

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

Inhalt

Ausblenden personenbezogener Daten	2
Meine FZWG Serviceportal - Registrierung	3
FROHE ZUKUNFT Serviceportal - Anmeldung und Startseite	5
Countdown (Timer) bei Inaktivität	6
Meine FZWG Serviceportal - Auswahl „Dokumente“	8
Arbeit mit der Doku-Box.....	8
Arbeit mit SelfService Formulare.....	10
Beispiel SelfService-Formular „Mietbescheinigung“	10
Beispiel SelfService-Formular „Auskunft persönliche Daten DSGVO“ - Sonderfall.....	11
Meine FZWG Serviceportal - Auswahl „Verträge“	13
Vertragsdaten zum Mietvertrag	13
Vertragsdaten zum Mitgliedsvertrag.....	14
Vertragsdaten zum Sparvertrag	14
Button „Umsatzanzeige“	16
Meine FZWG Serviceportal - Auswahl „Meine Verbräuche“	17
Bedeutung der Farben in den Grafikanzeigen.....	19
Meine FZWG Serviceportal - Auswahl „Nachrichten“	20
Detailanzeige einer Nachricht	21
Meine FZWG Serviceportal - Auswahl „Kontakt“	23
Was passiert bei Meldungsversendung.....	24
Meldungserfassung und ablaufender Countdown (Timer)	24
Meldungsart „Schadensmeldung“	25
Meine FZWG Serviceportal – Auswahl „Sparen“	26
Meine FZWG Serviceportal - Menü Benutzerprofilaten.....	29
Meine FZWG Serviceportal - Übersicht eingerichtete Meldungsarten / Meldungskategorien sowie Tooltips	31
Anmeldepasswort vergessen - Änderung Passwort	32
Änderung Passwort noch Anmeldung im Serviceportal.....	35

Ausblenden personenbezogener Daten

- In den Bildschirmkopien wurden personenbezogene Daten ausgeblendet
- Dies erfolgte in der Regel mit folgender Darstellung



Meine FZWG Serviceportal - Registrierung

- Aufruf der Internetseite: <https://frohe-zukunft-crmportal.aareon.com>
- Auswahl „Registrieren“

Meine Anmeldung

Benutzername

Ihr Passwort

Passwort vergessen?

Anmelden Registrieren

Noch nicht registriert? Hier Ihre persönliche Registrierungsnummer anfordern

Sie haben noch keine Registrierungsnummer von uns erhalten?
Kein Problem. Hier können Sie gern Ihre persönliche Registrierungsnummer anfordern. Wir versenden das Einladungsschreiben schnellstmöglich an Sie.

2019 FROHE ZUKUNFT Wohnungsgenossenschaft eG

Meine Registrierung

* Pflichtfelder

Registrierungsnummer *

Nachname *

E-Mail-Adresse *

E-Mail-Adresse bestätigen *

Passwort *

Passwort-Bestätigung *

Ich nehme die Allgemeinen Geschäftsbedingungen an. * ⓘ

Ich nehme die Datenschutzerklärung an. * ⓘ

Ich stimme dem elektronischen Dokumentenerhalt zu. * ⓘ

Registrieren Abbrechen

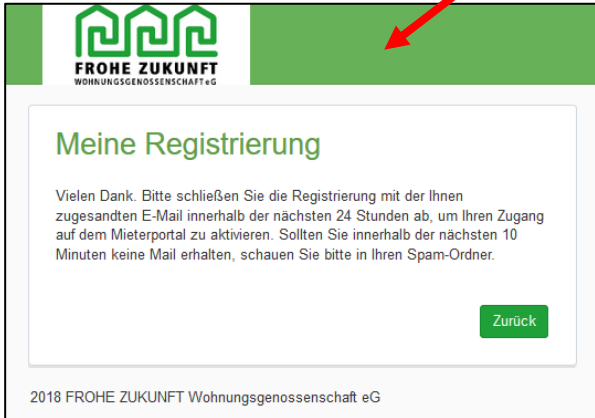
2019 FROHE ZUKUNFT Wohnungsgenossenschaft eG

- **Registrierungsnummer:** Wird in der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens bei Anlage des Geschäftspartners vergeben und steht als Variable für den Serienbrief zur Verfügung
- **Nachname:** Der zum Zeitpunkt der Vergabe der Registrierungsnummer gültige Nachname im jeweiligen Geschäftspartner
- **E-Mail-Adresse:** Die hier hinterlegte eMail-Adresse sollte der im Geschäftspartner entsprechen bzw. wird der Geschäftspartner in der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens dann mit dieser eMail-Adresse aktualisiert
- **Passwort:** mind. 8 Stellen; mind. 1 Großbuchstabe; mind. 1 Kleinbuchstabe; mind. 2 Ziffern; keine 8 aufeinanderfolgenden Buchstaben aus Vorname, Nachname oder eMail-Adresse
- **Ich stimme dem elektronischen Dokumentenerhalt zu:** Der Geschäftspartner wird in der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens entspr. gekennzeichnet, so dass bei Dokumentenerstellung mit Angabe Berücksichtigung CRM der Geschäftspartner das Dokument dann nur elektronisch ins Serviceportal „Meine FZWG“ bekommt

Hinweis: Ohne Zustimmung zum elektronischen Dokumentenerhalt ist keine Registrierung möglich

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

- ➔ Nach durchgeführter Registrierung erscheint folgende Hinweismail und Sie erhalten eine eMail an die bei Anmeldung hinterlegte eMail-Adresse



- ➔ Zur Bestätigung / zum Abschluss der Registrierung auf den Link in der eMail klicken
- ➔ Es wird die Anmeldeseite des Meine FZWG Serviceportals geladen und die zuvor bei Registrierung hinterlegte eMail-Adresse wird vorgeladen



Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

FROHE ZUKUNFT Serviceportal - Anmeldung und Startseite

- Anmeldung mit den zuvor selbst vergebenen Registrierungsdaten
 - eMail-Adresse
 - Passwort
- Aufruf der Anmeldeseite <https://frohe-zukunft-crmportal.aareon.com>

The screenshot shows the login interface for the 'Meine Anmeldung' page. It features a green header with the 'FROHE ZUKUNFT' logo. Below the header, there are two input fields: one for the email address (containing 'abc@web.de') and one for the password (masked with dots). A 'Passwort vergessen?' link is located below the password field. There are two buttons: a green 'Anmelden' button and a grey 'Registrieren' button. Below the login fields, there is a section titled 'Noch nicht registriert? Hier Ihre persönliche Registrierungsnummer anfordern' with a sub-heading 'Sie haben noch keine Registrierungsnummer von uns erhalten?'. The text below explains that users can request their personal registration number, and an invitation letter will be sent. At the bottom, it says '2019 FROHE ZUKUNFT Wohnungsgenossenschaft eG'.


- Nach Anmeldung erscheint Startseite
- Anrede wird gesteuert nach Tageszeit
 - bis 08:59 Uhr „Guten Morgen“
 - bis 17:59 Uhr „Guten Tag“,
 - ab 18:00 Uhr „Guten Abend“ (bis 24:00 Uhr)
- Angezeigt werden allgemeine Textbeiträge (für alle Benutzer gültig) bzw. konkrete Textbeiträge für die Wirtschaftseinheit / Objekt (Gebäude) / Verwaltungseinheit (Wohnung)
- Angezeigt werden die letzten drei Nachrichten (sofern vorhanden)
 - Neue Nachrichten werden fett schwarz markiert und mit roter Option **Neu** dargestellt
- Angezeigt werden die letzten drei Dokumente
 - Neue Dokumente werden fett schwarz markiert und mit roter Option **Neu** dargestellt

The screenshot shows the user's home page (Startseite) in the service portal. The top navigation bar includes 'Startseite', 'Dokumente', 'Verträge', 'Nachrichten', 'Kontakt', and 'Sparen'. The user's name 'F. Mustermann' and the last login time '25.03.2019 14:38 Uhr' are displayed in the top right corner. The main content area is divided into several sections:

- Guten Tag Herr Mustermann**: A personalized greeting with the text 'Herzlich Willkommen auf Ihrem Meine FZWG Serviceportal.'
- Noch mehr Service**: A section titled 'Ihre Vorteile als Mitglied' with text describing the service offer and benefits for members, including access to a 'Servicekarte' and individualized offers from 'Servicepartner'. It also mentions 'Weitere Pluspunkte der Genossenschaft' such as 'Günstig und sozial abgesichert wohnen' and 'Gastwohnungen zu Sonderkonditionen anmieten'.
- Letzte Nachrichten**: A list of recent messages, including 'Kontaktdatenänderung', 'Auskunft persönliche Daten', and 'Auskunft persönliche Daten'. A link 'Alle Meldungen »' is provided.
- Letzte Dokumente**: A list of recent documents, including 'Datenauskunft DSGVO GP-Nr.' (repeated three times). A link 'Alle Dokumente »' is provided.

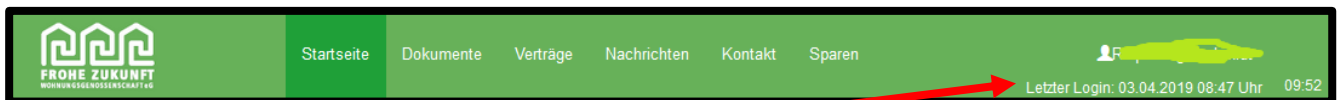
Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

- Im unteren Bereich sind noch allgemeine Informationen zum Portal bzw. zur FZWG abrufbar
 - AGB
 - Datenschutzrichtlinie
 - Impressum
 - FAQ



2019 FROHE ZUKUNFT Wohnungsgenossenschaft eG | AGB | Datenschutzerklärung | Impressum | FAQ

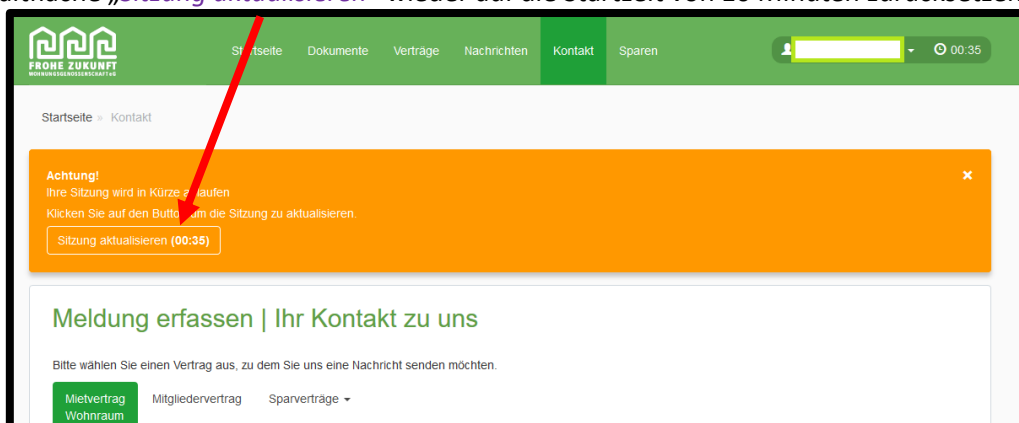
- Im oberen Bereich gibt es diverse Auswahlmöglichkeiten und es wird der angemeldete Benutzer mit seinem letzten Login-Datum angezeigt
 - die Auswahl "*Sparen*" wird nur angezeigt, wenn der angemeldete Benutzer auch aktive Sparverträge hat, d.h. in einem aktiven Sparvertrag als Kontoinhaber oder Bevollmächtigter geführt wird



- es wird der letzte Login mit Datum und Uhrzeit angezeigt

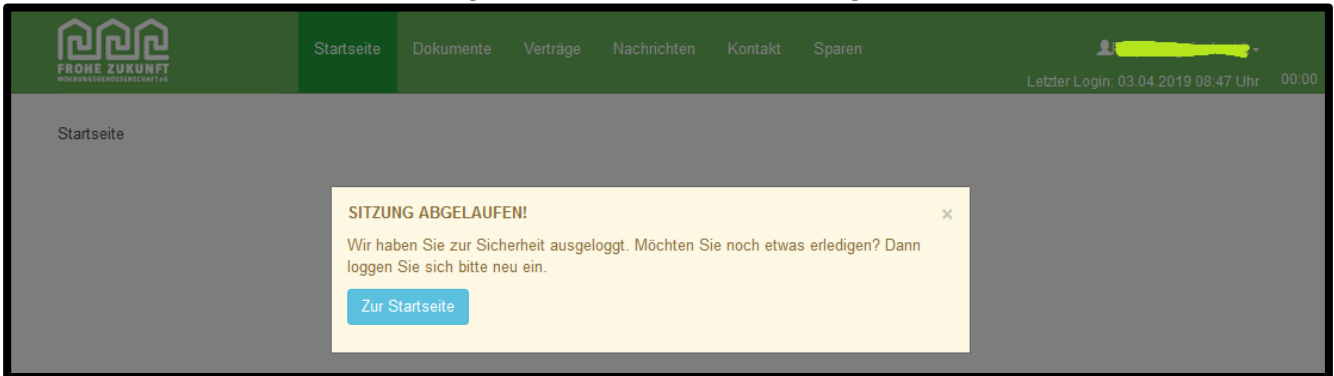
Countdown (Timer) bei Inaktivität

- es gibt im oberen Menübereich auf der rechten Seite einen Timer, welcher bei Inaktivität rückwärts zählt
 - aktuelle Einstellung für diesen Timer beträgt **10 Minuten**
- die Verwendung des Timers ist erforderlich, da auf dem Serviceportal auch die Sparvertragsdaten angezeigt werden (sofern der Benutzer über aktive Sparverträge verfügt)
- der Timer reagiert auf Benutzereingaben und Menü- / Funktionsauswahlen und beginnt dann immer wieder neu von 10 Minuten an rückwärts zu zählen
 - Ausnahme bildet die Erfassung von Meldungen, wo die Texteingabe in der Meldung nicht über den Timer geprüft werden kann (siehe hierzu die Ausführungen zum Punkt *„Meldungserfassung und ablaufender Countdown“*)
- Der angemeldete Benutzer wird durch eine zusätzliche Meldung die ab einer Minute vor Inaktivität angezeigt wird, auf den Ablauf des Countdowns hingewiesen und kann diesen ggf. durch Klick auf die Schaltfläche *„Sitzung aktualisieren“* wieder auf die Startzeit von 10 Minuten zurücksetzen

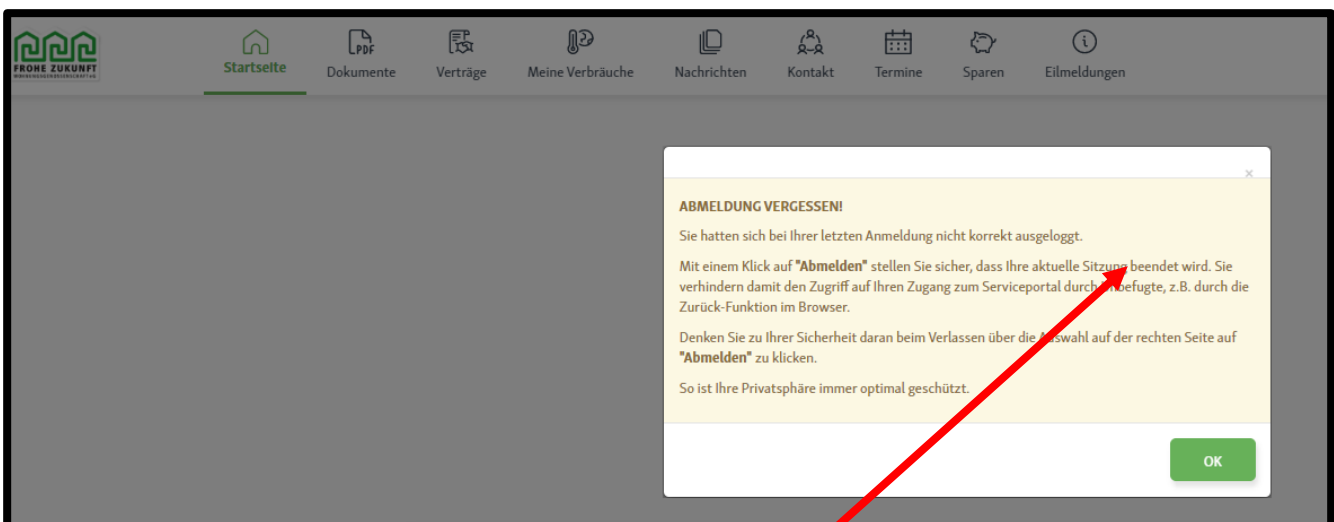


Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

- Wenn der Timer heruntergezählt hat, erfolgt automatisch eine Abmeldung des Benutzers
 - Dies wird durch das folgende Fenster auch sichtbar dargestellt



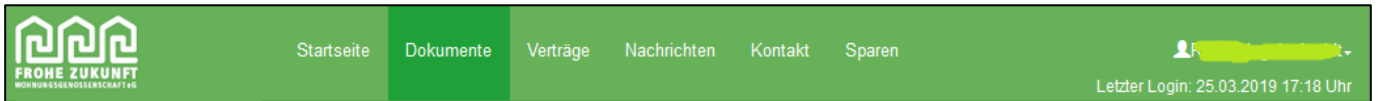
- Bei Anmeldung im Meine FZWG Serviceportal wird geprüft, ob sich Benutzer beim letzten Mal korrekt abgemeldet hat
 - war dies nicht der Fall, erscheint folgende Meldung nach Eingabe der Anmeldedaten



- diese Meldung muss zwingend durch Klick auf das Kreuz geschlossen werden

Meine FZWG Serviceportal - Auswahl „Dokumente“

Arbeit mit der Doku-Box



- Entspricht der sog. Dokubox
- Aktuell Vorgabe Standardwert für Anzeige von 10 Dokumenten, dann nächste Seite
- angezeigt werden alle Dokumente, die das Wohnungsunternehmen dem Benutzer in die Doku-Box gesendet hat zu allen seinen Verträgen (Nutzungsvertrag, Mitgliedsvertrag, Sparvertrag)
 - mit Registrierung stimmt der Benutzer dem elektronischen Dokumentenerhalt zu, so dass ab diesem Zeitpunkt der gesamte ausgehende Schriftverkehr vom Wohnungsunternehmen für diesen Benutzer elektronisch versandt wird und nicht mehr per Post versandt wird

Dokumentenname	Kategorie	Vertrag	Datum
Datenauskunft DSGVO GP-Nr Neu	Allgemein		25.03.2019
Datenauskunft DSGVO GP-Nr	Allgemein		21.03.2019
Datenauskunft DSGVO GP-Nr	Allgemein		21.03.2019
Datenauskunft DSGVO GP-Nr	Allgemein		21.03.2019
Datenauskunft DSGVO GP-Nr	Allgemein		20.03.2019
Datenauskunft DSGVO GP-Nr	Allgemein		20.03.2019
Datenauskunft DSGVO GP-Nr	Allgemein		20.03.2019
Datenauskunft DSGVO GP-Nr	Allgemein		11.03.2019
BK-Abrechnung 2014 - MV	Mietvertrag	0815	18.02.2019
BK-Abrechnung 2015 - MV	Mietvertrag	0815	11.02.2019

- Spalte „*Dokumentname*“
 - Entspricht Name des Dokuments aus der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens (dort: Spalte „*Bemerkung*“)
- Spalte „*Kategorie*“
 - nur Unterscheidung zwischen „*Mietvertrag*“, „*Mitgliedsvertrag*“, „*Sparvertrag*“, „*Allgemein*“
- Spalte „*Vertrag*“
 - Entspricht der jeweiligen Vertragsnummer aus der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens
 - Dokumente zum Geschäftspartner weisen aktuell keine Vertragsnummer auf
- Spalte „*Datum*“
 - Entspricht dem Dokumentendatum aus der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens (dort Spalte „*Belegdatum*“)
- Neue, vom Benutzer noch nicht angezeigt Dokumente haben den Hinweis Neu
 - Dieser verschwindet nach dem Laden des Dokuments und Aktualisierung der Seitenanzeige

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

- Im Datenfeld „Suche“ kann nach Begriffen aus allen vier Spalten gesucht werden
 - Es wird dann eine Trefferliste entspr. der Sucheingabe geladen

Startseite » Dokumente

Meine Dokumente

10 Einträge anzeigen Suchen BK-

Dokumentenname	Kategorie	Vertrag	Datum
BK-Abrechnung 2014 - MV-	Mietvertrag	0815	18.02.2019
BK-Abrechnung 2015 - MV-	Mietvertrag	0815	11.02.2019
BK-Abrechnung 2016 - MV-	Mietvertrag	0815	30.01.2019
BK-Abrechnung 2017 - MV-	Mietvertrag	0815	04.10.2018

1 bis 4 von 4 Einträgen (gefiltert von 48 Einträgen)

Meine Dokumente

10 Einträge anzeigen Suchen Test

Dokumentenname	Kategorie	Vertrag	Datum
Test (Sparvertrag-Nummer)	Sparvertrag	533	25.10.2018
Test (Sparvertrag-Nummer)	Sparvertrag	533	25.10.2018
Test zum Mitglied Löschen	Mitgliedsvertrag	19000	22.10.2018
Test - Löchen !! (Vertragsnummer)	Mietvertrag	0815	22.10.2018
TEST (Vertragsnummer)	Mietvertrag	0815	05.10.2018
TEST (Vertragsnummer)	Mietvertrag	0815	05.10.2018

11 bis 16 von 16 Einträgen (gefiltert von 48 Einträgen)

- Durch Klick in den Spaltenkopf erfolgt eine auf- oder absteigende Sortierung der Dokumente

Dokumentenname	Kategorie	Vertrag	Datum
----------------	-----------	---------	-------

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

Arbeit mit SelfService Formulare

- ➔ Seite „**Dokumente**“ enthält zusätzlich sog. Self-Service-Formulare
 - Dokumente, welche der Benutzer aufrufen kann und die mit bereits zum Benutzer und zum gewählten Vertrag vorhandenen Daten geladen werden
 - Von den angebotenen Formularen sind jetzt folgende für die Testphase aufbereitet:
 - „Freistellungsauftrag Sparer“; „Kündigung Mitgliedschaft“; „Kündigung Anteile Mitgliedschaft“; „Kündigung Spareinlagen“

The screenshot shows the 'Meine Dokumente' page. At the top, there is a navigation bar with 'Startseite', 'Dokumente', 'Verträge', 'Nachrichten', 'Kontakt', and 'Sparen'. The user is logged in as 'Ralph Nagelschmidt'. The main content area is titled 'Meine Dokumente' and features a search bar and a table of documents. The table has columns for 'Dokumentname', 'Kategorie', 'Vertrag', and 'Datum'. Below the table, there are several self-service form cards, each with a 'Dokument anfordern' button. The cards are: 'Mietbescheinigung', 'Kündigung Wohnung / Stellplatz / Garage', 'Störtagebuch', 'Widerruf SEPA-Mandat', 'Kündigung Mitgliedschaft', 'Förderung Mitgliederfest', and 'Kündigung Anteile Mitgliedschaft'.

Beispiel SelfService-Formular „Mietbescheinigung“

- ➔ Beispiel: Aufruf SelfService-Formular „**Mietbescheinigung**“
 - Klick auf Button „**Dokument anfordern**“
 - Auswahl des entspr. Vertrags (hier des Mietvertrages)
 - Klick auf Button „**Anfordern**“

The screenshot shows the 'Dokument anfordern' modal form. The title is 'Dokument anfordern'. The text says 'Bitte wählen Sie den Vertrag aus, zu dem Sie das Dokument benötigen.' Below this is a dropdown menu with the following options: 'Wohnraum | 52, Halle (Saale)', 'Mietvertrag', and 'Halle (Saale)'. The 'Mietvertrag' option is selected. At the bottom right, there are two buttons: 'Abbrechen' and 'Anfordern'.

- Dokument wird als PDF-Dokument geladen und alle relevanten Daten sind bereits vorausgefüllt
- Benutzer kann Dokument ausdrucken und weiterverwenden

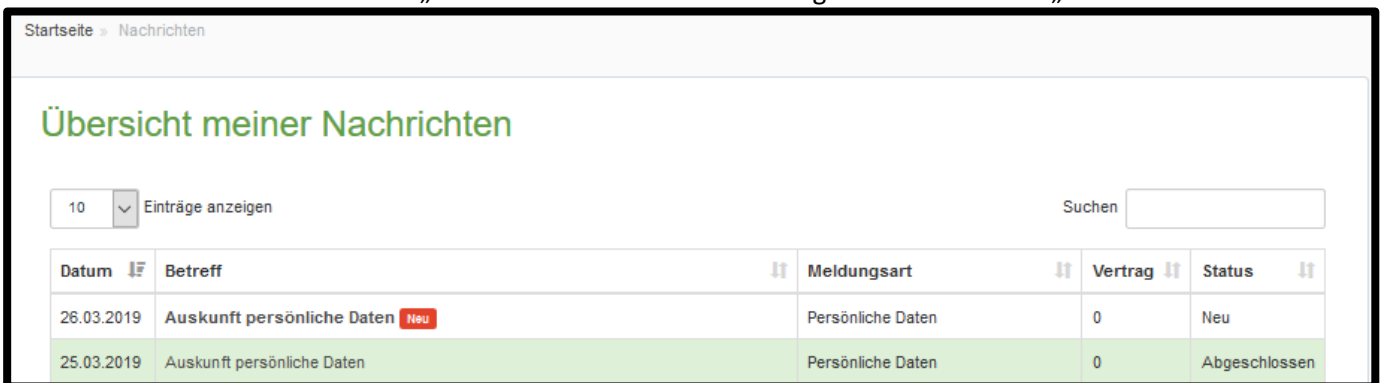
Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

Beispiel SelfService-Formular „Auskunft persönliche Daten DSGVO“ - Sonderfall

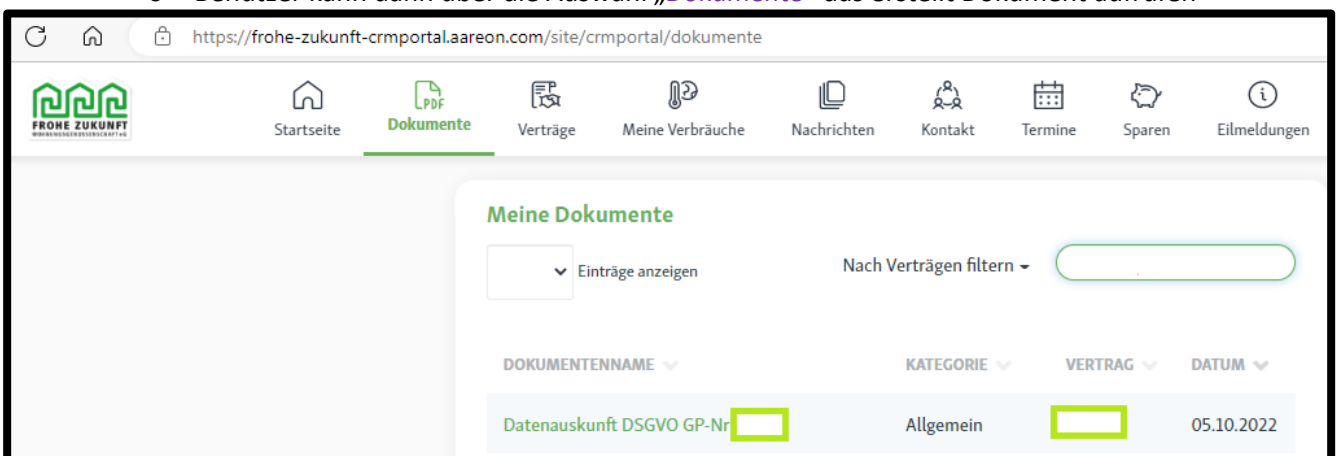
→ Beispiel Aufruf SelfService-Formular „Auskunft persönliche Daten DSGVO“



- Klick auf Button „Anfordern“
- Es erscheint Meldungsbox, dass Dokument in Kürze bereitsteht → mit „OK“ beantworten
- Es wird im Bereich „Nachrichten“ eine neue Meldung erstellt mit Status „Neu“

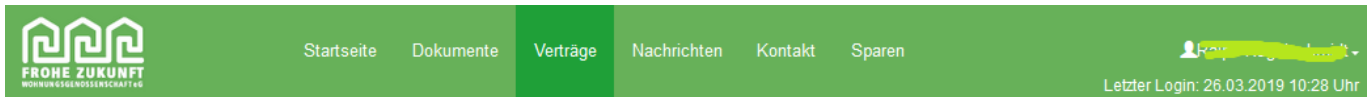


- In der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens
 - Zum Geschäftspartner wird eine Aktivität erstellt
 - Zum Geschäftspartner wird das Dokument mit Auflistung aller persönlicher Daten erstellt
 - Zum Geschäftspartner und zur Aktivität wird das Dokument archiviert
 - Das Dokument wird an die Doku-Box im Portal versandt
- Dokument landet nach einigen Minuten in der Doku-Box
- Benutzer wird per eMail automatisch informiert, dass
 - eine neue Nachricht für ihn erzeugt wurde
 - das Dokument in der Doku-Box abgelegt ist
 - die Nachricht abgeschlossen wurde
- Benutzer kann dann über die Auswahl „Dokumente“ das erstellt Dokument aufrufen

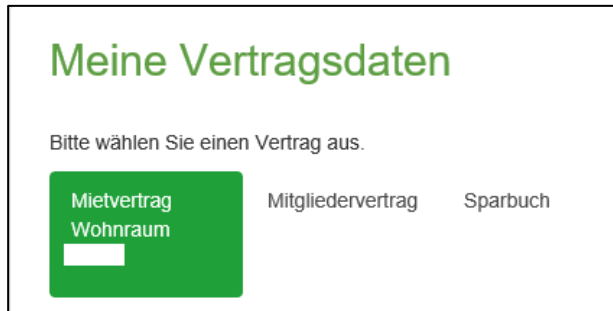


Handbuch Meine FZVG Serviceportal für Benutzer

Meine FZWG Serviceportal - Auswahl „Verträge“



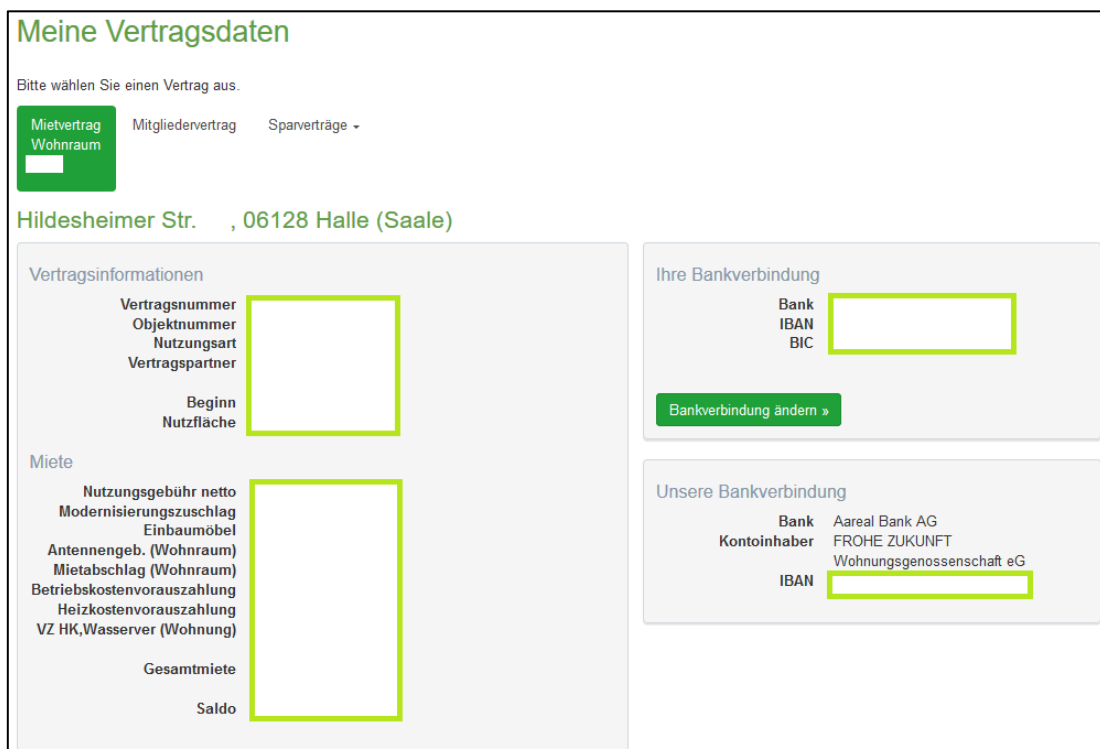
- Im oberen Bereich werden alle Verträge des Benutzers angezeigt
 - Hat Benutzer zu einer Vertragsart mehr als drei Verträge erfolgt die Anzeige als Liste



- Danach werden zum gewählten Vertrag die aktuell abgebildeten Vertragsstammdaten angezeigt

Vertragsdaten zum Mietvertrag

- Im linken Bereich werden die Vertragsstammdaten und die Informationen zur Miete einschl. Saldo dargestellt
- Im rechten Bereich werden die Informationen zu den Bankverbindungen dargestellt
 - Bankverbindung des Nutzers
 - Kann über den Button „*Bankverbindung ändern*“ geändert werden
 - Bankverbindung Wohnungsunternehmen zum Mietvertrag
 - Entspricht der BK01-Bankverbindung zum Mietvertrag



Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

Vertragsdaten zum Mitgliedsvertrag

- Im linken Bereich werden die Vertragsstammdaten dargestellt
- Im rechten Bereich werden die Informationen zur Bankverbindungen dargestellt
 - Bankverbindung des Nutzers
 - Kann über den Button „*Bankverbindung ändern*“ geändert werden

Meine Vertragsdaten

Bitte wählen Sie einen Vertrag aus.

Mietvertrag Wohnraum **Mitgliedervertrag** Sparverträge -

Mein Mitgliedervertrag:

Vertragsinformationen

Mitgliedsnummer
Zulassungsdatum
Pflichtanteile
Eingetragene Anteile
Geschäftsguthaben

Ihre Bankverbindung

Bank
IBAN
BIC

Bankverbindung ändern »

Vertragsdaten zum Sparvertrag

- Anzeige im linken Bereich kann je Sparform variieren, d.h. es können unterschiedliche Daten angezeigt werden
- Im linken Bereich werden Vertragsstammdaten und Konditionen zum Sparvertrag angezeigt
 - Button „*Umsatzanzeige*“ zeigt die Buchungen zum Sparvertrag der letzten drei Jahre
- Im rechten Bereich werden die Informationen zu den Bankverbindungen dargestellt
 - Bankverbindung des Nutzers
 - Kann über den Button „*Bankverbindung ändern*“ geändert werden
 - Bankverbindung Wohnungsunternehmen zum Sparvertrag
 - Wird nicht bei jeder Sparform angezeigt
 - Entspricht der BK01-Bankverbindung zum Sparvertrag

Anzeige zur Sparform „Sparbuch“

Meine Vertragsdaten

Bitte wählen Sie einen Vertrag aus.

Mietvertrag Wohnraum Mitgliedervertrag **Sparverträge -**

Mein Sparvertrag: Sparbuch

Vertragsinformation

Vertragsnummer
Kontoinhaber
Kontoeröffnung

Konditionen

Aktueller Zinssatz
Saldo
Kündigungsfrist
Einzahlungen möglich
Ratenzahlungen möglich
Monatlicher Freibetrag

Umsatzanzeige

Ihre Bankverbindung

Bank
IBAN
BIC

Bankverbindung ändern »

Unsere Bankverbindung

Einzahlungen auf Ihren Sparvertrag sind auf die folgende IBAN
möglich. Bitte geben Sie als Empfänger
Ihren Namen, Vornamen an.

Anzeige zur Sparform „Treuesparen“

Meine Vertragsdaten

Bitte wählen Sie einen Vertrag aus.

Mietvertrag Mitgliedervertrag Sparverträge -
Wohnraum

Mein Sparvertrag: Treuesparen

Vertragsinformation

Vertragsnummer

Kontoinhaber

Kontoeröffnung

Bevollmächtigte Person

Konditionen

Aktueller Zinssatz 0,250 %

Bonusstaffel

ab 1 Jahr:	Zinssatz 2,000 %
ab 2 Jahre:	Zinssatz 4,000 %
ab 3 Jahre:	Zinssatz 6,000 %
ab 4 Jahre:	Zinssatz 8,000 %
ab 5 Jahre:	Zinssatz 10,000 %
ab 6 Jahre:	Zinssatz 11,000 %
ab 7 Jahre:	Zinssatz 12,000 %
ab 8 Jahre:	Zinssatz 13,000 %
ab 9 Jahre:	Zinssatz 14,000 %
ab 10 Jahre:	Zinssatz 15,000 %

Konditionsende

Saldo

Kündigung möglich ab

Kündigungsfrist 3 Monate

Einzahlungen möglich Ja

Ratenzahlungen möglich Ja

Ihre Bankverbindung

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

Button „Umsatzanzeige“

→ Zeigt zum gewählten Sparvertrag alle Umsatzbuchungen der letzten drei Jahre an

Umsatzanzeige ×

Vertragsnummer

Sparform : Treuesparen

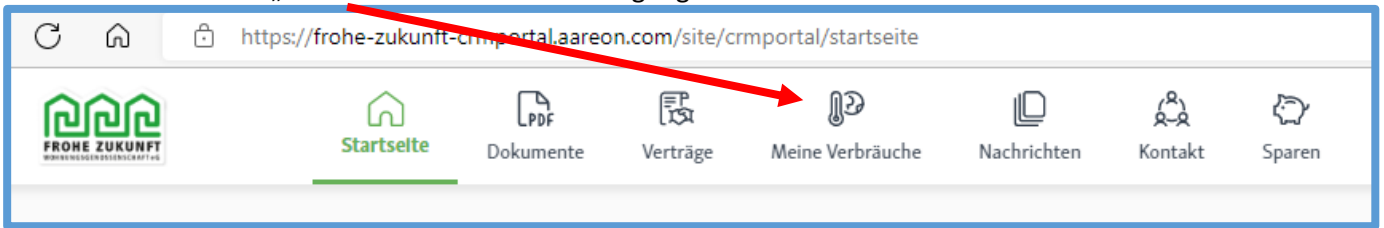
Buchungsdatum	Valutadatum	Buchungstext	Betrag
21.02.2018	21.02.2018	Einzahlung	€
29.03.2018	28.03.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
02.05.2018	30.04.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
30.05.2018	29.05.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
29.06.2018	28.06.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
31.07.2018	30.07.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
29.08.2018	28.08.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
01.10.2018	28.09.2018		€
30.10.2018	30.10.2018		€
29.11.2018	28.11.2018		€
29.12.2018	28.12.2018		€
31.12.2018	31.12.2018	Zinsgutschrift	€
31.12.2018	31.12.2018	Bonus	€
01.01.2019	01.01.2019	Saldovortrag	€
30.01.2019	29.01.2019		€
01.03.2019	28.02.2019		€
Saldo per 26.03.2019 :			<input type="text"/> €

Schließen

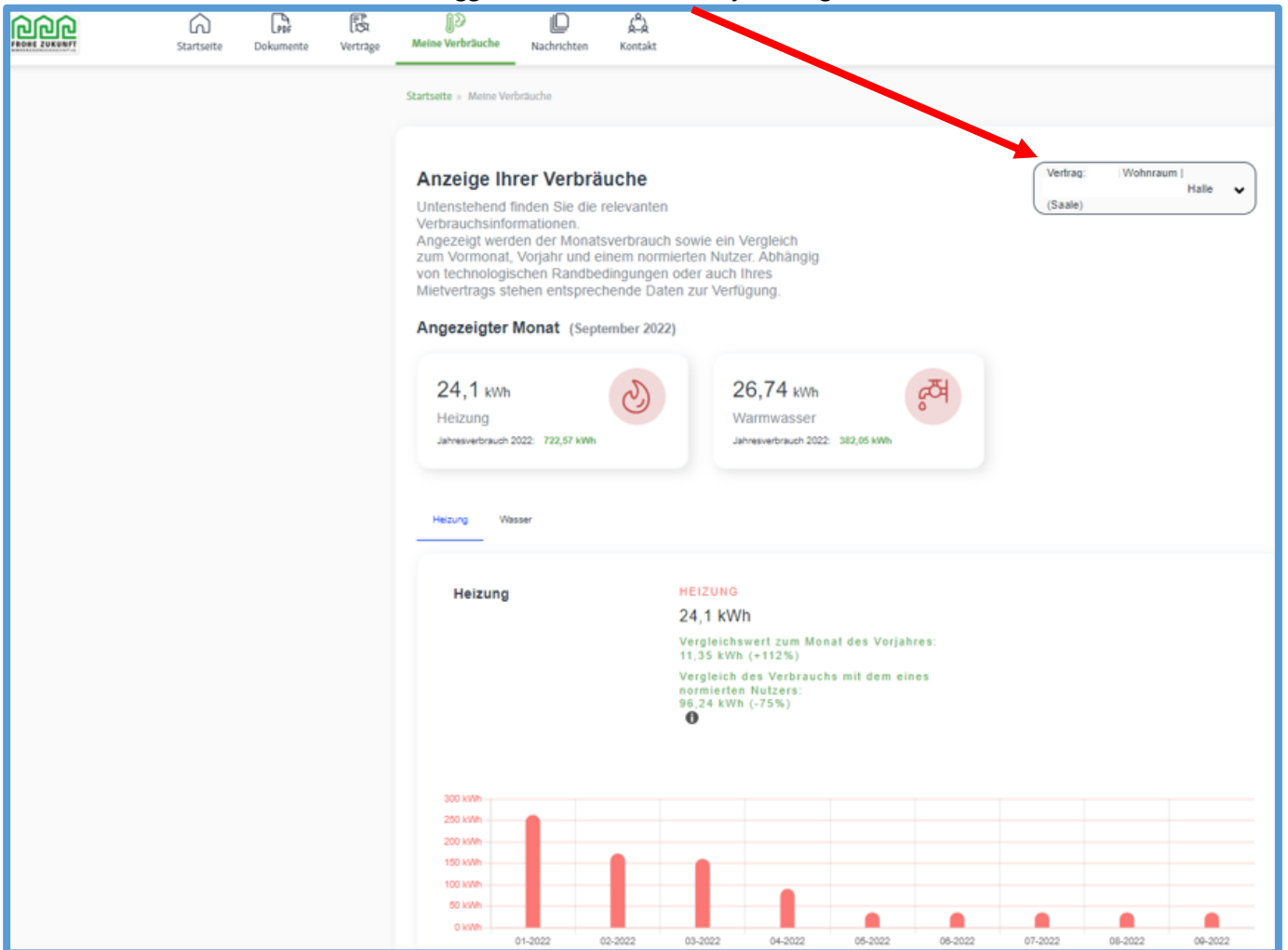
Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

Meine FZWG Serviceportal - Auswahl „Meine Verbräuche“

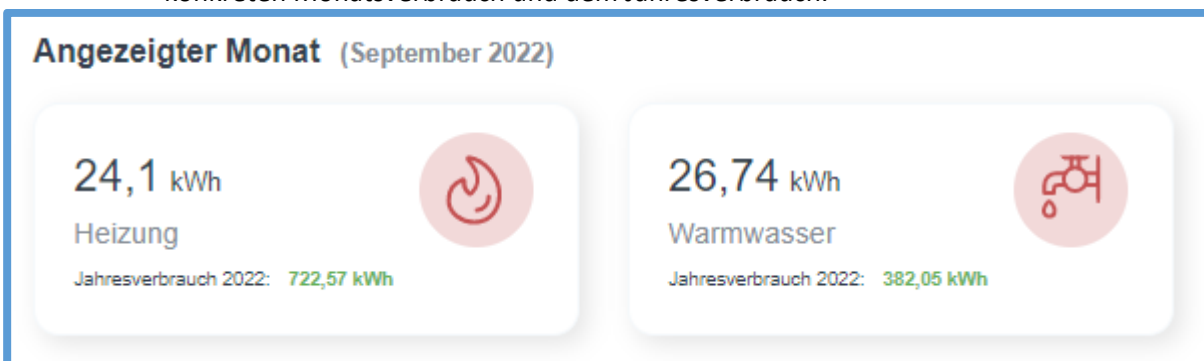
- ➔ Nach Anmeldung im Serviceportal über einen Internetbrowser steht in der Menüleiste die Auswahl „**Meine Verbräuche**“ zur Verfügung



- ➔ Angezeigt werden die Verbrauchsinformationen für Heizung und Wasser
- ➔ Auf der rechten Seite kann ggf. das konkrete Mietobjekt ausgewählt werden

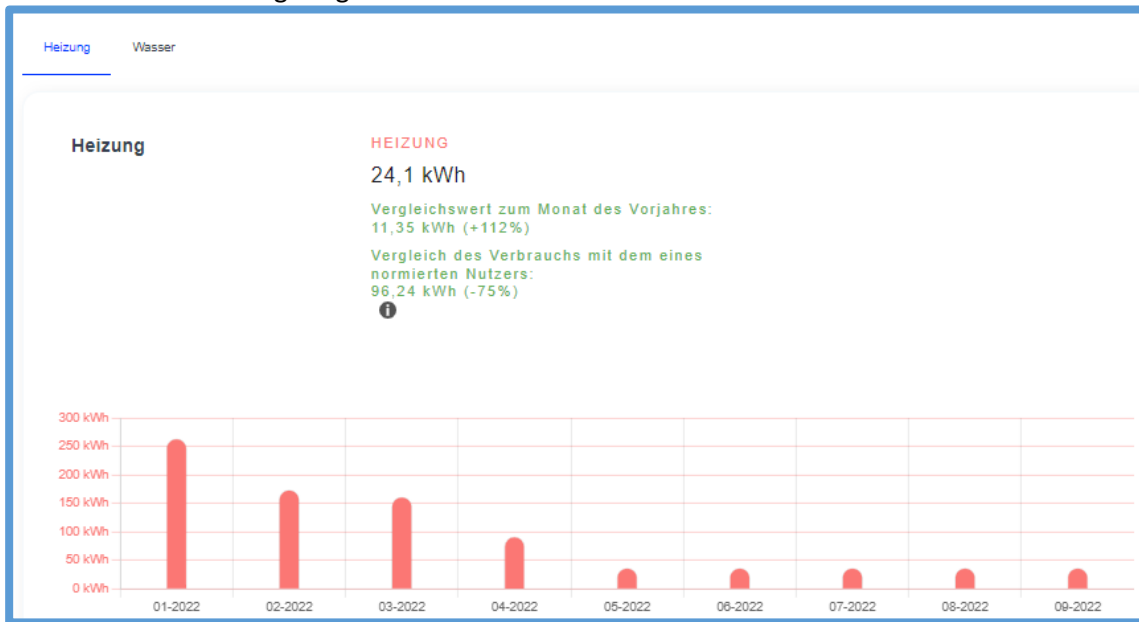


- ➔ Angezeigt werden für den Monat zunächst der Verbrauch Heizung und Warmwasser mit dem konkreten Monatsverbrauch und dem Jahresverbrauch.

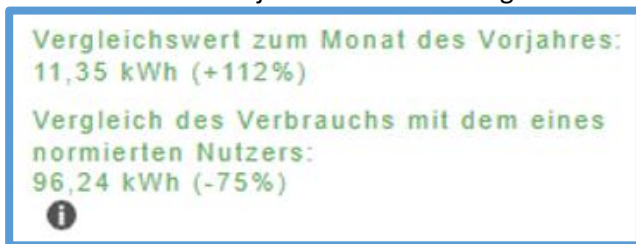


Handbuch Meine FZVG Serviceportal für Benutzer

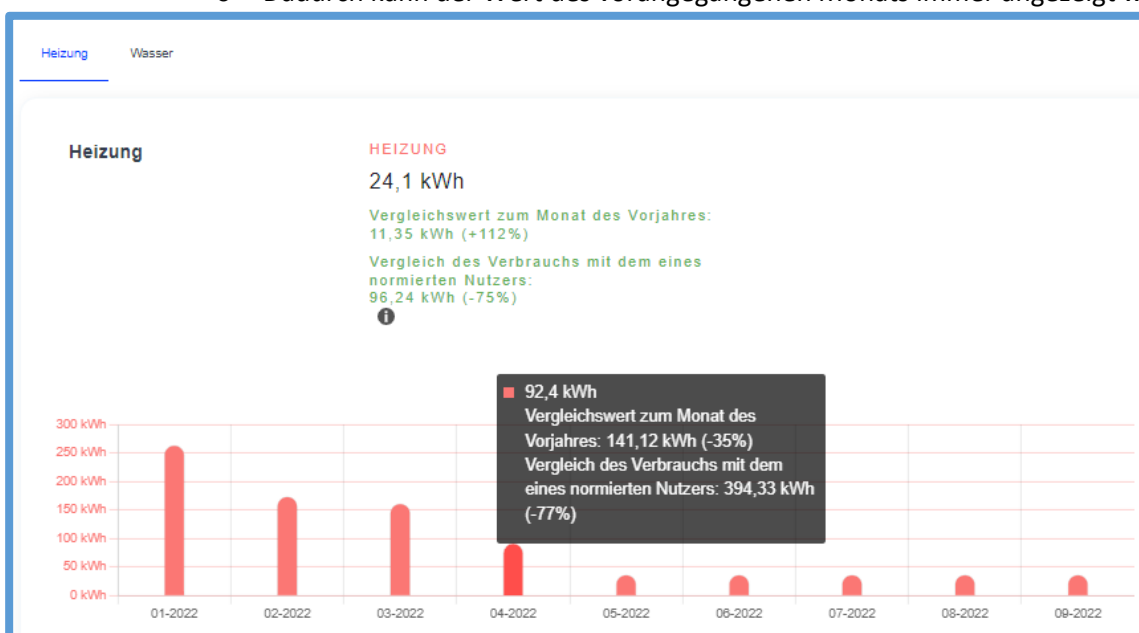
- Unterhalb der Buttons mit Anzeige der Verbräuche vom aktuellen Monat werden über Klick auf die Begriffe „*Heizung*“ bzw. „*Wasser*“ die Grafiken mit den Monatsverbräuchen mit zusätzlichen Daten angezeigt.



- In der Grafik werden als zusätzliche Daten (sofern übermittelt) der Vergleichswert zum Monat des Vorjahres sowie der Vergleichswert eines normierten Nutzers angezeigt.

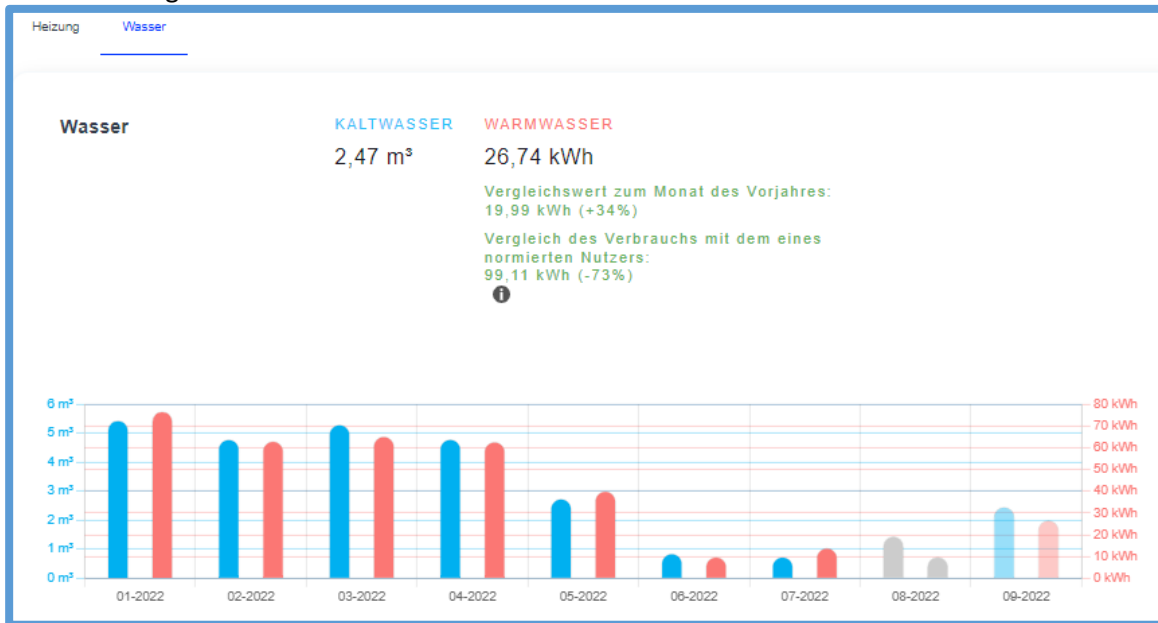


- Klickt man in der Grafik auf eine konkrete Spalte (bzw. fährt mit der Maus drüber) werden zusätzliche Informationen zu dieser Spalte (zu diesem Monat) angezeigt
- Dadurch kann der Wert des vorangegangenen Monats immer angezeigt werden



Handbuch Meine FZVG Serviceportal für Benutzer

→ Anzeige der Grafik Warmwasser

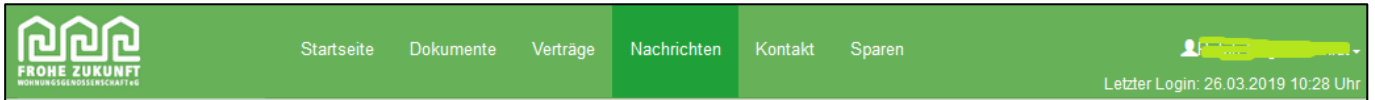


Bedeutung der Farben in den Grafikanzeigen

Die Farbanzeige in beiden Grafiken (Heizung / Wasser) hat folgende Bedeutung:

- **Rot (fester/starker Farbton)** → für Heizung bzw. Warmwasser wird der tatsächlich abgelesene Verbrauch angezeigt
- **Blau (fester/starker Farbton)** → für Kaltwasser wird der tatsächlich abgelesene Verbrauch angezeigt
- **Grau** → für den Monat und die jeweilige Verbrauchsart (Heizung / Warmwasser / Kaltwasser) wurden von der Heizkostenabrechnungssoftware Verbrauchswerte mit Fehlern für diesen Monat übermittelt, so dass kein genauer Wert angezeigt werden kann
- **Rot (schwacher Farbton)** → es werden Schätzwerte angezeigt
- **Blau (schwacher Farbton)** → es werden Schätzwerte angezeigt

Meine FZWG Serviceportal - Auswahl „Nachrichten“



- Angezeigt werden alle vom Benutzer erfassten Nachrichten bzw. über entspr. Buttons initiierte Nachrichten
- Neue Nachrichten haben zunächst einen roten Button „Neu“ **Neu** und verlieren diesen nach erfolgter Nachrichtenanzeige und erneuter Anmeldung im Meine FZWG Serviceportal
 - Evtl. mit F5 den Browser-Cache leeren

Übersicht meiner Nachrichten

10 Einträge anzeigen Suchen

Datum	Betreff	Meldungsart	Vertrag	Status
26.03.2019	Auskunft persönliche Daten Neu	Persönliche Daten		Abgeschlossen
25.03.2019	Auskunft persönliche Daten	Persönliche Daten		Abgeschlossen
23.03.2019	Kontaktdatenänderung	Kontaktdatenänderung		Neu
21.03.2019	Auskunft persönliche Daten	Persönliche Daten		Abgeschlossen
21.03.2019	Auskunft persönliche Daten	Persönliche Daten		Abgeschlossen
21.03.2019	Auskunft persönliche Daten	Persönliche Daten		Abgeschlossen
21.03.2019	Großes Tier	Antrag		Abgeschlossen
20.03.2019	Umbau Bad	Technischer Antrag		Abgeschlossen
20.03.2019	Auskunft persönliche Daten	Persönliche Daten		Abgeschlossen
20.03.2019	Auskunft persönliche Daten	Persönliche Daten		Abgeschlossen

1 bis 10 von 83 Einträgen < 1 2 3 4 5 ... 9 >

- Spalte „*Datum*“
 - Entspricht dem Anlagedatum der Meldung im Meine FZWG Serviceportal
- Spalte „*Betreff*“
 - Wird bei Nachrichten vom Benutzer durch diesen selbst vergeben
 - Bei automatisierten Nachrichten (z.B. „*DSGVO*“ oder „*Kontaktdatenänderung*“) vorgelegt
- Spalte „*Meldungsart*“
 - Entspricht der vom Benutzer gewählten Meldungsart
 - Mögliche Meldungsarten werden vom Wohnungsunternehmen vorgegeben
- Spalte „*Vertrag*“
 - Entspricht der Vertragsnummer aus der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens
- Spalte „*Status*“
 - Entspricht dem Bearbeitungsstatus der Meldung
 - Mögliche Werte: „*Neu*“, „*In Bearbeitung*“, „*Abgeschlossen*“

Hinweis: Der Status „*In Bearbeitung*“ bzw. „*Abgeschlossen*“ wird bei den Meldungsarten, die vom Wohnungsunternehmen eingerichtet wurden, über den Status in der entspr. Aktivität geregelt.

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

- Im Datenfeld „Suche“ kann nach Begriffen aus allen vier Spalten gesucht werden
 - Es wird dann eine Trefferliste entspr. der Sucheingabe geladen

Übersicht meiner Nachrichten

10 Einträge anzeigen Suchen

Datum	Betreff	Meldungsart	Vertrag	Status
21.03.2019	Großes Tier	Antrag		Abgeschlossen
19.03.2019	Mein Tier	Antrag		Abgeschlossen
04.11.2018	Anmeldung eines Haustieres - Hund	Antrag		Abgeschlossen

1 bis 3 von 3 Einträgen (gefiltert von 83 Einträgen) < 1 >

- Durch Klick in den Spaltenkopf erfolgt eine auf- oder absteigende Sortierung der Dokumente

Datum	Betreff	Meldungsart	Vertrag	Status
-------	---------	-------------	---------	--------

Detailanzeige einer Nachricht

- Durch Doppelklick auf eine Nachricht wird diese in der Detailanzeige geöffnet

Details zur Nachricht


[← Übersicht](#) [^ Neuer](#) [v Älter](#) 🖨️

Kontaktdatenänderung

Ihre Nachricht

Nummer	1000146
Vertrag	
Datum	23.03.19 07:17
Erfasser	
Nachricht	Aktualisierung der Kontaktdaten

Telefon:
Telefon geschäftlich:
Mobiltelefon:
E-Mail Adresse:

- Jede Nachricht hat eine eindeutige Nummer
 - Diese wird nach Übertragung zu der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens erzeugt und dann ggf. nachträglich automatisch in die Nachricht eingetragen
 - Die eindeutige Nachrichtennummer findet man auch in der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens bei der erzeugten Aktivität
- Zu jeder Nachricht gibt es eine entspr. Aktivität in der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens
- Button „*Übersicht*“
 - Zurück zur Übersicht aller erfasster Nachrichten
- Button „*Neuer*“
 - Anzeige der nächsten Nachricht, die nach dieser erzeugt wurde (wenn vorhanden)
- Button „*Älter*“
 - Anzeige der nächsten Nachricht, die vor dieser erzeugt wurde (wenn vorhanden)
- Symbol „*Drucken*“ 
 - Ermöglicht Ausdruck der angezeigten Nachricht

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

- Die vom Wohnungsunternehmen definierten Meldungsarten lassen eine Beantwortung der Nachricht durch das Wohnungsunternehmen zu
- Der Benutzer wird per eMail über diese Antwort informiert und kann diese dann direkt in der Nachricht lesen
 - Beantwortung durch das Wohnungsunternehmen erfolgt in der Aktivität in der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens

Details zur Nachricht

[← Übersicht](#) [^ Neuer](#) [v Alter](#)

Neuer Test Sonderzeichen " ; ' @ % \$ &

Ihre Nachricht

Nummer	1000134
Art	FZWG Serviceportal
Kategorie	Anregungen allgemein
Vertrag	[REDACTED]
Datum	12.03.19 08:24
Erfasser	[REDACTED]
Nachricht	[REDACTED]

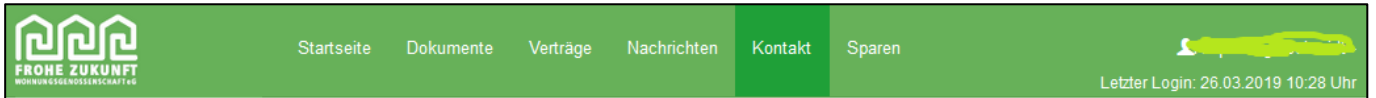
Unsere Antwort

Datum	12.03.19 09:06
Nachricht	Sehr geehrter Herr [REDACTED]

Sonderzeichen werden korrekt verarbeitet.

FROHE Grüße
sendet Ihnen
[REDACTED]
FROHE ZUKUNFT
Wohnungsgenossenschaft eG

Meine FZWG Serviceportal - Auswahl „Kontakt“



- Ermöglicht die Anzeige der zuständigen FZWG-Mitarbeiter basierend auf den zuvor ausgewählten Verträgen
- Ermöglicht die Erfassung von Meldungen
 - Entspr. Meldungsarten und Meldungskategorien wurden vorab vom Wohnungsunternehmen definiert

- Im rechten Bereich „Auswahl „Ansprechpartner“ → Anzeige ist abhängig von gewählter Vertragsart
 - Mietvertrag = „*Abteilung Hausbewirtschaftung*“, „*Hausmeisterservice*“, „*Unser Kundenservice*“
 - Mitgliedsvertrag = „*Unser Kundenservice*“
 - Sparvertrag = „*Unser Kundenservice*“
- Im linken Bereich Erfassung einer Meldung ans Wohnungsunternehmen möglich
 - Datenfeld „*Betreff*“ = Eindeutiger Betreff zur Anzeige in Meldungsübersicht
 - Datenfeld „*Meldungsart*“ = Auswahl einer Meldungsart aus Liste
 - Datenfeld „*Meldungskategorie*“ = Ist abhängig von der zuvor gewählten Meldungsart
 - Datenfeld „*Nachricht*“ = Beschreibung der Meldung / Nachricht
 - Datenfeld „*Anlage*“ = Hinzufügen einer Anlage / Datei (Foto) zur Nachricht
 - Diese wird zusätzlich mit an das Wohnungsunternehmen übertragen
 - Button „*Weitere Anlage hinzufügen*“ = bis zu vier weitere Anlagen können hinzugefügt werden
 - Button „*Absenden*“ = Nachricht wird versendet
 - geht dann als Aktivität beim Wohnungsunternehmen ein
 - Benutzer erhält eine eMail zur erfassten Nachricht

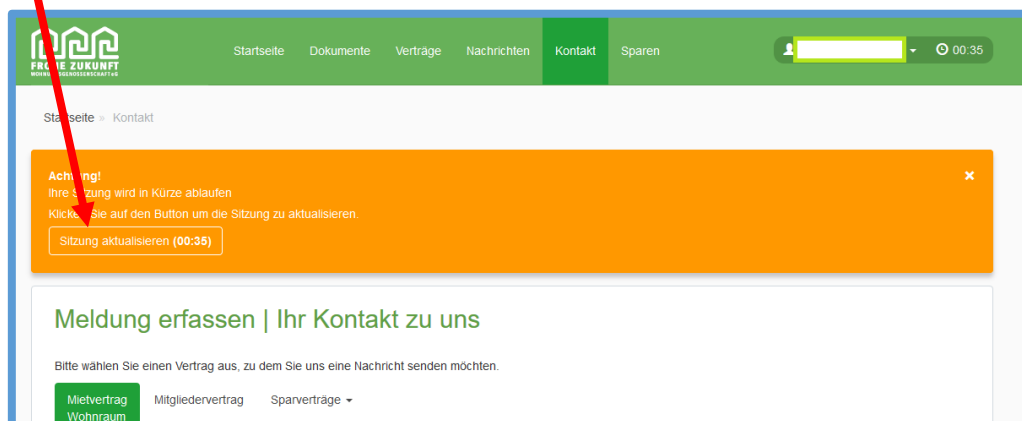
Was passiert bei Meldungsversendung

<p>Bitte wählen Sie einen Vertrag aus, zu dem Sie uns eine Nachricht senden möchten.</p> <p>Mietvertrag Mitgliedervertrag Sparverträge ▾</p> <p>Hildesheimer Str. , 06128 Halle (Saale)</p> <p>Ihre Meldung wurde erfolgreich verschickt</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Benutzer - erhält die Info im Fenster "<i>Meldung erfassen</i>"
<p>Übersicht meiner Nachrichten</p> <p>10 Einträge anzeigen</p> <p>Datum Betreff Meldungsart Status</p> <p>04.11.2018 Anmeldung eines Haustieres - Hund Neu Antrag Neu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Benutzer - wird die Meldung mit dem Status "<i>Neu</i>" im Fenster "Nachrichten" angezeigt
<p>Guten Tag Herr [Name]</p> <p>Herzlich Willkommen auf Ihrem FROHE ZUKUNFT Serviceportal.</p> <p>Mein FROHE ZUKUNFT Serviceportal - 365 Tage im Jahr, rund um die Uhr für Sie geöffnet.</p> <p>Letzte Nachrichten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anmeldung eines Haustieres - Hund Neu • Teil-Hier Hagengeschicht • Betragserhöhung Sparsbuch 	<ul style="list-style-type: none"> - Benutzer - erscheint der Link zum Meldungseintrag auf der "<i>Startseite</i>" im Bereich "<i>Letzte Nachrichten</i>"
<p>Ihre neue Meldung</p> <p>Sehr geehrte(r) Herr [Name]</p> <p>Ihre Meldung Nr. 1000017 vom 04.11.2018 wurde erfasst, und wird von uns so schnell wie möglich bearbeitet.</p> <p>Bestätigung der Einreichung einer Genehmigung zur Handwerkerleistung</p> <p>Berechnung Ihrer übermittelten Meldung</p> <p>Hallo, ich habe mir einen neuen großen Hund der Rasse Schäferhund mit dem Alter 5 Jahre zugelegt. Ich bitte um einen Genehmigungsbescheid zur Haltung dieses Hundes in meiner Wohnung. Mit Herzlichen Grüßen</p> <p>FROHE Größe Kontakt: [Name] [Telefonnummer] [E-Mail-Adresse] [Webseite]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Benutzer - erhält eine eMail in seinem eMail-Postfach zur neuen Meldung
<p>Sehr geehrte(r) Herr [Name]</p> <p>Ihre Meldung Nr. 1000017 vom 04.11.2018 wurde erfasst, und wird von uns so schnell wie möglich bearbeitet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Meldung - bekommt eine eindeutige Nummer, die in der Meldung und in der Aktivität in der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens und in der versandten eMail aufgeführt wird

→ Übersicht der je Vertragsart erfassten Meldungsarten, Meldungskategorien und Tooltips siehe im Punkt „*Meine FZWG Serviceportal - Übersicht eingerichtete Meldungsarten / Meldungskategorien sowie Tooltips*“ auf Seite 31

Meldungserfassung und ablaufender Countdown (Timer)

- Bei Erfassung einer Meldung im Serviceportal „*Meine FZWG*“ durch den Benutzer läuft der eingestellte Countdown herunter
 - *Dieser kann nicht bei der Texterfassung der Meldung permanent aktualisiert werden*
- Das Wohnungsunternehmen kann eine Standardeinstellung vornehmen zu welcher Zeit des ablaufenden Countdowns der Benutzer durch eine zusätzliche farbige Meldung auf den ablaufenden Countdown hingewiesen wird und kann den Countdown durch Klick auf den Button „*Sitzung aktualisieren*“ wieder neu setzen



Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

Meldungsart „Schadensmeldung“

- ➔ Besonderheit bei Meldungsart „Schadensmeldung“
 - Der Benutzer erfasst im Serviceportal „*Meine FZWG*“ eine Schadensmeldung
 - Diese kann ggf. durch entspr. Fotos ergänzt werden

Meldung erfassen | Ihr Kontakt zu uns

Bitte wählen Sie einen Vertrag aus, zu dem Sie uns eine Nachricht senden möchten.

Mietvertrag Mitgliedervertrag Sparverträge ▾

Hildesheimer Str. 52, 06128 Halle (Saale)

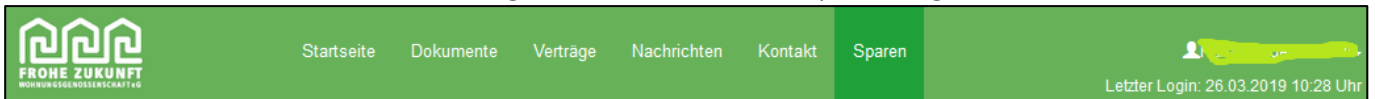
Betreff	Defekte Wohnzimmertür
Meldungsart	Schadensmeldung ▾
Meldungskategorie	innerhalb der Wohnung ▾
Nachricht	<u>Das Glas meiner Wohnzimmertür ist defekt. Bitte reparieren.</u>

- In der wohnungswirtschaftlichen Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens wird direkt eine Schadensmeldung und zu dieser eine Aktivität erfasst
- Der Mitarbeiter im Wohnungsunternehmen kann diese Schadensmeldung prüfen und daraus sofort einen Instandhaltungsauftrag erzeugen und an die Handwerksfirma versenden

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

Meine FZWG Serviceportal – Auswahl „Sparen“

➔ Auswahl ist für Benutzer nur verfügbar, wenn dieser aktive Sparverträge hat



➔ Seitenaufbau bei Aufruf

- Oberer Bereich, wo Wohnungsunternehmen **einen** eigenen Artikel / Bild einstellen kann
- Bereich zu „Steuerinformationen“
 - Anzeige zum aktuellen Freistellungsauftrag bzw. zur Nichtveranlagungsbescheinigung
 - Button „Freistellungsauftrag anfordern“ ermöglicht Benutzer einen neuen Freistellungsantrag anzufordern
- Bereich „Übersicht der Anlagen“
 - Unterteilt nach Sparverträgen, wo Benutzer „Kontoinhaber“ oder „Bevollmächtigter“ ist

Jetzt neu: Profitieren Sie von unseren besonderen Angeboten!

Steuerinformationen

Aktueller Freistellungsauftrag^{*)}

Gültig ab

Gültig bis

Gesamtbetrag

Restbetrag

Nichtveranlagungsbescheinigung

Es ist keine gültige Nichtveranlagungsbescheinigung vorhanden.

^{*)} = (inkl. Ehepartner)

Änderung Freistellungsauftrag

Übersicht der Anlagen

Kontoinhaber

	Vertragsnummer	Sparform	Konditionsende	Saldo
<input type="button" value="Info"/>	<input type="text"/>	Sparbuch	-	<input type="text"/> €
<input type="button" value="Info"/>	<input type="text"/>	Treuesparen	20.02.2028	<input type="text"/> €
Gesamtsaldo per 07.05.2019				<input type="text"/> €

Bevollmächtigter

	Vertragsnummer	Sparform	Konditionsende	Saldo
<input type="button" value="Info"/>	<input type="text"/>	Sparbuch	-	<input type="text"/> €

➔ Klick auf Button „Info“ zum Sparvertrag zeigt die entspr. Vertragsstammdaten und Konditionen

Stammdaten ✕

Vertragsinformation

Vertragsnummer

Kontoinhaber

Kontoeröffnung

Konditionen

Aktueller Zinssatz

Saldo

Kündigungsfrist 3 Monate

Einzahlungen möglich Ja

Ratenzahlungen möglich Ja

Monatlicher Freibetrag

Schließen

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

- ➔ Bei Klick auf Zeile eines Sparvertrags Anzeige der Umsätze zum ausgewählten Sparvertrag
 - Umsätze der max. drei letzten Geschäftsjahre werden gelistet
 - Saldovortrag / Wert des Sparvertrags zum 01.01.
 - Saldo zum Stichtag der letzten übertragenen Buchung
- ➔ Entspricht der Anzeige über Button „*Umsatzanzeige*“ aus Auswahl „*Verträge*“ und gewählten Sparvertrag

Umsatzanzeige ×

Vertragsnummer

Sparform : Treuesparen

Buchungsdatum	Valutadatum	Buchungstext	Betrag
21.02.2018	21.02.2018	Einzahlung	€
29.03.2018	28.03.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
02.05.2018	30.04.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
30.05.2018	29.05.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
29.06.2018	28.06.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
31.07.2018	30.07.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
29.08.2018	28.08.2018	Einzahlung unbar (Aareal Bank)	€
01.10.2018	28.09.2018		€
30.10.2018	30.10.2018		€
29.11.2018	28.11.2018		€
29.12.2018	28.12.2018		€
31.12.2018	31.12.2018	Zinsgutschrift	€
31.12.2018	31.12.2018	Bonus	€
01.01.2019	01.01.2019	Saldovortrag	€
30.01.2019	29.01.2019		€
01.03.2019	28.02.2019		€

Saldo per 26.03.2019 : €

Schließen

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

→ Button „Änderung Freistellungsauftrag“

- Lädt das Freistellungsformular , welches Benutzer dann ausfüllen kann



FROHE ZUKUNFT
SPAREINRICHTUNG

**Freistellungsauftrag für Kapitalerträge und Antrag auf
ehegattenübergreifende/lebenspartnerübergreifende Verlustverrechnung**
(gilt nicht für Betriebseinnahmen und Einnahmen aus Vermietung und Verpachtung)

FROHE ZUKUNFT Wohnungsgenossenschaft eG Mitglieds-/
Spareinrichtung Geschäftspartner-Nr.: -

Leibnizstraße 1A

06118 Halle (Saale) Erstauftrag

Gemeinsamer Freistellungsauftrag¹ Folgeauftrag

(Name, abweichender Geburtsname, Vorname, Geburtsdatum des Gläubigers der Kapitalerträge)

- (Identifikationsnummer des Gläubigers)

- (ggf. Name, abweichender Geburtsname, Vorname, Geburtsdatum des Ehegatten/ des Lebenspartners)

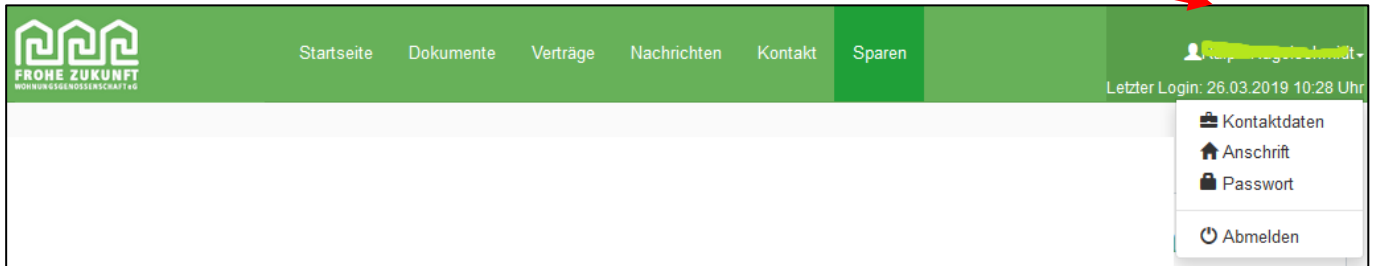
- (Identifikationsnummer des Ehegatten/ des Lebenspartners bei gemeinsamen Freistellungsauftrag)

(Anschrift: Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort)

Meine FZWG Serviceportal - Menü Benutzerprofildaten

➔ Aufruf über Klick auf Benutzerprofilname

- Auswahl „*Kontaktdaten*“
- Auswahl „*Anschrift*“
- Auswahl „*Passwort*“
- Auswahl „*Abmelden*“



Was machen die einzelnen Auswahlen:

<p>Ihre Kontaktdaten (bitte ggf. ändern)</p> <p>Telefon <input type="text" value="0345"/></p> <p>Telefon (weitere) <input type="text" value="0163"/></p> <p>Telefon mobil Vorwahl <input type="text"/> Nummer <input type="text"/></p> <p>E-Mail-Adresse * <input type="text"/></p> <p>Bestätigen Sie Ihre E-Mail-Adresse * <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="Speichern"/></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auswahl „<i>Kontaktdaten</i>“ - Änderungsmöglichkeit „<i>Telefonnummern</i>“ - Änderungsmöglichkeit „<i>eMail-Adresse</i>“ - Änderungen an Telefonnummer und eMail-Adresse werden in die wohnungswirtschaftliche Branchensoftware Wodis Sigma des Wohnungsunternehmens übertragen und beim Geschäftspartner sofort geändert
<p>Ihre aktuelle Anschrift</p> <p>* Pflichtfelder</p> <p>Straße/Hausnummer * <input type="text"/></p> <p>Postleitzahl * <input type="text" value="06128"/></p> <p>Stadt * <input type="text" value="Halle (Saale)"/></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auswahl „<i>Anschrift</i>“ - Nur Anzeigeeinformation
<p>Passwort ändern?</p> <p>* Pflichtfelder</p> <p>Aktuelles Passwort * <input type="password" value="....."/></p> <p>Neues Passwort * <input type="password"/></p> <p>Neues Passwort bestätigen * <input type="password"/></p> <p><input type="button" value="Mein Passwort ändern"/> <input type="button" value="Abbrechen"/></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auswahl „<i>Passwort</i>“ - Vergabe eines neuen Passworts möglich unter Beachtung der Passwortvorschriften

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

→ Passwortänderung:

- Bei Ersteingabe des neuen Passworts werden zusätzlich die Passwortprüfungen angezeigt, die alle grün sein müssen, sonst wird neues Passwort nicht akzeptiert

Passwort ändern?

* Pflichtfelder

Aktuelles Passwort *

Neues Passwort *

Neues Passwort bestätigen *

Mein Passwort ändern Abbrechen

Ihr Passwort

min. 8 Zeichen 9 / 8

min. 1 Großbuchstaben 1 / 1

min. 1 Kleinbuchstaben 2 / 1

min. 2 Ziffern 4 / 2

Es dürfen nicht 3 Zeichen mit Ihrem Nachnamen oder der E-Mail Adresse übereinstimmen 1 / 3

→ Auswahl „Abmelden“

- Korrektes Abmelden aus Meine FZWG Serviceportal
- Führt dazu, dass beim nächsten Anmelden eine korrekte Anmeldung möglich ist, d.h. es wird nicht angezeigt, dass „Abmelden vergessen“ wurde

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

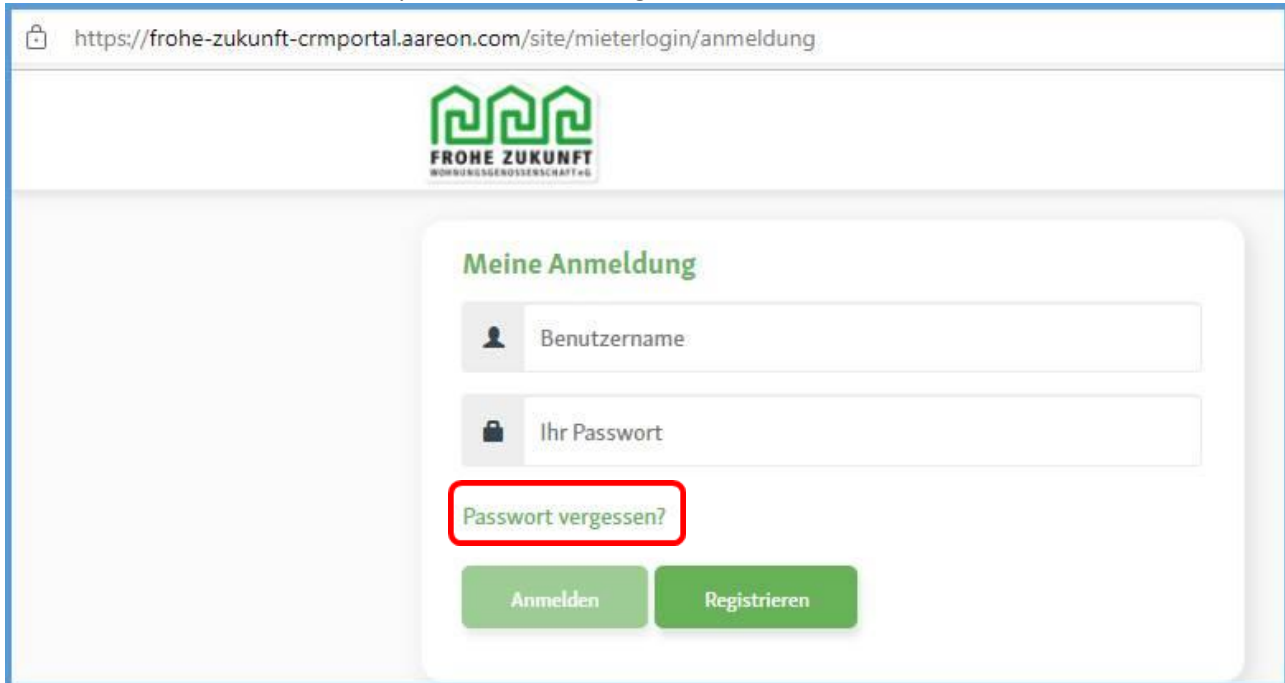
Meine FZWG Serviceportal - Übersicht eingerichtete Meldungsarten / Meldungskategorien sowie Tooltips

Button Kontakt - Mietvertrag		
Meldungsarten	Meldungskategorien	Tooltip für Meldungskategorie
Technischer Antrag	bauliche Vereinbarung	Wollen Sie auf eigene Kosten eine neue Dusche, Fliesen & Co beantragen?
Antrag	auf Erteilung einer Genehmigung zur Haustierhaltung	Bitte geben Sie Haustierrasse, Größe und Alter an!
	auf SEPA-Lastschriftmandat	Geben Sie bitte Ihre IBAN-Nummer an! Wir senden Ihnen dann das Formular zur Unterzeichnung zu.
Antrag zusätzliche(r) Haustürschlüssel	Zusätzliche(r) Haustürschlüssel	Weitere Schlüssel sind kostenpflichtig!
Soziale Beratung	Antrag auf Wohnraumanpassung	Bei einem Pflegegrad ist eine Bezuschussung bis zu 4.000 € durch die Krankenkasse möglich. Unser Team Sozialmanagement berät Sie dazu. Die Nutzung der Rollatorbox ist kostenpflichtig. Unsere SENIORENBERATERIN prüft diesen innerhalb von 14 Tagen und meldet sich umgehend bei Ihnen! Voraussetzung für die kostenfreie Bereitstellung einer Rollstuhlbox ist das Merkzeichen „G“ bzw. „aG“ im Schwerbehindertenausweis! Die Nutzung der Rollstuhlbox ist kostenpflichtig. Unsere SENIORENBERATERIN prüft die Beantragung innerhalb von 14 Tagen und meldet sich umgehend bei Ihnen!
	Antrag auf Rollatorbox	
	Antrag auf Rollstuhlbox	
	Termin Miet-/Energieschuldenberatung	
	Terminvereinbarung	
Beschwerde	Konflikte / Hinweise	
Schadensmeldung	innerhalb der Wohnung	Bitte beschreiben Sie den Schaden genau wie möglich
	außerhalb der Wohnung	Bitte beschreiben Sie den Schaden genau wie möglich
Button Kontakt - Mitglieder		
Meldungsarten	Meldungskategorien	Tooltip für Meldungskategorie
Mitgliederbetreuung	Antrag auf Adressänderung	
	Anzeige Änderung Familienstand	Bitte weisen Sie dies mit der Eheurkunde nach.
Button Kontakt - Sparvertrag		
Meldungsarten	Meldungskategorien	Tooltip für Meldungskategorie
Sparen	Anzeige Änderung Familienstand	Bitte weisen Sie dies mit der Eheurkunde nach.
	Interesse an weiteren Sparprodukten	
	Antrag auf Adressänderung	Bitte weisen Sie dies mit einer Kopie Ihres Personalausweises oder einer Bestätigung durch das Einwohnermeldeamt nach!
	Betragskündigung	Bitte nennen Sie uns das Konto, den Betrag sowie Ihr gewünschtes Kündigungsdatum!
	Sparrate ändern	
Button Kontakt - Mietvertrag / Mitglieder / Sparvertrag		
Meldungsarten	Meldungskategorien	Tooltip für Meldungskategorie
FZWG Serviceportal	Anregungen allgemein	
	Feedback App	
	Feedback Serviceportal	
Termin	Terminvereinbarung (bitte Telefon-Nr. angeben!)	

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

Anmeldepaswort vergessen - Änderung Passwort

- Wurde das Passwort für die Anmeldung vergessen, kann dies wie folgt neu vergeben werden
- Rufen Sie unsere Anmeldeseite auf unter
 - <https://frohe-zukunft-crmportal.aareon.com/site/mieterlogin/anmeldung>
- Klicken Sie dort auf die Option „Passwort vergessen“



https://frohe-zukunft-crmportal.aareon.com/site/mieterlogin/anmeldung

FROHE ZUKUNFT
WOHNUNGSGENOSSENSCHAFT eG

Meine Anmeldung

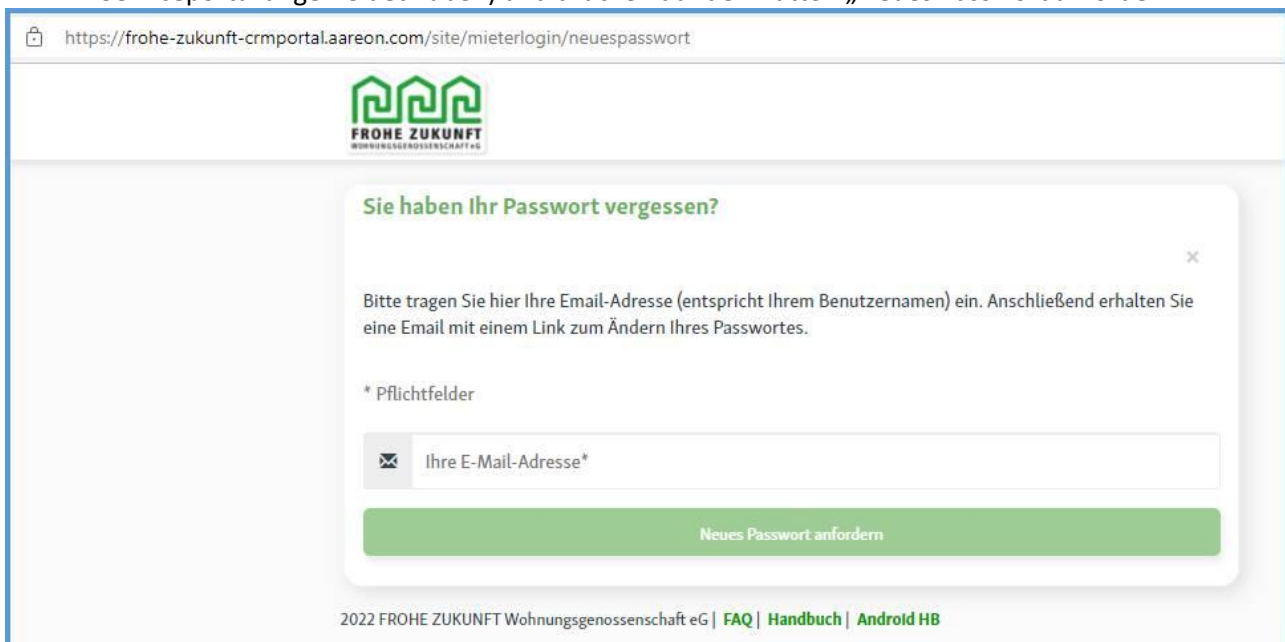
Benutzername

Ihr Passwort

Passwort vergessen?

Anmelden Registrieren

- Dann geben Sie in dem neuen Fenster Ihre eMail-Adresse ein (mit welcher Sie sich bei uns im Serviceportal angemeldet haben) und drücken auf den Button „Neues Passwort anfordern“



https://frohe-zukunft-crmportal.aareon.com/site/mieterlogin/neuespasswort

FROHE ZUKUNFT
WOHNUNGSGENOSSENSCHAFT eG

Sie haben Ihr Passwort vergessen?

Bitte tragen Sie hier Ihre Email-Adresse (entspricht Ihrem Benutzernamen) ein. Anschließend erhalten Sie eine Email mit einem Link zum Ändern Ihres Passwortes.

* Pflichtfelder

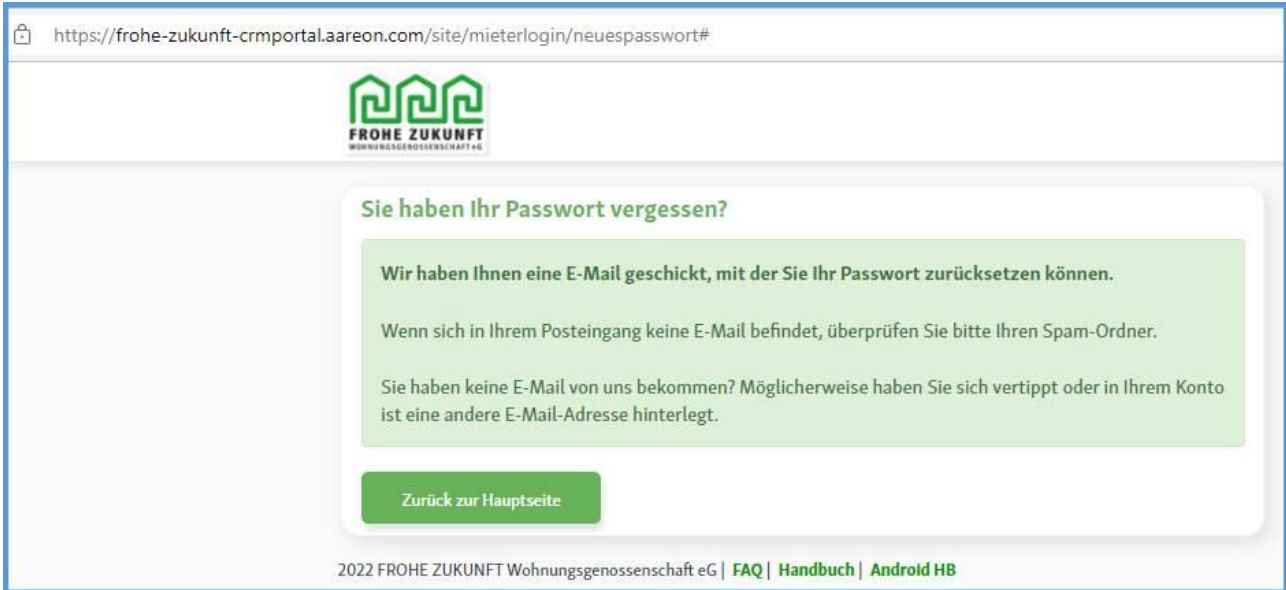
Ihre E-Mail-Adresse*

Neues Passwort anfordern

2022 FROHE ZUKUNFT Wohnungsgenossenschaft eG | [FAQ](#) | [Handbuch](#) | [Android HB](#)

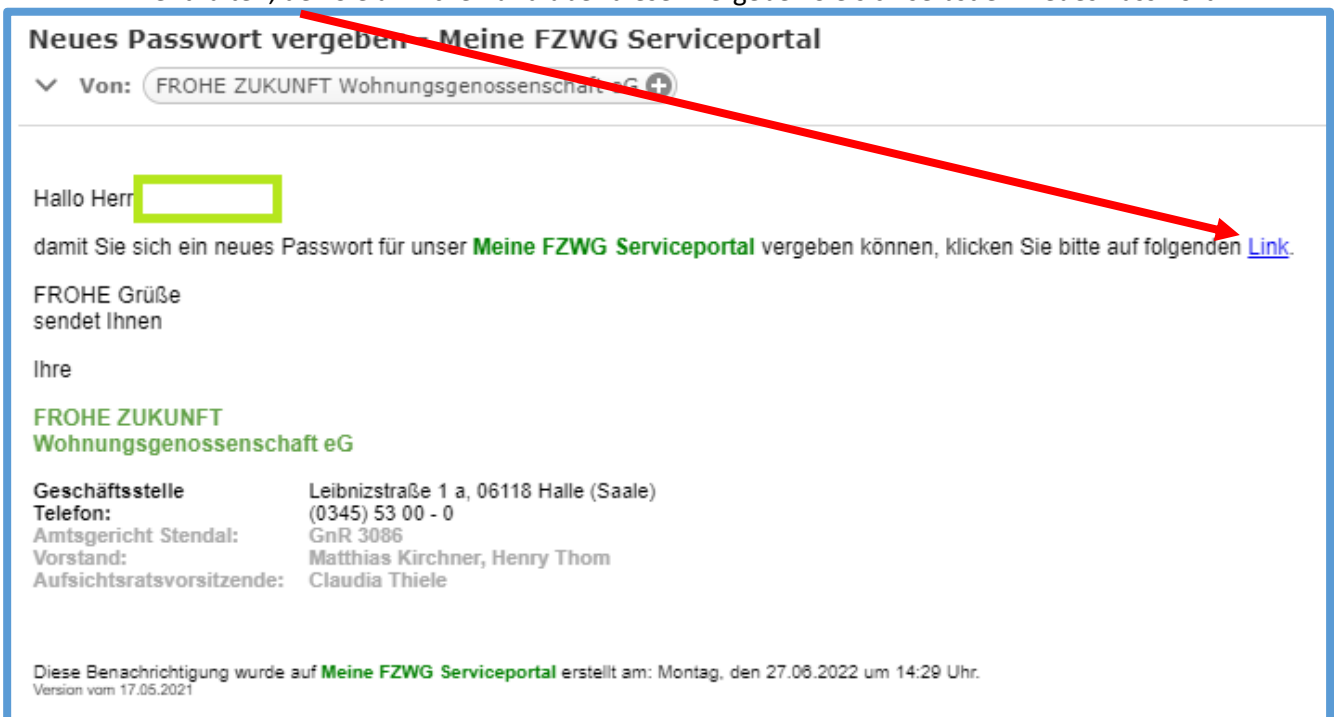
Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

- Sie bekommen dann ein Informationsfenster angezeigt, dass an die von Ihnen eingegebene eMail-Adresse eine Mail versandt wurde, worüber Sie Ihr Passwort zurücksetzen können



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://frohe-zukunft-crmportal.aareon.com/site/mieterlogin/neuespasswort#>. The page features the Frohe Zukunft logo and a central message box with the heading "Sie haben Ihr Passwort vergessen?". The message states: "Wir haben Ihnen eine E-Mail geschickt, mit der Sie Ihr Passwort zurücksetzen können. Wenn sich in Ihrem Posteingang keine E-Mail befindet, überprüfen Sie bitte Ihren Spam-Ordner. Sie haben keine E-Mail von uns bekommen? Möglicherweise haben Sie sich vertippt oder in Ihrem Konto ist eine andere E-Mail-Adresse hinterlegt." Below the message is a green button labeled "Zurück zur Hauptseite". At the bottom of the page, it says "2022 FROHE ZUKUNFT Wohnungsgenossenschaft eG | FAQ | Handbuch | Android HB".

- In der zugesandten eMail (evtl. hier den SPAM-Ordner prüfen, dass die Mail nicht dort landet), ist ein Link enthalten, den Sie anklicken und über diesen vergeben Sie sich selbst ein neues Passwort



The screenshot shows an email titled "Neues Passwort vergeben - Meine FZWG Serviceportal" from "FROHE ZUKUNFT Wohnungsgenossenschaft eG". The email content includes: "Hallo Herr [redacted]", "damit Sie sich ein neues Passwort für unser **Meine FZWG Serviceportal** vergeben können, klicken Sie bitte auf folgenden [Link](#)." (A red arrow points from the text to the link), "FROHE Grüße sendet Ihnen", "Ihre", "FROHE ZUKUNFT Wohnungsgenossenschaft eG", and contact information: "Geschäftsstelle: Leibnizstraße 1 a, 06118 Halle (Saale); Telefon: (0345) 53 00 - 0; Amtsgericht Stendal: GnR 3086; Vorstand: Matthias Kirchner, Henry Thom; Aufsichtsratsvorsitzende: Claudia Thiele". At the bottom, it states: "Diese Benachrichtigung wurde auf **Meine FZWG Serviceportal** erstellt am: Montag, den 27.06.2022 um 14:29 Uhr. Version vom 17.05.2021".

Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

- Das neu vergebene Passwort wird bei der Eingabe auch auf die Einhaltung der Passwortrichtlinien geprüft

https://frohe-zukunft-crmportal.laareon.com/site/mieterlogin/NeuesPasswort

FROHE ZUKUNFT

Sie haben Ihr Passwort vergessen?

.....

Neues Passwort bestätigen

Passwort ändern

Ihr Passwort

min. 8 Zeichen 4/8

min. 1 Großbuchstaben 1/1

min. 1 Kleinbuchstaben 1/1

min. 2 Ziffern 0/2

Es dürfen nicht 3 Zeichen mit Ihrem Nachnamen oder der E-Mail Adresse übereinstimmen 0/3

https://frohe-zukunft-crmportal.laareon.com/site/mieterlogin/NeuesPasswort

FROHE ZUKUNFT

Sie haben Ihr Passwort vergessen?

.....

Neues Passwort bestätigen

Passwort ändern

Ihr Passwort

min. 8 Zeichen 10/8

min. 1 Großbuchstaben 1/1

min. 1 Kleinbuchstaben 1/1

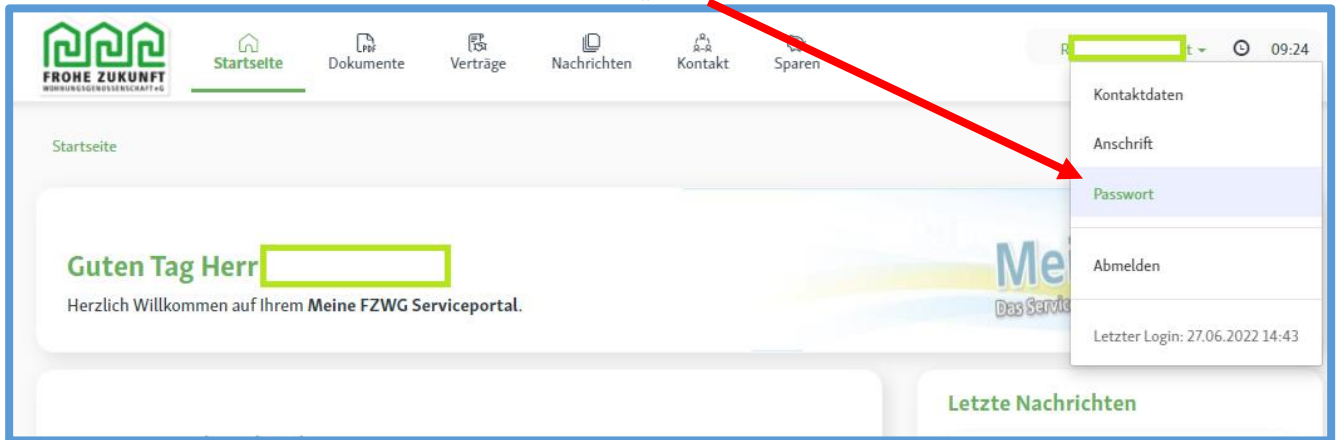
min. 2 Ziffern 4/2

Es dürfen nicht 3 Zeichen mit Ihrem Nachnamen oder der E-Mail Adresse übereinstimmen 0/3

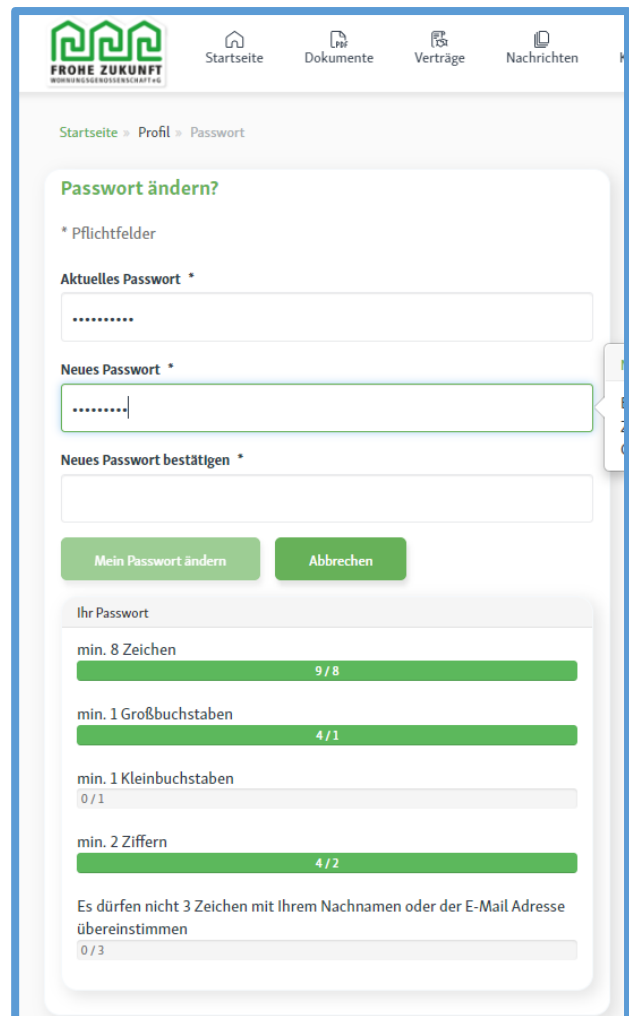
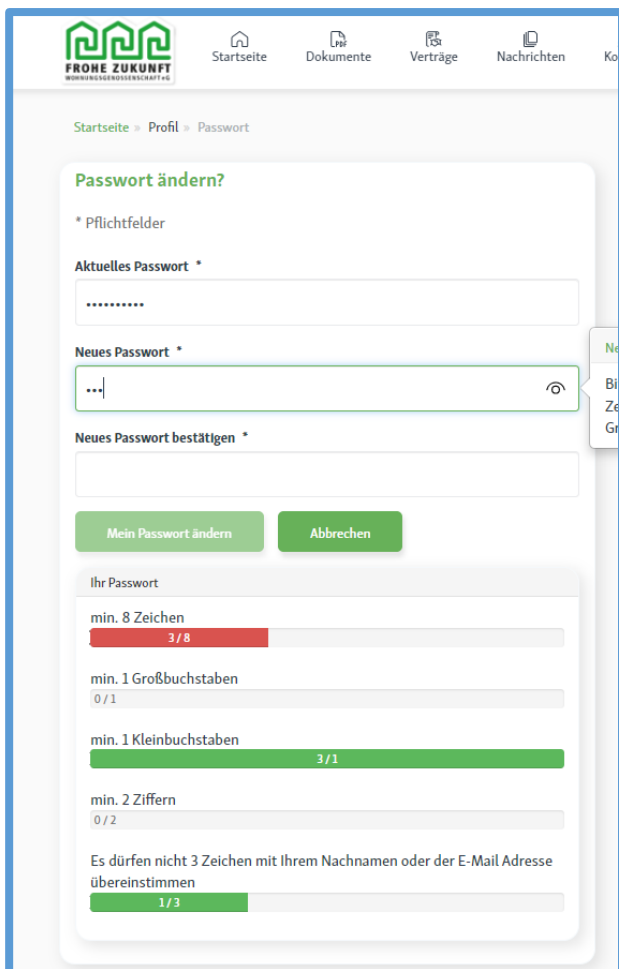
- Entspricht das neu vergebene Passwort den Passwortrichtlinien und sind die Einträge in den beiden Feldern identisch, wird der Button „*Passwort ändern*“ aktiv und durch Klick auf diesen Button wird die Passwortänderung durchgeführt
- Danach können Sie sich mit Ihrer eMail-Adresse (ist der Benutzername) und dem neuen Passwort im Serviceportal anmelden

Änderung Passwort noch Anmeldung im Serviceportal

- ➔ Möchten Sie nach erfolgter Anmeldung im Serviceportal ihr Passwort direkt ändern, dann erfolgt dies über Klick auf Ihren Namen im rechten oberen Bereich
 - Aus der Liste wählen Sie die Auswahl „*Passwort*“

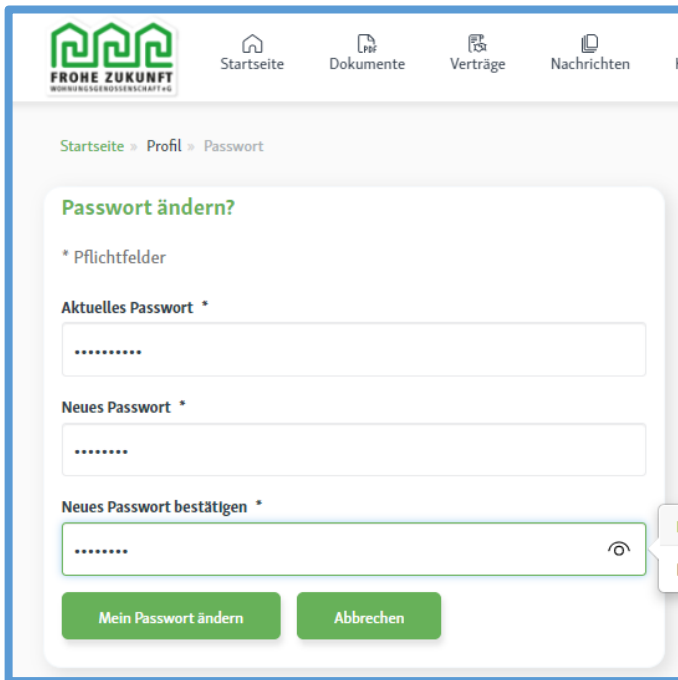


- ➔ Im neu angezeigten Fenster müssen Sie zunächst Ihr aktuelles Passwort eingeben und anschließend das neue Passwort
 - Bei Eingabe im Feld „*Neues Passwort*“ erfolgt bei der Eingabe eine Prüfung auf die Einhaltung der Passwortrichtlinien



Handbuch Meine FZWG Serviceportal für Benutzer

- Entspricht das neu vergebene Passwort den Passwortrichtlinien und sind die Einträge in den Feldern „*Neues Passwort*“ und „*Neues Passwort bestätigen*“ identisch, wird der Button „*Mein Passwort ändern*“ aktiv und durch Klick auf diesen Button wird die Passwortänderung durchgeführt



The screenshot shows the 'Passwort ändern?' (Change Password) form in the FZWG service portal. The form is titled 'Passwort ändern?' and includes a breadcrumb trail: 'Startseite > Profil > Passwort'. Below the title, there is a note '* Pflichtfelder' (required fields). The form contains three input fields, each with a red asterisk indicating it is required: 'Aktuelles Passwort *', 'Neues Passwort *', and 'Neues Passwort bestätigen *'. The 'Aktuelles Passwort' and 'Neues Passwort' fields contain seven dots. The 'Neues Passwort bestätigen' field contains seven dots and a toggle icon (an eye) to the right. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Mein Passwort ändern' (highlighted in green) and 'Abbrechen' (grey).