

# Anleitung zum Erstellen einer Serviceanforderung in Odoo

## Inhalt

Zufassung.....	3
Projekt erstellen .....	3
Projekttemplate duplizieren .....	4
Neues Projekt ausfüllen.....	4
Neue Aufgabe aus Projekt erstellen .....	5
Aufgabe ausfüllen .....	6
Reiter Beschreibung .....	7
Reiter Zeiterfassung.....	8
Notiz hinterlassen.....	8
Nachricht senden.....	9
Aktivitäten planen .....	10
Abonnenten hinzufügen und entfernen.....	11
Am Ende.....	12
Wichtige Hinweise .....	12

## Zufassung

In dieser Anleitung lernen Sie, wie eine Serviceanforderung i Odoo manuell erstellt werden kann. SA werden als Projekt angelegt. Im Projekt wird eine Aufgabe angelegt, in der alle wichtigen Informationen hinterlegt werden.

Wir zeigen hier den Prozess zur Erstellung eines Projekts und einer Aufgabe sowie die Details zur Aufgabe (Allgemeine Informationen, Beschreibung, Zeiterfassung) und zum Hinzufügen optionaler Informationen (Notiz Hinterlassen, Nachricht Senden, Aktivitäten hinzufügen, Abonnenten hinzufügen und entfernen)

## Projekt erstellen

1. Gehen Sie zu Odoo/Projekt und öffnen Sie es
2. Vorlage **Template Serviceanforderung** finden
3. Klicken Sie oben auf **die drei Punkte – Bearbeiten**

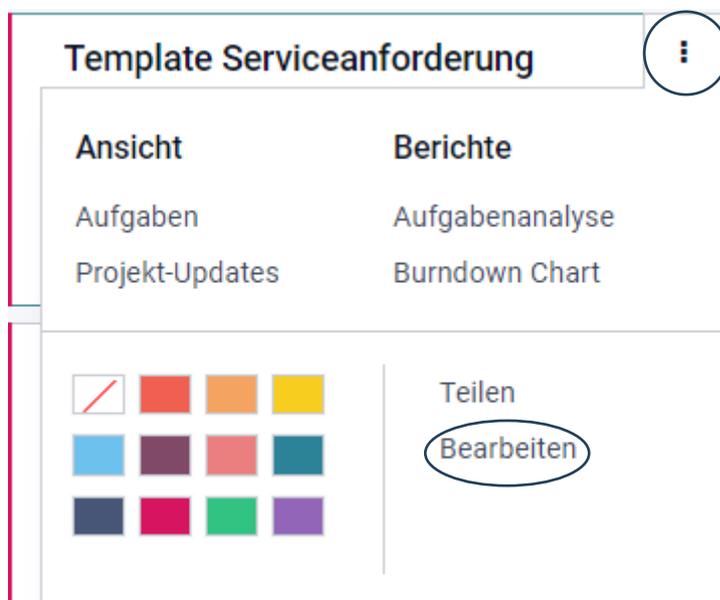
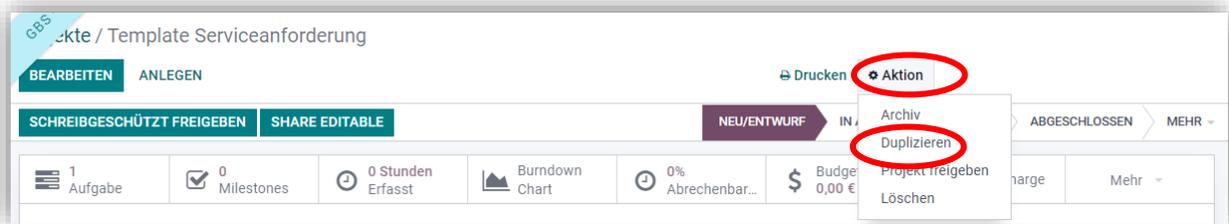


Bild 1. Template Serviceanforderung

Wir befinden uns jetzt in der **Template Serviceanforderung**

## Projekttemplate duplizieren

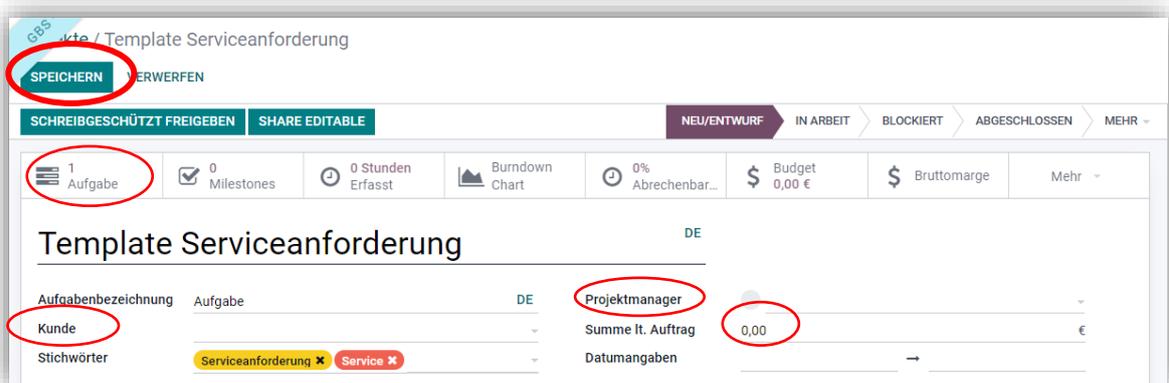
1. Nachdem Sie das Template geöffnet haben, klicken Sie erstmal auf **Speichern**
2. Klicken Sie dann auf **Aktion** und dann **Duplizieren**



3. Dann erhalten Sie eine **Template Serviceanforderung (Kopie)**

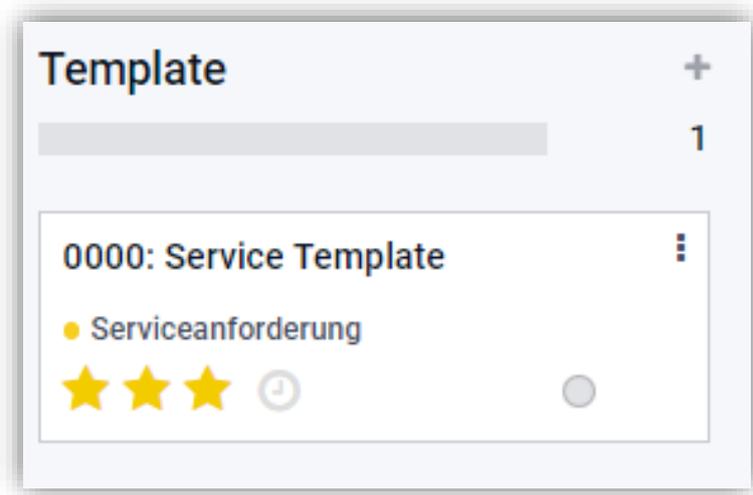
## Neues Projekt ausfüllen

4. **Entfernen Sie die Template Serviceanforderung (Kopie) und fügen** Sie beispielsweise „Neuinstallation DMD 40x + HW“ oder ähnliches hinzu
5. Fügen Sie Kunde wie folgt hinzu, **den Namen des ASP und dann den Namen des Unternehmens (Kunde)**, zum Beispiel:
6. **Projektmanager** sind immer Sie (Service Anforderer)
7. **Summe lt. Auftrag** – den Geldbetrag hinzufügen.
8. Klicken Sie anschließend auf **Speichern**.
9. **Kopieren** Sie den Titel des Projekts, das Sie jetzt hinzugefügt haben (Neue Installation...)



## Neue Aufgabe aus Projekt erstellen

1. Klicken Sie oben auf **1 Aufgabe**
2. Öffnen Sie **0000: Service Template**



## Aufgabe ausfüllen

1. Klicken Sie dann auf **Bearbeiten** und Fügen Sie hier im Titel den **Gleichen** Namen des Projekts ein (Neue Installation...)
2. **Zugewiesen an:** Customer Service Managerin-Antonela Cepcar (oder System Engineer, wenn Sie bereits wissen, welcher System Engineer dies tun soll)
3. **Owner** sind immer Sie.
4. **Stakeholders:** Antonela Cepcar
5. **Wichtig** – wenn es einen Unternehmens-ASP gibt, der nicht Teil dieses Unternehmens, sondern einer anderen Firma (**externer ASP**) ist, müssen Sie seinen Namen hier **unter Stakeholders hinzufügen**.
6. **Kunde** hinzufügen
7. Die **Frist** wird hinzugefügt, sobald wir uns auf die Installations- und Schulungsfrist einigen.
8. Status der Aufgabe bei **Prüfung** festlegen.

•

The screenshot displays the 'BEARBEITEN' (Edit) view of a service template in the Grundig Business Systems software. The interface includes a top navigation bar with 'BEARBEITEN' and 'ANLEGEN' tabs, and a breadcrumb trail: 'NEUES ANGEBOT > PRÜFUNG > TERMINIERUNG > TERMINIERT > BEARBEITUNG > ABRECHNUNG > FERTIGGESTELLT > MEHR'. The main content area is titled '0000: Service Template'. It features a form with the following fields and values:

Projekt	Template Serviceanforderung	Kunde
Arbeitsblattvorlage	Tätigkeitsbericht	Geplantes Datum
Zugewiesen an		Frist
Owner		Stichwörter: Serviceanforderung
Stakeholders	Antonela Čepčar	Priorität: ☆☆☆
		Terminwiederholung: <input type="checkbox"/>

Red arrows point to the 'BEARBEITEN' tab, the 'PRÜFUNG' breadcrumb, the '0000: Service Template' title, and the 'Kunde', 'Frist', 'Stichwörter', and 'Stakeholders' fields.

**Reiter Beschreibung**

Fügen Sie unter Beschreibung Folgendes hinzu:

1. **Sprint:** Fakturierbar – ja oder nein?
2. **Epic:** Ist es Installation und Schulung?
3. **Topic:** Wird es remote sein, vor Ort...
4. **Workstream:** Ist es Teststellung oder Echtbetrieb?

**Anmerkungen AM:** Sie können hier alle Informationen hinzufügen, die Sie haben/Details, die wir wissen sollten.

**Anmerkungen Disposition:** Hier ergänzt Frau Cepcar/System Engineers die Termininformationen.

" (Slash-, Schrägstrichtaste), um zu formatieren.' Below the description field are two sections: 'Anmerkungen AM' and 'Anmerkungen Disposition', each with a 'List' bullet point. Red arrows on the left point to the 'Sprint', 'Epic', 'Topic', 'Workstream', and 'Anmerkungen AM' fields."/>

Beschreibung	Zeiterfassung	Abhängig von
Sprint		
Epic		
Topic		
Workstream		
Beschreibung	Hier die Beschreibung eingeben. Nutzen Sie die "/" (Slash-, Schrägstrichtaste), um zu formatieren.	
Anmerkungen AM	• List	
Anmerkungen Disposition	• List	

### Reiter Zeiterfassung

In der **Zeiterfassung** werden Herr Traxler/System Engineers und Frau Cepcar ergänzen, was getan wurde und welche Stunden benötigt wurden.

Dies wird **IMMER** nach Vereinbarung des Termins hinzugefügt.

Klicken Sie zunächst auf **Eintrag Hinzufügen** und fügen Sie dann **Datum**, **System Engineer (Mitarbeiter)**, **Beschreibung** und **Stunden** hinzu.

The screenshot shows the 'Zeiterfassung' (Time Tracking) tab selected. At the top, there are tabs for 'Beschreibung', 'Zeiterfassung', and 'Abhängig von'. Below the tabs, it displays 'Ursprünglich geplante Stunden' as 00:00 and 'Fortschritt' as 0%. A table header is visible with columns: 'Datum', 'Mitarbeiter', 'Beschreibung', and 'Stunden A...'. Below the table is a button labeled 'Eintrag hinzufügen'.

### Notiz hinterlassen

Wenn Sie Details haben, können Sie diese auch unter **Notiz Hinterlassen** hinzufügen (für den Kunden nicht sichtbar, nur für **uns** sichtbar).

Wenn Sie eine bestimmte Person aus Ihrem Team informieren müssen, schreiben Sie **@emailadress** und „**Notieren**“ – dann erhält die Person eine E-Mail und kann die Aufgabe sehen.

The screenshot shows the 'Notiz hinterlassen' (Leave Note) tab selected. At the top, there are tabs for 'Nachricht senden', 'Notiz hinterlassen', and 'Aktivität planen'. Below the tabs, there is a text input field with the placeholder 'interne Notiz erfassen...'. Below the input field is a button labeled 'NOTIEREN'.

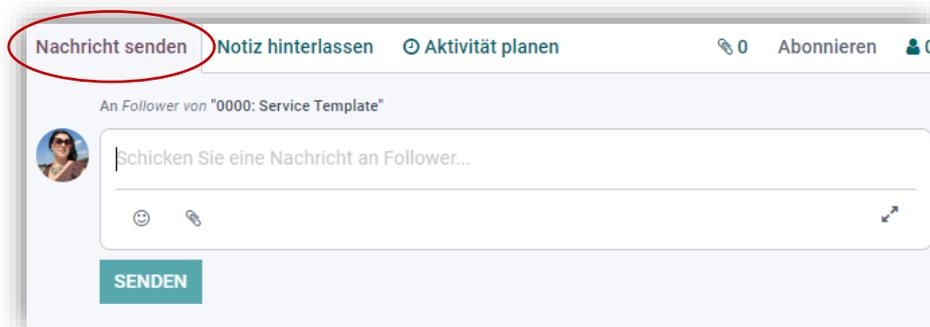
## Nachricht senden

**Bitte senden Sie alle E-Mails von „Nachricht Senden“**

**Entfernen** Sie zuerst **den Kunden aus Abonnenten** (klicken Sie auf X) und klicken Sie dann auf „Senden Nachrichten“.

Die E-Mail-Adresse des Kunden wird automatisch mit einem Haken angezeigt.

Anschließend können Sie das Feld vergrößern, eine E-Mail schreiben und versenden.



## Aktivitäten planen

Wenn Sie Aktivitäten, Anrufe usw. planen wollen, klicken Sie auf **Aktivität planen**.

Sie können verschiedene Aktivitäten aus dem Dropdown-Menü auswählen.

In der **Zusammenfassung** fügen wir die **Titel** hinzu.

Als **Notiz hinterlassen** fügen wir die **Details** zu diesem Meeting.

Als **Fälligkeit** (Datum) können wir das Datum von heute oder mehrere Tage im Voraus hinzufügen.

**Zugewiesen an:** Sie und dann klicken Sie auf **Planen**.

Derzeit können wir **keinen Teams-Link von Odoo generieren**.

Wenn Sie einen Teams-Link an den Kunden senden müssen, generieren Sie bitte einen Teams-Link aus Outlook und fügen Sie ihn in die E-Mail ein.

Aktivität planen

Aktivitätstyp: Zu erledigen|

Fälligkeit: 15.01.2024

Zugewiesen an: Antonela Čepčar

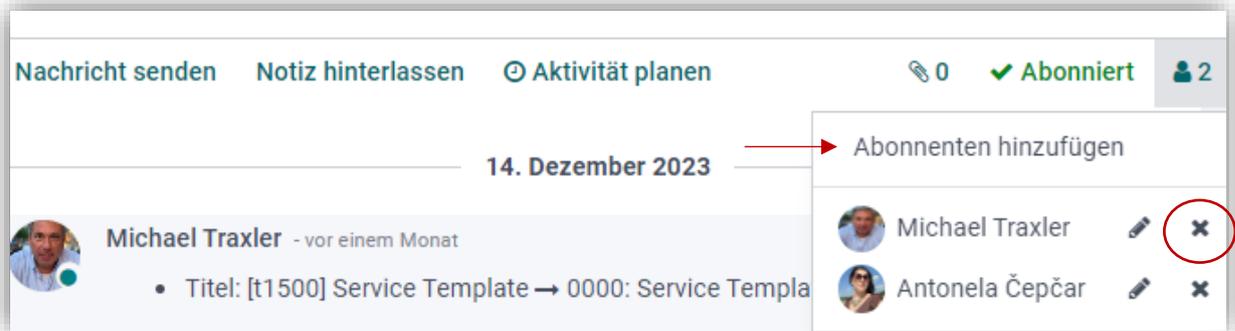
Zusammenfassung: E-Mail

Notiz hinterlassen ...

PLANEN ALS ERLEDIGT MARKIEREN FERTIG UND NÄCHSTEN SCHRITT PLANEN VERWERFEN

## Abonnenten hinzufügen und entfernen

Sie können Abonnenten hinzufügen und entfernen – zum **Entfernen** klicken Sie einfach auf das X neben dem Namen.



Beim **Hinzufügen auf Abonnenten**: „Abonnenten hinzufügen“ klicken, E-Mail-Adresse hinzufügen und Haken aus „E-Mail versenden“ **Entfernen**.



## **Am Ende...**

Stellen Sie abschließend sicher, dass Sie alles gespeichert haben, indem Sie auf **Speichern** klicken.

## **Wichtige Hinweise**

Wir duplizieren die Aufgabe nicht!

Wir duplizieren **NUR Template-Serviceanforderung** – zuerst klicken wir auf die **drei Punkte, Bearbeiten, Speichern, Aktion – Duplizieren**.

Nachdem wir alle Informationen hinzugefügt haben, fügen wir den gleichen Titel des Projekts in die 1. Aufgabe ein und fügen dort alle Informationen hinzu.

**Sämtliche Kommunikation und Details sollten in der Aufgabe erfolgen!**