



Anleitung VRG-Portal

Inhalt

1. Willkommen im VRG-Portal	1
2. Einloggen	1
3. Ihr Ticketprozess: Auswahl bis Abschluss	2
3.1. Startseite & Kachelübersicht.....	2
3.2. Passendes Angebot wählen	3
3.3. Request erstellen.....	5
3.4. Kommunikation im Request	7
3.5. Ihre Requests verwalten	8

1. Willkommen im VRG-Portal

Nur registrierte Nutzer können sich auf unserem VRG-Portal anmelden.

Noch kein Zugang? Bitten Sie Ihren firmenseitigen Benutzeradministrator oder Ihren VRG-Ansprechpartner um eine Registrierung.

2. Einloggen

1. Öffnen Sie Ihren Browser und rufen Sie <https://meine.vrg.de/> auf.
2. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
3. Klicken Sie auf „Anmelden“.



3. Ihr Ticketprozess: Auswahl bis Abschluss

In diesem Abschnitt führen wir Sie Schritt für Schritt vom Aufruf der Startseite über die Auswahl Ihres Service-Angebots bis hin zur Erstellung, Kommunikation und Verwaltung Ihres Requests.

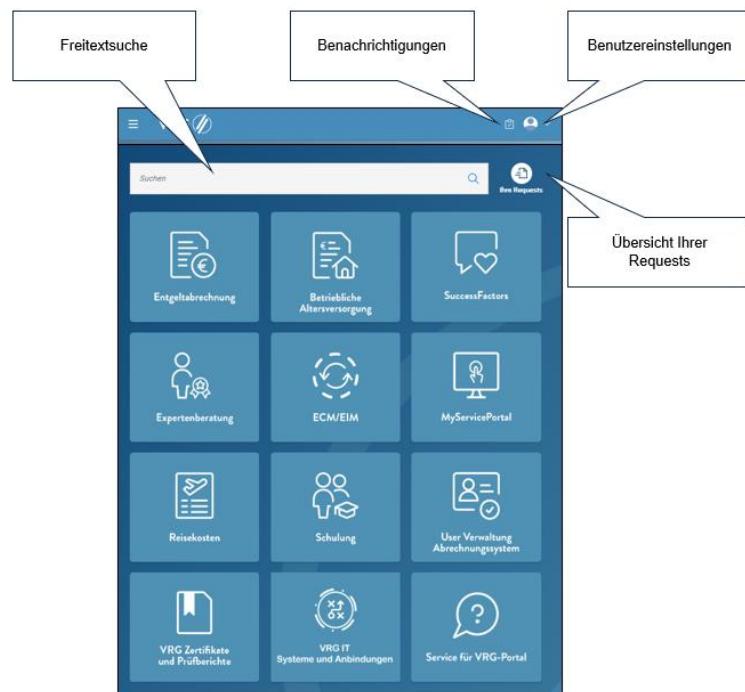
3.1. Startseite & Kachelübersicht

Nach dem erfolgreichen Login landen Sie auf Ihrer persönlichen **Startseite** im VRG-Portal.

Oben im **Header** finden Sie:

- Links das VRG-Logo, das Sie jederzeit zurück zur Startseite bringt.
- In der Mitte die **Volltextsuche**, mit der Sie gezielt nach Angeboten oder bereits angelegten Tickets und deren Inhalten suchen können.
- Rechts das **Checklisten-Icon** über das Sie aktuellen Benachrichtigungen (z. B. Status-Updates zu Ihren Tickets oder angeforderte Informationen) abrufen können.
- Daneben das **Profil-Symbol**, über das Sie Ihre Benutzereinstellungen aufrufen (Profil bearbeiten, Sprache wählen).

Unterhalb des Headers steht Ihnen der Button „**Meine Requests**“ zur Verfügung. Dort finden Sie alle Ihre offenen und abgeschlossenen Tickets sowie solche, denen Sie als Beobachter folgen.



3.2. Passendes Angebot wählen

Unterhalb des Headers zeigt Ihnen das Portal Ihre freigeschalteten Kacheln.

Die Beschriftung der Kacheln gibt Aufschluss über den jeweiligen Themenbereich (z. B. Entgeltabrechnung, MyServicePortal, Betriebliche Altersversorgung). **Bitte wählen Sie die Kachel aus, die Ihrem Anliegen entspricht.**

Durch einen Klick auf eine Kachel öffnen sich die darin hinterlegten Angebote, die jeweils mit einer kurzen Beschreibung versehen sind und zeigen, für welche Anliegen sie gedacht sind.

Diese direkte Hilfestellung unterstützt Sie dabei, im VRG-Portal auf Anhieb die passende Kategorie zu finden - und trägt so zu einer schnellen und zielgerichteten Bearbeitung Ihres Anliegens bei.

Im Folgenden sehen Sie am Beispiel der Kachel **Entgeltabrechnung**, wie die verfügbaren Angebote dahinter dargestellt werden.

Alle Unterkategorien				
Angebote	Artikel	Neuigkeiten	Sortieren nach: Name	
 Serviceangebot	Entgeltabrechnung - Anforderung zur Anpassung / Neueinrichtung	Über dieses Serviceangebot können Sie alle Services hinsichtlich Neueinrichten oder Anpassungen ...	Beliebt 	Anfordern
 Serviceangebot	Entgeltabrechnung - Audit / Betriebsprüfungen	Für alle anderen Audit-Auswertungen wählen Sie bitte Audit: Bereitstellung Auswertungen		Anfordern
 Serviceangebot	Entgeltabrechnung - Datenanlieferung für die Abrechnung	In diesem Serviceangebot können Sie alle Daten und Dateien für die Abrechnung bereitstellen.	Beliebt 	Anfordern
 Serviceangebot	Entgeltabrechnung - Durchführung und Freigabe der Abrechnung	Über dieses Serviceangebot können Sie alle Services zum Thema "Durchführung und Freigabe der A..."		Anfordern
 Serviceangebot	Entgeltabrechnung - Rückfragen	Über diesen Servicerequest können Sie Ihre oder die Fragen Ihrer Mitarbeiter zur Entgeltabrechnung...	Beliebt 	Anfordern
 Serviceangebot	Entgeltabrechnung - Zusätzliche Anforderungen	Über dieses Serviceangebot können Sie zusätzliche Daten, Dateien und Bescheinigungen aus der A...	Beliebt 	Anfordern
 Serviceangebot	Entgeltabrechnung - Zusätzliche Verarbeitung	Über dieses Serviceangebot können Sie alle zusätzliche Verarbeitung bei der VRG HR beauftragen.		Anfordern
 Serviceangebot	Sonstige Anfragen / Anderes Anliegen	Über diesen Service-Request können Sie Ihr Anliegen einreichen, falls Sie kein passendes Angebot g...	Beliebt 	Anfordern

Die folgenden Beispiele typischer Anliegen sowie die dazu passenden Angebote zur Entgeltabrechnung sollen Ihnen die Auswahl im VRG-Portal erleichtern.



- **Entgeltabrechnung - Anforderung zur Anpassung / Neueinrichtung:**

Über dieses Serviceangebot beauftragen Sie die **Neueinrichtung** oder **Anpassung** Ihres Abrechnungssystems. Das umfasst beispielsweise das Anlegen neuer Lohnarten oder Kostenstellen, die Einrichtung individueller Auswertungen und Bescheinigungsformate sowie die Einrichtung zusätzlicher Abrechnungs- oder Buchungskreise. Auch die Integration weiterer Module, die Anpassung bestehender Reports oder Systemaktualisierungen (z. B. Mandantenkopien) lassen sich hier veranlassen.

- **Entgeltabrechnung – Rückfragen:**

Mit diesem Serviceangebot können Sie und Ihre Mitarbeitenden alle Fragen zur Entgeltabrechnung sowie zum Abrechnungsprozess direkt an uns richten. Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen im Request so detailliert wie möglich, damit wir Ihr Anliegen zügig erfassen und Ihnen eine fundierte Rückmeldung geben können.

- **Entgeltabrechnung - Zusätzliche Anforderungen:**

Mit diesem Serviceangebot können Sie ergänzende Daten und Dokumente Ihrer Abrechnung anfordern – etwa individuelle Auswertungen, Bescheinigungen oder Lohnkonten.

- **Entgeltabrechnung - Datenanlieferung für die Abrechnung:**

In diesem Serviceangebot stellen Sie alle notwendigen Daten und Belege für Ihre Entgeltabrechnung im Fullservice bereit. Es dient ausschließlich der Übermittlung abrechnungsrelevanter Daten und wird nach Abschluss der Bearbeitung automatisch geschlossen.



Falls keines der aufgeführten Angebote Ihrem Anliegen entspricht, wählen Sie bitte „Sonstige Anfragen/Andere Anliegen“.

3.3. Request erstellen

Einen Request erstellen Sie, indem Sie alle mit einem roten Sternchen markierten Pflichtfelder im ausgewählten Angebot ausfüllen. Haben Sie alle Angaben vorgenommen, klicken Sie abschließend auf **Senden** um Ihre Anfrage an uns zu schicken.

In diesem Serviceangebot können Sie alle **Daten und Dateien für die Abrechnung** bereitstellen.

Beschreibung des ausgewählten Angebots

Request-Details

Zusammenfassung der Anfrage (Pflichtfeld!)

Ausführliche Beschreibung der Anfrage (Pflichtfeld!)

Auswahl des gewünschten Services (Pflichtfeld!)

Dringlichkeit der Anfrage (Pflichtfeld!)

Optional: Anhang zur Anfrage

Titel *

Beschreibung *

Service *

Dringlichkeit *

Anhang hinzufügen - oder - Datei ziehen und ablegen

Weitere auszufüllende Felder in anderen Angeboten möglich

Anfrage abschicken!
Request im VRG-Portal direkt einsehbar & Bestätigung per E-Mail

Senden

Die Requests werden automatisch der zuständigen Fachabteilung zugewiesen. Kurz darauf erhalten Sie eine Eingangsbestätigung per E-Mail.

*** Achtung ***

Wenn Sie für mehrere Kunden einen Request erstellen dürfen, werden Ihnen dafür die entsprechenden Kundennummern zur Auswahl angezeigt. Bitte wählen Sie hier das jeweils passende Unternehmen aus, damit die weitere Bearbeitung – insbesondere im Hinblick auf Abrechnung und Zuordnung – reibungslos erfolgen kann.

Sie möchten eine Kollegin oder einen Kollegen über einen Request auf dem Laufenden halten? Nutzen Sie dazu in der Request-Ansicht ganz unten die Sektion „Sichtbarkeit“.

Dort können Sie im VRG-Portal registrierte Kolleginnen und Kollegen als Beobachter hinzufügen. Diese sehen den Request in ihrem eigenen Portalzugang und erhalten alle zugehörigen E-Mails automatisch zur Kenntnis.

▼ Sichtbarkeit

Beobachter für diesen Request verwalten

Beobachter können den Request anzeigen und Benachrichtigungen empfangen.



Beobachter hinzufügen



Request abgeschickt – aber Sie haben etwas vergessen? Kein Problem: Ergänzen Sie unter „Interaktionen“ weitere Informationen zu Ihrem Request.

3.4. Kommunikation im Request

Innerhalb jedes Requests sehen Sie unsere Kommentare, Rückfragen und Lösungsvorschläge – sowohl im VRG-Portal als auch bequem per E-Mail.

Im Kommentarfeld 'Interaktionen' können Sie direkt mit uns kommunizieren und bei Bedarf neue Informationen hinzufügen.

The screenshot shows a service request detail page for 'SAP - ABC - 123 - Schulung für eAU' (Request ID: 110892). The top navigation bar includes tabs for 'Klassifizierung', 'Prüfung', 'Bearbeitung' (highlighted in blue), 'Überprüfung', and 'Abschluss'. A timer indicates the request was last updated 'vor 13 Minuten' (13 minutes ago). The main content area is divided into sections: 'Request' (with 'Zusammenfassung Ihrer Anfrage'), 'Details' (with 'Unser Lösungsvorschlag. Sie sind zufrieden? Sie können den Request im VRG-Portal akzeptieren!'), 'Lösung' (with 'Die Kommunikation zwischen Ihnen und uns wird hier festgehalten'), and 'Interaktionen (0)' (with a note: 'Hier können Sie mit uns kommunizieren!'). Below these sections are buttons for 'Annehmen' (Accept) and 'Ablehnen' (Reject). A 'Sichtbarkeit' (Visibility) section allows adding observers. A red asterisk with the text 'Achtung*' is overlaid on the bottom left of the screenshot.

Sobald Ihnen im Portal ein Lösungsvorschlag angezeigt wird, können Sie diesen einfach mit dem dafür vorgesehenen Button im jeweiligen Request bestätigen, um den Vorgang abzuschließen.

Abgeschlossene Requests lassen keine weitere Bearbeitung zu. Nachträgliche Ergänzungen sind nicht mehr möglich. Bitte erstellen Sie in diesem Fall einen neuen Request und verweisen Sie – falls nötig – auf die ursprüngliche Request-Nummer.

3.5. Ihre Requests verwalten

Unter „**Ihre Requests**“ haben Sie jederzeit Zugriff auf alle Ihre Anfragen – geöffnete wie abgeschlossene Tickets und solche, bei denen Sie als Beobachter hinterlegt sind (dies lässt sich pro Request festlegen).

Im Feld „**Phase**“ erkennen Sie den aktuellen Bearbeitungsstand, in der Übersicht werden neben der Request-Nummer auch der Titel, ein kurzer Auszug aus der Beschreibung sowie das Erstellungsdatum angezeigt.

So behalten Sie stets den Überblick und finden alle wichtigen Details auf einen Blick.

Ihre Anforderungen

Einschränkung der Requests auf ein Datum: <Kein Wert>

Einschränkung der Requests auf eine Phase: <Kein Wert>

Sortierung der Requests (Neu / Alt): Sortieren nach: Erstellungszeitpunkt: Neu...

Anzeige der offenen, geschlossenen oder beobachteten Requests: Geöffnet (2) Geschlossen (1) Folge ich (0) Öffentlich (0)

vor 2 Minuten

Übersicht der Requests: Phase des Requests

1. Klassifizierung 2. Prüfung 3. Bearbeitung 4. Überprüfung 5. Abschluss

vor 4 Minuten

1. Klassifizierung 2. Prüfung 3. Bearbeitung 4. Überprüfung 5. Abschluss

Service Request 111185: SAP - ABC - 123 - Anpassung Berechtigungen Mustermann

Anpassung Berechtigungen Mustermann

Service Request 110892: SAP - ABC - 123 - Schulung für eAU

Schulung für eAU



Haben Sie weitere Fragen?

Mit einem Klick auf diese Kachel können Sie direkt über das VRG Portal individuelle Unterstützung anfordern. So erhalten Sie gezielt Hilfe und haben gleichzeitig die Möglichkeit, uns Feedback oder Anregungen zu übermitteln.