For e-mail, a valid e-mail address must be entered.
- You can also choose whether you would like to receive the messages in German or English.
- If desired, you can also enter your own reference for the incident. This information is then included in our status messages.

Next

Problem Classification



Business Impact *

Other

Service impact ①

Little Medium Large

Number of the affected users:

0-49 50-99 100+

Security problem ①

No Yes

Technical services *

internet connection error

Problem type *

Complete failure

Previous

Next

- Select how severely the existing error affects you and whether an important business area is affected here.
- If there is a security problem (e.g. hacking, DDoS attack, data protection case, etc.), you can select 'Yes' for the 'Security problem' item.
- The technical service and the problem description then need to be selected in the drop-down fields.



Problem Description

Please describe the problem as precisely as possible.
After submitting the incident, you can send us additional files (e.g. images, screenshots or log files) via the Incident-Tracker or the status view in Easy Ticket.

Was your own device already working on the connection?

yes no

Problem occurs?*

permanently sporadically

Do you use a voice product with this Access?

Please select

Please fill out

Maximum number of characters is 50 0/50

Have you checked the cabling of the devices?*

yes no

Which service is affected?*

Voice Internet Both

Are you using the Modem in Bridge Mode?*

Yes No unknown

Which modem is used?*

Vodafone modem own modem

Are you using a FritzBox for your Voice Product (from Vodafone)?*

Yes No

Comment

Maximum number of characters is 2500 0/2500

- In order to be able to analyse the problem, we ask you to answer a few questions.
- This avoids longer processing times as our employees already have all the information they need regarding the incident.
- Depending on the product and the selected error pattern, you will receive different questions that are tailored to the respective properties and functionalities of the product.
- You can enter additional information about the disorder in the 'Comment' field.
- Files can be transmitted via the Incident-Tracker or status view after the incident has been reported.



Confirmation



Contact Data

Salutation Mr.	First Name [REDACTED]	Last Name [REDACTED]	Landline No. [REDACTED]
Communication Channel E-mail	Mobile No. -	E-mail [REDACTED].com	Language English

Problem Classification

Business Impact Other	Service Impact Little	Number of affected users 0-49	Security problem No
Technical service Internet connection error	Problem type Service interruptions		

Problem Description

Was your own device already working on the connection? yes
Problem occurs? permanently
Do you use a voice product with this Access? yes, One Net Business
Have you checked the cabling of the devices? yes
Which service is affected? Voice
Are you using the Modem in Bridge Mode? Yes
Which modem is used? Vodafone modem
Are you using a FritzBox for your Voice Product (from Vodafone)? Yes

Comment

-

- Before sending the error message, you will see a summary of all data.
- Please check that all information is correct and complete.
- If something needs to be changed or corrected, this can be done using the 'Previous' button.
- If everything is OK, the error message is sent when you click the 'Submit' button.
- Please wait a brief moment until you receive confirmation that the transmission has been completed. You can then log out or return to the overview page.

Cancel



Processing Status



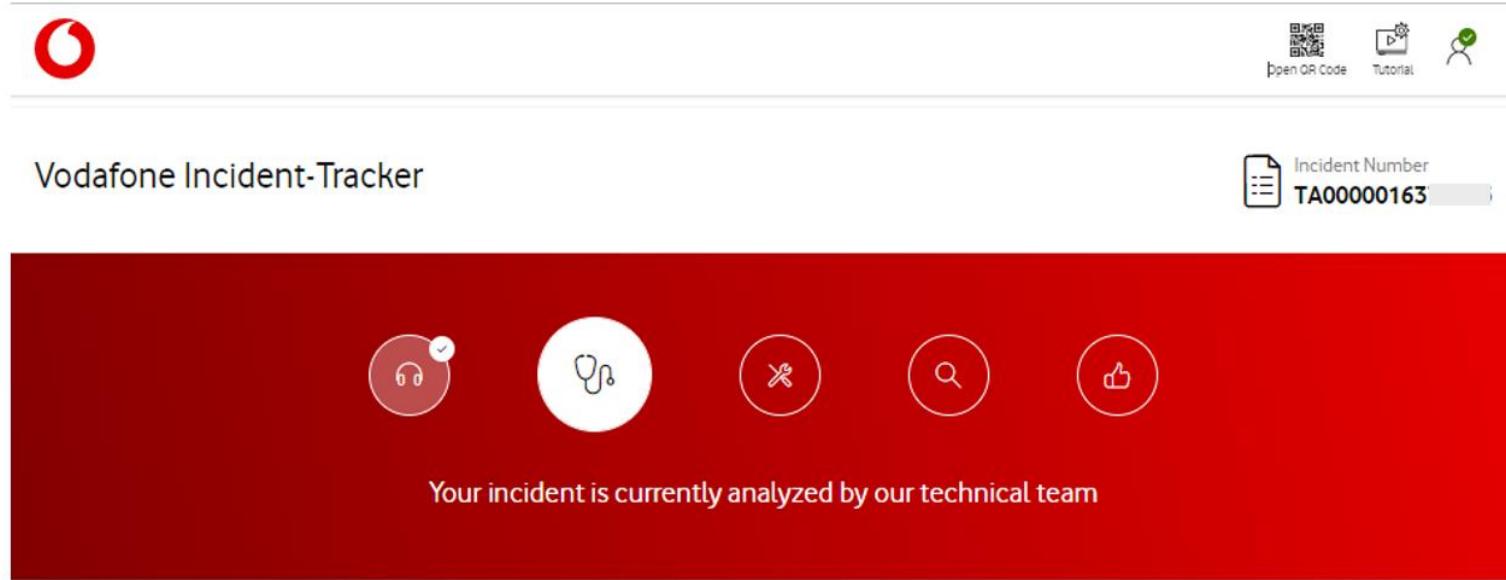
View ticket status or send messages

The screenshot shows the Vodafone Incident-Tracker interface. At the top, there are two tabs: 'Access List' (which is selected) and 'Incident List'. Below the tabs, there is a search bar and several filter fields: Product (Vodafone Business SD-WAN), Service | Tariff (10 Mbit - Enterprise SD-WAN | vmware), Location (Düsseldorf), Access ID (DUS1234567890), Status (Access active), and a 'View/Edit Incident' button. Below this, another set of filter fields is shown: Product (Vodafone Business Internet Cable), Service | Tariff (VDSL Cable Anschluss Migr. 03/20), Location (Düsseldorf), and Access ID (DUS1234567890). The main area is titled 'Vodafone Incident-Tracker' and displays the incident number TA0000016. It features five circular icons with icons for headphones, a phone, a cross, a magnifying glass, and a thumbs up. Below these icons, a message states 'Your incident is currently analyzed by our technical team'. At the bottom, there is a form for sending a message. The form has tabs for 'Electronic contact', 'Incident details', 'Contact history', and 'Escalate incident'. The 'Electronic contact' tab is selected. It contains fields for selecting a request type (radio buttons for 'Send message' (selected), 'Change contact data', 'Callback request', and 'Request cancellation'), a dropdown menu for 'Message type' (with 'Please select' option), a text area for 'Your comment' (with character limit 0/2500), a file upload field for 'Attach a file' (with note 'The maximum upload size is 100 MB'), and a 'Send' button.

- If there is a ticket in progress, it is usually not possible to create another one.
- Instead of the 'Create Incident' button, "View/Edit Incident" is displayed.
- This button takes you to the status display and you can send requests, additional information or files for the corresponding ticket.
- An overview of the ticket data and the contact history is also provided here.



Status bar



In the upper area of the screen, you see information about the status/progress of your ticket. This is indicated both by pictograms and by a short text below.



Message area

Contact form Incident details Contact history

Please select your request

Send message Contact Data / Own reference
 Callback request Request cancellation

Please select the message type

Message type * —
Please select

Your comment *
0/2500

Attach a file

The maximum upload size is 100 MB

Send

- In the ‘Contact form’ tab, you can provide information about the Incident, a status request for the ticket or another concern about the Incident.



Change contact data

Please select your request

Send message

Contact Data / Own reference

Callback request

Request cancellation

Please select *

Contact Data

Contact Data

Salutation *

Mr.

First Name *

Max

Sur Name *

Mustermann

Email *

max.mustermann@firma.de

How can we reach you?

Please fill in the mandatory fields

Landline No. *

 +49

Mobile No. *

 +49

069

0000000

0172

0000000

- Initially, the contact person data stored in the ticket is displayed here.
- You can change or correct this if necessary.
- The new data will be updated automatically in the ticket after submission.



Change or add your own reference

Contact form Incident details Contact history

Please select your request

Send message Contact Data / Own reference
 Callback request Request cancellation

Please select * —
Own reference

Own reference (optional) —
#12366-Eschborn/23

Send

- With the ‘Own reference’ selection you see the currently stored value for this Incident.
- If you would like to change or add to this value, please enter the desired text in the ‘Own reference’ field and click ‘Send’.
- Your details will then be sent to our employees and supplemented or changed as desired.
- Please note that for some Incident types it is not possible to add or change the reference number. In these cases, the value in this field is visible but can’t be changed.



Callback request

Electronic contact Incident details Contact history Escalate incident

Please select your request

Send message Change contact data Callback request Request cancellation

Your Name *

Please contact me via:

Landline No. Mobile No.

Landline No. *
+49

Call as soon as possible.

Date and time *

Reason for callback request *

0/2500

- You can use the 'Callback request' contact reason to request that one of our employees call you back.



Request cancellation

Electronic contact Incident details Contact history Escalate incident

Please select your request

Send message Change contact data Callback request Request cancellation

Please select the reason for cancellation

Cancellation Reason*

Your comment (optional)

0/2500

Send

- If you find that the reported error no longer exists, or you have rectified the fault yourself, you can request a cancellation here.
- Please select the reason for your cancellation.



Confirm or reject a solution

Electronic contact Incident details Contact history Escalate incident

Your cooperation is required

Please check the solution

I confirm the solution The incident persists

Your comment (optional)

0/2500

Attach a file

The maximum upload size is 100 MB

Send

- If we decide that the issue has been resolved, you can accept or reject the solution.
- If you reject the solution, we will check the Incident again.
- If you confirm the solution, the Incident will be finally closed.



Incident details

Electronic contact **Incident details** Contact history Escalate incident

Your ticket reference 3rd ticket	Reporting date 28.11.2022 20:16	Estimated resolve time 01.12.2022 20:15	Affected site 65760 Eschborn, Düsseldorfer Str. 15
Affected product Vodafone Business SD-WAN	Problem type Performance/Bitfehler	Service Impact Komplettausfall (100%)	SLA processing time 72 hours
Call forwarding activated No	Proactive Incident No	Security Incident No	Severity Prio3 minor
Business impact Andere	Affected User 100+	Add. Access ID VELO-Test	Technical Identifier (TAG)
Service subscription ID (SerSu) —	Source of error Vodafone		

Problem Description

Has the devices already been restarted? no
Have changes been made? no
Is the access working properly? no
Has the router's power supply been checked? no
Has the access already been checked for errors? no
LED status on the front of the SD-WAN router (bottom right or left)? red
Which provider do you use for the access? Vodafone
Since when does the problem exist (date / time)? test
Weitere Angaben zur Störung: TESTTICKET!!!
Bitte mich (dennis.kompl) als Bearbeiter und Besitzer im Ticket eintragen DANKE

Solution Description

Störungsgrund: GK-Produkte | T-COM | Fehler T-COM | Leitung defekt/konfiguration - GKPPC#301.001
gesetzt am: 29.11.2022 07:45:51

- In the ‘Incident details’ tab you will find information about your Incident ticket.



Contact history

Contact history					
Contact ID	Initiated by	Created	Medium	Reason	Subject
KT0000052495006	Kunde	24.02.2025 12:13	Web Interface	Statusanfrage	Allgemeine Statusanfrage
KT0000052472836	Kunde	15.08.2022 09:40	Web Interface	Rückrufwunsch	Kunde hat Rückrufwunsch
<p>Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde, der folgende Rückrufwunsch wurde an den Fachbereich weitergeleitet:</p> <p>Ihr Name: Anas Ihre Rückrufnummer: *****2222 Grund für Rückrufwunsch: test Rückrufwunsch: schnellstmöglich</p>					
KT0000052470405	Kunde	06.07.2022 14:04	Web Interface	Zusatzinfo	Allgemeine Kundeninfo
KT0000052449394	Vodafone	29.10.2021 15:38	Telefon	Abschlussmeldung	-

Startmeldung Innenansicht End

- In the ‘Contact history’ tab you can see the messages from your ticket.
- You find here all messages sent from us to you, or vice versa.

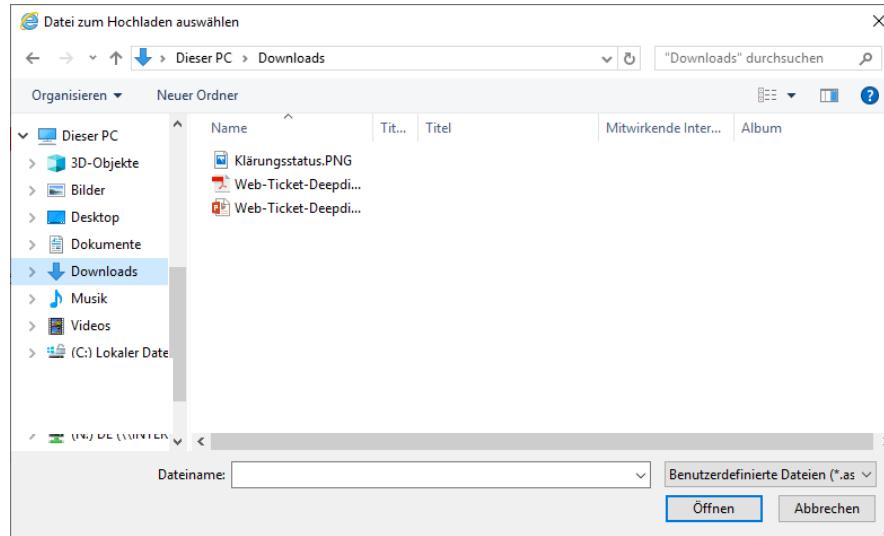


Sending files

 Attach a file

The maximum upload size is 100 MB

Send



When you click the 'Attach a file' button, a browser window opens and you can select the desired file.
The following rules apply:

- Each file can be up to 100 MB
- Up to 10 files can be sent per incident
- You can transmit all files in Office format, as well as image & video files



Mobile & Carrier Incidents



Login



DE | EN

User Manual

Vodafone Easy Ticket

Report technical incidents to us quickly and easily

Login **Expert Login**

Login with user credentials
Please login first into the One Portal (FKP). We will then automatically forward you to Easy Ticket.

One Portal (FKP)

Don't have an account?

Sign up

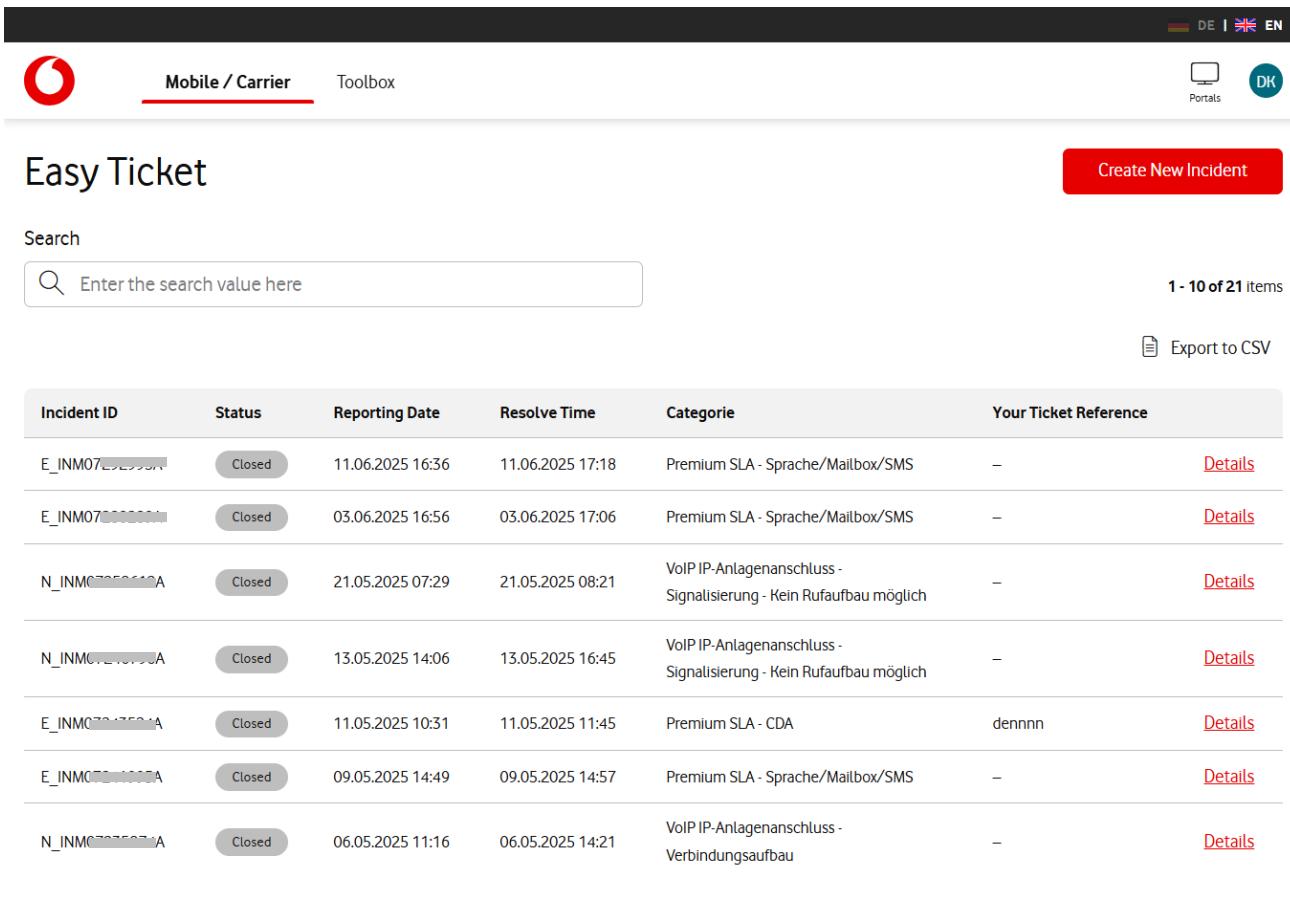
© 2025 Vodafone GmbH | [Terms](#) | [Privacy](#)

Version 4.9.0

- Are you an enabled mobile or carrier customer? If so, you can report incidents through Easy Ticket and track their progress.
- To do this, please log in to the Expert Login of Easy Ticket. After logging in, you will see all open and completed incidents.
- Please note that registration with your customer data is not possible for this service.



Mobile & Carrier Area



The screenshot shows a web-based application interface for managing incidents. At the top, there's a navigation bar with links for DE, EN, Portals, and DK. Below the navigation is a header with 'Mobile / Carrier' and 'Toolbox' buttons. A large red button labeled 'Create New Incident' is prominently displayed. The main area is titled 'Easy Ticket' and contains a search bar with placeholder text 'Enter the search value here'. To the right of the search bar, it says '1 - 10 of 21 items' and has a 'Export to CSV' button. A table below lists 10 incident entries, each with columns for Incident ID, Status, Reporting Date, Resolve Time, Categorie, and Your Ticket Reference. Each entry also includes a 'Details' link.

Incident ID	Status	Reporting Date	Resolve Time	Categorie	Your Ticket Reference
E_INM07202501A	Closed	11.06.2025 16:36	11.06.2025 17:18	Premium SLA - Sprache/Mailbox/SMS	-
E_INM07202502A	Closed	03.06.2025 16:56	03.06.2025 17:06	Premium SLA - Sprache/Mailbox/SMS	-
N_INM07202503A	Closed	21.05.2025 07:29	21.05.2025 08:21	VoIP IP-Anlagenanschluss - Signalisierung - Kein Rufaufbau möglich	-
N_INM07202504A	Closed	13.05.2025 14:06	13.05.2025 16:45	VoIP IP-Anlagenanschluss - Signalisierung - Kein Rufaufbau möglich	-
E_INM07202505A	Closed	11.05.2025 10:31	11.05.2025 11:45	Premium SLA - CDA	dennnn
E_INM07202506A	Closed	09.05.2025 14:49	09.05.2025 14:57	Premium SLA - Sprache/Mailbox/SMS	-
N_INM07202507A	Closed	06.05.2025 11:16	06.05.2025 14:21	VoIP IP-Anlagenanschluss - Verbindungsauflbau	-

- Would you like to report a new issue? Then click on 'Create New Incident'.
- Via 'Details' you can access the Incident Tracker. There, you will find more information.
- You can export the list of reported issues in .csv format: Simply click on 'Export to CSV'.
- Use the search function to look for a specific value in the incident list.



Create an incident

The screenshot shows the 'Create Incident' process on the O2 mobile carrier website. The top navigation bar includes links for 'Mobile / Carrier' (which is underlined), 'Toolbox', and language options 'DE | EN'. A 'Portals' link and a 'DK' button are also present. The breadcrumb navigation shows 'Mobile > Create Incident'. The main title 'Create Incident' is displayed above a progress bar with three steps: 'Contact Data' (highlighted with a red dot), 'Problem Description', and 'Confirmation'. The 'Contact Data' step contains fields for 'Your own reference (optional)', 'First Name *' (John), 'Sur Name *' (Doe), and 'Email *' (john.doe@company.de). Below this, there's a section for 'Contact Numbers *' with a note 'Please provide at least one contact number'. It includes fields for 'Landline No.' and 'Mobile No.', both set to '+49' with dropdown menus for country codes, followed by input fields for phone numbers '069', '1234567', '0172', and '1234567'. At the bottom right of the form is a red 'Next' button.

- Please provide us your contact data. We will use them for follow-up questions regarding the incident.
- Additionally, we will send information about the incident to the email address provided.

Messages:

- Info about the creation of your ticket and the ticket number.
- We may need additional information from you. Without this information, we cannot proceed.
- After processing, we will inform you about the completion. You will then be able to confirm or reject the solution.



Start date & Category

The screenshot shows the O2 mobile website interface for creating an incident. At the top, there's a red O2 logo, a 'Mobile / Carrier' button, and a 'Toolbox' link. Below that, a breadcrumb navigation shows 'Mobile > Create Incident'. The main title 'Create Incident' is displayed. A horizontal progress bar at the top indicates three steps: 'Contact Data' (red dot), 'Problem Description' (red dot), and 'Confirmation' (grey dot). The 'Problem Description' step is currently active, showing a blue header box with the instruction 'Please describe the problem as precisely as possible' and an info icon. Below it, a note says: 'After submitting the incident, you can send us additional files (e.g. images, screenshots or log files) via the status view in Easy Ticket.' The form fields include a 'Start Date *' input set to '2025/06/24 - 11:49' with a calendar icon, and a 'Category *' dropdown menu showing 'Please select'. Navigation buttons 'Previous' and 'Next' are at the bottom.

Mobile / Carrier Toolbox

Mobile > Create Incident

Create Incident

Contact Data Problem Description Confirmation

Please describe the problem as precisely as possible

After submitting the incident, you can send us additional files (e.g. images, screenshots or log files) via the status view in Easy Ticket.

Start Date * —
2025/06/24 - 11:49

Category * —
Please select

Previous Next

- Please enter the start of the issue. The current date and time are already pre-filled.
- Then select the category for which you would like to report an incident.



Questionnaire

Please describe the problem as precisely as possible

After submitting the incident, you can send us additional files (e.g. images, screenshots or log files) via the status view in Easy Ticket.

Start Date * —
2025/06/24 - 11:49 

Category * —
Voice/Mailbox/SMS 

When does the problem occur? *

permanently sporadically

Please state the affected phone number/SIM ID? *

Please state the affected phone number/SIM ID

Maximum number of characters is 50 0/50

Problem Description

Maximum number of characters is 2500 0/2500

[Previous](#)

[Next](#)

- After you have selected the category, you will see the questions related to your issue.
- Please answer the questions accurately.
- After submitting your incident, you can also send us files: for example, images, screenshots, or log files. This can be done through the status view in Easy-Ticket.
- Once you have provided all the necessary information, the 'Next' button will become active.



Summary



Contact Data

First Name John	Sur Name Doe	Landline No. 0049 069/1234567	Mobile No. 0049 0172/1234567
E-mail john.doe@company.de			

Problem Description

Start Date 2025/06/24 - 11:49	Category Voice/Mailbox/SMS
----------------------------------	-------------------------------

When does the problem occur? **permanently**

Please state the affected phone number/SIM ID? 0172/0000000

Comment

Service is down

- In the final step, you will see a summary of all the information.
- Is everything correct? Then click on 'Submit'.
- Would you like to make any changes? If so, click 'Previous' to return to the previous page.
- Press 'Cancel' if you wish to stop the reporting process and delete all entered data.

[Cancel](#)[Previous](#)[Submit](#)

Confirmation



Your Incident report was successfully transmitted

You will find this incident in Easy Ticket within the next 15 minutes.

- You will see a message when we have successfully received your incident report.
- After a few minutes, the report will also appear in the incident list.
- Additionally, we will send you a confirmation email to the address provided.



Processing Status



Incident details

The screenshot shows a web-based incident management system interface. At the top, there's a navigation bar with the Vodafone logo, language links (DE | EN), and a 'DK' button. Below the navigation is a header with tabs: 'Mobile / Carrier' (which is selected, indicated by a red underline) and 'Toolbox'. Underneath the tabs are two buttons: 'Portals' and 'Open QR Code'. The main content area has two tabs: 'Incident details' (underlined in red) and 'Contact form'. The 'Incident details' tab displays the following information:

Incident ID	Creation Date	Start Date	End Date
E_INM07 4A	24.06.2025 16:46	24.06.2025 17:45	-
Status	Own Reference	Category	
Answered	-	Premium SLA - CorporateVPN/VodafoneOffice	

Below this section is a 'Problem description' box containing a list of questions:

- Please state the affected username? unknown
- What is the user's name: Anas
- What is the user's phone number: 01014436111
- Is it a desktop or mobile device? Mobile device
- If mobile device - Can mobile phone calls be made? No
- If Desktop - Please state the Team Wire version level: yes
- Is the Team Wire app available? No
- Are the contact details available? No
- Can a chat be opened? No
- Can a WebClip be opened? No

At the bottom of the page is a 'Solution description' box containing the timestamp '25.06.2025 06:09:36' and the word 'Test'. A red circle with a question mark icon is located at the bottom right of the page.

- Do you want to see the details of the incident? Then first take a look at an overview of all data.
- There you will also find the problem description and the solution description, in case the issue has been resolved.



Send Message

The screenshot shows a web-based incident tracking system. At the top left is a red circular logo with a white 'O'. To its right are three horizontal bars labeled 'Menu' and a blue circular badge with 'CH'. Below this, a navigation bar includes 'Mobile' and 'View Incident'. The main title 'Incident Tracker' is displayed above a sub-section titled 'Incident details' and 'Contact form'. The 'Contact form' tab is currently selected, indicated by a red underline. A large central box is titled 'Send Message'. Inside, there's a text area labeled 'Your Comment *' with a character count of '0/2500'. Below it is a button labeled 'Attach a file' with a paperclip icon. A note states 'The maximum upload size is 100 MB'. At the bottom right of the message box is a red 'Submit' button. Above the message box, the incident number 'E_INMC1227135A' is shown next to a document icon.

Mobile > View Incident

Incident Tracker

Incident details **Contact form**

Send Message

Your Comment *

0/2500

Attach a file

The maximum upload size is 100 MB

Status: Assigned

Submit

- While we are addressing the issue, you can send us messages.
- Simply go to the 'Contact form' tab. There, you can write a message and attach a file.



Answer to a query

Incident details

Contact form

Please answer our query

Status: Rejected

Please send us call examples and the days and times at which the problem occurred.

Your Answer *

0/2500

 Attach a file

The maximum upload size is 100 MB

Submit

- Sometimes we need additional information from you in order to process the issue.
- In this case, we will inform you via email. You can find our question under the 'Contact Form' tab.
- Please send us the information promptly so that we can proceed.



Confirm or reject a solution

Incident details **Contact form**

Your cooperation is required

Please check the solution

I confirm the solution The incident persists Status: Answered

Your Comment

0/2500

Attach a file

The maximum upload size is 100 MB

Submit

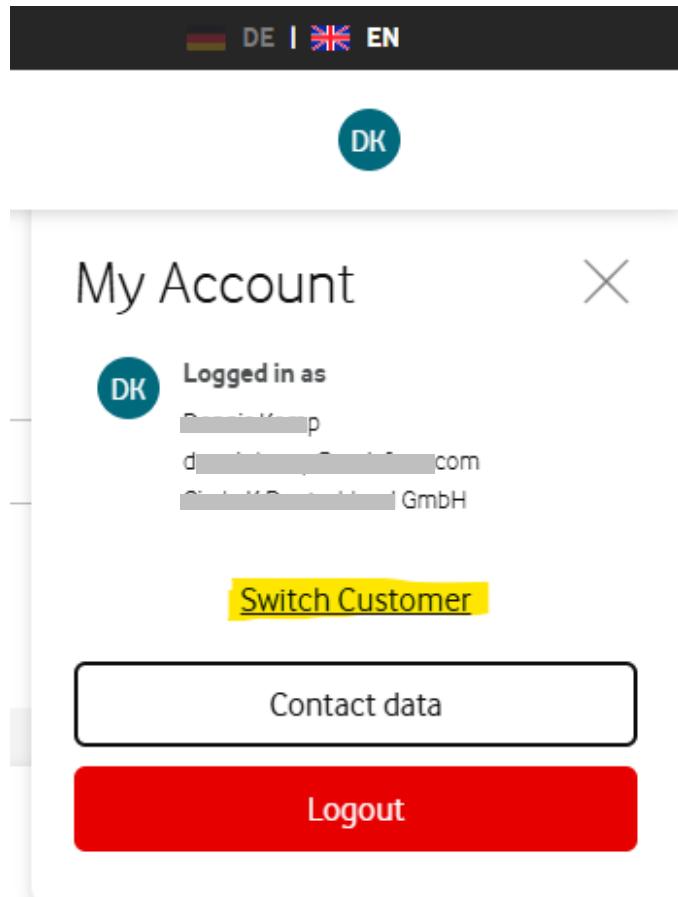
- When we believe the problem is resolved, you can either accept or reject the solution.
- If you reject the solution, we will check the Incident again.
- If you confirm the solution, the Incident will be finally closed.



Switch Customer



Access to multiple customer accounts



- Do you have multiple customers linked to your user account? Then you can switch between these customers in Easy Ticket. This is possible if you also have Easy Ticket rights for the other customer.
- If your account is activated for more than one customer, you will see the 'Switch Customer' link under the user icon.
- This link only appears if you are activated for at least one additional customer and have Easy Ticket rights for that customer as well.



Selection of the desired customer

The screenshot shows a modal window with the title "Please select the desired customer". At the top left is the text "Logged in Customer" followed by a placeholder "GmbH". Below this is a search bar with the placeholder "Search by customer name". To the right of the search bar is the text "1 - 5 of 5 items". The main content is a table with the following data:

Customer Name	Services	Status	Action
...mbH	Easy Ticket	Active	User icon
...mbH	Easy Ticket	Active	User icon
VW Handel-AS	Easy Ticket, User Management	Active	User icon
...	Easy Ticket, User Management	Active	User icon
VW Handel-AS (BT)	Easy Ticket, User Management	Active	User icon

At the bottom left is a "Cancel" button, and at the bottom center is a "Rows per page" dropdown set to "5".

- Clicking on the link will open a window. There, you can see which customers you currently have and which ones are assigned to you. Additionally, you will see what rights you have with these customers.
- By clicking on the user icon, you can switch to the desired customer. The Easy Ticket page will then refresh and display the data of the selected customer.
- Do you have many customers? Then use the search function to find the desired customer more quickly.



App for Easy Ticket



App for Easy Ticket

Easy Ticket is constantly being enhanced and updated. For this reason, there is no app available, as you have to update the app in the app store after each release.

To avoid this additional effort for you, Easy Ticket is only available as webpage. This ensures that you are always using the latest version of the tool.

To use Easy Ticket quickly, easily and conveniently, you can setup a link on the desktop on your device. This will show you the Easy Ticket icon on your home screen.

After clicking the icon, the browser opens and you are getting forwarded directly to the Easy Ticket page.



Create a Useraccount



Registration & Creating a User Account

The screenshot shows an invitation email from Vodafone Business. The header includes the Vodafone logo and the text "Herzlich Willkommen | Welcome". The main body text is in German, addressed to "Sehr geehrter Herr Max Mustermann," and welcomes him to the Vodafone Firmenkundenportal. It explains that an account has been created for him and provides instructions to click the "Konto einrichten" button to complete the registration. Below this, there is a section for "Freundliche Grüße" with "Ihr Vodafone BusinessTeam". The English version of the text is identical. At the bottom, there is a "Set up Account" button, social media links (Facebook, LinkedIn, YouTube, X, Twitter), and a footer with links to "Kontakt | Firmenkundenportal | Impressum | Datenschutz | vodafone.de/business" and the copyright notice "Copyright © 2023 Vodafone GmbH".

Sehr geehrter Herr Max Mustermann,
willkommen zu den Online-Services im Vodafone Firmenkundenportal.
Für Sie wurde ein Benutzerkonto eingerichtet. Damit können Sie ab sofort die
Online-Services im Firmenkundenportal nutzen.
Bitte klicken Sie bitte auf "Konto einrichten" um die Registrierung abzuschließen.

Konto einrichten

Freundliche Grüße
Ihr Vodafone BusinessTeam

Dear Mr. Max Mustermann,
welcome to the Online-Services of the Vodafone Firmenkundenportal.
You have been added as a user. Now you are able to use the Vodafone Online-Services within the Firmenkundenportal.
To complete the activation of your account, please click on the button below.

Set up Account

Best regards,
Your Vodafone BusinessTeam

Kontakt | Firmenkundenportal | Impressum | Datenschutz | vodafone.de/business

Copyright © 2023 Vodafone GmbH

- As soon as an administrator has registered you as a user for Easy Ticket, you will receive an invitation email to create a user account.
- To accept the invitation and start the registration process, please click on the 'Set up Account' button.



Selection of registration method

Vodafone Firmenkundenportal Online-Services

Welcome to the Vodafone Firmenkundenportal (Business Portal) Online-Services. Please enter your login data or create a new user account.

Select registration method Registration and login Complete registration

Select registration method

Dear Mr. Max Mustermann

Welcome to the digital services of Vodafone. Your company has been onboarded to our digital services for Enterprise Customers and you have been added as a new business user with the details below.

To complete your registration, please execute one of the following two steps:

1. If you already have got an existing user for Firmenkundenportal (Business Portal)? Then you just need to log in via 'Use existing Account' with your account to connect your user credentials with this invitation.
2. If you don't have an account for Firmenkundenportal (Business Portal)? To create a new account please just click on 'Register new Account'.

Your invitation data

Salutation Mr.	First Name Max	Last Name Mustermann
Email address Max.mustermann@firma.de		

Which Business Portal account do you want to use for registration?

[Create new account](#) [Use existing account](#)

- Please select which Business Portal account you want to use.
- If you already have online access to another Vodafone portal (e.g. Service Monitor or Business Portal), you can also link the existing account to use these credentials for Easy Ticket. Therefore, please choose 'Use existing account'.
- If you don't have online access to another portal, please click 'Create a new account'.



Link existing account

Which Business Portal account do you want to use for registration?

Create new account

Use existing account

Login zum Vodafone
Firmenkundenportal

Benutzername *
max.mustermann@firma.de

Portal-Passwort *

Zugangsdaten vergessen?

Weiter

Sie haben noch kein Benutzerkonto?

Zur Registrierung

Sie möchten mehr erfahren? [Weitere Informationen](#)
Hier finden Sie unsere [Datenschutzhinweise](#)
Selbständig oder kleine Firma? [Zum MeinVodafone-Login](#)

Complete registration

Your account data

Salutation Mr.	First Name Max	Last Name Mustermann	Telephone number 0049695555555
Username Max.mustermann@firma.de	E-mail address Max.mustermann@firma.de		

Back

Use different account

Complete registration

- If you want to utilise a user account from another Vodafone Portal and would also like to use these login details for Easy Ticket, please select 'Use existing account'.
- You will then be directed to the Business Portal login page.
- Please enter the login credentials of the account that you would like to link to the registration here.
- You will then be redirected back to the user management page to complete the registration.



Create new account

Which Business Portal account do you want to use for registration?

Registration data

Your personal data

Salutation*

Mr. Ms. Mx.

First Name*
Max

Last Name*
Mustermann

Email*
Max.mustermann@firma.de

Phone number*
0049 695555555

Your portal login data

Username*
Max.mustermann@firma.de

Portal password*

Repeat portal password*

Strong

- At least 8 characters, no spaces
- At least one letter, number, and special character
- At least one lowercase and uppercase letter

Terms of Use I have read and accepted [the terms of use](#)

- Please complete the required personal information.
- Please provide a German landline or mobile number as your contact number. This must be entered without a leading zero and without separators or spaces.
- The 'Username' field is pre-filled with your email address. If desired, you can also define a different username (if it doesn't already exist).
- You then set a password. Please note the specified password rules.
- After confirming the terms, please click 'Register now'.



Login with user data

Login zum Vodafone Firmenkundenportal

Benutzername *

Portal-Passwort *

[Zugangsdaten vergessen?](#)

Weiter

Sie haben noch kein Benutzerkonto?

[Zur Registrierung](#)

Sie möchten mehr erfahren? [Weitere Informationen](#)

Hier finden Sie unsere [Datenschutzhinweise](#)

Selbständige oder kleine Firma? [Zum MeinVodafone-Login](#)

- Please enter the user data you have just defined on the login page of the Business Portal and then click 'Continue'.



Complete registration

Vodafone Firmenkundenportal Online-Services

Welcome to the Vodafone Firmenkundenportal (Business Portal) Online-Services. Please enter your
login data or create a new user account

Select registration method

Registration and login

Complete registration

- In the last step, please check the recorded user data.
- If everything is OK, click 'Complete registration'.
- If you want to use another account, click 'Use different account'.

Complete registration

Your account data

Salutation
Mr.

First Name
Max

Last Name
Mustermann

Telephone number
0049695555555

Username
Max.mustermann@firma.de

E-mail address
Max.mustermann@firma.de

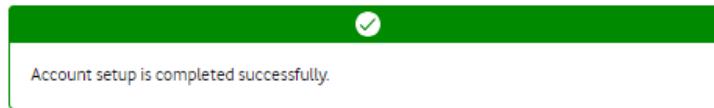
Back

Use different account

Complete registration



Confirmation of successful setup



- You have successfully completed the registration process.
- From now on you can log in to Easy Ticket with your defined username and password.

Go to

Easy Ticket >



2-factor authentication



Additional protection for your user account

General information about “2 FA”
can be found here:



Once you enable 2-factor authentication, it applies to all entry points.

For **Easy Ticket (Expert)**, ONE Portal and all other portals where you log in with your Vodafone login credentials.

Please note: After activating this function, login is only possible with the authentication app or the backup code.

If both is not available, you will not be able to access your Vodafone account.

If you no longer want to use the 2FA feature, you can deactivate it again.



Setting up 2-factor authentication



Willkommen bei MeinVodafone

Dein persönliches Service-Portal

i Ab jetzt verwaltet Du alle Verträge und Services in MeinVodafone.

Du hast Fragen oder Probleme? [Hier bekommst Du Hilfe.](#)

Benutzername *

 ✓ ⓘ

Dein Internet-Passwort *

 ⓘ ⓘ

Login

[> Zugangsdaten vergessen?](#)

[> Jetzt registrieren](#)

Open <https://www.vodafone.de> in your browser and log in to 'MeinVodafone' (consumer area) with your Easy Ticket credentials.



Setting up 2-factor authentication

The screenshot shows a user interface for managing login details. On the left, there's a sidebar with a user icon and the text "Deine Login-Daten". The main area has a header "Login-Daten" with a note: "Hier änderst Du Dein Internet-Passwort, Deinen Benutzernamen oder Deine Kontaktdaten." Below this, there are fields for "Benutzername" (Max Mustermann) and "Internet-Passwort" (represented by a series of dots). There are "Benutzernamen ändern" and "Passwort ändern" buttons. At the bottom, a red box highlights the "2-Faktor-Authentifizierung" section, which contains the text: "Schütz Dein Konto zusätzlich vor nicht berechtigtem Zugriff. Nutz eine 2-Faktor-Authentifizierung.", a "Mehr erfahren" link, a message "2-Faktor-Authentifizierung ist noch nicht aktiviert", and an "Aktivieren" button.

Then click on the 'Deine Login-Daten' icon.

Your stored login details will then be displayed and you will also find the item '2-Faktor-Authentifizierung'.

You can start setting up by clicking the 'Aktivieren' button.



Setting up 2-factor authentication

2-Faktor-Authentifizierung aktivieren

Max.Mustermann

1 Passwort eingeben

Gib hier aus Sicherheitsgründen nochmal Dein Internet-Password ein.

Internet-Password *

Hilfe

Bestätigen

Authentifikator-App einrichten

Passwort eingeben

2 Authentifikator-App einrichten

1. Installier Dir eine Authentifizierungs-App ⓘ
Lad Dir eine Authentifizierungs-App runter. Wie zum Beispiel Google Authenticator oder Microsoft Authenticator. Und installier sie auf Deinem Handy oder Tablet. Falls Du schon eine installiert hast, um so besser - dann geht es direkt los.

2. Verknüpfe Deine Authentifizierungs-App
Scann mit Deiner Authentifizierungs-App diesen QR-Code. Du hast Probleme beim Scannen des QR-Codes? Dann kopier den Schlüsselcode. Und füg ihn in Deine Authentifizierungs-App ein.



Zeig den Schlüsselcode

3. Ruf den Authentifizierungs-Code ab
Deine Authentifizierungs-App erstellt jetzt einen 6-stelligen Code.

Gib den 6-stelligen Code ein *

*Pflichtfelder

Bestätigen

✓ Du hast die 2-Faktor-Authentifizierung aktiviert

Erstellt Dir jetzt zusätzliche Backup-Codes, falls die 2-Faktor-Authentifizierung mal nicht klappt. Mit denen loggst Du Dich dann ein.

Backup-Codes erstellen

Weiter ohne Backup-Codes >

Please first re-enter your password for this account.

Then scan the displayed barcode with your authentication app.

Enter the 6-digit code shown in your app.

After correct entry, the successful activation will be confirmed.



Create backup codes

Backup-Codes erstellen

✓ Deine Backup-Codes wurden erfolgreich erstellt
Speicher sie oder druck sie aus. Benutz jeden Code nur 1-mal. Die Reihenfolge bestimmt Du. Nutz diese Codes, wenn Du nicht auf Dein Smartphone oder die Authentifizierungs-App zugreifen kannst.
Erstelle Dir am besten direkt neue Codes, wenn Du nur noch 2 übrig hast.

Deine neuen Backup-Codes

1. FIZ███████████ N0
2. FTN███████████ 6U
3. CA███████████ DW
4. SM███████████ J1
5. HE███████████ VZE
6. 91███████████ D
7. EU███████████ FC
8. UT███████████ Q1C
9. K5███████████ XOE
10. OT███████████ 7V0

Backup-Codes kopieren

After successful activation, you still have the option to create backup codes.

These can be used if you do not have access to your smartphone or the authentication app.

If desired, you can deactivate 2-factor authentication again at any time.

2-Faktor-Authentifizierung

Schütz Dein Konto zusätzlich vor nicht berechtigtem Zugriff. Nutz eine 2-Faktor-Authentifizierung.

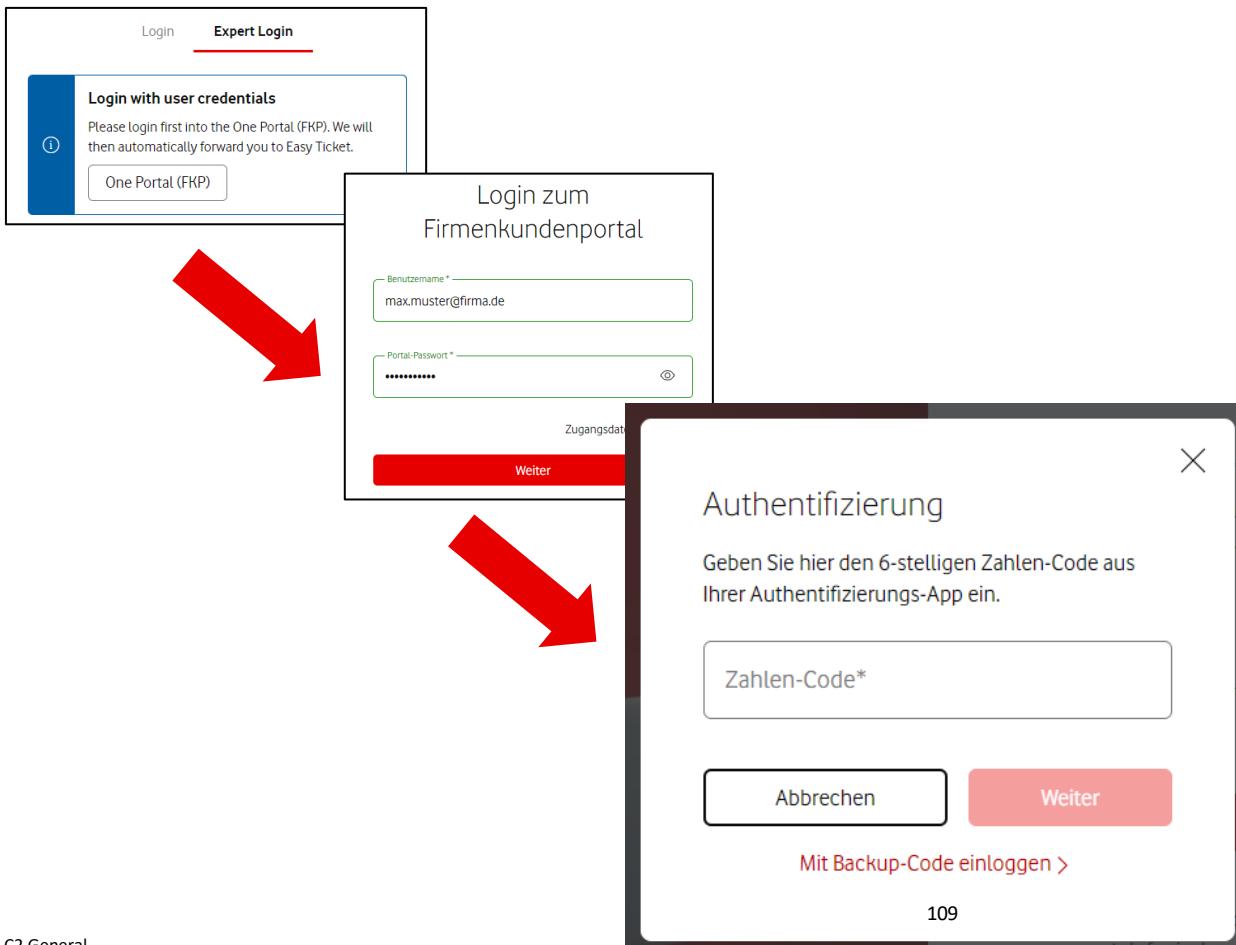
[Mehr erfahren](#)

2-Faktor-Authentifizierung ist aktiviert

Deaktivieren



Easy Ticket Expert Login with 2 FA



If in the future you login to use Easy Ticket Expert, you will be redirected to the login page of the ONE Portal login page as usual.

After entering your username and password, a pop-up window will appear in which you need to enter the 6-digit code from your authentication app.

Then click on 'Weiter' to complete the login procedure.

You also have the option of using one of the backup codes you have created, if your smartphone or the authentication app is not available. In this case, use the 'Mit Backup-Code einloggen' link.

