

Dokumentation

Kunde: Extern

Ersteller: Darius Gafron

Seite: 1 von 16

Titel: Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE

Änderungshistorie

Version	Datum	Bearbeiter	Bemerkung
A1	26.05.2021	D. Gafron	Erstellt

- 1. GRUNDSÄTZLICHES.....2**
- 1.1. ERREICHBARKEIT2
- 2. PORTAL3**
- 2.1. ANMELDUNG3
- 2.2. PASSWORT ZURÜCKSETZEN.....6
- 2.3. PASSWORT ÄNDERN8
- 3. TICKETSYSTEM.....10**
- 3.1. TICKET ERSTELLEN.....10
- 3.2. TICKET AKTUALISIEREN.....12
- 3.3. TICKET SCHLIEßEN13
- 3.4. TICKET WIEDERERÖFFNEN15
- 3.5. TICKETÜBERWACHUNG15

Dokumentation

Titel: Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE

Seite: 2 von 16

1. Grundsätzliches

Mit der Einführung unseres internen ERP-Systems odoo am 01.06.2021 wird ebenfalls das Ticketsystem, als Teil unseres neuen Portals, in Betrieb genommen.

Es bietet unseren Kunden die Möglichkeit Tickets zu erfassen, zu aktualisieren, nachzuverfolgen und zu schließen. Des Weiteren können Sie über das neue Portal anderweitige Anfragen an uns stellen. Die Anmeldung, welche im späteren Verlauf beschrieben wird, ist selbstverständlich kostenlos, einfach und schnell.

Wir werden das Portal und das Ticketsystem in der Folgezeit durch weitere Features optimieren. Sollte es aus Ihrer Sicht gewünschte Änderungen geben zögern Sie nicht uns zu kontaktieren.

Bei Fragen oder Problemen im Umgang mit dem Portal wenden Sie sich bitte an Ihren jeweiligen Ansprechpartner bei FLEXiCODE.

1.1. Erreichbarkeit

Das Portal ist unter folgender Adresse erreichbar.

[Home | FLEXiCODE GmbH](#)



Willkommen auf unserem Portal!

Wir arbeiten mit Ihnen zusammen. Als angemeldeter Benutzer können Sie direkt Ihre Support-Tickets einstellen und auch nachverfolgen. Wenn Sie noch nicht registriert sind, können Sie alternativ Ihre Anfrage übermitteln.

In Zukunft werden wir hier weitere Möglichkeiten zur Kollaboration anbieten.

Ihr Team von FLEXiCODE.

[Entdecken Sie mehr](#)



Dokumentation

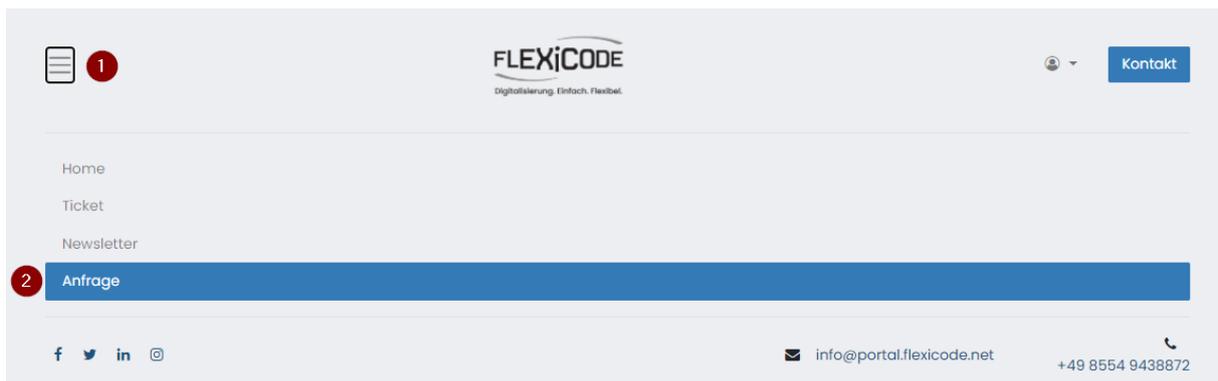
Titel: Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE

Seite: 3 von 16

2. Portal

2.1. Anmeldung

Klicken Sie im Portal auf das Auswahlmnü (1) und anschließend auf Anfrage (2).



Füllen Sie die Pflichtfelder, bestätigen Sie die Hinweise zum Datenschutz und klicken Sie auf die Schaltfläche Senden.

Name *

Telefonnummer

E-Mail *

Firma *

Betreff *

Text *

Ich habe die Hinweise zum Datenschutz gelesen und bin mit der Nutzung meiner Daten zur Kundenbetreuung (z. B. Einladungen zu Events, Versand von elektronischen Newslettern, Versand von Kundenmagazinen) per Post/Telefon/E-Mail einverstanden. Falls Sie einzelne Kontaktwege ausschließen möchten, geben Sie diese bitte im Freitextfeld ein. *

Absenden

FLEXiCODE GmbH
 Mühlau 2
 94577 Winzer
 Deutschland
 info@flexicode.net
 Google Maps

Dokumentation**Titel:** Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE**Seite:** 4 von 16

Ihre Anfrage wird an das CRM weitergeleitet, welches ihren Account anlegt.

Sie erhalten nach Anlage eine E-Mail mit der Aufforderung ihr Passwort zu setzen.

Ihr Konto

Darius Gafron


Digitalisierung. Einfach. Flexibel.

Guten Tag Darius Gafron,

Sie haben Zugriff auf unser Portal FLEXiCODE GmbH erhalten.
Ihre Zugriffsdaten lauten:

- Benutzername: **benutzername@flexicode.net**
- Portal: <https://flexicodegmbh-odoo-master-staging-2554280.dev.odoo.com/web/login?db=flexicodegmbh-odoo-master-staging-2554280&login=benutzername@flexicode.net>
- Datenbank: flexicodegmbh-odoo-master-staging-2554280

Wenn Sie Ihr Passwort setzen oder ändern wollen, benützen Sie bitte folgenden Link:

- <https://flexicodegmbh-odoo-master-staging-2554280.dev.odoo.com/web/signup?db=flexicodegmbh-odoo-master-staging-2554280&token=MFzmsctfkyerYOWIwx0v>

Sie haben nun Zugriff auf das Portal!

FLEXiCODE GmbH
| info@flexicode.net | <https://www.flexicode.net/>

Unterstützt von 

Setzen Sie bitte anschließend ihr Passwort. Es gibt derzeit keine Restriktionen für das Passwort.

Dokumentation**Titel:** Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE**Seite:** 5 von 16**Ihre E-Mail****Ihr Name****Passwort****Passwort bestätigen****Registrieren**

Existiert schon ein Benutzer?

Bestätigen Sie die Passwortänderung mit einem Klick auf die Schaltfläche Registrieren.
Im Anschluss erhalten Sie eine Bestätigungsmail.

Ihr Konto

Darius Gafron

 Digitalisierung. Einfach. Flexibel.

Guten Tag Darius Gafron,

Ihr Konto wurde erfolgreich erstellt!
Ihr Login lautet:

Benützen Sie den folgenden Link um Zugang zu Ihrem Konto zu erhalten:

[Zu meinem Konto gehen](#)

Danke

FLEXiCODE GmbH
| info@flexicode.net | <https://www.flexicode.net/>

Unterstützt von [Odo](#)

2.2. Passwort zurücksetzen

Sollten Sie ihr Passwort vergessen haben, gibt es die Möglichkeit dieses zurückzusetzen. Klicken Sie in der Anmeldemaske auf Passwort zurücksetzen.

E-Mail

Passwort

Login

[Passwort zurücksetzen](#)

[Login als Superuser](#)

Geben Sie anschließend die E-Mail-Adresse an mit der Sie im Portal angemeldet sind und bestätigen Sie die Eingabe.

Ihre E-Mail

Bestätigen

[Zurück zur Anmeldung](#)

Im nächsten Schritt erhalten Sie eine Infomeldung, dass eine E-Mail an die angegebene Adresse versendet wurde.

Dokumentation**Titel:** Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE**Seite:** 7 von 16

Es wurde eine E-Mail mit
Zugangsdaten zur Änderung Ihres
Passworts gesendet

[Zurück zur Anmeldung](#)

Innerhalb der E-Mail befindet sich ein Link „Passwort ändern“ der ein Fenster für das Zurücksetzen des Passworts öffnet.

Ihr Konto

Darius Gafron



Guten Tag Darius Gafron,

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

FLEXiCODE GmbH
| info@flexicode.net | <https://www.flexicode.net/>

Unterstützt von [Odoo](#)

Dokumentation

Titel: Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE

Seite: 8 von 16

Vergeben Sie anschließend Ihr neues Passwort.

Ihre E-Mail

Ihr Name
Passwort
Passwort bestätigen

2.3. Passwort ändern

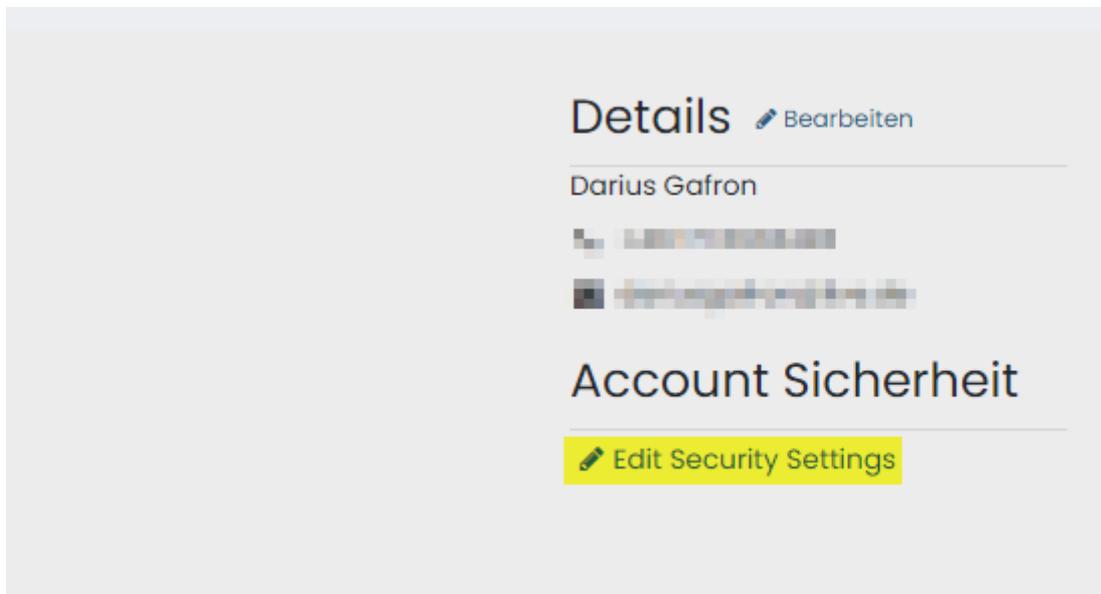
Das Passwort im Portal läuft nicht ab. Wollen Sie nichtsdestotrotz das Passwort ändern gehen Sie wie folgt vor.

Loggen Sie sich in das Portal ein und klicken Sie auf Edit Security Settings.

Dokumentation

Titel: Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE

Seite: 9 von 16



Im folgenden Fenster haben Sie die Möglichkeit ein neues Passwort zu setzen oder auch eine Zwei-Faktor-Authentifizierung zu aktivieren.

The screenshot shows a form titled 'Passwort ändern' (Change Password). It contains three input fields: 'Passwort:' (Current Password), 'Neues Passwort:' (New Password), and 'Neues Passwort bestätigen:' (Confirm New Password). At the bottom of the form is a red button labeled 'Passwort ändern' (Change Password).

Dokumentation

Titel: Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE

Seite: 10 von 16

3. Ticketsystem

3.1. Ticket erstellen

Über die Portal-Startseite das Auswahlnenü (1) anklicken und den Eintrag Ticket (2) auswählen.



In der folgenden Maske werden Sie aufgefordert das Anliegen zu beschreiben.

Senden Sie ein Ticket

[Meine Tickets anschauen](#)

Name * (1)

E-Mail * (2)

Betreff * (3)

Beschreibung *
 (4)
 Viele Grüße
 Darius

Anpassungsnummer (5)

Externe Ticketnr. (6)

Priorität *
 Geringe Priorität
 Hohe Priorität (7)
 Dringend

Anhänge Problem mit GAP_007.docx (8)

(9)

Pflichtfelder sind mit * gekennzeichnet.

- (1) Name des Meldenden – wird automatisch gefüllt
- (2) E-Mail des Meldenden – wird automatisch gefüllt

Dokumentation**Titel:** Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE**Seite:** 11 von 16

- (3) Beschreiben Sie das Anliegen in wenigen Worten
- (4) Beschreiben Sie das Anliegen ausführlich. Folgende Stichpunkte sollen als Hilfe dienen:
 - a. Auf welcher Umgebung besteht das Problem?
 - b. Seit wann besteht das Problem?
 - i. Schon immer?
 - ii. Nach Installation einer Auslieferung?
 - c. Bei wem taucht das Problem auf?
 - i. Alle User?
 - ii. Einzelne User?
 - iii. IFSAPP?
 - d. Gibt es Deadlines, die eingehalten werden müssen?
- (5) Falls möglich geben Sie bitte eine Anpassungsnummer an
- (6) Sollten Sie über ein eigenes Ticketsystem verfügen geben Sie bitte ihre Ticketnummer an, um Referenz zu haben.
- (7) Geben Sie die Priorität aus Ihrer Sicht an.
- (8) Hängen Sie weiterführende Dokumente (Spezifikationen, Fehlerprotokolle, Logdateien o.ä.) an.

Prüfen Sie bitte abschließend alle Eingaben auf Vollständigkeit und Erstellen Sie das Ticket über den Button Absenden (9).

Die Erstellung des Tickets wird im nächsten Fenster bestätigt.

☰

FLEXiCODE
Digitalisierung. Einfach. Flexibel.

👤Kontakt

 Ihre Ticketnummer ist **#17**.

Vielen Dank für das Senden Ihres Problems. Unser Team wird es sofort bearbeiten!

Des Weiteren erhalten Sie eine E-Mail.

Dokumentation**Titel:** Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE**Seite:** 12 von 16

Ihr Kundendienst-Ticket

GAP_007 - Problem (#17)

FLEXiCODE
Digitalisierung. Einfach. Flexibel.

Guten Tag Darius Gafron,

Ihr Ticket [GAP_007 - Problem](#) ist bei uns eingegangen und wird von unserem 1st Line -Team geprüft. Ihre Ticketnummer lautet: 17.

[Ticket ansehen](#)

Um zusätzliche Kommentare hinzuzufügen, antworten Sie auf diese E-Mail.

Vielen Dank,

Ihr FLEXiCODE Team

FLEXiCODE GmbH
Mühlau 2, 94577 Winzer, Deutschland
www.flexicode.net

Gesellschaft: FLEXiCODE GmbH; Mühlau 2, 94577 Winzer
Sitz: Winzer; Registergericht: Amtsgericht Deggendorf, HRB 4816
Geschäftsführung: Carolin Scheiß, Lorenz Wiederer

Unsere Hinweise zum Datenschutz finden Sie hier: [Datenschutzerklärung](#)
Näheres zur Informationspflicht nach Artikel 13 DSGVO und zu unserer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfahren Sie [hier](#).

FLEXiCODE GmbH
| info@flexicode.net | <https://www.flexicode.net/>

Ein System von **Odo**

Im Portal ist es nicht möglich weitere Personen auf den Verteiler zu setzen. Hierfür antworten Sie auf die eben erhaltene E-Mail und setzen Sie weitere Personen auf CC.

Das eingegangene Ticket wird durch Kollegen der 1st-Line geprüft. Sollte etwas unklar sein werden Sie aus dem Ticket kontaktiert. Nach Prüfung des Tickets wird ein Verantwortlicher hinterlegt. Er wird sich um die weitere Abarbeitung kümmern.

3.2. [Ticket aktualisieren](#)

Über den Hyperlink im Portal oder der erhaltenen E-Mail können Sie in das Ticket wechseln und etwaige Aktualisierungen senden.

Dokumentation

Titel: Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE

Seite: 13 von 16

The screenshot displays the FLEXiCODE ticket management interface. At the top, the logo and tagline 'Digitalisierung. Einfach. Flexibel.' are visible, along with a 'Kontakt' button. The main content area shows a ticket titled 'GAP_007 - Problem (#17)' with a status of 'Neu'. The ticket details include the date '28.05.2021', the reporter 'Darius Gafron' (dariusgafron@live.de), and a description in German: 'Hallo FLEXiCODE, nach Installation von PG009 in dem GAP_007 enthalten war funktioniert nun... siehe Anhang. Viele Grüße Darius'. Below the ticket is a 'Ticket schließen' button and a note: 'Wenn das Problem behoben ist, können Sie die Anfrage schließen.'. The bottom section is titled 'Nachrichten- und Kommunikationshistorie' and shows '1 Kommentare'. A text input field contains 'Eine Aktualisierung' and is marked with a red circle '1'. Below the input field is a 'Senden' button and a green icon, marked with a red circle '2'.

Nach Eingabe der Nachricht (1) bestätigen Sie diese mit Senden (2).

3.3. Ticket schließen

Tickets können über das Portal jederzeit über die Schaltfläche „Ticket schließen“ (1) geschlossen werden.

Dokumentation

Titel: Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE

Seite: 14 von 16

The screenshot shows the FLEXiCODE ticket system interface. At the top, there is a navigation bar with the FLEXiCODE logo and a 'Kontakt' button. Below the navigation bar, the ticket details are displayed:

- Tickets / #17**
- GAP_007 - Problem (#17)**
- Status:** Neu
- Berichtete über:** 28.05.2021
- Berichtet von:**  Darius Gafron
dariusgafron@live.de
- Beschreibung:** Hallo FLEXiCODE,

nach Installation von PG009 in dem GAP_007 enthalten war funktioniert nun...
siehe Anhang

Viele Grüße
Darius

At the bottom of the ticket details, there is a red circle with the number '1' next to a blue button labeled 'Ticket schließen'. Below this button, a message reads: 'Wenn das Problem behoben ist, können Sie die Anfrage schließen.'

Below the ticket details, there is a section for 'Nachrichten- und Kommunikationshistorie' with a sub-header '1 Kommentare'.

Im folgenden Dialog das Schließen des Tickets bestätigen (1) oder Verwerfen (2) falls irrtümlich auf Ticket schließen geklickt wurde.

The screenshot shows a dialog box titled 'Ticket schließen' with a close button (X) in the top right corner. The main text of the dialog asks: 'Sind Sie sicher, dass Sie fortfahren wollen?'. At the bottom of the dialog, there are two buttons: a blue button labeled 'Schließen des Tickets' with a red circle containing the number '1' next to it, and a grey button labeled 'Verwerfen' with a red circle containing the number '2' next to it.

Nach dem Schließen des Tickets erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail.

Dokumentation**Titel:** Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE**Seite:** 15 von 16

Ihr Kundendienst-Ticket

GAP_007 - Problem (#17)

Guten Tag Darius Gafron,

diese automatische Nachricht informiert Sie, dass wir Ihr Ticket (Referenz 17) geschlossen haben . Wir hoffen, dass die erbrachten Leistungen Ihre Erwartungen erfüllt haben. Wenn Sie weitere Fragen oder Kommentare haben, antworten Sie einfach auf dieses E-Mail, um Ihr Ticket wieder zu öffnen.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Ihr FLEXiCODE Team

FLEXiCODE GmbH

Mühlau 2, 94577 Winzer, Deutschland

www.flexicode.net

Gesellschaft: FLEXiCODE GmbH; Mühlau 2, 94577 Winzer
Sitz: Winzer; Registergericht: Amtsgericht Deggendorf, HRB 4816
Geschäftsführung: Carolin Scheiff, Lorenz Wiederer

Unsere Hinweise zum Datenschutz finden Sie hier: [Datenschutzerklärung](#)
Näheres zur Informationspflicht nach Artikel 13 DSGVO und zu unserer
Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfahren Sie [hier](#).

FLEXiCODE GmbH

| info@flexicode.net | <https://www.flexicode.net/>

3.4. Ticket wiedereröffnen

Sollte ein Ticket irrtümlich geschlossen worden sein oder erneut benötigt werden antworten Sie bitte auf die E-Mail-Benachrichtigung, die Sie beim Schließen erhalten haben.

3.5. Ticketüberwachung

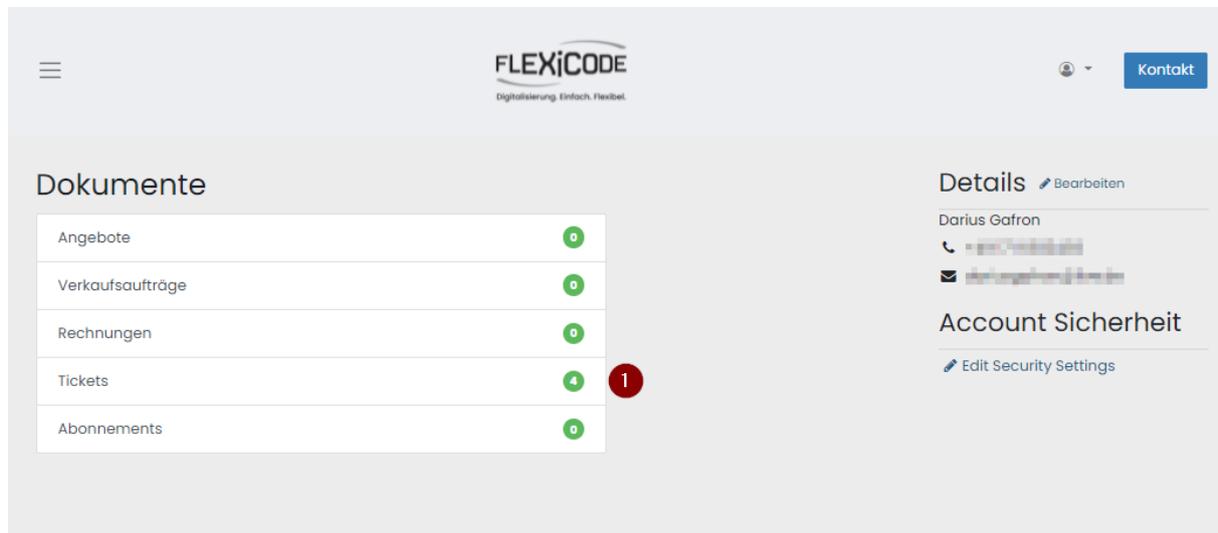
Nach dem Log-In in das Portal finden Sie auf der linken Seite unterschiedliche Bereiche.

Um einen Überblick über die Tickets Ihres Unternehmens zu erhalten, klicken Sie auf Tickets (1).

Dokumentation

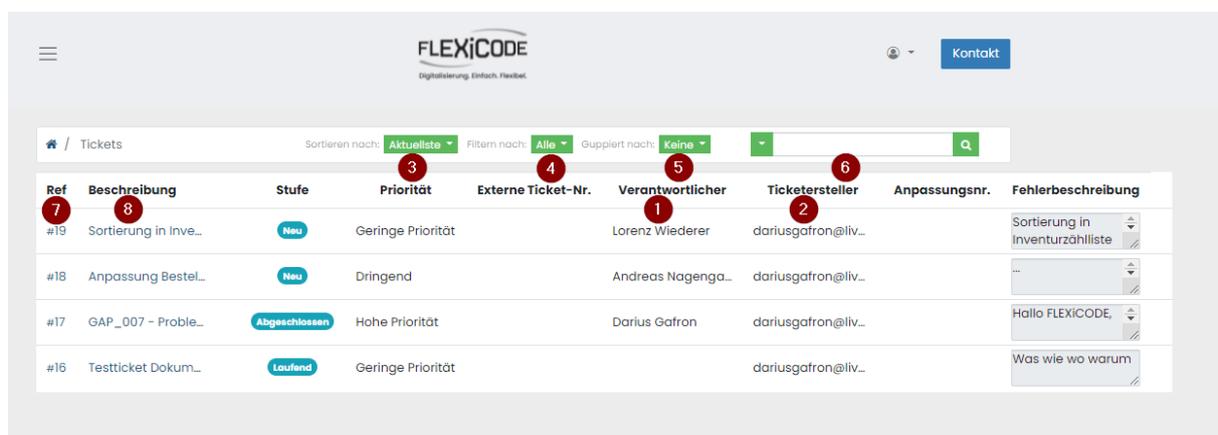
Titel: Leitfaden Ticketsystem FLEXiCODE

Seite: 16 von 16



Die restlichen Bereiche (z.B. Angebote, Verkaufsaufträge) sind für Benutzer gedacht, die in Ihrem Unternehmen diese bearbeiten. Für Ticketbearbeiter werden nur Tickets sichtbar.

Bitte beachten Sie, dass Sie alle Tickets ihres Unternehmens sehen, somit kann Ihre Urlaubsvertretung auch Ihre Tickets sehen und bearbeiten.



Innerhalb der Ticketübersicht sehen Sie u.a. den Ticketverantwortlichen bei FLEXiCODE (1) und den Ticketersteller (2).

Des Weiteren können Sie die Tickets nach diversen Kriterien sortieren (3), filtern (4) und gruppieren (5). Zusätzlich können Sie innerhalb von bestimmten Spalten nach Begriffen suchen. Um in die Detailansicht eines Tickets zu gelangen klicken Sie entweder auf die Spalte Ref (7) oder Beschreibung (8) in der jeweiligen Zeile.