

JIRA – unser neues Accantum Support System

Um ein Supportformular erstellen zu können müssen Sie sich kostenfrei am Portal registrieren.

Einfach E-Mailadresse und Passwort vergeben und schon geht es los.

1 Anmeldung

Aufruf: <http://support.accantum.de>

Anmelden

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, und Sie erhalten einen privaten AnmeldeLink.

Sie haben bereits ein Konto? [Einloggen](#)

2. Startseite


Wenn Sie sich erfolgreich eingeloggt haben, können Sie über „DMS“ Wiki nachzuschlagen.

Über die Schaltfläche „*Möchten Sie eine Anfrage ...*“ kommen Sie zu den Supportformularen

Accantum Service Management

🔍

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage an den Support stellen.

 **Mehr erfahren über**

[DMS](#)

Möchten Sie eine Anfrage stellen? Kontaktieren Sie uns. ➤

3. Formularauswahl

Folgenden Formular stehen Ihnen zur Verfügung:

- Bug Melden (Fehler im DMS oder WMS)
- Technischer Support
- Verbesserungsvorschläge
- Neue Feature vorschlagen

[Accantum Service Management](#) / [\[accantum\] DMS / WMS - Support](#) / [Eine Anfrage stellen](#)

[accantum] DMS / WMS - Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage an den Support stellen.

Wobei können wir Ihnen helfen?



Bug melden

Berichten Sie uns von den aufgetretenen Problemen.



Technischer Support

Benötigen Sie Hilfe bei der Installation, Konfiguration oder Problemlösung? Wählen Sie dies, um Unterstützung anzufordern.



Verbesserungsvorschlag machen

Haben Sie einen Verbesserungsvorschlag? Wir sind ganz Ohr.



Ein neues Feature vorschlagen

Berichten Sie uns von Ihrer Idee eines neuen Features.

Klicken Sie einfach auf das gewünschte Formular und füllen Sie es vorständig aus.

- Beim Ausfüllen des Formulars erhalten Sie je nach „Titel“ Vorschläge zu den passenden Wiki Seiten.
- Bilder und Protokolle können als Anhang hochgeladen werden.
- An Ende des Formulars können Sie einstellen, ob Sie es mit Ihrer Organisation teilen wollen (es kann sein, dass dies bei der ersten Ticketerstellung noch nicht angezeigt wird, das Ticket kann aber auch nachträglich noch geteilt werden).

[accantum] DMS / WMS - Support

Willkommen! Sie können über die bereitgestellten Optionen eine Anfrage an den Support stellen.

Wobei können wir Ihnen helfen?

Bug melden
Berichten Sie uns von den aufgetretenen Problemen.

Anfrage erstellen im Auftrag von: *

Barbara Wierer (barbara.wierer@accantum.de)

Titel *

dokumentliste

Fassen Sie den Bug kurz zusammen.

Vorgeschlagene Artikel

- Dokumentenliste von [accantum] DMS / WMS - Support
- Dokumentenbereich: Verknüpfungen und Beziehungen von [accantum] DMS / WMS - Support
- Bereich: Dokumentenliste von [accantum] DMS / WMS - Support

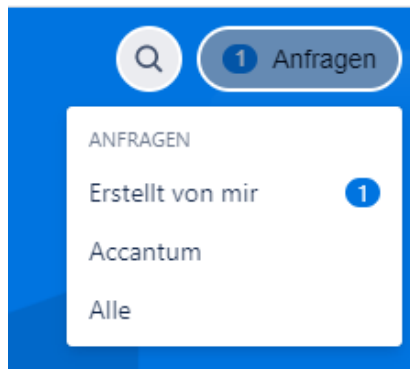
Teilen mit *

Teilen mit Accantum

- Teilen mit Accantum
- Niemandem

4. Ansicht der Anfragen

Ihre Anfrage finden Sie nach der Meldung im Bereich „Anfragen“. Hier haben folgende Möglichkeiten



- „Erstellt von mir“

Anfragen, die Sie an den Support geschickt haben

- „Firmenname“ bzw. „Alle“

Sobald sich ein Benutzer bei Jira angemeldet hat, teilen wir diesen einer „Organisation“ zu.

Die Organisationen werden wir nach den Firmen benennen.

Wenn Sie ihr Ticket mit Ihrer Organisation teilen, kann es von jedem anderen Mitglied der Organisation eingesehen und im Notfall z.B. bei Krankheit/Urlaub bearbeitet werden.

Sie können selbst einstellen, welches Ticket Sie teilen wollen und welche nicht.

Anfragen

Typ	Referenz	Zusammenfassung	Status	Antragsteller	Erstellungsdatum	Aktualisierungsdatum
	SUP-67	DMS Dokumentenliste ist nicht sortierbar	IN ARBEIT	Barbara Wierer	28.06.2021	28.06.2021

In der Übersicht können Sie Ihre Anfragen sortieren bzw. Filtern

Über den Namen des Tickets gelangen Sie in das Ticket.

- Einsicht der gemeldeten Daten
- Einsicht des aktuellen Status
- Sie können das Ticket selbst schließen, wenn sich der Fehler zwischenzeitlich erledigt hat.
- Sie sehen mit wem Sie das Ticket geteilt haben
- Sie können Online mit dem Support kommunizieren und sehen alle Meldungen, die vom Support zum Ticket verfasst wurden

DMS Dokumentenliste ist nicht sortierbar

 **Barbara Wierer** hat diese Anfrage am Heute
09:53 erstellt [Details ausblenden](#)

Produkte
Document Managements System (DMS)

Produktversion
7.0.3.171

Fehlerbeschreibung
Dokumentliste lässt sich nicht mehr sortieren

Kontakt / Telefon
08031-6161610

Endkunde
Accantum GmbH

betreuender Partner
Accantum GmbH


Zustimmung der Bedingungen
Ja

Status

IN ARBEIT

-  Benachrichtigungen ein
-  Schließen

Anfrageart

-  Bug melden


Geteilt mit

-  Barbara Wierer
Ersteller
-  Accantum
-  Teilen




Aktivität

Wir haben die Ansicht Ihrer Details reduziert, damit Sie sich auf die wirklich wichtigen Aufgaben konzentrieren können.

DMS Dokumentenliste ist nicht sortierbar

 **Barbara Wierer** hat diese Anfrage am Heute
09:53 erstellt [Details anzeigen](#)

Aktivität


-  **Barbara Wierer** Heute 10:14
Vielen Dank für die Meldung.
Das müssten wir uns Kive anschauen
Wäre heute um 13:00 Uhr möglich?
-  **Automatische Antwort** Heute 10:14
Der Anfragestatus wurde zu In Arbeit geändert.
-  **Barbara Wierer** Heute 10:14
ja

Status

IN ARBEIT

-  Benachrichtigungen ein
-  Schließen

Anfrageart

-  Bug melden

Geteilt mit

-  Barbara Wierer
Ersteller
-  Accantum
-  Teilen