

Technische Service Plattform

Benutzerhandbuch: Erste Schritte

WILLKOMMEN

Sie haben einen Zugang zu unserer Technischen Service Plattform erhalten, auf der Sie Ihre Serviceanfragen an unser technisches Support-Team verfolgen können. Hier erhalten Sie Einblick in die jeweils neuesten Mitteilungen Ihrer Anfrage und die vollständige Transparenz aller Unterlagen. Sie können das Portal auch proaktiv zur Fehlersuche und -behebung einsetzen und von unserer Bibliothek an Fachartikeln zu technischen Problemen sowie weiteren Hilfsfunktionen profitieren.

Um loszulegen und Einblick in Ihre neueste Anfrage zu erhalten, folgen Sie bitte den Anweisungen in diesem Dokument

Eine Plattform für technischen Support und Zusammenarbeit

The screenshot shows the user interface of the CHR HANSEN Technical Service Platform. At the top, there is a navigation bar with the CHR HANSEN logo, the tagline 'improving food & health', and menu items for 'Startseite', 'Alle Anfragen', and 'Projekte'. A search bar and a user profile for 'Rikke test Holtz' are also visible. The main content area is titled 'TECHNOLOGISCHE SERVICELEISTUNGEN' and includes a sub-header 'WOMIT KÖNNEN WIR IHNEN HELFEN?'. Below this, there are two cards: 'PROBLEMBEHANDLUNG' (Helping with a problem) and 'PLATTFORM FÜR ZUSAMMENARBEIT' (New products development or optimization). The 'AKTIVE ANFRAGEN' section displays four active requests with details like 'FERMENTATION ISSUE - LATE BLOWING', 'STRAWBERRY YOGURT NEW TEXTURE', and two 'TEST1' requests, each with a date and an 'Anfragen anzeigen' button.

EINLOGGEN

SCHRITT 1 A : Neuer Benutzer

Wenn Sie neu bei unseren digitalen Dienstleistungen sind, erhalten Sie innerhalb von 24 Stunden eine E-Mail von "Compass". CH Compass™ ist das Portal für unsere digitalen Dienstleistungen. Über CH Compass™ können Sie sich bei unserer Technischen Service Plattform anmelden. Beim ersten Einloggen klicken Sie bitte den Link "Passwort erstellen – Klicken Sie hier" in der E-Mail an. Sie werden dann aufgefordert, ein Passwort zu erstellen; Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.

Compass <noreply@chr-hansen.com>
to me ▾

2:12 PM (0 minutes ago)



Willkommen bei CH Compass™ - Chr. Hansens Portal für digitale Lösungen. Mit Hilfe von CH Compass™ haben Sie Zugriff auf Plattformen und Dienstleistungen, wie z. B. den Chr. Hansen Store, Produktdokumentation, PhageWatch™, unsere Technische Service Plattform sowie andere Lösungen – abhängig davon, welche für Sie relevant sind.

Ihr Benutzername ist: [REDACTED]

Bitte verwenden Sie den nachstehenden Link, um sich das erste Mal einzuloggen. Dort werden Sie aufgefordert, ein individuelles Passwort anzulegen. Sollten Sie bereits vorher ein Passwort angelegt haben, werden Sie direkt zur CH Compass™ Startseite weitergeleitet, Sie können Ihr Passwort dann einfach weiterverwenden.

[Passwort erstellen - Klicken Sie hier](#)

Sobald Sie Ihr Login eingerichtet haben, funktioniert Ihr Zugang zu den digitalen Lösungen, die Ihnen über das Portal CH Compass™ zur Verfügung stehen. Bitte verwenden Sie künftig den folgenden Link, um direkt auf das Portal zuzugreifen:

<https://compass.chr-hansen.com>

Wichtiger Hinweis: Ihr Zugang kann ablaufen, wenn Sie sich mehr als 30 Tage lang nicht einloggen. In diesem Fall klicken Sie auf der Login-Seite einfach auf "Passwort zurücksetzen", um den Zugang wiederherzustellen.

Es empfiehlt sich die Verwendung von Browsern wie z. B. Chrome, Edge oder Firefox. Der Internet Explorer wird nicht für alle digitalen Lösungen unterstützt.

Falls Sie Fragen zu CH Compass™ und unseren digitalen Dienstleistungen haben, freuen wir uns über eine E-Mail an folgende Adresse: digitalsupport@chr-hansen.com.

Viele Grüße
Chr. Hansen



Improving food & health

**SCHRITT
1 B :
Nutzer mit
CH Compass™
-Zugang**

Wenn Sie bereits auf eine unserer digitalen Plattformen oder Dienstleistungen wie beispielsweise CH Store oder Phagewatch zugreifen können, haben Sie auch Zugang zu CH Compass™. Der Zugang zur Technischen Service Plattform wurde hinzugefügt. Sie erhalten eine E-Mail von CH Compass, die die Plattform erklärt und einen Link zum Einloggen enthält.

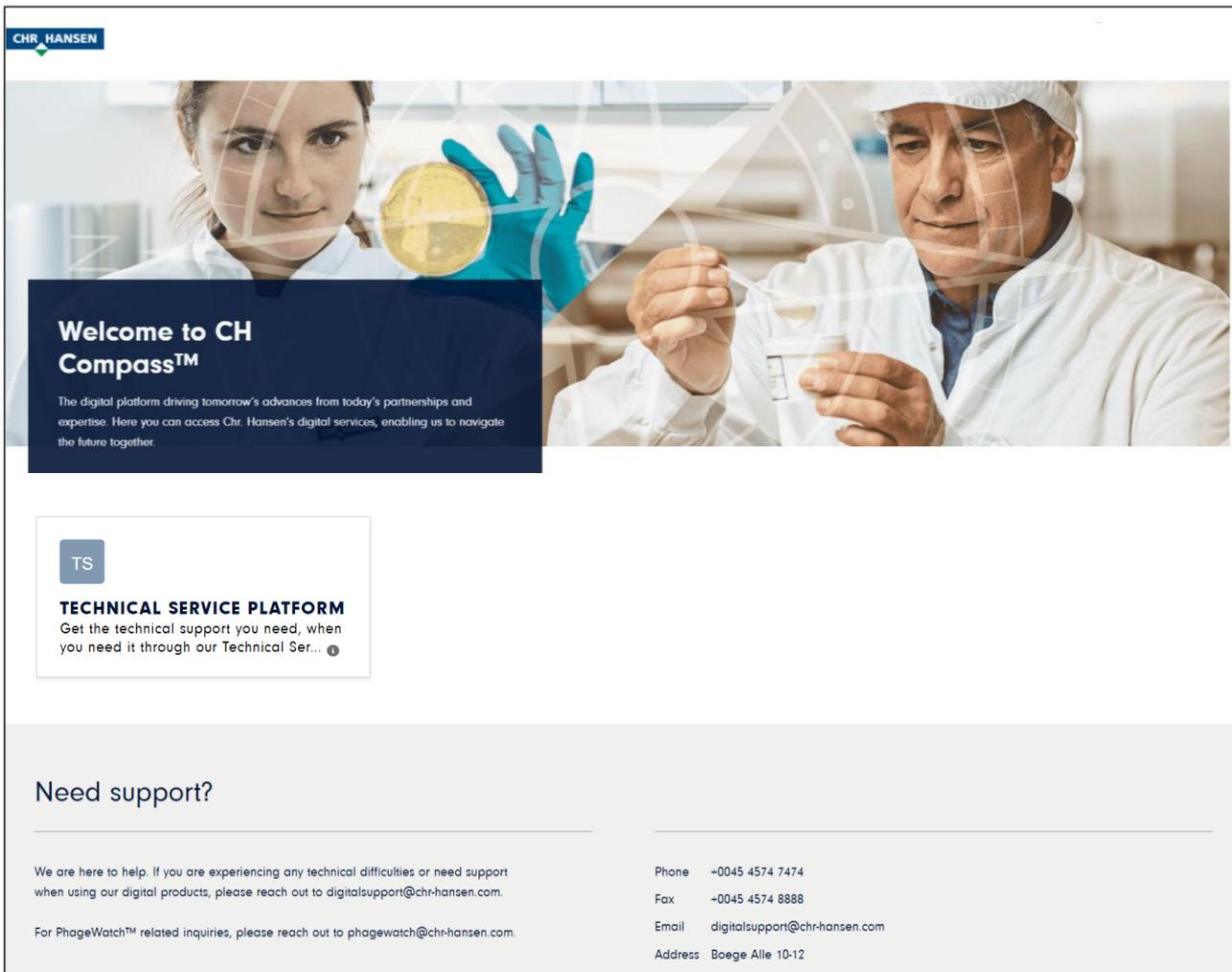
Über compass.chr-hansen.com ist die Plattform auch jederzeit direkt erreichbar.

Problemlösungen zu Schritt 1:

Um die E-Mail zu finden, durchsuchen Sie Ihre Mailbox nach E-Mails von "noreply@chr-hansen.com". Die E-Mail könnte auch in Ihrem Spam-Ordner sein. Alternativ könnte sich die E-Mail im Spam-Ordner Ihres Unternehmens befinden, auf den Sie möglicherweise keinen Zugriff haben. Sollten Sie die E-Mail nicht finden, versuchen Sie bitte, mit Ihrer EDV-Abteilung Kontakt aufzunehmen, und bitten Sie diese, E-Mails von "noreply@chr-hansen.com" an Sie weiterzuleiten. Gerne steht Ihnen auch jederzeit Ihr Chr. Hansen-Ansprechpartner zur Verfügung oder Sie bitten per E-Mail über digitalsupport@chr-hansen.com um Hilfe.

SCHRITT 2

Sie gelangen auf die Startseite des Portals, indem Sie entweder Ihr Passwort erstellen oder sich als bestehender Benutzer bei CH Compass™ einloggen. Dort sehen Sie alle digitalen Dienstleistungen und Plattformen von Chr. Hansen, die Ihnen zur Verfügung stehen. Um auf Ihre Plattform zu gelangen, klicken Sie "Technische Service Plattform" an.



CHR HANSEN

Welcome to CH Compass™

The digital platform driving tomorrow's advances from today's partnerships and expertise. Here you can access Chr. Hansen's digital services, enabling us to navigate the future together.

TS

TECHNICAL SERVICE PLATFORM

Get the technical support you need, when you need it through our Technical Ser...

Need support?

We are here to help. If you are experiencing any technical difficulties or need support when using our digital products, please reach out to digitalsupport@chr-hansen.com.

For PhageWatch™ related inquiries, please reach out to phagewatch@chr-hansen.com.

Phone -0045 4574 7474
Fax -0045 4574 8888
Email digitalsupport@chr-hansen.com
Address Boege Alle 10-12

ERSTE SCHRITTE

Sobald Sie auf der Plattform sind, können Sie Fehlersuchen und -behebungen durchführen, Ihre offenen Anfragen verfolgen, alte Anfragen noch einmal durchsehen, und für eine Zusammenarbeit Kontakt aufnehmen. Ihre offenen Anfragen finden Sie unter "Aktive Anfragen".

The screenshot shows the user interface of the Chr. Hansen platform. At the top, there is a navigation bar with the Chr. Hansen logo, 'Startseite', 'Alle Anfragen', and 'Projekte'. A search bar and a notification bell are also present. The main content area is titled 'TECHNOLOGISCHE SERVICELEISTUNGEN' and includes a sub-header 'WOMIT KÖNNEN WIR IHNEN HELFEN?'. Below this are two cards: 'PROBLEMBEHANDLUNG' and 'PLATTFORM FÜR ZUSAMMENARBEIT'. The 'AKTIVE ANFRAGEN' section displays a list of active requests. One request card is highlighted with a blue callout box. This card is titled 'FERMENTATION ISSUE - LATE BLOWING' and includes the text 'Continental, Natural Rind'. A 'View case' button is circled in red. An arrow labeled 'Art der Anfrage' points to the 'TROUBLESHOOTING' label on the card, and another arrow labeled 'Anfrage ansehen' points to the 'View case' button.

Gerne können Sie auch weiterhin Ihren Chr. Hansen-Ansprechpartner direkt telefonisch oder per E-Mail kontaktieren. Die entsprechenden Anfragen werden dann auf der Plattform für Sie erstellt und aktualisiert. Sollten wir zusätzliche Informationen benötigen, werden wir mit Ihnen über die Plattform einen Chat führen und Sie werden sowohl auf der Plattform als auch per E-Mail benachrichtigt. Gleiches gilt für die neuesten Informationen, sodass Sie niemals etwas verpassen.

This screenshot shows the bottom right corner of the Chr. Hansen platform interface. It features the Chr. Hansen logo, navigation links for 'Startseite', 'Alle Anfragen', and 'Projekte', a search bar, and a notification bell icon. A blue button labeled 'Benachrichtigungen' is positioned below the notification bell.

**Sie benötigen Hilfe? Senden Sie eine E-Mail an
digitalsupport@chr-hansen.com**

© 2020 Chr. Hansen A/S. Alle Rechte vorbehalten.