

maihiro 




Kontaktieren Sie den maihiro Products Support über das

Produkt Portal

1. Start & Übersicht

Über die URL <https://products.maihiro.com/> gelangen Sie zum maihiro Produkt Portal. Hier bietet das maihiro Products Team weitere produktspezifische Informationen für die Produkte maiConnect On Premise, maiConnect@Cloud, maiTour, maiCatch& maiLingua an. Darüber hinaus dient es als Ticketsystem, über das der maihiro Produktsupport erreicht werden kann und die eigenen Tickets verwaltet werden können.



The screenshot shows the maihiro Product Portal homepage. At the top, there is a navigation bar with 'Deutsch' on the left, 'Meine Aktivitäten', 'Anfrage einreichen', and 'Anmelden' on the right. Below this is the maihiro logo and a search bar labeled 'Suchen'. The main content area features a welcome message: 'HERZLICH WILLKOMMEN'. Below the welcome message, there is a paragraph of text: 'Durch unser langjähriges Know-how zählen wir zu den führenden Beratungsunternehmen für Customer Relationship Management (CRM), Customer Engagement und Commerce. Eigene Produkte ergänzen den ganzheitlichen Beratungsansatz von der Strategie über die Prozessoptimierung bis zur Implementierung und Betriebsführung. Hier auf unserem Produktportal finden Interessenten und Kunden alle Informationen zu unseren Produkten. Solange sich die Webseite im Aufbau befindet, finden Sie weitere Informationen hier: maihiro GmbH'. Below the text, there are six product cards arranged in a 2x3 grid. Each card has an illustration and a label: 'Support' (a woman with a headset), 'maiConnect Cloud' (a cloud icon), 'maiConnect on Prem' (server racks), 'maiTour' (a man with a car), 'maiCatch' (a man with a catch net), and 'maiLingua' (a man with a globe).

Auf die einzelnen Kategorien der Hauptseite werden wir zu einem späteren Zeitpunkt eingehen und dafür diese Dokumentation aktualisieren. Für den Moment konzentrieren wir uns auf das Einreichen von Anfragen und die mit einem Benutzeraccount verbundenen Vorteile im Hinblick auf das Ticketsystem.

2. Eine Anfrage einreichen

Wenn Sie bereits ein registrierter Benutzer sind, können Sie sich gern erst mit einem Klick auf "Anmelden" einloggen und anschließend das Anfrage-Formular ausfüllen um ein Ticket zu erstellen. Wir gehen an dieser Stelle nun aber von einer Ausgangssituation aus, bei der der Besucher unseres Produkt Portals noch nicht registriert ist. Die Unterschiede werden in den folgenden Seiten deutlich:

2.1 Anfrage-Formular

Zum Einreichen einer Anfrage klicken Sie einfach die entsprechend benannte Schaltfläche am oberen rechten Rand, "Anfrage einreichen". Dies öffnet das Anfrageformular, über das Sie das Ticket bequem aufgeben können.



Deutsch ▾ Meine Aktivitäten | Anfrage einreichen Anmelden

maihiro  Suchen 

maihiro Products > Anfrage einreichen

ANFRAGE EINREICHEN

E-Mail Adresse *

Betreff *

Product Name *

System *


Beschreibung *

Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.

Priorität *

Anfragepriorität

Anhänge

 Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen

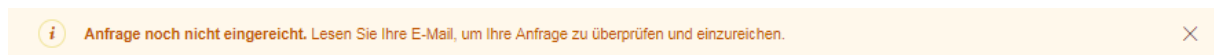
Bitte bestätigen Sie, dass Sie ein Mensch sind *

Ich bin kein Roboter.  reCAPTCHA
Datenschutzerklärung · Nutzungsbedingungen

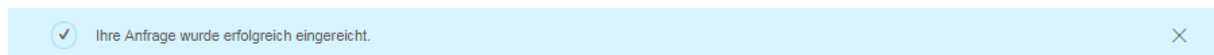
Die mit einem roten Sternchen markierten Felder sind Pflichtfelder, die ausgefüllt werden müssen, damit die Anfrage abgeschickt werden kann. Optional können auch Dateianhänge mitgesendet werden. Im Folgenden sind die einzelnen Formularfelder noch einmal aufgezählt:

FORMULAR-FELD	BESCHREIBUNG
E-Mail-Adresse	Ihre E-Mail-Adresse
Betreff	Wählen Sie bitte einen aussagekräftigen Betreff
Product Name	Um welches Produkt geht es? (maiConnect On Premise, maiConnect@Cloud, maiTour, maiCatch, maiLingua, Admincockpit)
System	Geben Sie bitte an, um welches System es bei dem von Ihnen beschriebenen Fall geht (Produktiv, Test, Entwicklung). Dies kann bei der Fehlersuche und -behebung relevant sein und spart Zeit.
Beschreibung	Hier haben Sie ausreichend Platz, um Ihren Fall möglichst detailliert zu beschreiben. Gern gesehen sind Schritt-für-Schritt Anleitungen, anhand derer sich ein potentielles Problem nachstellen lässt.
Priorität	Welche Priorität hat die Anfrage? Leitfragen dabei sollten sein, ob sich das Produkt aufgrund des gemeldeten Umstands vielleicht gar nicht nutzen lässt (Dringend), sehr wichtig ist (Hoch) oder eher eine einfache Frage ist (Normal – Niedrig).
Anhänge	Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte. Hängen Sie uns gern Screenshots oder Videodateien an – alles, was das Problem genauer beschreibt und relevante Details zeigt, ist gern gesehen.
Bitte bestätigen Sie, dass Sie ein Mensch sind	Captcha

Als nicht registrierter Benutzer erhalten Sie nach dem Abschicken des Formulars folgende Meldung am oberen Bildschirmrand:



Haben Sie sich mit der im Formular eingetragenen E-Mail-Adresse bereits registriert, erscheint stattdessen direkt folgende Meldung:

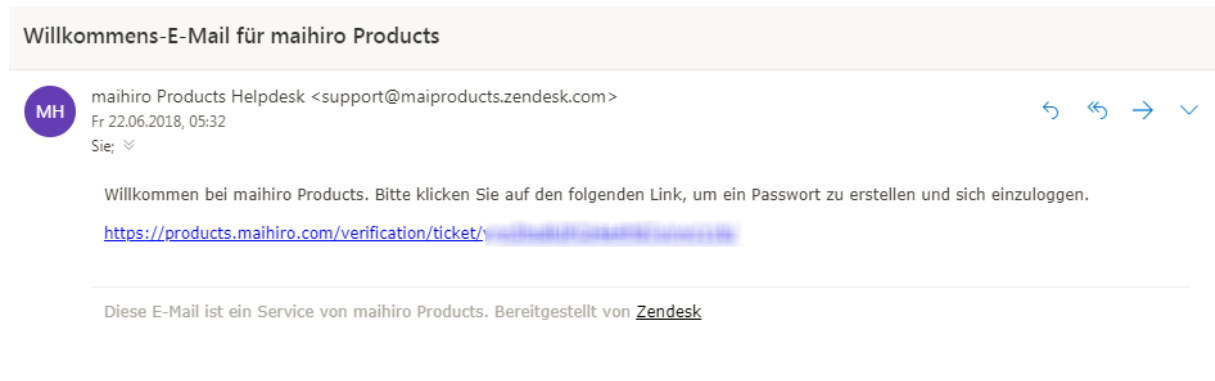


2.2 Registrierung

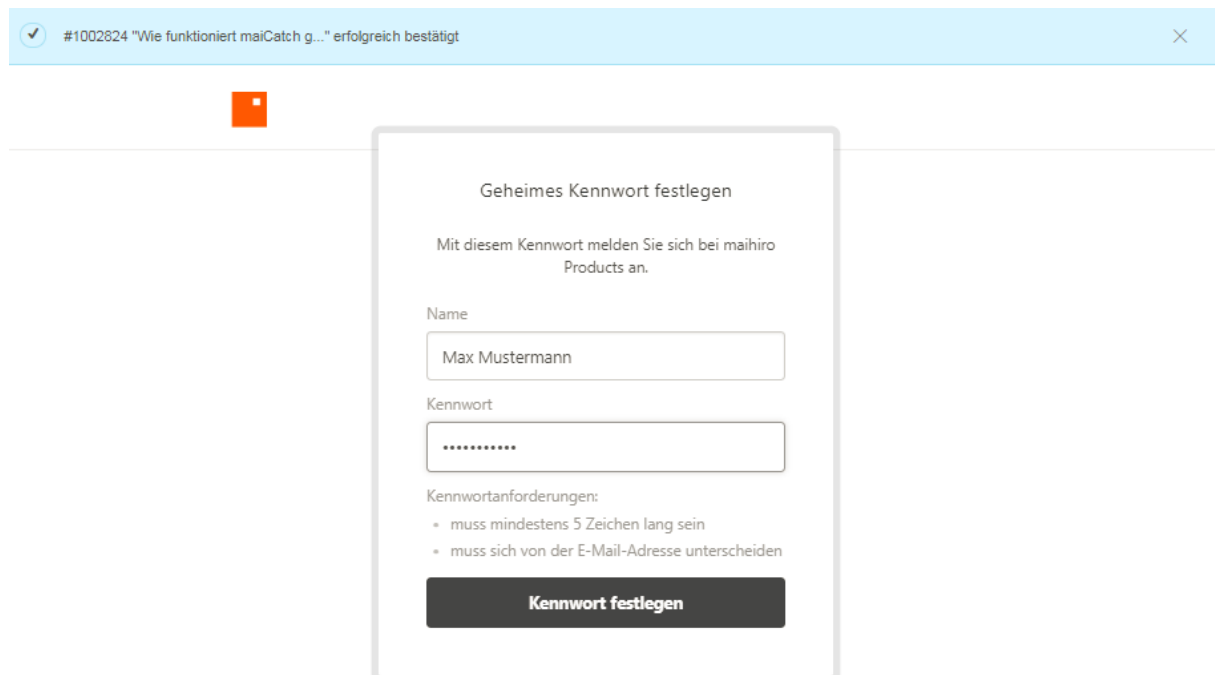
Registrieren können Sie sich auf 2 unterschiedliche Arten.

2.2.1 Registrierung im Rahmen einer Anfrage

Nach dem Absenden des Formulars können Sie Ihre E-Mails prüfen und finden dort eine Willkommens-E-Mail mit einem Link, über den Sie sich registrieren können:



Folgen Sie dem Link in der E-Mail und hinterlegen Sie einen Namen sowie ein Kennwort, wie im Folgenden zu sehen:





Dies legt Ihnen einen entsprechenden Benutzeraccount an und schickt im Hintergrund direkt die Anfrage ab.

2.2.2 Direkte Registrierung über das Produkt Portal

Klicken Sie auf dem Produkt Portal im rechten oberen Eck auf „Anmelden“ und wählen im Popup, welches sich daraufhin öffnet, die Option „Neu bei maihiro Products? Registrieren“:

Anmelden bei maihiro Products


Anmelden über Google


Anmelden über Microsoft

E-Mail

Kennwort

Angemeldet bleiben

Anmelden

Ihre Anmeldedaten werden über eine abgesicherte Verbindung übertragen

[Abbrechen](#)

[Ich bin ein Agent](#)

[Kennwort vergessen](#)

Neu bei maihiro Products? [Registrieren](#)

Haben Sie schon einmal per E-Mail Kontakt mit uns aufgenommen? [Kennwort anfordern](#)

Sollten Sie schon einmal mit unserem Supportteam Kontakt aufgenommen haben, ist Ihre E-Mail-Adresse bereits registriert. Sie haben wahrscheinlich aber noch kein Kennwort.

Im darauffolgenden Popup geben Sie Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse an, bestätigen das Captcha und klicken dann auf „Registrieren“. Sie erhalten eine Bestätigung und können Ihre E-Mails überprüfen.

Folgen Sie anschließend den Anweisungen in der E-Mail, um die Registrierung erfolgreich abzuschließen.

Registrierung abgeschlossen

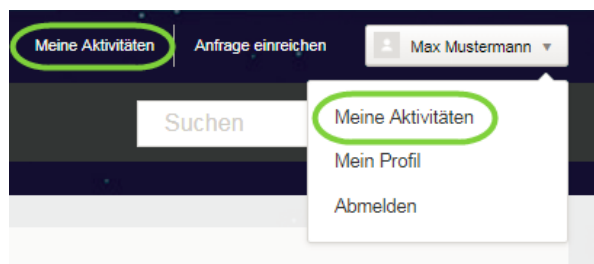
Vielen Dank für Ihre Registrierung. Test. Eine Willkommens-E-Mail wird in Kürze an [Name] gesendet. Sie enthält einen Bestätigungslink, unter dem Sie sich anmelden können.

Wenn Sie nicht innerhalb weniger Minuten eine E-Mail von uns erhalten, sehen Sie bitte in Ihrem Junk- bzw. Spamordner nach.

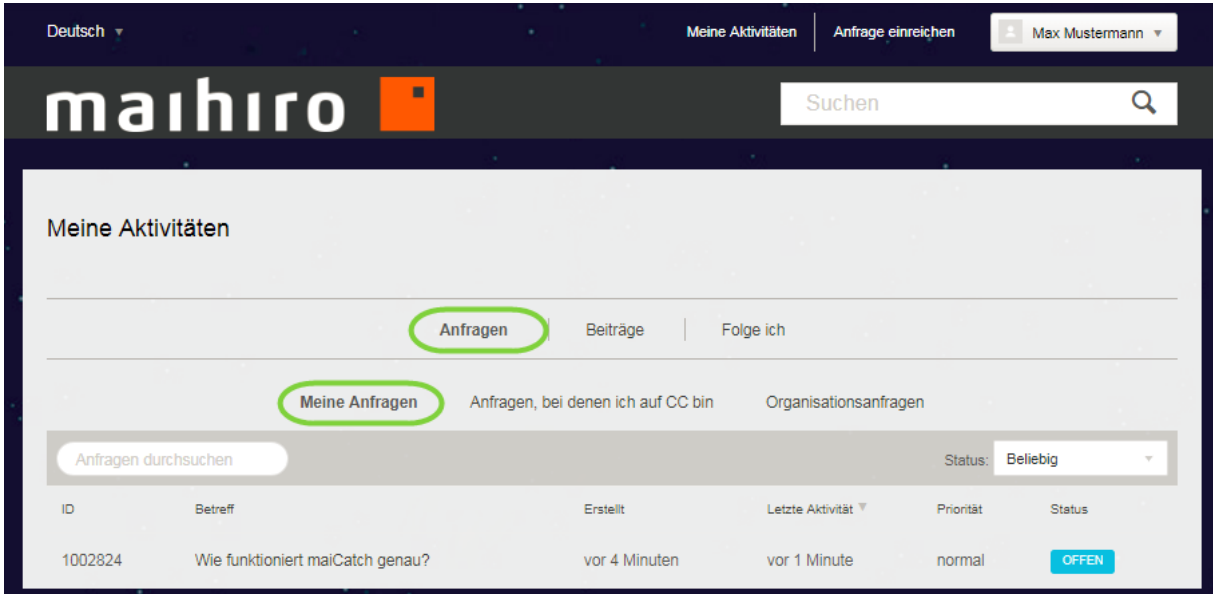
[Schließen](#)

3. Eigene Anfragen & Antworten einsehen

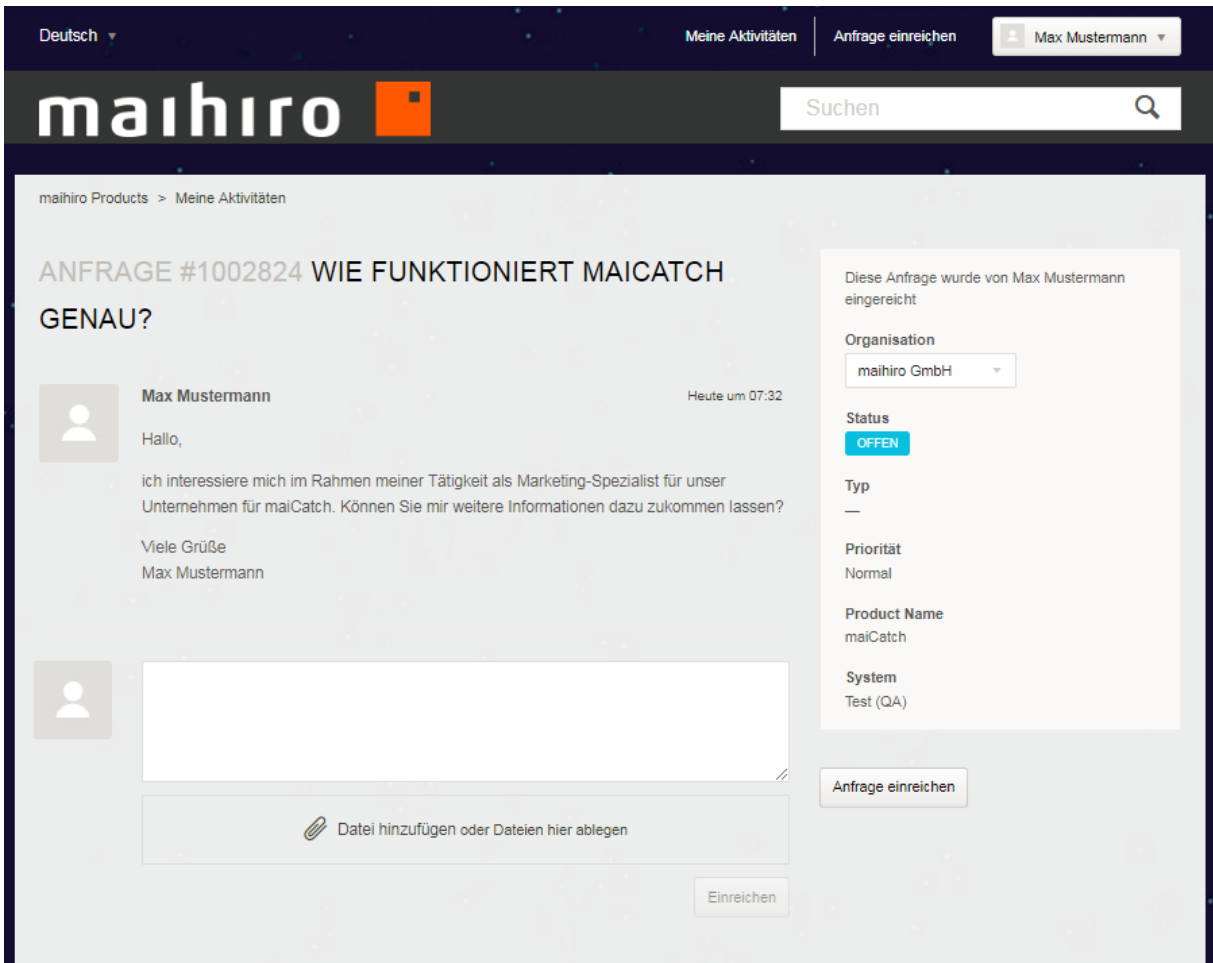
Nach erfolgreicher Registrierung ist man eingeloggt. Am rechten oberen Eck erkennt man dies durch den angezeigten Benutzernamen. Mit einem Klick darauf öffnet sich ein Kontextmenü. Um seine Anfragen und die Antworten vom Support einsehen zu können, wählen Sie hier oder direkt in der Menüzeile bitte die Option „Meine Aktivitäten“



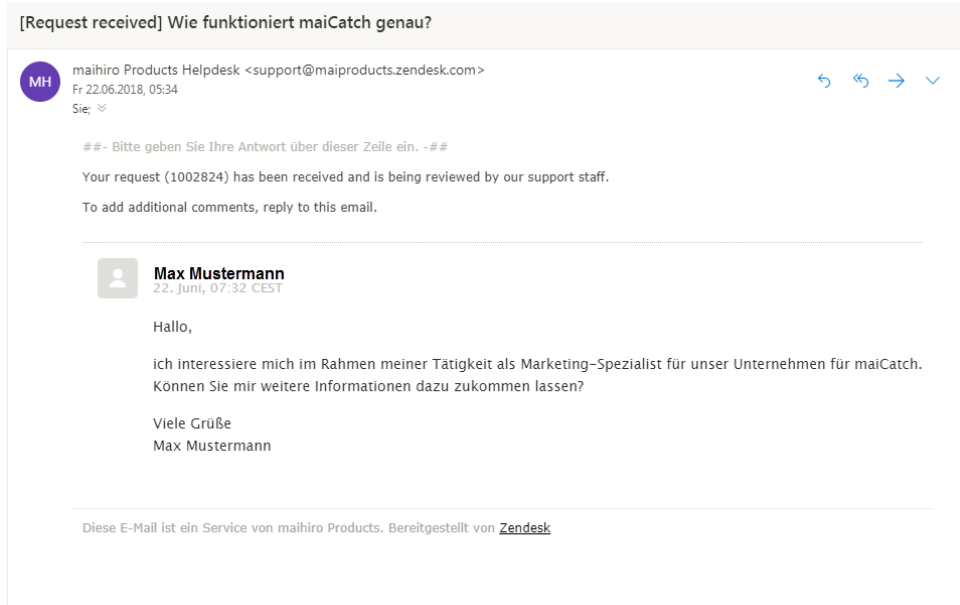
Unter “Anfragen” kann man sich die eigenen Anfragen ansehen – inklusive des aktuellen Status und dem letzten Update:



Mit einem Klick auf den Betreff gelangt man dann in die Vollansicht des Tickets und kann hier beispielsweise noch eigene Kommentare hinzufügen oder Dateien nachsenden:

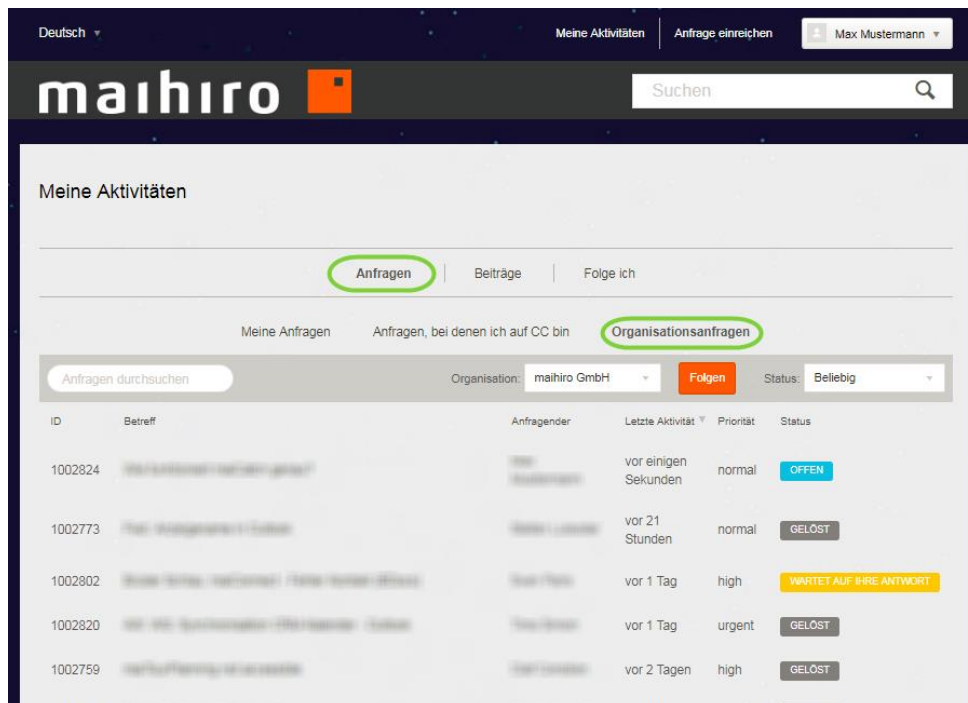


Darüber hinaus erhält man automatisch auch eine E-Mail zum gerade erstellten Ticket, worüber man ebenfalls die Antworten einsehen oder Kommentare anfügen kann:



4. Anfragen anderer Personen ansehen

Über das maihiro Products Ticketsystem ist es auch möglich, die Anfragen anderer Personen einzusehen – natürlich nur unter bestimmten Voraussetzungen:



Ist man auf einer Anfrage eines Kollegen direkt auf CC genommen worden, gibt es dafür einen speziellen Bereich (mittlerer Reiter). Wenn es von maihiro so eingerichtet wurde, lassen sich aber auch direkt alle Anfragen, die von Kollegen der eigenen Organisation eingereicht wurden, ansehen. Dazu gibt es den Reiter „Organisationsanfragen“, über den sich die einzelnen Tickets ansteuern lassen, wo man dann Antworten lesen und Kommentare geben kann.