



MyQuadiant – Deutschland

Ein neues Inbound-Kundenerlebnis
mit MyQuadiant in Deutschland



Inhalt

I.	Registrierung und Anmeldung	1
A.	Registrierung	1
1.	Finden der Standort Kundennummer	3
B.	Anmeldung	3
1.	Sie müssen sich auf der richtigen MyQuadiant-Site befinden!.....	4
C.	Passwort vergessen/Passwort zurücksetzen	4
1.	Für die Registrierung verwendete E-Mail-Adresse	6
2.	Browser-Cache leeren	6
II.	Meine MyQuadiant-Funktionalitäten	7
A.	Dashboard	7
1.	Auf dem Dashboard finden Sie:	7
B.	Konto verwalten	7
1.	Rechnungen anzeigen	7
2.	Laden Sie eine Rechnung herunter	8
3.	Lieferaufträge (Supplies) aus jedem Fenster	9
4.	Lieferaufträge auf der Seite „Produkte“	9
C.	Seite „Produkte und Apps“	10
1.	Produkte.....	10
D.	Support-Seite	14
1.	Supportanfragen	14
2.	Anzeigen von Support Anfragen auf der Support-Seite	14
E.	Wissensdatenbank aus jedem Fenster	15
F.	Einstellungen	16
1.	Benutzer und Rollen.....	16
2.	Standorte	17
3.	Portokonten	18
4.	Fehlerbehebung bei MyQuadiant-Kundendaten	19
5.	Hilfreiche Links und QR Codes	20



I. Registrierung und Anmeldung

A. Registrierung

Um sich bei **MyQuadiant** und gleichzeitig für unseren **E-Shop** zu registrieren, muss ein Benutzer seine Kundennummer und Postleitzahl angeben.

Dies müssen die im Konto angegebene Standortkundennummer und Postleitzahl sein. Ein Benutzer darf sich nicht mit einer Standort Kundennummer und einer Postleitzahl registrieren, die nicht genau mit denen im Konto übereinstimmen

Schritt 1) Klicken Sie auf „Registrieren“

Schritt 2) Geben Sie ein:

- Vorname
- Familienname, Nachname
- Telefonnummer
- Email
- Weiter klicken

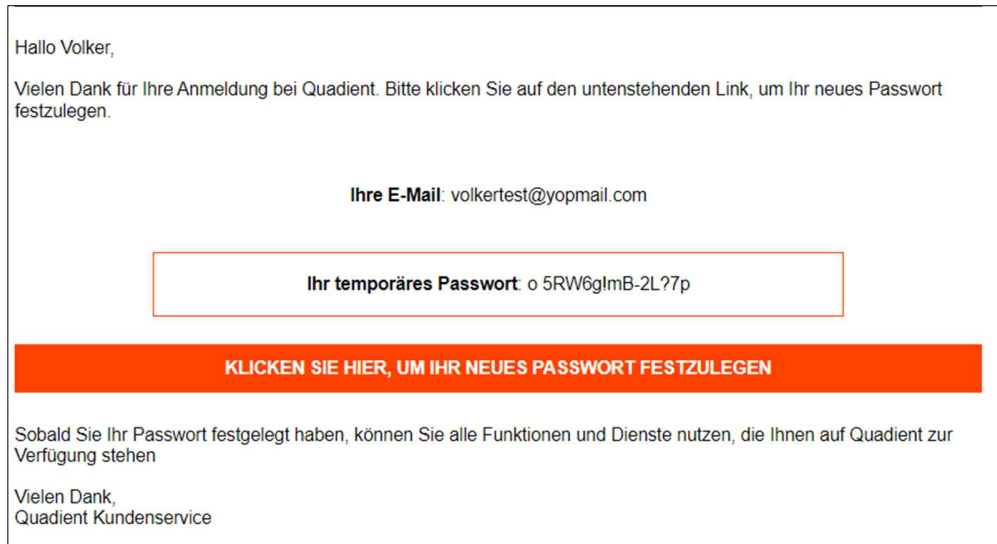
Schritt 3) Geben Sie ein:

- Postleitzahl
- Quadiant-Kundennummer
- Danach auf Konto erstellen

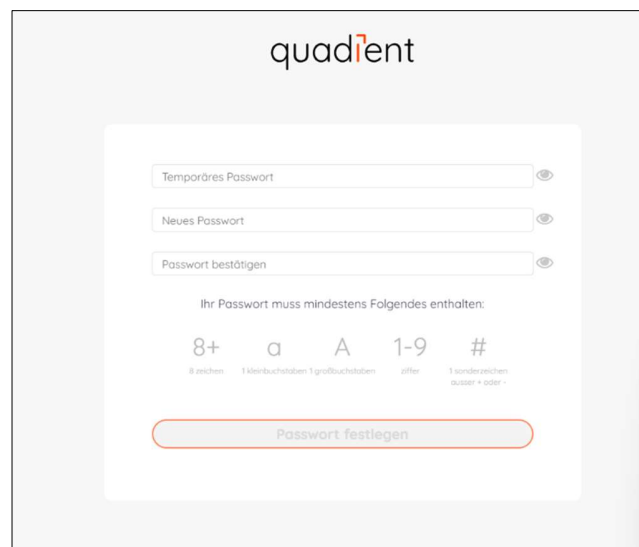
Schritt 4) Der Benutzer erhält diese Nachricht in MyQuadiant



- Schritt 5) Der Benutzer erhält dann eine E-Mail mit einem temporären Passwort, die seinen Benutzernamen und sein temporäres Passwort enthält.



- Schritt 6) Der Benutzer meldet sich mit diesem Passwort an und wird dann aufgefordert, es in ein dauerhaftes Passwort zu ändern.



- Schritt 7) Der Benutzer erhält dann diese Nachricht von MyQuadiant





1. Finden der Standort Kundennummer

a) Kunde

Sie finden die Standort Kundennummer auf jedem Rechnungsdokument von Quadient (**Ausnahme: Leasing!**).

Der Benutzer kann die Seite „Rechnungen“ aufrufen und eine PDF-Rechnung anzeigen.

Wo finde ich Ihre Postleitzahl und Ihre Quadient-Kontonummer auf der Rechnung

quadi^{ent}

Because connections matter.

Sender
Quadient Germany GmbH & Co KG - Postfach 201553 - 80015 München

Rechnung
Seite: 1 von 1
Erstellungsdatum: 26.05.2023
Fakturadatum: 26.05.2023
Sachbearbeiter:
U/Referenz:
I/Bestellnummer:
Auftraggeber:
Warenempfänger: 12345678910
Rechnungsempfänger:
Kunden-UST-ID:
Auftrags-Nr.:
Rechnungs-Nr.:
Lieferdatum:

Kontonummer

Auftraggeber

Postleitzahl
70825

Lieferanschrift/Leistungsempfänger
ortmal-Münchingen

Pos.	Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Menge	Einzelpreis/€	Gesamtpreis/€
001000	4135561A	Tinte IS-440/480/IN-600/700	1 ST	230,00	230,00

B. Anmeldung

Schritt 1) Um den Zugriff auf die deutsche Website sicherzustellen, klicken Sie hier auf „Deutschland“.

myquadient

Wählen Sie Ihr Land

North America Europe Asia Pacific

USA DEUTSCHLAND

quadi^{ent} Version 2023.735 Quadi^{ent} Alle Rechte vorbehalten Nutzungsbedingungen Datenschutz Sicherheit Do Not Sell My Personal Information

Hinweis: Wenn sie Probleme beim Anmelden haben, stellen Sie zunächst sicher, dass Sie sich auf my.quadient.com/de befinden.



1. Sie müssen sich auf der richtigen MyQuadient-Site befinden!

Es gibt mehrere MyQuadient-Sites

- DE – my.quadient.com/de – korrekter Link zur deutschen Seite
- ~~USA – myquadient.com – Nein~~
- ~~Großbritannien – myquadient.co.uk – Nein~~

Hinweis: Anmerkungen

- Deutsche Benutzer müssen sich auf der **deutschen MyQuadient-Seite** registrieren.
- Nach der Registrierung müssen sie zur deutschen MyQuadient-Website zurückkehren, um sich anzumelden.
- **Registrierungen für eine MyQuadient-Site dürfen nicht zusätzlich auf anderen MyQuadient-Sites verwendet werden!**

C. Passwort vergessen/Passwort zurücksetzen

Benutzer können ihre eigenen MyQuadient-Passwörter auf der Anmeldeseite zurücksetzen.

Dadurch wird eine E-Mail generiert, um den Vorgang zum Zurücksetzen des Passworts abzuschließen.

Schritt 1) Klicken Sie auf dem Anmeldebildschirm auf den Link „Passwort vergessen“.

Zurücksetzen des Kennworts anfordern

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und wir senden Ihnen eine Anleitung zum Zurücksetzen Ihres Passworts.

Senden



Schritt 2) Füllen Sie die Felder zum Zurücksetzen des Passworts aus

quadient

Temporäres Passwort

Neues Passwort

Passwort bestätigen

Ihr Passwort muss mindestens Folgendes enthalten:

8+ 1 Kleinbuchstabe 1 Großbuchstabe 1-9 1 Sonderzeichen (Ziffern & Buchstaben)

Passwort festlegen

Schritt 3) Der Benutzer erhält diese Nachricht in MyQuadiant.



Hinweis: Falls Sie keine E-Mail zum Zurücksetzen des Passworts erhalten:

- *Bitte die E-Mail-Adresse zur Liste sicherer Absender hinzuzufügen*
- *Überprüfen Sie bei Bedarf auch den Junk-E-Mail-Ordner*



1. Für die Registrierung verwendete E-Mail-Adresse

Eine E-Mail darf nur einmal registriert werden.

Ein Benutzer kann sich nicht mit einer bereits registrierten E-Mail-Adresse registrieren.

Wenn sie versuchen, sich ein zweites Mal mit derselben E-Mail-Adresse zu registrieren, erhalten sie eine Fehlermeldung, die besagt, dass die E-Mail-Adresse bereits registriert ist.

Wenn sie diesen Fehler sehen, sollten sie auf den Link „**Anmelden**“ klicken. Auf der Anmeldeseite können sie sich anmelden oder auf den Link „**Passwort vergessen**“ klicken.

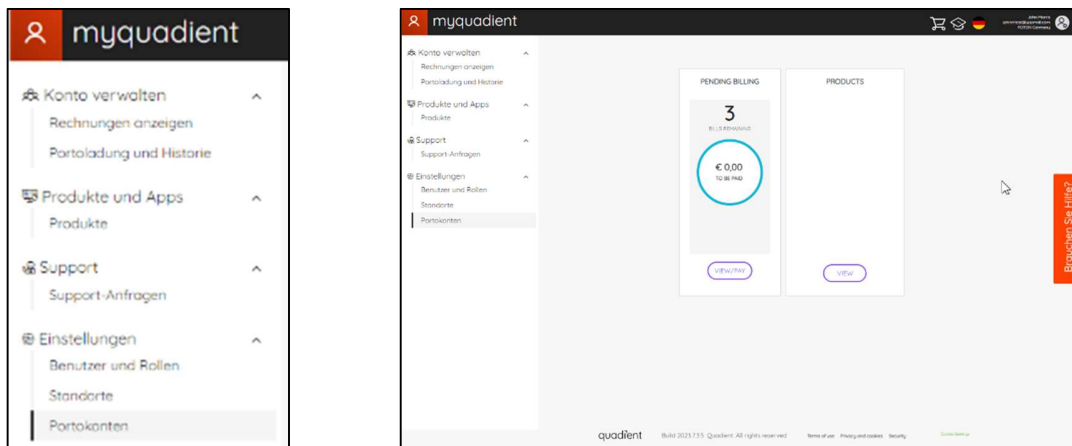
2. Browser-Cache leeren

Jede Anwendung, die wie MyQuadiant als Browser ausgeführt wird, funktioniert möglicherweise besser, nachdem der Cache (oder der lokale Verlauf) gelöscht wurde.



II. Meine MyQuadient-Funktionalitäten

A. Dashboard



1. Auf dem Dashboard finden Sie:

a) Konto verwalten

- Rechnungen anzeigen
- Portoladung und Historie

b) Produkte und Apps

- Produkte

c) Support

- Support Anfrage

d) Einstellungen

- Benutzer und Rollen
- Standorte
- Portokonten

B. Konto verwalten

1. Rechnungen anzeigen

Schritt 1) Klicken Sie auf „**Konto verwalten**“

Schritt 2) Klicken Sie auf „**Rechnungen anzeigen**“.

Schritt 3) Filtern Sie „**Alle/Bezahlt/Offen**“.

Schritt 4) Sehen Sie sich die Rechnungen an

- Suche nach Rechnungsnummer, Status, Betrag





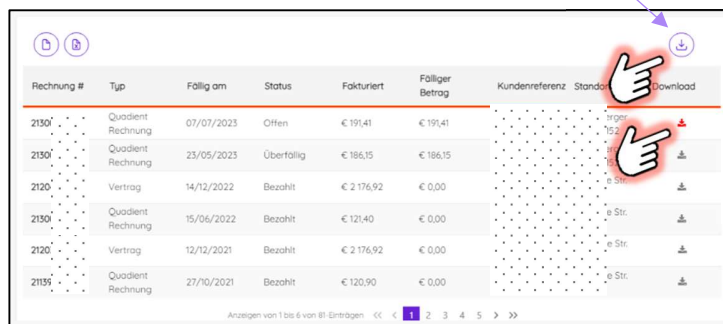
- Klicken Sie zum Anzeigen auf die Schaltflächen
- Alle Rechnungen
- Offene Rechnungen
- Bezahlte Rechnungen







Hinweis: Wenn Sie über separate Versand- und Rechnungskundennummern nach Standort verfügen, muss die Funktion „Standort hinzufügen“ verwendet werden, um das Rechnungskonto hinzuzufügen und auf zusätzliche Rechnungen zuzugreifen.



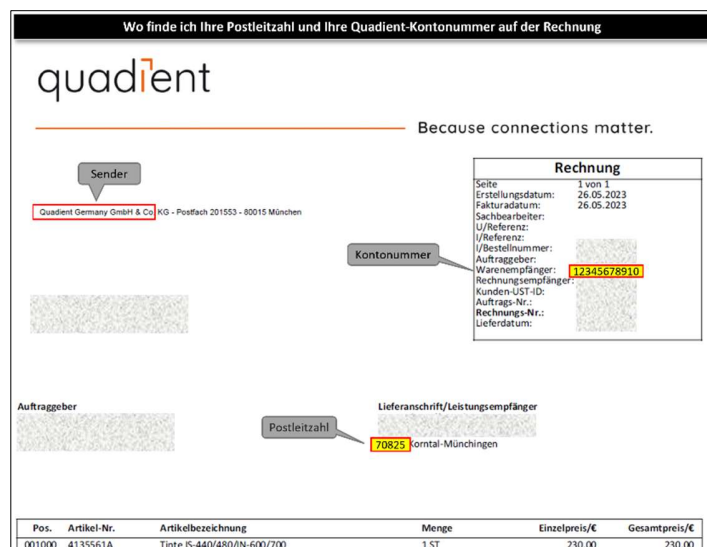
2. Laden Sie eine Rechnung herunter

- Schritt 1) Suchen Sie die Rechnung auf der Seite „Rechnungen anzeigen“.
- Schritt 2) Klicken Sie rechts neben der Rechnung auf der jeweiligen Schaltfläche „Download“ () die Rechnungen an, die sie herunterladen möchten.
- Schritt 3) Klicken Sie danach oben auf die violette Schaltfläche () „Herunterladen“.



Rechnung #	Typ	Fällig am	Status	Fakturiert	Fälliger Betrag	Kundenreferenz	Standard	Download
2130*	Quadient Rechnung	07/07/2023	Offen	€ 191,41	€ 191,41			
2130*	Quadient Rechnung	23/05/2023	Überfällig	€ 186,15	€ 186,15			
2120*	Vertrag	14/12/2022	Bezahlt	€ 2 176,92	€ 0,00			
2130*	Quadient Rechnung	15/06/2022	Bezahlt	€ 121,40	€ 0,00			
2120*	Vertrag	12/12/2021	Bezahlt	€ 2 176,92	€ 0,00			
2115*	Quadient Rechnung	27/10/2021	Bezahlt	€ 120,90	€ 0,00			

Schritt 3) Sehen Sie sich die Rechnung an



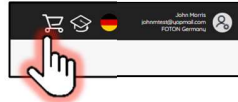
Pos.	Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Menge	Einzelpreis/€	Gesamtpreis/€
001000	4135561A	Tinte IS-440/480/IN-600/700	1 ST	230,00	230,00

Hinweis: Es wird eine PDF-Version der Rechnung geöffnet



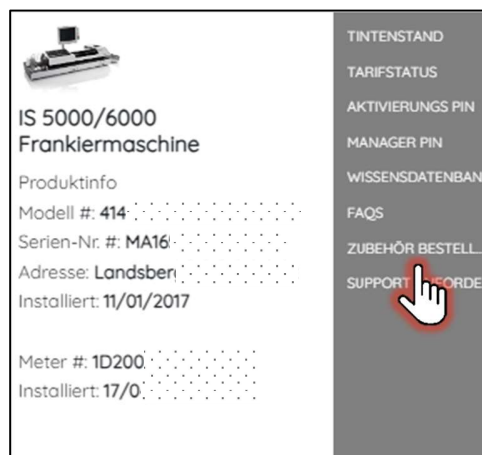
3. Lieferaufträge (Supplies) aus jedem Fenster

Um den eShop zu öffnen, klicken Sie auf das Warenkorb-Symbol oben rechts im Fenster.



4. Lieferaufträge auf der Seite „Produkte“

Der Store ist auch über die Produkts-Seite zugänglich. Klicken Sie im Menü eines Produkts auf „Zubehör bestellen“.





C. Seite „Produkte und Apps“.

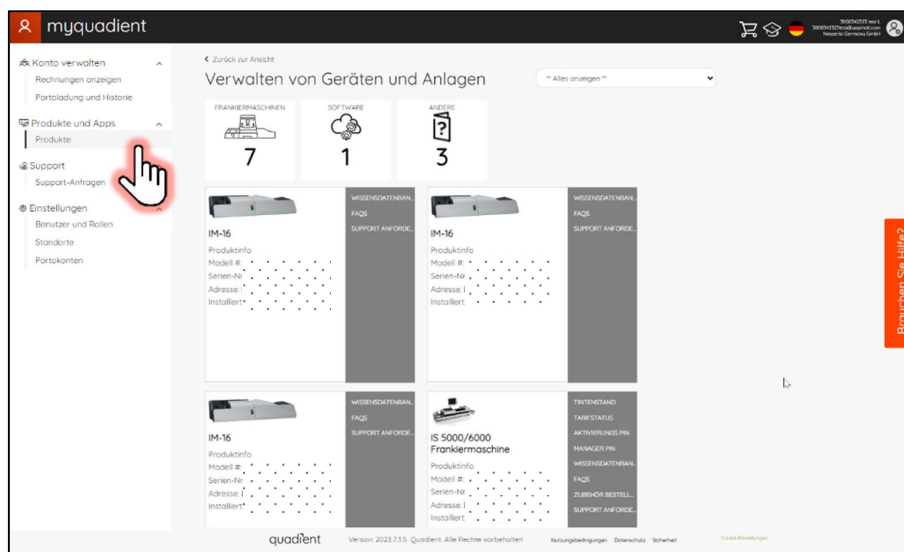
1. Produkte

a) Seite „Produkte“

Schritt 1) Klicken Sie auf „Produkte und Apps“

Schritt 2) Klicken Sie auf „Produkte“

Schritt 3) Rechts im grauen Feld können Sie die Optionen für jedes Produkt auswählen und nutzen



b) Finden der Aktivierungs PIN

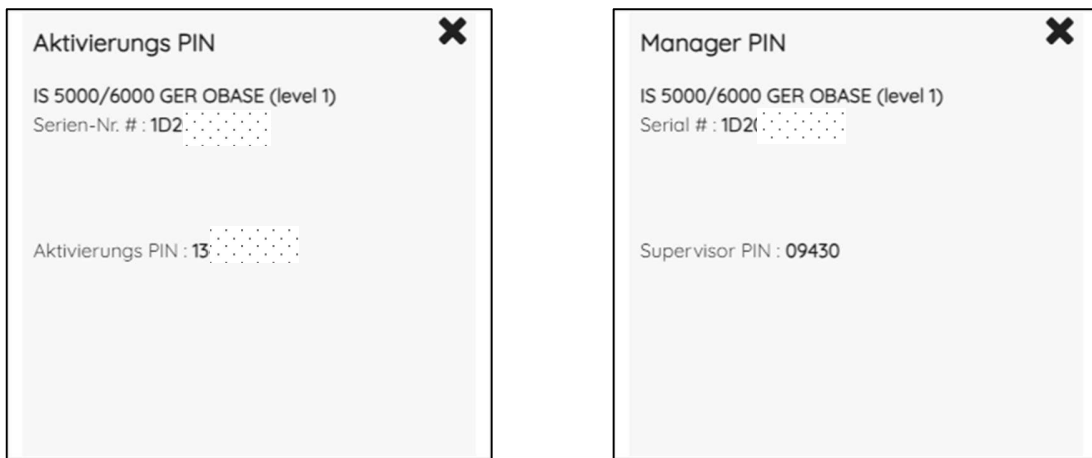
Schritt 1) Suchen Sie die Maschine auf der Seite „Produkte“.

Schritt 2) Klicken Sie im Menü für dieses Produkte auf „Manager PIN“ oder „Aktivierungs-PIN“. **Aktuell ist es nicht möglich, den PIN für die Portoladung anzuzeigen. Dies kommt in einem späteren Release.**





Schritt 3) Sehen Sie sich die Aktivierungs- oder Manager-PIN an



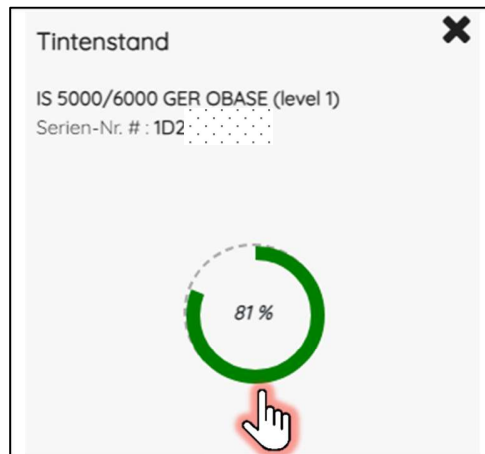
c) Tintenfüllstände

Zeigt den Tintenfüllstand für das Produkte an

Schritt 1) Suchen Sie die Maschine auf der Seite „**Produkte**“.

Schritt 2) Klicken Sie im Menü auf „**Tintenstand**“.

Schritt 3) Sehen Sie sich den Tintenstand für das ausgewählte Gerät an

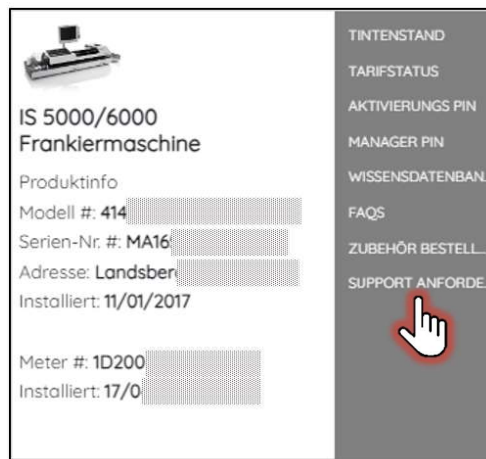




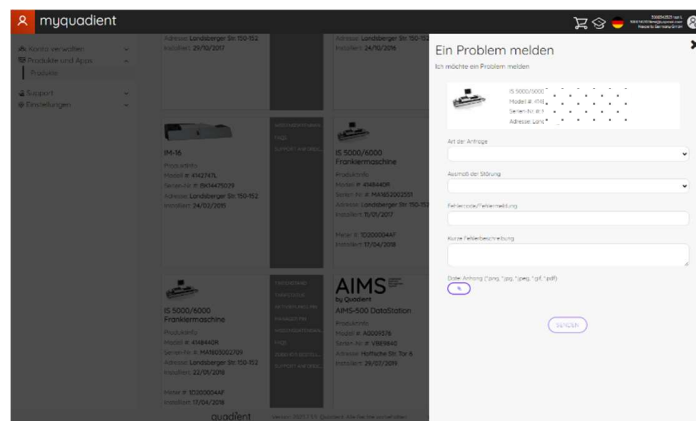
d) **Supportanfrage von der Produkte-Seite**

Schritt 1) Klicken Sie im Menü auf „**Support anfordern**“.

Wichtig: In der Support Übersicht (Kapitel D) können nur bereits platzierte Support Anfragen angezeigt werden. Das **Absenden** von Support Anfragen ist nur direkt vom jeweiligen Produkt möglich!



Schritt 2) Füllen Sie das Formular aus



Hinweis: Dadurch wird ein Fall für den technischen Support in Salesforce erstellt.

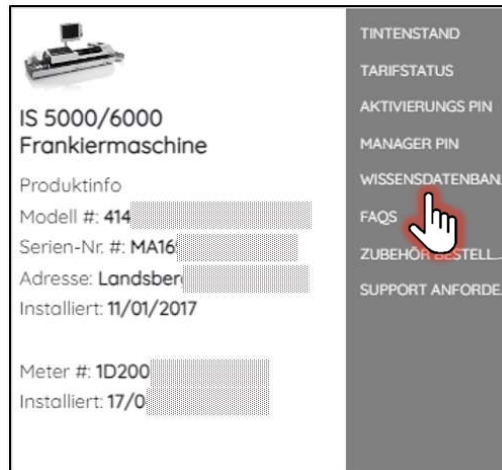
Hinweis: Wenn Sie hier eine Supportanfrage erstellen, werden die Maschineninformationen automatisch in die Anfrage eingefügt.



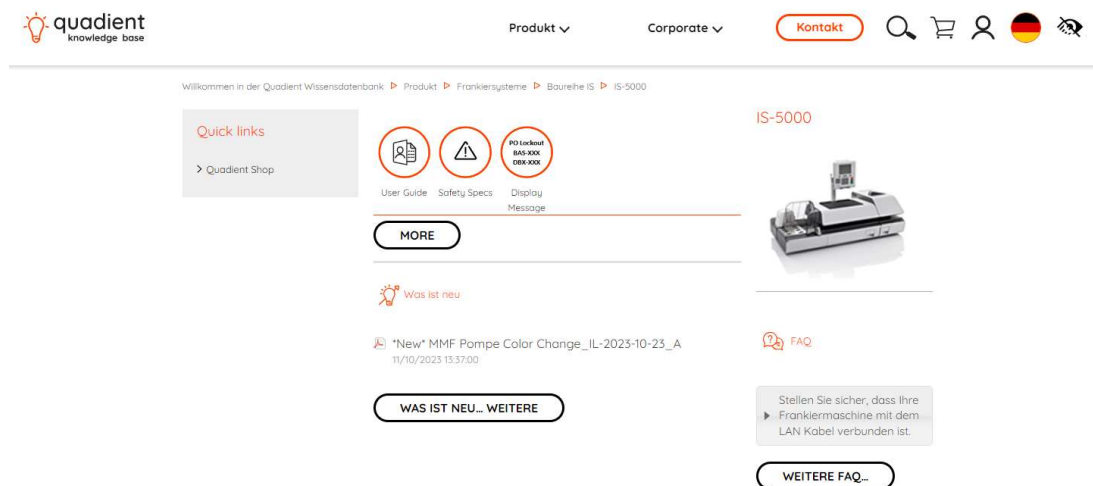
e) **Wissensdatenbank von der Produkte-Seite**

Schritt 1) Wählen Sie ein Produkt

Schritt 2) Klicken Sie im Menü auf den Link „Wissensdatenbank“.



Schritt 3) Sehen Sie sich die Wissensdatenbank zu dem von Ihnen ausgewählten Produkt an



➔ Sie können die gesamte Wissensdatenbank auch direkt über den Button in der Kopfzeile aufrufen:





D. Support-Seite

1. Supportanfragen

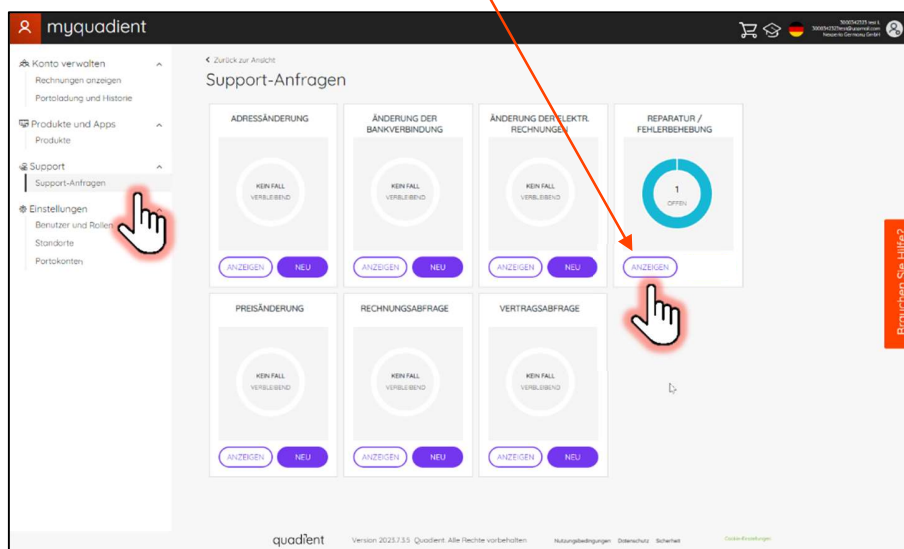
Eine über die Produkte platzierte Supportanfrage wird an Salesforce gesendet.

Es gibt Kacheln für verschiedene Themen, zum Beispiel Reparatur/Fehlerbehebung oder Rechnungsanfrage.

Hier erstellte Supportanfragen werden zu Salesforce-Cases. Der Case wird „Web“ als Ursprung haben.

2. Anzeigen von Support Anfragen auf der Support-Seite

Schritt 1) Finden Sie das Thema, das die Art der gewünschten Unterstützung am besten beschreibt





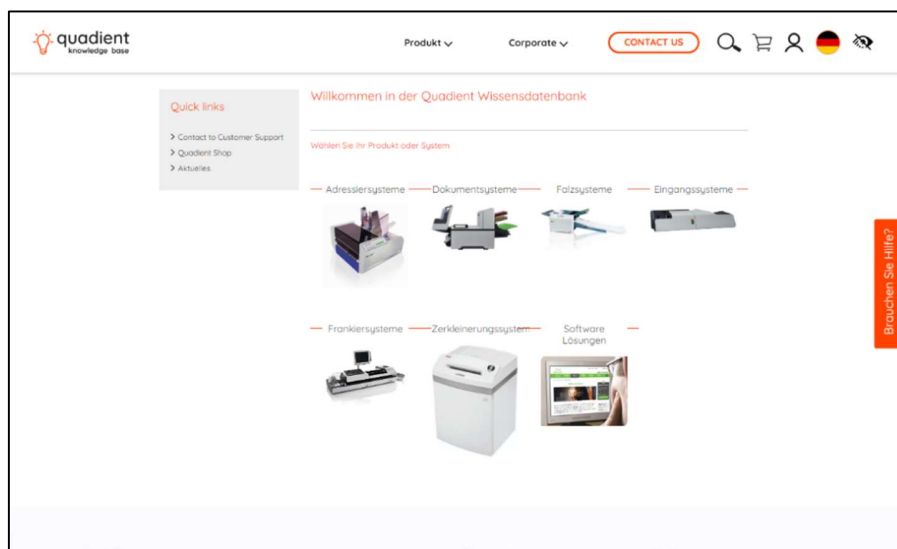
Schritt 3) Füllen Sie das Formular aus

E. Wissensdatenbank aus jedem Fenster

Schritt 1) Klicken Sie auf das **Hutsymbol** oben rechts im Fenster.



Schritt 2) Sehen Sie sich die Wissensdatenbank an





F. Einstellungen

1. Benutzer und Rollen

Jede neue Registrierung hat Admin Rechte

Wenn ein Benutzer/Kunde die Anzahl der Administratoren einschränken möchte, kann er sich bei MyQuadient anmelden, zum Bereich Benutzer und Rollen gehen und den Status anderer Benutzer ändern.

Im Bereich „**Benutzerrollen**“ können für jeden Benutzer spezifische Benutzerfunktionen hinzugefügt oder entfernt werden.

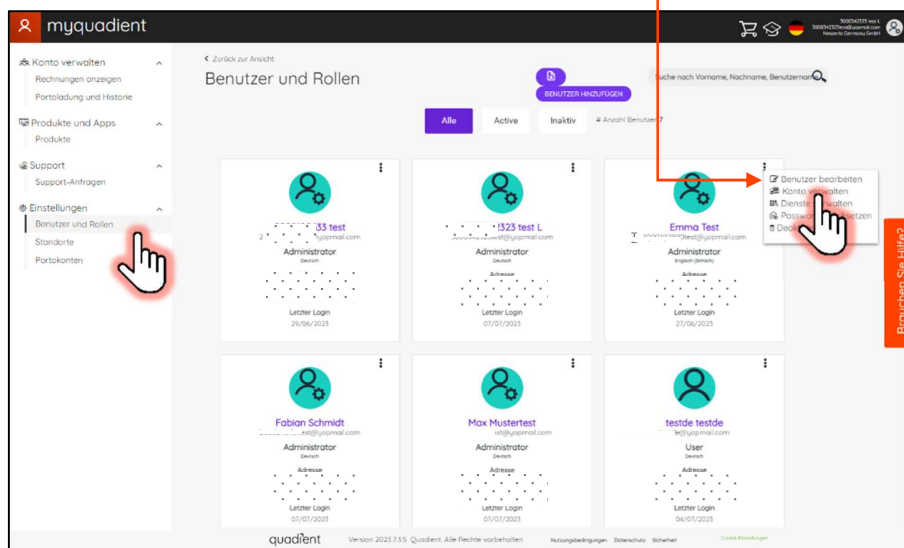
a) Benutzerrollen bearbeiten

Schritt 1) Klicken Sie auf Einstellungen

Schritt 2) Klicken Sie auf Benutzer und Rollen

Schritt 3) Klicken Sie auf „...“

Schritt 4) Wählen Sie „Benutzer bearbeiten“





Schritt 5) Nehmen Sie Änderungen am Benutzerprofil vor

2. Standorte

a) Standorte verwalten

Das Konto ist nur mit einem Standardstandort eingerichtet.

Benutzer können weitere Standorte hinzufügen. Sie können nur Standorte hinzufügen, die mit Standorten übereinstimmen, die bereits in Salesforce enthalten sind.

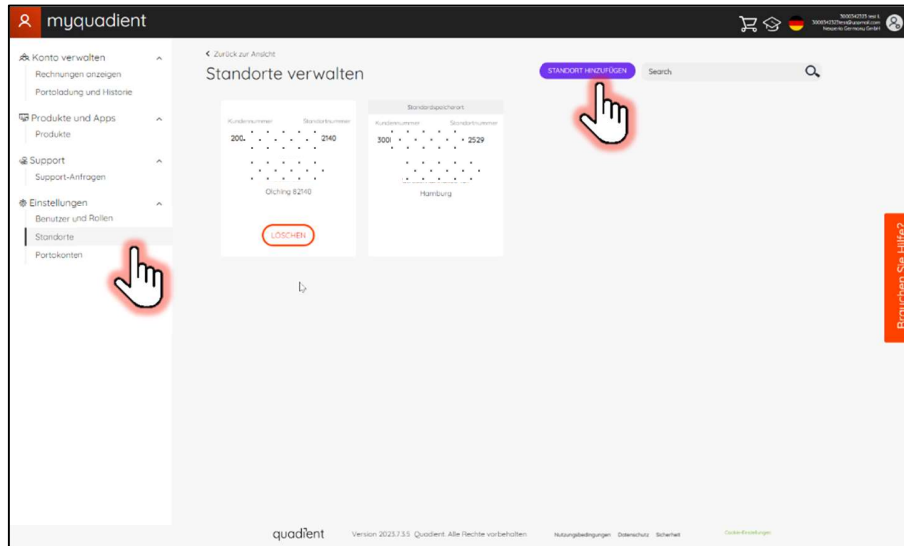
Wenn sie neue Standorte erstellen, werden die Geräte an diesen Standorten auf der Seite „Produkte“ sichtbar.

Zu MyQuadiant können nur Standorte hinzugefügt werden, die bei Quadiant bekannt und hinterlegt sind!



b) Füge einen Ort hinzu:

Schritt 1) Klicken Sie auf „Standort hinzufügen“

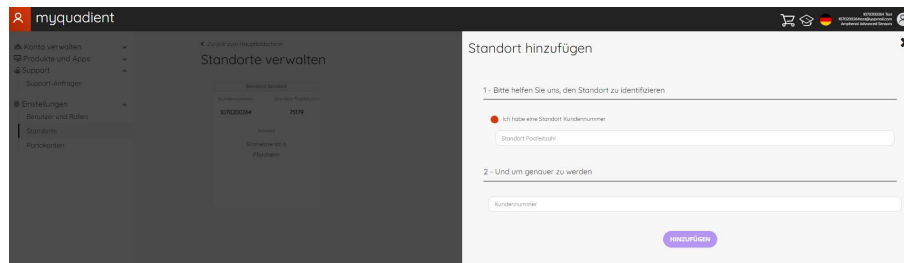


Schritt 2) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Ich habe eine Standort Kundennummer“.

Schritt 3) Fügen Sie die **Standort Postleitzahl** hinzu

Schritt 4) Fügen Sie unter „Und um genauer zu werden“ die Standort **Kundennummer** hinzu

Schritt 5) Klicken Sie auf „Hinzufügen“

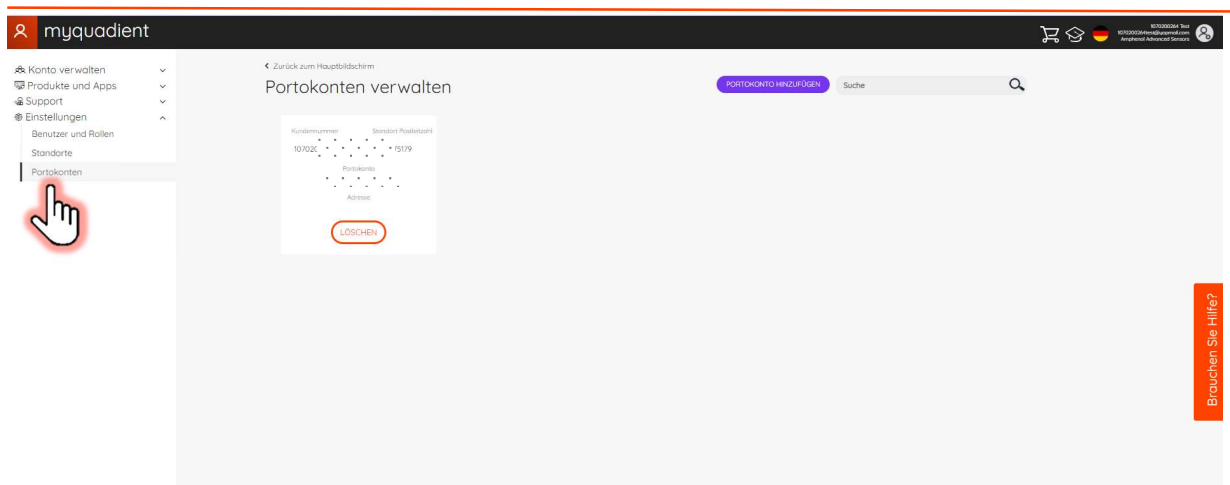


Hinweis: Das Verschieben von Geräten zwischen Standorten kann nur durch Befolgen des Verfahrens zur Adressänderung erfolgen.

3. Portokonten

Auf dieser Seite können Sie Infos zu Ihren Portokontos einsehen.

- Kundennummer
- Standort Postleitzahl
- Portokonto



4. Fehlerbehebung bei MyQuadient-Kundendaten

a) Rechnung ist nicht sichtbar

Wenn Sie sich bei MyQuadient mit einer Lieferadresse (also dem Standort der Maschine) registriert haben, müssen Sie möglicherweise die Rechnungsadresse zum Konto hinzufügen, um auf etwaige Rechnungen zugreifen zu können.

Über „**Standort hinzufügen**“ haben Sie die Möglichkeit die Standort Kundennummer und die Postleitzahl des entsprechenden Accounts einzugeben. Bitte verwenden Sie hierzu ebenfalls Daten aus Rechnungen oder Lieferscheinen von Quadient Germany (nicht Leasing!)

b) Geräte nicht sichtbar

Wenn Sie einige Ihrer Geräte nicht sehen können, senden sie uns bitte eine Mail unter Service.de@quadient.com

c) Sonstige Angaben zum Kundenkonto sind nicht korrekt

Wenn Sie feststellen, dass Daten falsch sind, senden Sie uns bitte ebenfalls eine Mail unter Service.de@quadient.com



5. **Hilfreiche Links und QR Codes**

a) **Direkter Link zu MyQuadient:**

→ my.quadient.com/de



b) **Link zu wertvollen Infos rund um MyQuadient:**

→ <https://mail.quadient.com/de/service-support/myquadient>

