

QualityMiners.CAQ



Odoo

**Das Support-Portal
der Quality Miners**





Inhalt

ODOO - Das Support-Portal der Quality Miners	3
1.) Portal-Erstzugriff:	3
2.) Anmeldung am Portal.....	6
3.) Ticketerfassung.....	10
4.) Monitoring von Tickets	14
5.) Kommunikation im Ticket.....	16
6.) Passwort vergessen.....	17

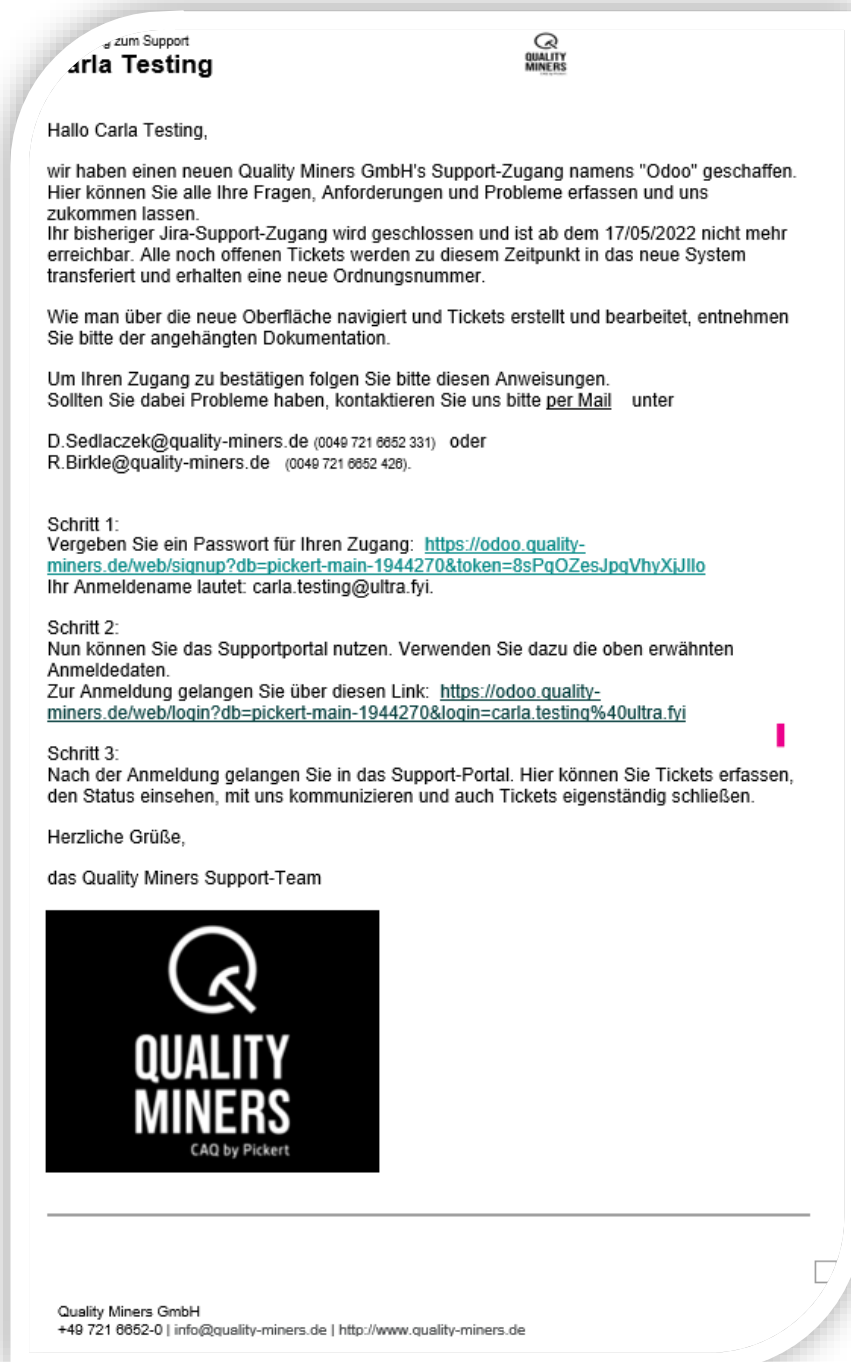


ODOO - Das Support-Portal der Quality Miners

Für das Support-Portal werden Sie als User von den Quality Miners (QM) explizit in der Software „Odoo“ freigeschaltet. Nur dann können Sie Tickets erfassen.

1.) Portal-Erstzugriff:

Wenn ein User für Sie freigeschaltet wurde, erhalten Sie von einem Mitarbeiter der QM die folgende Email für den Portal-Zugriff:





In dieser Email erhalten Sie allgemeine Informationen, sowie den Zugang zum Ticketportal. Bewahren Sie diese Nachricht gut auf, damit Sie ggf. den Link zum Portal nachschlagen können.

Sie müssen nun Folgendes tun:

Schritt 1:

Klicken Sie auf den Link in der Email, der unter Schritt 1 steht. Sie gelangen zur Ersteingabe Ihres Support-Portal-Passwortes. Ihre Emailadresse und Ihr Name sind bereits vorausgefüllt.

QUALITY MINERS
CAD by Pilant

Deutsch ▾
Quality Miners
Mein Konto

Ihre E-Mail
carla.testing@ultra.fyi

Ihr Name
Carla Testing

Passwort

Passwort bestätigen

Registrieren
[Existiert schon ein Benutzer?](#)

Bitte wählen Sie ein sicheres Passwort und bestätigen Sie es in der Maske noch einmal. Mit dem Klick auf REGISTRIEREN, wird Ihr Account angelegt.

Ihre E-Mail
carla.testing@ultra.fyi

Ihr Name
Carla Testing

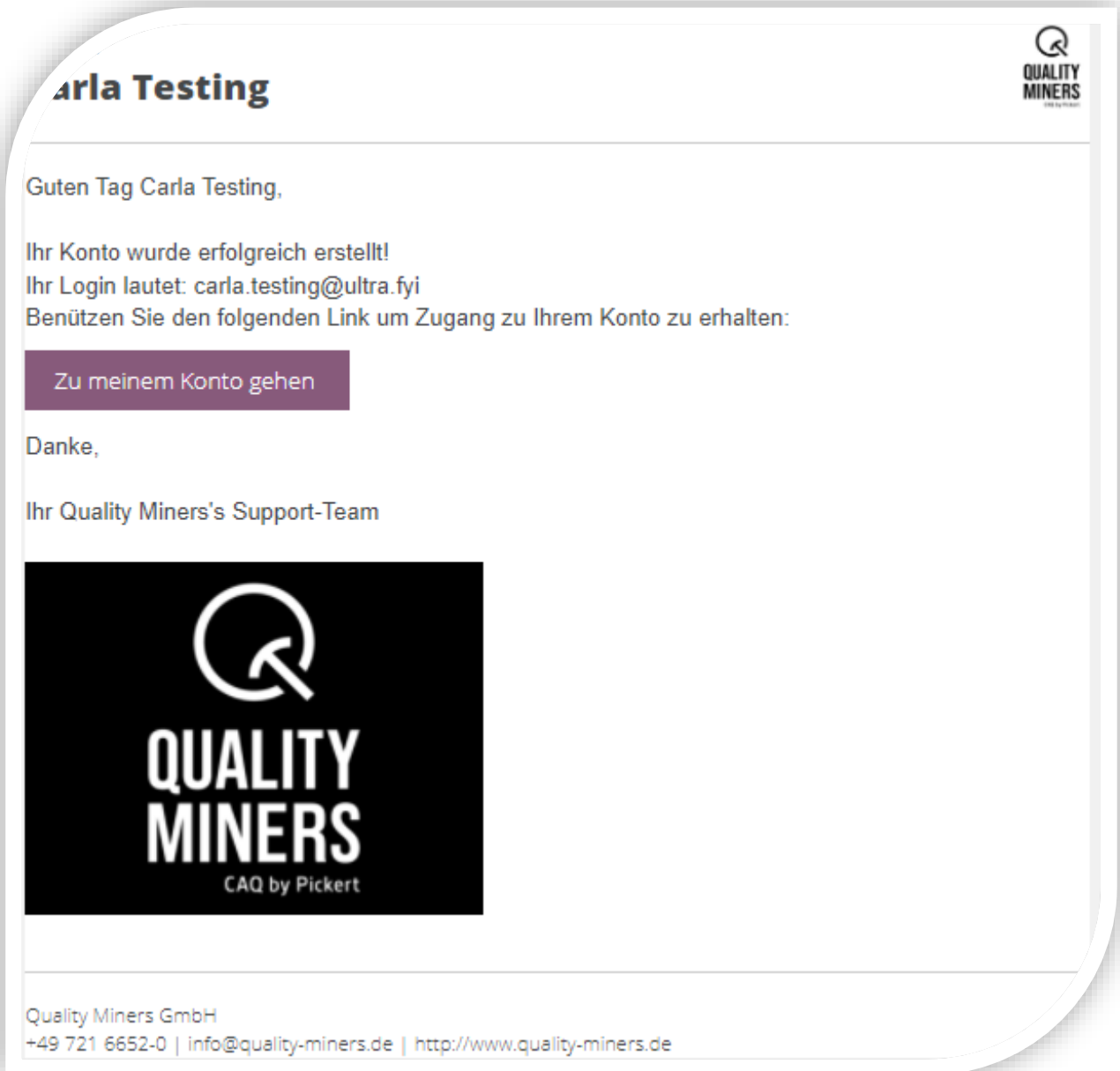
Passwort
.....

Passwort bestätigen
.....

Registrieren
[Existiert schon ein Benutzer?](#)



Wenn dies erfolgreich war, bekommen Sie von der Absendeadresse info@pickert.de die folgende Email:





2.) Anmeldung am Portal

Um sich anzumelden, benutzen Sie bitte den Link, der in der Mail unter **Schritt 2** angegeben wurde. Wir empfehlen, dass Sie sich ein Lesezeichen mit diesem Link in Ihrem Standardbrowser dafür einrichten.

E-Mail
carla.testing@ultra.fyi

Passwort
.....

Login

[Passwort zurücksetzen](#)

Melden Sie sich an und Sie erhalten die folgende Ansicht:

QUALITY MINERS

Deutsch ▾
Quality Miners
Mein Konto
Ticket erfassen

Dokumente

Tickets

Details

Carla Testing
✉ carla.testing@ultra.fyi

Account Security
✎ Edit Security Settings

Wir sammeln und verarbeiten Ihre persönlichen Daten für die folgenden Zwecke: Besucher Statistiken, Essentiell.

© Carla Testing ▾

Copyright 2022 © Quality Miners GmbH | All rights reserved | Impressum
Datenschutz Cookies

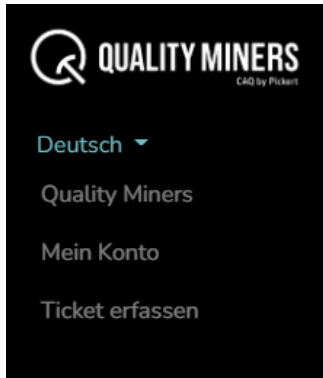
Powered by Odoo Die #1 Open-Source

[Einstellungen...](#) [Ablehnen](#) [Akzeptieren](#)

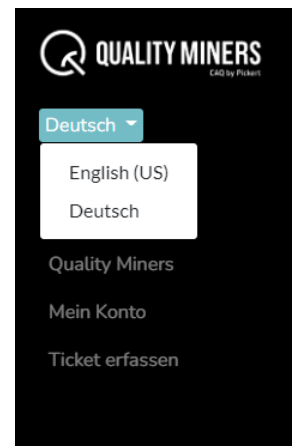


Nun sind Sie im Portal und können folgende Dinge tun:

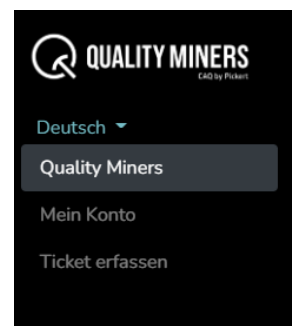
Navigations-Menü links:



Sprache einstellen: Wählen Sie zwischen deutscher und englischer Sprache. Die Grundeinstellung der Sprache hängt davon ab, mit welcher Sprache Sie bei uns im System angelegt sind.

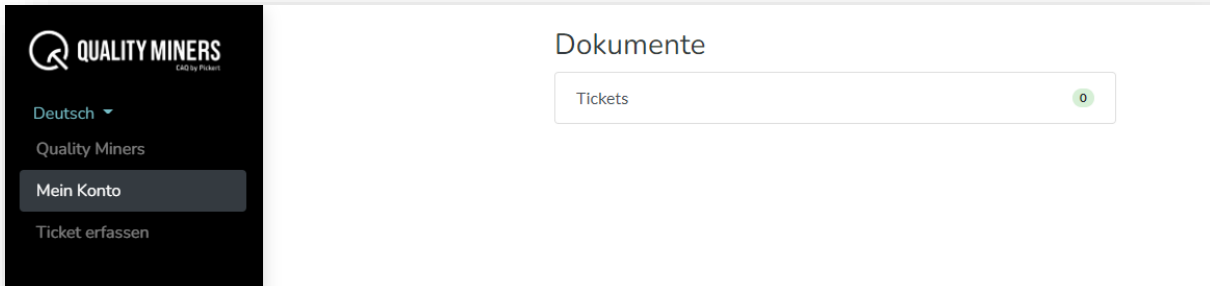


Mit **Quality Miners:** kommen Sie auf unsere Homepage

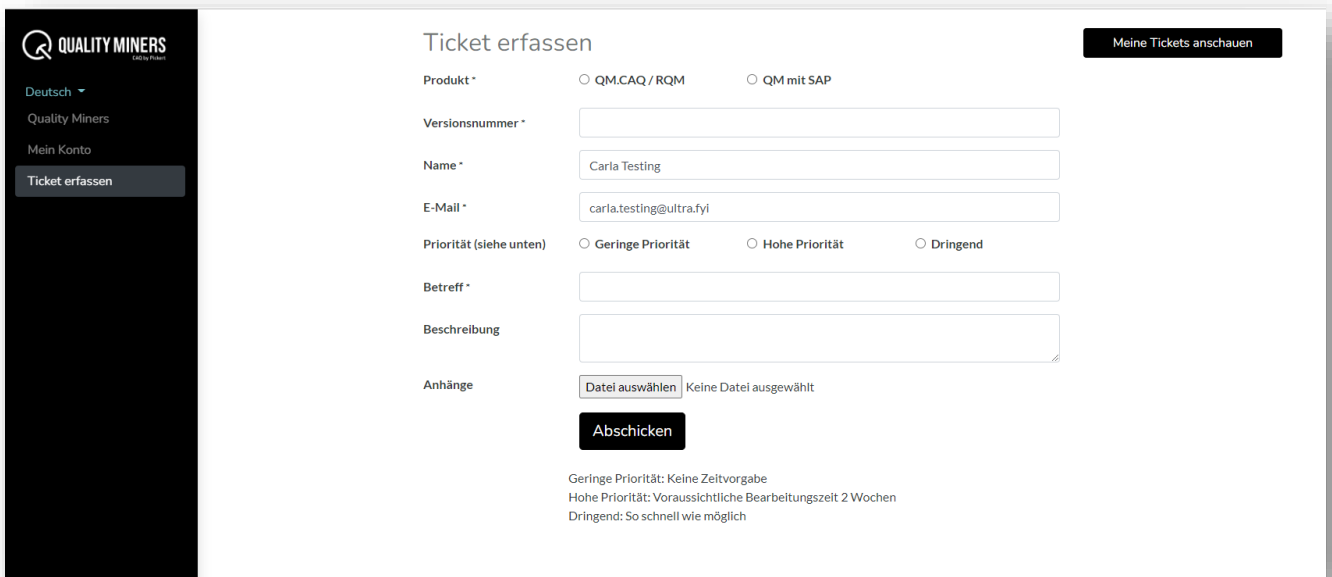




Mein Konto: von hier aus kommen Sie in Ihre bereits existierenden Tickets (offen und geschlossen). Auf der rechten Seite sehen Sie, wie viele Tickets bereits erfasst wurden. Mit einem Klick auf „Tickets“ kommen Sie auf eine weitere Übersicht (siehe Monitoring der Tickets)

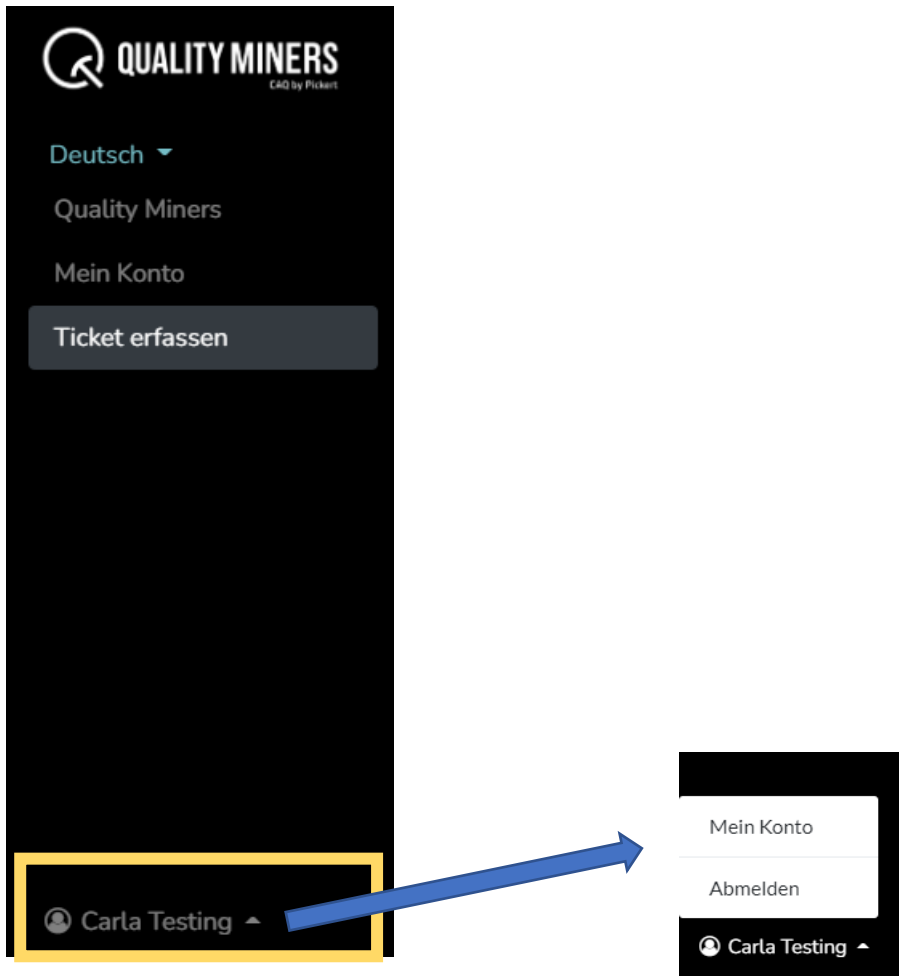


Ticket erfassen: öffnet eine Maske zur Erfassung eines neuen Tickets (siehe Erstellung von Tickets)



Abmelden am Portal:

Auf der linken Seite, ganz unten sehen Sie Ihren Namen. Wenn Sie dort den kleinen Pfeil nach oben klicken, bekommen Sie die Möglichkeit, sich am Portal abzumelden.



Sie sollten sich nach dem Benutzen des Portals immer abmelden.



3.) Ticketerfassung

Wenn Sie im Portal angemeldet sind, klicken Sie auf „Ticket erfassen“ und eine neue Maske öffnet sich.

Hier können Sie nun Tickets für Ihre Firma erfassen.

Alle Felder mit Sternchen sind Pflichtfelder. Im System unterscheiden wir nicht zwischen bestimmten Ticketypen.

Ticket erfassen

Produkt * QM.CAQ / RQM QM mit SAP

Versionsnummer *

Name *

E-Mail *

Priorität (siehe unten) Geringe Priorität Hohe Priorität Dringend

Betreff *

Beschreibung

Anhänge Keine Datei ausgewählt

Geringe Priorität: Keine Zeitvorgabe
Hohe Priorität: Voraussichtliche Bearbeitungszeit 2 Wochen
Dringend: So schnell wie möglich

Bitte wählen Sie zunächst, zu welchem Produkt Sie ein Ticket erfassen wollen:

Produkt * QM.CAQ / RQM QM mit SAP



Und in welcher Version es bei Ihnen vorliegt (Klartext):

Versionsnummer *

Ihr Name und Emailadresse sind vorausgefüllt:

Name *

Carla Testing

E-Mail *

carla.testing@ultra.fyi

Welche Kritikalität / Priorität hat Ihr Ticket? Bitte ankreuzen.

Priorität (siehe unten)

Geringe Priorität

Hohe Priorität

Dringend

Die Definition der Priorität entnehmen Sie bitte dem Text ganz unten in der Maske:

Geringe Priorität: Keine Zeitvorgabe

Hohe Priorität: Voraussichtliche Bearbeitungszeit 2 Wochen

Dringend: So schnell wie möglich

Bitte erfassen Sie eine kurze Überschrift, einen Betreff für Ihr Ticket:

Betreff *



Und dann eine ausführliche Beschreibung Ihres Anliegens. Wenn Sie einen Fehler beschreiben, dann versuchen Sie bitte so detailliert wie möglich zu schildern, welches Benutzerverhalten welche Auswirkung gehabt hat. Hängen Sie uns gerne dazu einen Log, einen Screenshot oder andere nützliche Dateien an.

Anhänge

Datei auswählen

Wenn Sie auf den **Abschicken** Button klicken, beenden Sie die Ticketerfassung und das Ticket wird zu uns in das Support-Center zur weiteren Bearbeitung geschickt. Wenn technisch alles funktioniert hat, bekommen Sie eine entsprechende Anzeige:



Ihre Ticketnummer ist #441.

*Vielen Dank, dass Sie uns Ihr Problem geschildert haben.
Unser Team wird es so schnell wie möglich bearbeiten.*



Zusätzlich erhalten Sie eine Email von uns, die bestätigt, dass Ihr Ticket bei den Quality Miners angekommen ist.

Enddienst-Ticket



Prüfmittel wird nicht gefunden (#460)

Guten Tag Carla Testing,

Ihre Anfrage **Prüfmittel wird nicht gefunden** ist bei uns eingegangen und wird von unserem Quality Miners Support -Team geprüft.

Die Referenz-Nummer Ihres Tickets lautet 460.

[Ticket ansehen](#)

Bitte erfassen Sie alle weiteren Kommentare direkt im Ticket und antworten Sie nicht auf diese Email.
Vielen Dank,

das Quality Miners Support Team.



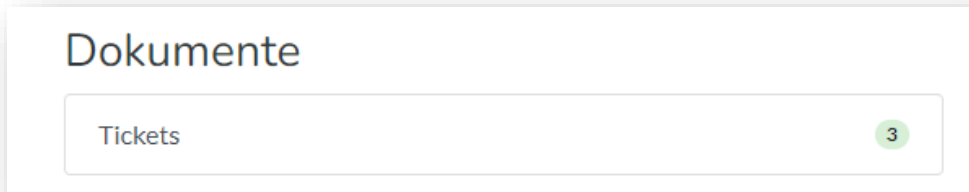
Quality Miners GmbH

+49 721 6652-0 | info@quality-miners.de | <http://www.quality-miners.de>



4.) Monitoring von Tickets

Um Ihre erstellten Tickets zu sehen, klicken Sie im Navigationsmenü links auf „Mein Konto“. Es zeigt sich die Ansicht, wie viele Tickets insgesamt für Ihre Firma existieren:



Mit einem Klick in diese Ansicht öffnet sich eine Übersicht mit allen Tickets.

Ref.	Beschreibung	Ticket Created on	Ticket Updated on	Stufe
#443	Idee für Erweiterung Reklamationsmodul	20.04.2022	20.04.2022	[QM] Wartet auf DEV
#442	Fehlendes Feld auf Report	20.04.2022	20.04.2022	[QM] Abgeschlossen
#441	Problem in Prüfplanung	20.04.2022	20.04.2022	[QM] Neu

Sie können diese Ansicht sortieren, in dem Sie das Drop-Down-Menü klicken und sich eine entsprechende Sortierreihenfolge wählen. Zudem können Sie filtern und gruppieren.

Hilfreich bei der Suche nach einem bestimmten Ticket ist die Volltextsuche ganz rechts außen. Sie können hier nach einem oder mehreren Wörtern suchen.

In der Auflistung hier sehen Sie die laufende Ticketnummern, den von Ihnen gewählten Betreff, das Datum der Erstellung, wann zuletzt Sie oder ein Quality Miner das Ticket aktualisiert haben und die Stufe der Bearbeitung, in der es sich gerade befindet.

Diese Stufen sind:

- NEU
- IN SUPPORT
- WARTET AUF KUNDEN
- WARTET AUF ENTWICKLUNG
- BEREIT FÜR ABSCHLUSS
- ABGESCHLOSSEN



Wenn Sie nun auf eines der Tickets klicken, öffnet sich das Ticket auf Ihrem Schirm:

The screenshot shows a web interface for a ticket. At the top, there is a breadcrumb trail: **Home / Tickets / #441**. The main title of the ticket is **Problem in Prüfplanung (#441)**, and its status is **[QM] Neu**. The ticket details are as follows:

- Berichtete über:** 20.04.2022
- Berichtet von:** Carla Testing (carla.testing@ultra.fyi)
- Beschreibung:** geht nimmer
- Other Information:** (empty field)
- Produkt:** QM.CAQ / RQM
- Versionsnummer:** 123

Below the details, there is a **Ticket schließen** button and a note: *Wenn das Problem behoben ist, können Sie die Anfrage schließen.*

The section **Nachrichten- und Kommunikationshistorie** indicates that *Momentan sind keine Kommentare vorhanden.*

At the bottom, there is a text input field with the placeholder *Schreiben Sie eine Nachricht...* and a **Senden** button.

Im oberen Teil sehen Sie eine Zusammenfassung Ihres Tickets und im unteren Bereich können Sie die bisherige Kommunikation zwischen den Quality Miners und Ihnen zum Ticket sehen.



5.) Kommunikation im Ticket

Wenn Sie uns ein Ticket gesendet haben, werden wir Ihnen alle Informationen dazu ausschließlich über das Ticket zukommen lassen. Sie finden am unteren Ende einer Ticketansicht alle Nachrichten, die wir an Sie gesendet haben. Ebenso finden Sie alle Ihre eigenen Kommentare an uns. Kommentare erfassen Sie einfach hier in dieser Ansicht unter „Schreiben Sie eine Nachricht...“.

Immer wenn wir Ihnen eine Mitteilung im Ticket gemacht haben, bekommen Sie zusätzlich diese Information per Email zugesandt. Bitte antworten Sie immer nur im Ticket und nicht auf die Ihnen zugesandte Email.

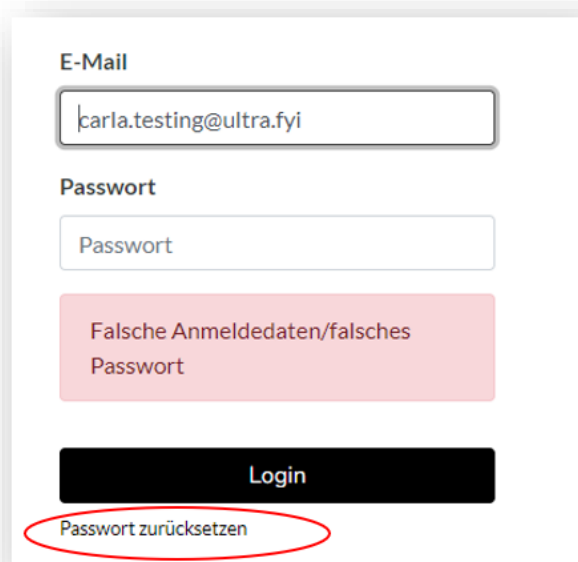
The screenshot displays a ticket interface with the following elements:

- Header:** "/ Tickets / #441" and navigation arrows.
- Title:** "Problem in Prüfplanung (#441)" and status "Status: [QM] Neu".
- Details:**
 - Berichtete über:** 20.04.2022
 - Berichtet von:** Carla Testing (carla.testing@ultra.fyi)
 - Beschreibung:** geht nimmer
 - Other Information:** (empty field)
 - Produkt:** QM.CAQ / RQM
 - Versionsnummer:** 123
- Action:** "Ticket schließen" button.
- Message History:** "Nachrichten- und Kommunikationshistorie" with "2 Kommentare".
- Message Input:** "Schreiben Sie eine Nachricht..." text area with "Senden" and attachment icons.
- Comments:**
 - Carla Testing:** "Am April 21. 2022, 10:54:12 am veröffentlicht. Hallo Support, bitte rufen Sie mich am Freitag, um 10.30 an, dann machen wir eine Remote-Sitzung."
 - Daniela Sedlaczek:** "Am April 21. 2022, 10:53:25 am veröffentlicht. Hallo lieber Kunde, könnten Sie bitte Ihr Problem genauer beschreiben? Welche Funktion bringt Probleme? Oder handelt es sich hierbei um das ganze Modul. Lassen Sie uns doch eine TV-Sitzung machen, damit Sie mir das Verhalten von QM.CAQ zeigen können."

Wenn eine Antwort des Supports Ihnen geholfen hat, können Sie gerne selbständig das Ticket über den entsprechenden Button schließen.

6.) Passwort vergessen

Auf der Anmeldemaske haben Sie die Möglichkeit, einen Link zur Passwortzurücksetzung anzufordern. Klicken Sie dazu in der Anmeldemaske auf den Text „Passwort zurücksetzen“.



The screenshot shows a login form with the following elements:

- E-Mail:** Input field containing "carla.testing@ultra.fyi".
- Passwort:** Input field containing "Passwort".
- Feedback:** A red box containing the text "Falsche Anmeldeinformationen/falsches Passwort".
- Login:** A black button with the text "Login".
- Link:** A link labeled "Passwort zurücksetzen" is circled in red at the bottom left of the form.

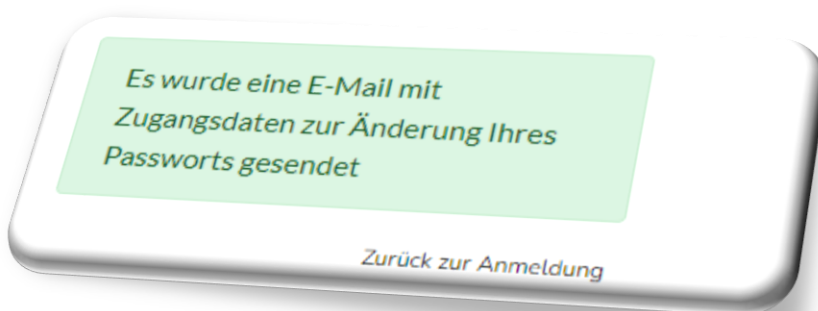
Sie müssen dann diesen Vorgang zunächst bestätigen.



The screenshot shows a confirmation form with the following elements:

- Ihre E-Mail:** Input field containing "carla.testing@ultra.fyi".
- Bestätigen:** A black button with the text "Bestätigen".
- Link:** A link labeled "Zurück zur Anmeldung" is located at the bottom left of the form.

...und wenn alles geklappt hat, erhalten Sie diese Info auf dem Schirm angezeigt:





In Ihrem Postfach finden Sie dann eine Email vom Supportportal „Odoo“ mit dem folgenden Wortlaut:

Eine Passwortänderung wurde für das Odoo-Konto verlangt, das mit dieser E-Mail-Adresse verknüpft ist. Mit folgendem Link können Sie Ihr Passwort in den nächsten 24 Stunden ändern:

[Passwort ändern](#)

Falls Sie diese Anfrage nicht gestellt haben, können Sie dieses E-Mail ignorieren.

Besten Dank

Quality Miners GmbH
+49 721 6652-0 | info@quality-miners.de | <http://www.quality-miners.de>

Klicken Sie auf den Link und Sie gelangen zu einer Anmeldemaske, bei der Sie gleichzeitig Ihr neues Passwort setzen können:

Ihre E-Mail

Ihr Name

Passwort

Passwort bestätigen

Bestätigen