



Anwenderdokumentation B&R Supportportal für Kunden und Partner von B&R

Versionsstände

Version	Datum	Kommentar	Bearbeiter
V00	17.07.2007	Erste Ausgabe	Schmidt Markus
V01	05.09.2007	Inhaltliche Überarbeitung (B&R interne Version)	Schmidt Markus
V02	01.02.2019	Anpassung an CSP neu	Schmidt Markus
V03	21.01.2021	Anpassung Zeichenbegrenzung Feld Beschreibung	Schmidt Markus

Inhaltliche Änderungen dieses Dokuments behalten wir uns ohne Ankündigung vor. B&R haftet nicht für technische oder drucktechnische Fehler und Mängel in diesem Dokument. Außerdem übernimmt B&R keine Haftung für Schäden, die direkt oder indirekt auf Lieferung, Leistung und Nutzung dieses Materials zurückzuführen sind. Wir weisen darauf hin, dass die in diesem Dokument verwendeten Soft- und Hardwarebezeichnungen und Markennamen der jeweiligen Firmen dem allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichen Schutz unterliegen.

I Inhaltsverzeichnis

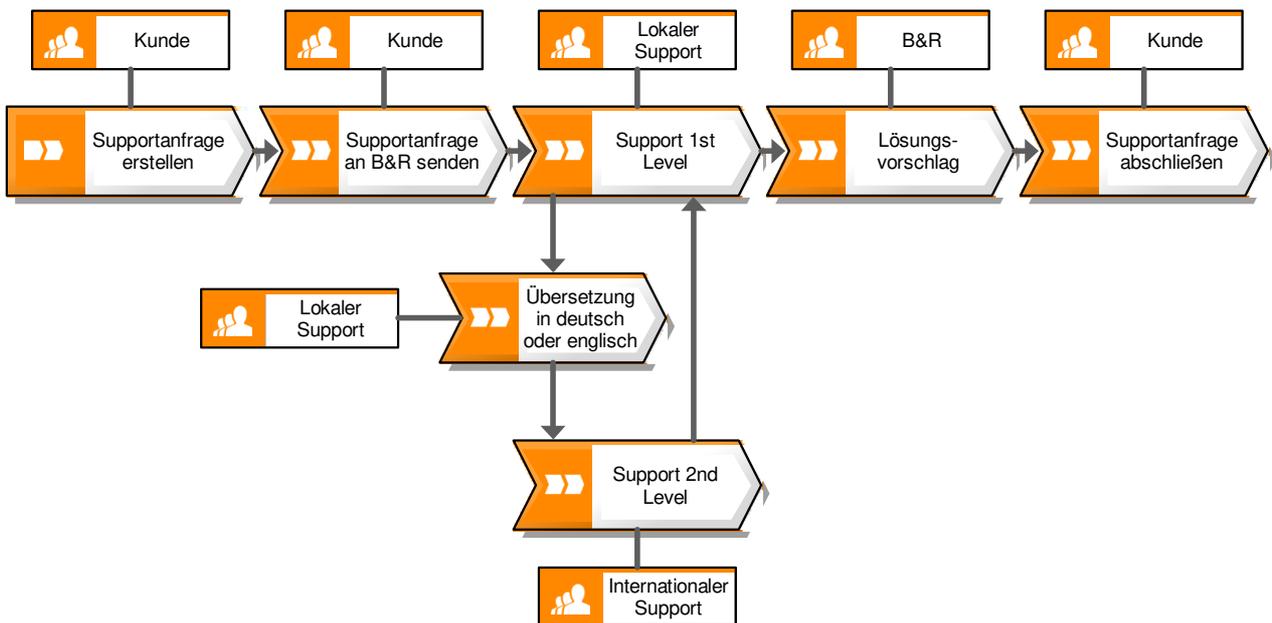
1 Allgemeine Übersicht Supportportal B&R.....	3
1.1 Prozessablauf	3
2 Voraussetzungen für das B&R Supportportal	3
2.1 Technische Voraussetzungen für die Verwendung des B&R Supportportals	4
2.2 Zugangsberechtigungen zum B&R Supportportal	4
3 Aufbau des B&R Supportportals.....	7
4 Detaillierte Ablaufbeschreibung Supportportal B&R	9
4.1 Supportportal B&R – Einstieg	9
4.2 Supportportal B&R – Supportticketbearbeitung.....	9
4.2.1 Ticketübersicht.....	9
4.2.2 Supportticket anlegen	11
4.2.2.1 Auswahl eines Materials.....	15
4.2.2.2 Auswahl einer Softwarehierarchie	16
4.2.3 Supportticket anzeigen.....	17
4.2.4 Supportticket ändern.....	20
4.2.5 Anhänge zum Supportticket hinzufügen.....	22
4.2.6 Supportticket an B&R senden.....	26
4.2.7 Zusatzinformationen zu einem gesendeten Supportticket hinzufügen	27
4.2.8 Supportticket stornieren	27
4.2.9 Supportticket suchen.....	28
4.3 Supportportal B&R - Statusverfolgung eines Supporttickets	30
4.3.1 Supporttickets – Leiste mit Status „Angelegt“	30
4.3.2 Supporttickets – Leiste mit Status „An B&R gesendet“	31
4.3.3 Supporttickets – Leiste mit Status „In Arbeit“	32
4.3.4 Supporttickets – Leiste mit Status „Rückfrage“	33
4.3.5 Supporttickets – Leiste mit Status „Lösungsvorschlag“	35
4.3.6 Supporttickets – Leiste mit Status „Abgeschlossen“	37
4.4 Automatische E-Mail-Benachrichtigung.....	38
4.5 Druck-Funktionen.....	38

1 Allgemeine Übersicht Supportportal B&R

Mit dem B&R Supportportal wurde eine Anwendung geschaffen, mit welcher B&R Kunden Supportanfragen (Tickets) über die B&R Homepage erfassen und abwickeln können. Wenn Sie als Kunde oder Partner von B&R zu einem unserer Hard- und Software-Produkte Unterstützung benötigen, können Sie dies ganz einfach und bequem über das Supportportal durchführen.

1.1 Prozessablauf

Der Ablauf des Supportprozesses über das Supportportal sieht bei B&R folgendermaßen aus:



Vorteile des B&R Supportportals für Kunden:

- Der Kunde hat die Möglichkeit Supporttickets jederzeit zu erfassen
- Für die Kunden ergeben sich somit verkürzte Problemlösungszeiten
- Der Kunde hat die Möglichkeit jederzeit auf sehr einfache Art und Weise den Supportfortschritt zu verfolgen
- Der Kunde kann über das Supportportal Rückfragen beantworten und kann dabei sichergehen, dass diese an den zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet werden
- Der Kunde hat die Möglichkeit, Zusatzinformationen und Datei-Anhänge zu einem Supportticket zu erfassen, was den Supportprozess vereinfacht und beschleunigt
- Der Kunde wird mit einer automatischen E-Mail-Benachrichtigung über Statusänderungen des Supporttickets informiert

2 Voraussetzungen für das B&R Supportportal

In diesem Kapitel wird detailliert beschrieben welche technische Voraussetzungen Sie für die Benutzung des B&R Supportportals benötigen und wie Sie die Zugangsberechtigungen zum B&R Supportportal erhalten.

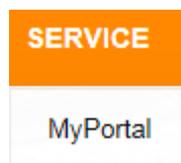
2.1 Technische Voraussetzungen für die Verwendung des B&R Supportportals

Folgende technische Voraussetzungen bestehen, um das B&R Supportportal verwenden zu können:

- **Browser** – Verwenden Sie am besten einen gängigen Standard-Browser wie den Internet Explorer von Microsoft (mindestens Version 11), Google Chrome, Opera, Edge oder Mozilla Firefox.
- **Browser Sicherheitseinstellungen** – Ihr verwendeter Browser muss so eingestellt werden, dass Cookies akzeptiert werden (für Microsoft Internet Explorer funktioniert dies unter dem Menü *Extras* → *Internetoptionen* → *Datenschutz*; für Mozilla Firefox unter dem Menü *Extras* → *Einstellungen* → *Cookies*).

2.2 Zugangsberechtigungen zum B&R Supportportal

Der Zugang zum B&R Supportportal erfolgt mit dem bisher verwendeten Login auf der B&R Homepage <http://www.br-automation.com> über den Button Service -> MyPortal



Pro Kunde oder Partner gibt es einen oder mehrere Benutzeradministratoren. Diese können für Ihr Unternehmen mit der Funktion *MyPortal / Benutzer verwalten* weitere Benutzer hinzufügen, ändern und löschen sowie deren Berechtigungen verwalten. Damit sind Sie als Kunde oder Partner weitgehend unabhängig in der Pflege der Benutzerdaten. Im Falle eines Ausscheidens eines Mitarbeiters können Sie unmittelbar den Zugang zum Portal sperren.

Username	Vorname	Nachname	Web Access	Administrator
C054817	Alexander	Baier	✓	✓
C303092	Britta	Barton	✗	✗
C054928	Brigitte	Bermannschlager	✓	✓

Benutzerrollen und Berechtigungen:

Der Benutzeradministrator kann verschiedenen Usern folgende Berechtigungen zuteilen:

- Der **Supporttechniker** hat die Berechtigung seine Supporttickets einzusehen.
- Der **Supportsachbearbeiter** verfügt über die gleichen Berechtigungen wie der Supporttechniker, kann zusätzlich aber alle Supporttickets einsehen, die zum Kunden existieren und diese entsprechend bearbeiten
- Der **Supportmanager** hat derzeit die gleiche Funktion wie der Sachbearbeiter, für Supportmanager sind erweiterte Managementfunktionen z.B. Auswertungen geplant

Wenn Sie über keinen Benutzeradministrator verfügen bzw. einen Erstzugang zum Login für MyPortal der B&R Homepage benötigen, wenden Sie sich bitte an den zuständigen Kundenbetreuer bei B&R.

Zu beachten: Zur Nutzung des B&R Supportportals ist eine der drei Rollen notwendig.

Sie können als Administrator Ihren Benutzern eine Rolle im Supportportal zuweisen bzw. ändern. Klicken Sie dazu in der Benutzerliste doppelt auf einen Benutzer. Sie gelangen auf die eingestellten Daten des Benutzers.

Service

- MyPortal
 - Benutzerdaten ändern
 - Benutzer verwalten**
 - Passwort ändern
- Benachrichtigungen
- Supportportal
- Material Return Portal
- Produktkonfigurator
- Software-Registrierung
- Technology Guarding Portal
- Supportanfrage
- Persönliche Uploads
- Remote Access
- Online meeting
- Lieferanten
- Virtual Marking

Ändern Sie die Benutzerrolle im Supportportal oder weisen Sie initial dem Benutzer eine solche zu, indem Sie auf den Button **ÄNDERN** betätigen und aus der Drop-Down-Liste im Feld „Benutzerrolle Supportmanagement“ die gewünschte Rolle auswählen und betätigen Sie anschließend den Button **SPEICHERN**.

Benutzerliste

Unternehmens Daten

ID: 0000423677
 Unternehmen: DEMOKUNDE
 Telefon: +49 69
 Fax:
 Adresse: Businesspark 138
 60198 Frankfurt
 Deutschland

Eigene Daten: C054863

Geschlecht: männlich | ▾
 Vorname: Service
 Nachname: Manager
 E-Mail: aris.support@br-automation.com
 Telefon: +49 69 182838 -
 Fax: +49 -
 Straße, Nr.: Businesspark
 Ort: Frankfurt
 PLZ: 60198
 Land: Deutschland | ▾
 Region: Hessen | ▾
 Administrator:
 Web Access:
 Benutzerrolle Servicemanagement: Servicemanager | ▾
 Mailinfo Serviceauftrag:
 Benutzerrolle Supportmanagement: Supportmanager | ▾
 Benutzerrolle Konfigurator: Administrator | ▾

PASSWORT ZURÜCKSETZTEN SPEICHERN ABBRECHEN

3 Aufbau des B&R Supportportals

Das Supportportal besteht im Hauptfenster aus (in der Abbildung hervorgehoben):

- der **Ticketübersicht** – Hier werden alle Supporttickets angezeigt. Die Ticketübersicht gliedert sich wieder in insgesamt sechs horizontal angeführte Leisten mit jeweils einem Ticketstatus:
 - **Angelegt** – Es werden alle Supporttickets angezeigt, welche von Ihnen angelegt wurden.
 - **An B&R gesendet** – Es werden alle Supporttickets angezeigt, welche von Ihnen an B&R gesendet wurden.
 - **In Arbeit** – Es werden alle Supporttickets angezeigt, welche momentan bei B&R bearbeitet werden.
 - **Rückfrage** – Es werden alle Supporttickets angezeigt, für welche B&R noch weitere Informationen Ihrerseits benötigt.
 - **Lösungsvorschlag** – Es werden alle Supporttickets angezeigt, für welche von B&R ein Lösungsvorschlag entwickelt wurde.
 - **Abgeschlossen** – Es werden alle Supporttickets angezeigt, welche von Ihnen abgeschlossen wurden.
- der Funktion **Neu** – Hier können Sie neue Supporttickets anlegen.
- der Funktion **Suche** – Hier können Sie gezielt nach bestimmten Supporttickets statusübergreifend suchen.

Sie können im Supportportal jederzeit die Daten und Supporttickets auf den neuesten Stand bringen, indem



Sie den Button betätigen. Durch die Aktualisierung werden die Daten neu gelesen und das Supportportal dementsprechend mit den aktuellsten Inhalten befüllt. Das Supportportal wird automatisch nach jedem Login aktualisiert.

Die Navigation im Supportportal erfolgt durch einfache Klicks mit der Maus. Werte aus Auswahlboxen können Sie mit Doppelklick übernehmen. Jedes Supportticket ist in die folgenden Bereiche untergliedert:

- **SUPPORT DATEN** – Hier werden die allgemeinen Daten zum Supportticket angezeigt.
- **AKTIVITÄTEN** – Hier werden alle Tätigkeiten, welche auf das Supportticket angewendet wurden angezeigt (z.B. wenn seitens B&R eine Rückfrage eingegeben wurde).
- **ÄNDERUNGSLOG** – Hier werden alle Änderungen von Kernfeldern des Supporttickets und Statusänderungen mit protokolliert (z.B. wenn die Priorität auf „niedrig“ gesetzt wurde).

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT	NEU	SUCHE
-----------------	-----	-------

Nur von mir erstellte Tickets Alle Ticketeigenschaften anzeigen

Angelegt (10)	
An B&R gesendet (1)	
In Arbeit (4)	
Rückfrage (0)	
Lösungsvorschlag (0)	
Geschlossen (25)	

Die Nummer neben den einzelnen Statusleisten gibt die Anzahl der Tickets mit dem jeweiligen Status an. Direkt im Kopf des Supportportals wird angezeigt, welcher Benutzer aktuell eingeloggt ist. Sie können sich jederzeit über den am oberen Rand befindlichen Button **LOGOUT** wieder vom Supportportal (B&R Homepage) ausloggen. Standardmäßig wird nach erfolgreicher Anmeldung der Reiter „Ticketübersicht“ und darin die Leiste mit Supporttickets, welche den Status „Angelegt“ haben, angezeigt.

4 Detaillierte Ablaufbeschreibung Supportportal B&R

In diesem Kapitel wird detailliert beschrieben, wie Sie Supporttickets anlegen, bearbeiten, anzeigen, stornieren und suchen können. Überdies wird erläutert, wie Sie den Status eines Supporttickets verfolgen können und so den Fortschritt des Supportfalls jederzeit abfragen können. Das Kapitel gliedert sich in die drei großen Teilbereiche des Einstiegs (Login), der Supportticketbearbeitung und der Statusverfolgung eines Supporttickets.

4.1 Supportportal B&R – Einstieg

Starten Sie die B&R Homepage über die Adresse <http://www.br-automation.com> und loggen Sie sich mit Ihren Benutzerdaten ein. Wählen Sie dann im Menü Service den Eintrag Supportportal aus.



Sie gelangen auf eine Seite, von der aus Sie das Supportportal über den Button **SUPPORT PORTAL** aufrufen und die Anwenderdokumentation lesen können.

4.2 Supportportal B&R – Supportticketbearbeitung

In diesem Kapitel wird genau beschrieben, wie Sie Supporttickets anlegen, anzeigen, ändern, an B&R senden, stornieren, suchen und Datei-Anhänge hinzufügen können.

4.2.1 Ticketübersicht

Nach erfolgreicher Anmeldung gelangen Sie auf den Reiter „Ticketübersicht“. Hier werden alle Tickets, welche je nach Status auf die einzelnen Leisten aufgeteilt sind, angezeigt.

TICKETÜBERSICHT
NEU
SUCHE

Nur von mir erstellte Tickets Alle Ticketeigenschaften anzeigen

AKTUALISIEREN
DRUCKEN

Angelegt (10)

Ticketnummer	Betreff	Erstellt am	Letzte Änderung	Priorität
000400276993	Test 12.02.2019	2019-02-12		normal
000400276997	Test ticket Struber Lukas	2019-02-12		normal
000400276998	Test Softwarekomponente mit Hardware	2019-02-13		normal
000400276976	Testfall 045 S2M 06022019	2019-02-06		normal
000400276999	Test Softwarekomponente ohne Hardware	2019-02-13		normal
000400277009	Test mit Seriennummer und Software	2019-02-13		normal
000400277010	Test ohne Seriennummer	2019-02-13		normal
000400277012	Test Software mit Seriennummer 2	2019-02-13		normal
000400276995	Ticket 12.02.2019 3	2019-02-12		normal
000400277021	Test Ersteller über CSP	2019-02-21		normal

An B&R gesendet (1)

In Arbeit (4)

Rückfrage (0)

Lösungsvorschlag (0)

Geschlossen (25)

Die Spalte „Letzte Änderung“ wird befüllt, sobald eine Maßnahme (Aktivität extern) erfasst wurde.

Sie können durch Aktivieren des Ankreuzfeldes **Nur von mir erstellte Tickets** die Menge der angezeigten Tickets auf jene einschränken, bei denen Sie (eingeloggter Benutzer) als Ersteller erfasst sind. Zur leichteren Auffindbarkeit von Tickets direkt in der Ticketübersicht können Sie nach den Spalten „Ticketnummer“, „Betreff“, „Erstellt am“, „Letzte Änderung“ und „Priorität“ entweder aufsteigend (durch einen Pfeil nach oben symbolisiert) oder absteigend (durch einen Pfeil nach unten symbolisiert) sortieren. Sie können durch einfachen Mausklick auf eine Spaltenüberschrift zwischen absteigender und aufsteigender Sortierung umschalten. Die Sortierung gilt jeweils nur für die aktuelle Leiste (z.B. „Angelegt“).

Sie können durch Aktivieren des Ankreuzfeldes **Alle Ticketeigenschaften anzeigen** die restlichen Spalten in der Ticketübersicht einblenden:

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT NEU SUCHE

Nur von mir erstellte Tickets Alle Ticketeigenschaften anzeigen

AKTUALISIEREN DRUCKEN

Angelegt (10)

Tic...	Betreff	E...	Letzte Ä...	Prio...	Material...	Serialnu...	Software	Plan/Ver...	Kundenr...	Kundenr...	Kundenr...
00...	Test 12.02.2019	2...		no...							
00...	Test ticket Struber Lukas	2...		no...							
00...	Test Softwarekomponente...	2...		no...	5CFAS...	E6FE0...	AS - C...				

4.2.2 Supportticket anlegen

Sie können ein neues Supportticket im Supportportal anlegen und direkt an B&R senden. Klicken Sie dazu auf den Reiter „Neu“ im Supportportal. Sie können hier das Ticket auch anlegen, ohne es gleich an B&R zu senden (beispielsweise, wenn Sie noch bestimmte Dinge intern abklären müssen). In diesem Fall können Sie jederzeit wieder in das Ticket einsteigen und dieses ändern.

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT
NEU
SUCHE

Support Ticket : Neu

TICKET ANLEGEN
AN B&R SENDEN
ANHÄNGE
ABBRECHEN

Kopfdaten

Betreff

Beschreibung

Support Daten

Hardware ⚙️

Software ⚙️

Kategorie

Projekt

MÖGLICHE MATERIALIEN: 0 🔧
Ansprechpartner
Service Manager

Feldname	Beschreibung
Bereich Kopfdaten	
Betreff	Geben Sie hier einen Betreff für das Supportticket ein. Der Betreff sollte aussagekräftig gewählt werden, um die spätere Suche nach Supporttickets zu erleichtern. Das Feld Betreff ist das einzige Pflichtfeld beim Anlegen eines Supporttickets.
Beschreibung	Geben Sie hier eine Beschreibung für das Supportticket ein. Hier sollten Sie möglichst genau beschreiben, um welchen Sachverhalt es sich handelt für welchen Sie Support benötigen. Beachten Sie, dass das Feld auf 2000 Zeichen beschränkt ist.
Bereich Support Daten	
Hardware	Wählen Sie hier aus dem Drop-Down-Menü die Hauptgruppe der Hardware aus, für welche Sie Support benötigen.
Kategorie	Wählen Sie hier aus dem Drop-Down-Menü die Gruppe der Hardware aus, für welche Sie Support benötigen. Die Gruppe wird je nach ausgewählter Hauptgruppe bestimmt. Wurde keine Hardware ausgewählt, kann auch keine Kategorie ausgewählt werden.
Materialnummer	Sie können hier die betroffene Materialnummer direkt eingeben oder wenn Sie Hauptgruppe und Gruppe ausgewählt haben mit

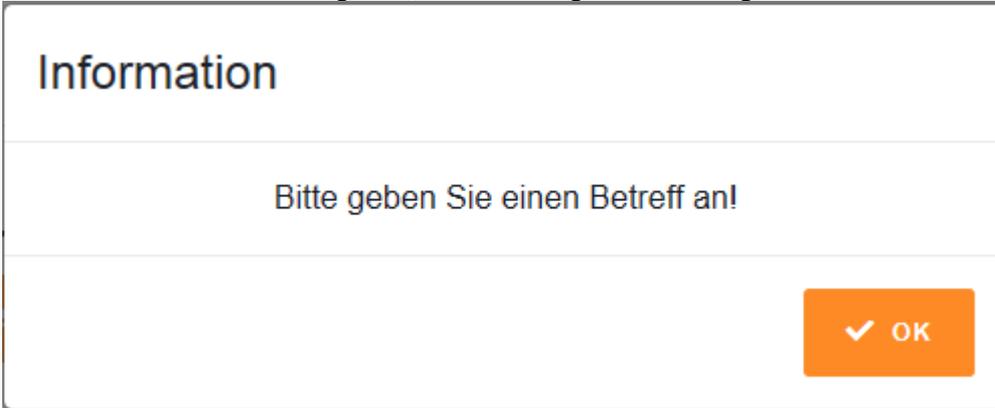
	dem Button „Mögliche Materialien“ ein mögliches Material auswählen (vgl. Auswahl eines Materials, S 15).
Revision	Hier können Sie, falls bekannt, einen Revisionsstand zum ausgewählten Material auswählen. Sie können erst nach Auswahl eines Materials eine Revision eingeben.
Serialnummer	Sie können hier die Seriennummer des betroffenen Materials eingeben. Wenn Sie die Seriennummer direkt eingeben, werden die Felder Hardware, Kategorie, Materialnummer und Revisionsstand automatisch bestimmt.
Fehlernummer	Sie können hier eine oder mehrere Fehlernummern eingeben, falls das betroffene Produkt eine solche ausgibt.
Software	Wählen Sie hier eine Software aus der Hierarchie aus (vgl. Auswahl einer Softwarehierarchie, S 16).
Projekt	Wählen Sie hier aus dem Drop-Down-Menü ein Projekt aus, falls sich das Supportticket auf ein Projekt mit B&R bezieht.
Ansprechpartner	Wählen Sie hier aus dem Drop-Down-Menü einen Ansprechpartner aus, der für das Supportticket zuständig ist. Wird hier kein Ansprechpartner ausgewählt, wird automatisch der eingeloggte Benutzer als Ansprechpartner eingefügt.
Priorität	Wählen Sie hier aus dem Drop-Down-Menü eine Priorität für das Supportticket aus. Wird hier keine Priorität ausgewählt erhält das Supportticket automatisch die Priorität „normal“.
Version Automation Studio	Geben Sie hier die Version der Software „Automation Studio“ ein.
Version Automation Runtime	Geben Sie hier die Version der Software „Automation Runtime“ ein.
APROL Version	Geben Sie hier die Version der Software „APROL“ ein.
Bereich Zusatzinformationen	Der Inhalt des Bereichs „Zusatzinformationen“ wird in Abhängigkeit vom ausgewählten Material befüllt. Die Felder, welche empfohlen sind einzugeben werden in fetter Schrift dargestellt.
Betriebssystem	Geben Sie hier das Betriebssystem des betroffenen Systems ein, für welches Sie Support benötigen.
PVI Version	Geben Sie hier die Version der Software „PVI“ ein.
ACP10 / ARNC0 Fehlernummern	Geben Sie hier die Fehlernummer(n) der Software „ACP10“ bzw. „ARNC0“ ein, falls eine solche ausgegeben wird.
Kundenreferenz 1	Geben Sie hier Ihre eigenen Texte zur Identifikation des Supporttickets ein.
Kundenreferenz 3	Geben Sie hier Ihre eigenen Texte zur Identifikation des Supporttickets ein.
Onboard AR Version	Geben Sie hier die Version der installierten Onboard Software „Automation Runtime“ ein.
ACP10 Version	Geben Sie hier die Version der Software „ACP10“ ein.
ARNC0 Version	Geben Sie hier die Version der Software „ARNC0“ ein.
Kundenreferenz 2	Geben Sie hier Ihre eigenen Texte zur Identifikation des Supporttickets ein.
GCC-Compiler	Geben Sie hier die Version des „GCC-Compilers“ ein.

Nachdem Sie Ihre Eingaben in den Feldern vorgenommen haben, können Sie nun das Supportticket anlegen, an B&R senden (vgl. Supportticket an B&R senden, S 26) oder einen Dateianhang einfügen (vgl. Anhänge zum Supportticket hinzufügen, S 22). Sie können auch Ihre gesamten Eingaben

 A rectangular orange button with a white 'x' icon inside a circle on the left and the text 'ABBRECHEN' in white capital letters to its right.

verwerfen, indem Sie den Button betätigen. Sie gelangen dann wieder auf den Reiter „Ticketübersicht“ zurück und die Felder im Reiter „Neu“ werden alle zurückgesetzt.

Wenn Sie keinen Betreff eingeben, erscheint folgende Meldung:

 A white rectangular dialog box with a thin border. At the top left, the word 'Information' is written in a bold, dark blue font. In the center, the message 'Bitte geben Sie einen Betreff an!' is displayed in a dark blue font. At the bottom right, there is an orange button with a white checkmark icon and the text 'OK' in white capital letters.

Zusätzlich wird das Feld mit einem roten Rahmen angezeigt, dass dieses gepflegt werden muss.

Wenn Sie keine gültige Seriennummer eingeben, erscheint folgende Meldung:

 A white rectangular dialog box with a thin border. At the top left, the word 'Information' is written in a bold, dark blue font. In the center, the message 'Es existiert kein Equipment zur Seriennummer' is displayed in a dark blue font. At the bottom right, there is an orange button with a white checkmark icon and the text 'OK' in white capital letters.

Zusätzlich wird das Feld mit einem roten Rahmen angezeigt, dass dieses korrigiert werden muss.

 A rectangular orange button with a white plus icon inside a circle on the left and the text 'TICKET ANLEGEN' in white capital letters to its right.

Das Supportticket wird angelegt, wenn Sie den Button betätigen. Es

 A rectangular orange button with a white checkmark icon on the left and the text 'JA' in white capital letters to its right.

erscheint noch eine kurze Bestätigungsmeldung. Wenn Sie diese mit dem Button bestätigen bekommen Sie ein Informationsfenster mit der Ticketnummer, dass das Supportticket

 A rectangular orange button with a white checkmark icon on the left and the text 'OK' in white capital letters to its right.

erfolgreich angelegt wurde, welches Sie mit dem Button bestätigen.

Bitte bestätigen

Möchten Sie das Ticket wirklich anlegen?

JA NEIN

Information

Das Ticket wurde erfolgreich erstellt!
000400277022

Das Supportticket wird anschließend in der Ticketübersicht in der Leiste „Angelegt“ hinzugefügt (ist dies nicht der Fall, müssen Sie gegebenenfalls die Ansicht aktualisieren) und das Supportticket ist fertig angelegt. Sie können zu diesem Zeitpunkt das Supportticket noch jederzeit ändern.

4.2.2.1 Auswahl eines Materials

Wird kein Material direkt eingegeben, so können Sie durch Auswahl einer Hauptgruppe Hardware und einer Gruppe Hardware die möglichen Materialien in dieser Gruppe als Auswahlliste anzeigen lassen. Die Anzahl der gefundenen möglichen Materialien für die ausgewählte Gruppe wird im Button selbst angezeigt. Um ein Material für das Supportticket auszuwählen betätigen Sie den Button

MÖGLICHE MATERIALIEN: 10 

. Sie gelangen nun in das Fenster zur Auswahl eines Materials.

Mögliche Materialien

Materialnummer	Beschreibung
X20CBB80	X20c Bus Controller Basis
X20CBB81	X20c Bus Controller Basis + 1 Slot
X20CBB82	X20c Bus Controller Basis + 2 Slot
X20CBM01	X20c Busmodul mit Power Bus Trennung
X20CBM11	X20c Busmodul mit Power Bus Durchgang
X20CBM12	X20cBus 240V codiert,Power Bus Durchgang
X20CBM23	X20c Bus safety 25mm, Power Bus Trennung
X20CBM31	X20c Busmodul 25mm mit Power Bus Durchg.
X20CBM32	X20c Bus 240V 25mm,Power Bus Durchgang
X20CBM33	X20c Bus safety 25mm, Power BusDurchgang

 ✓ ÜBERNEHMEN ✗ ABBRECHEN

Wählen Sie das betroffene Material aus und bestätigen Sie Ihre Eingabe durch Betätigen des Buttons

 ✓ ÜBERNEHMEN

bzw. einen Doppelklick. Sie können das Material-Auswahlfenster auch ohne

 ✗ ABBRECHEN

Auswahl eines Materials wieder verlassen indem Sie den Button betätigen.

4.2.2.2 Auswahl einer Softwarehierarchie

Sie können die Softwarehierarchie nicht direkt eingeben. Um eine Softwarehierarchie auszuwählen



betätigen Sie den Button . Sie gelangen nun in das Fenster zur Auswahl einer Softwarehierarchie. Sie können durch Betätigen des Ordner Icons die Hierarchie entsprechend vertiefen.

Bitte wählen

- APROL Prozessautomation
 - APROL - Applications
 - APROL - Drivers-CC
 - APROL - Drivers-CNTRL
 - APROL - Projekte
 - APROL - Reports
 - APROL - Systems**
 - APROL - Systems - Engineering
 - APROL - Systems - Gateway
 - APROL - Systems - Operator
 - APROL - Systems - Other (OPC...)
 - APROL - Systems - Runtime
 - Automation Software
 - HMI Software Products
 - Other Software Products

ÜBERNEHMEN ABBRECHEN

Wählen Sie die betroffene Software durch Markieren eines Eintrags aus und bestätigen Sie Ihre Eingabe

durch Betätigen des Buttons ÜBERNEHMEN bzw. einen Doppelklick. Sie können das Software-Hierarchie-Auswahlfenster auch ohne Auswahl einer Software wieder verlassen indem Sie

den Button ABBRECHEN betätigen.

4.2.3 Supportticket anzeigen

Damit Sie ein Supportticket anzeigen können, müssen Sie auf den Reiter „Ticketübersicht“ wechseln (falls Sie sich nicht darauf befinden). Wählen Sie das Supportticket aus, welches Sie anzeigen möchten und klicken Sie auf dieses. Das ausgewählte Supportticket wird als neuer Reiter geöffnet (z.B. Ticket

Nummer 000400277022). Sie können auch mehrere Supporttickets gleichzeitig öffnen und zwischen den einzelnen „Ticketreitern“ umschalten.

000400277022 

Durch Betätigen des roten Icons im Reiter des jeweiligen angezeigten Supporttickets können Sie dieses wieder schließen. Beachten Sie, dass, wenn Änderungen in dem Supportticket von Ihnen vorgenommen wurden, diese beim Anzeigen nicht gespeichert werden. Wenn Sie nun ein Supportticket anzeigen, gelangen Sie auf den Bereich „Support Daten“ des Tickets.

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT NEU SUCHE 000400277022  000400134813 

Support Ticket 000400134813: Abgeschlossen

 DRUCKEN

SUPPORT DATEN AKTIVITÄTEN ÄNDERUNGSLOG

Kopfdaten

Ersteller: **Erstellt am:** 2014-06-18 **um** 12:08:54

Betreff
Modulkonfiguration auslesen DiagGetStrInfo

Beschreibung

Der Modulname soll ausgelesen werden. Verwendete Bibliothek AsIODiag > Fub: DiagGetStrInfo
Ausgelesene Infos sind nicht in der physikalischen Reihenfolge der Module. Es soll der entsprechende Steckplatz festgestellt werden.

Verschiedene Konfigurationen (unterschiedlich gesteckte Karten) sollen automatisiert erkannt werden. Gibt es einen Fub, der die Namen der gesteckten Module mit der physikalischen Reihenfolge wiedergibt?

Support Daten

Hardware
X20 

Software 

Kategorie
Zentraleinheiten

Projekt

Sie können sich Aktivitäten zu dem angezeigten Supportticket anzeigen lassen. Hierzu wechseln Sie per Mausklick in den Bereich „Aktivitäten“. Aktivitäten sind alle durchgeführten Tätigkeiten, welche auf ein Supportticket angewendet werden (z.B. Lösungsvorschlag erstellt, Antwort des Kunden zur Anfrage).

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT NEU SUCHE 000400277022 ✖ 000400134813 ✖

Support Ticket 000400134813: Abgeschlossen

 DRUCKEN

SUPPORT DATEN AKTIVITÄTEN ÄNDERUNGSLOG

		Lösungsvorschlag erstellt	Modulkonfiguration auslesen	2014-06-18	13:18:42	(0 Dokumente)
		Antwort des Kunden zur Anfrage	Zielsystem	2014-06-18	12:54:59	(0 Dokumente)
		Anfrage beim Kunden gestellt	Modulkonfiguration auslesen	2014-06-18	12:15:20	(0 Dokumente)

Grund der Anfrage beim Kunden:
Rückfrage zum vom Kunden angegebenen Text
Gegenstand der Rückfrage:
Sehr geehrter Herr Testkunde,

bitte teilen Sie uns bezüglich Ihrer Supportanfrage noch mit, welches Zielsystem Sie verwenden (möglichst mit Angabe der Seriennummer).

Danke.
mit freundlichen Grüßen,
Michael Vogt

Mit dem Button  können Sie die Details zur Aktivität einblenden. Sie können alternativ die Details als

neues Fenster über den Button  öffnen. Durch betätigen des Buttons  können Sie die Detailsicht wieder verlassen und Sie gelangen zurück zum Bereich „Aktivitäten“. Wenn Sie Statusänderungen zum Supportticket einsehen möchten, können Sie dies durch Wechseln in den Bereich „Änderungslog“ durchführen. Im Änderungslog werden sämtliche Feld- und Statusänderungen zu einem Supportticket mit Datum, Zeit, Benutzer und dem neuen Status mit protokolliert.

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT NEU SUCHE 000400277022 ✘ 000400134813 ✘

Support Ticket 000400134813: Abgeschlossen

 DRUCKENSUPPORT DATEN AKTIVITÄTEN **ÄNDERUNGSLOG**

Typ	Datum	Zeit	Benutzer	neuer Status
Statusänderung	2014-07-31	11:57:51	(VOGTM):	Geschlossen
Statusänderung	2014-07-31	11:57:51	(VOGTM):	Rücknahme: Lösungsvorsc...
Statusänderung	2014-06-18	13:18:39	(VOGTM):	Lösungsvorschlag
Statusänderung	2014-06-18	13:18:39	(VOGTM):	Rücknahme: in Arbeit
Materialnummer	2014-06-18	13:06:22	(VOGTM):	X20CP1485
Statusänderung	2014-06-18	12:55:00	Michael Vogt (SAPBUSINE...)	in Arbeit
Statusänderung	2014-06-18	12:55:00	Michael Vogt (SAPBUSINE...)	Rücknahme: Rückfrage
Statusänderung	2014-06-18	12:15:13	(VOGTM):	Rückfrage
Statusänderung	2014-06-18	12:15:13	(VOGTM):	Rücknahme: in Arbeit
Statusänderung	2014-06-18	12:08:55	(VOGTM):	in Arbeit
Statusänderung	2014-06-18	12:08:55	(VOGTM):	Rücknahme: Angelegt

4.2.4 Supportticket ändern

Grundsätzlich ist die Änderung eines Supporttickets von ihrem Status abhängig. Solange das Supportticket noch nicht an B&R gesendet wurde ist dieses jederzeit änderbar. Um ein angelegtes Supportticket zu ändern müssen Sie die betroffene(n) Ticket(s) anzeigen (vgl. Supportticket anzeigen, S 17). Änderungen sind nur aus angezeigten Tickets heraus möglich. Wechseln Sie auf den Reiter des Tickets und führen Sie die gewünschten Änderungen durch.

Sie können die Änderungen nur durch den Button  übernehmen. Es erscheint

ein Bestätigungsfenster, welches Sie mit dem Button  bestätigen können. Wollen Sie die

Änderungen nicht speichern betätigen Sie den Button . Wenn Sie die Änderungen übernehmen erscheint ein Informationsfenster über die erfolgreiche Änderung des Supporttickets.

Dieses Fenster können Sie mit dem Button  bestätigen und Sie gelangen zurück zur Ticketübersicht.

Bitte bestätigen

Möchten Sie das Ticket wirklich ändern?

JA NEIN

Information

Das Ticket wurde erfolgreich geändert!

OK

Durch Betätigen des roten Icons  im Reiter des jeweiligen Supporttickets können Sie das Supportticket wieder schließen. Wurden Änderungen im Supportticket vorgenommen und diese nicht über den Button  gespeichert, so werden Sie beim Schließen des Tickets gefragt, ob die Änderungen gespeichert werden sollen oder nicht.

Daten noch nicht gespeichert!

Wollen Sie sichern?

JA NEIN

Betätigen Sie hier den Button , so wird das Supportticket gespeichert und Sie gelangen zurück in die Ticketübersicht. Beim Betätigen des Buttons  werden die Änderungen nicht gespeichert und Sie gelangen auch wieder zurück in die Ticketübersicht.

Im Falle, dass das Supportticket zum Zeitpunkt Ihrer Änderung gerade von einem B&R Mitarbeiter bearbeitet wird, erhalten Sie eine Meldung:

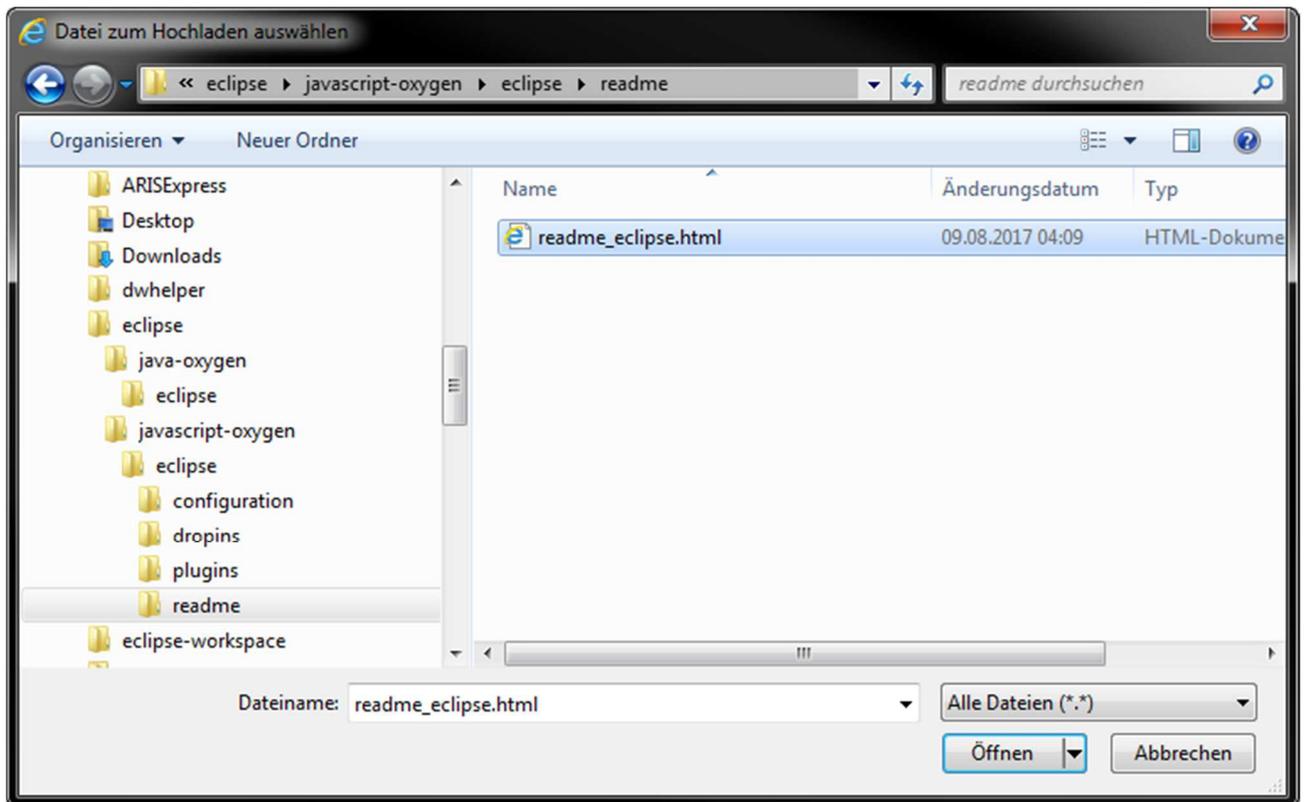


Versuchen Sie in diesem Falle zu einem späteren Zeitpunkt die Änderungen zu speichern.

4.2.5 Anhänge zum Supportticket hinzufügen

Sie können zu einem Supportticket beliebige Dateien anhängen (z.B. ein Fehlerprotokoll). Sie können

eine Datei anhängen, indem Sie den Button  betätigen. Nun gelangen Sie in das Fenster zur Auswahl einer Datei. Suchen Sie die gewünschte Datei und bestätigen Sie mit dem Button „Öffnen“.



Die Datei-Anhänge werden unter der Beschreibung eingefügt und können durch einfachen Klick geöffnet werden.

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT NEU SUCHE 000400277030 ✕

Support Ticket 000400277030: Angelegt

✓ ABSCHLIEßEN ✕ STORNIEREN AN B&R SENDEN ÄNDERN ANHÄNGE DRUCKEN

SUPPORT DATEN AKTIVITÄTEN ÄNDERUNGSLOG

Kopfdaten

Ersteller: Service Manager Erstellt am: 2019-03-01 um 09:16:47

Betreff
test

Beschreibung

Anhänge
SAP_Auto_Logon.docx ✕

Datei-Anhänge können über das Icon ✕ wieder gelöscht werden. Beachten Sie, dass Datei-Anhänge nach dem Anlegen bzw. Ändern des Supporttickets nicht mehr gelöscht oder geändert werden können. Nach dem Anlegen bzw. Ändern erscheint folgende Meldung, wenn der Anhang vollständig hochgeladen werden konnte:

Information

Upload erfolgreich abgeschlossen!

✓ OK

Bei dem Upload von Anhängen können verschiedene Fehler auftreten. Konnte die Datei aus irgendeinem Grund nicht hochgeladen werden, so erscheint folgende Meldung:

Information

Die folgende Datei konnte nicht hochgeladen werden:
7a0361888cfd88fe1cac6fa72fff98f7f35301c8.jpg

✓ OK

Prüfen Sie gegebenenfalls den Dateinamen, die Länge des Dateinamens sowie die Dateigröße (die maximal übertragbare Dateigröße ist mit 500 MB festgelegt – falls Sie größere Dateien hochladen möchten, sollten Sie diese als gesplittetes Archiv einzeln hochladen die Datei auf anderem Wege an B&R übermitteln).

Wurde die Datei vom B&R internen Virenprüfprogramm als Schadsoftware erkannt, so erscheint folgende Meldung:

Information

Der Upload folgender Datei wurde vom Virencheck abgelehnt:
6E1AE96C585DF9110D2E969108CF858F.pdf
Die betroffene Datei wurde nicht hochgeladen. Bitte überprüfen Sie die Datei und versuchen Sie den Upload erneut.

✓ OK

Sie können die Datei versuchen zu packen oder auf anderem Wege an B&R übermitteln.

Gab es während des Uploads eine Art Verbindungsproblem, so erscheint folgende Meldung:

Information

Die Verbindung ist fehlgeschlagen. Überprüfen Sie ggf. die Netzwerkverbindung und versuchen Sie es erneut.

✓ OK

Stellen Sie die Internetverbindung wieder her oder versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt erneut, die Datei hoch zu laden.

4.2.6 Supportticket an B&R senden

Sobald Sie das Supportticket fertig befüllt haben, können Sie dieses direkt an B&R senden. Sie können alternativ bereits angelegte Supporttickets anzeigen (vgl. Supportticket anzeigen, S 17) und nachträglich an B&R senden. Um ein Supportticket an B&R zu senden betätigen Sie den Button

 AN B&R SENDEN

 JA

. Anschließend können Sie das Bestätigungsfenster mit dem Button

und das Informationsfenster über die erfolgreiche Übermittlung des Supporttickets an

 OK

B&R mit dem Button

 TICKET ANLEGEN

ohne dieses explizit über den Button anzulegen, wird das Supportticket automatisch im Hintergrund angelegt. Dieser Schritt ist zu empfehlen, wenn Sie keine Rückfragen über Inhalte des Supporttickets mehr durchführen müssen und die eingegebenen Daten korrekt sind.

Bitte bestätigen

Möchten Sie das Ticket wirklich an B&R senden?

 JA

 NEIN

Information

Das Ticket wurde erfolgreich an B&R gesendet!

 OK

Nachdem Sie das Informationsfenster bestätigt haben, gelangen Sie zurück zur Ticketübersicht. Sobald das Supportticket an B&R gesendet ist, ist dieses nicht mehr änderbar. Sie können aber nachträglich Zusatzinformationen und Datei-Anhänge zum Supportticket hinzufügen (vgl. Zusatzinformationen zu einem gesendeten Supportticket hinzufügen, S 27).

4.2.7 Zusatzinformationen zu einem gesendeten Supportticket hinzufügen

Rein textuelle Zusatzinformationen können Sie durch Betätigen des Buttons

 in das jeweilige Supportticket eingeben. Sie gelangen in das

Fenster „Zusatzinformationen“. Hier ist es auch möglich dem Supportticket nachträglich Datei-Anhänge



durch den Button hinzuzufügen (vgl. Anhänge zum Supportticket hinzufügen, S 22).

Zusatzinformationen

Betreff

Beschreibung

Geben Sie einen geeigneten Betreff für die Zusatzinformationen ein und tragen Sie die gewünschten Zusatzinformationen in das Feld Beschreibung ein. Die Felder Betreff und Beschreibung sind in diesem Fenster Pflichtfelder. Sie können durch Betätigen des Buttons



die Eingaben speichern und das Informationsfenster mit



dem Button bestätigen. Durch Betätigen des Buttons  gelangen Sie wieder zurück in das Ticket, wenn Sie die Zusatzinformationen nicht an B&R übermitteln wollen.

Sie gelangen wieder in die Ticketübersicht und eine externe Aktivität wird im Bereich „Aktivitäten“ angelegt.

4.2.8 Supportticket stornieren

Sie können ein Supportticket in jedem Status wieder stornieren. Einziger Ausnahmefall davon ist, wenn das Supportticket bereits den Status „Abgeschlossen“ hat. Um ein Supportticket zu stornieren zeigen Sie das betroffene Supportticket an (vgl. Supportticket anzeigen, S 17) und betätigen Sie den Button



. Bestätigen Sie das anschließende Bestätigungsfenster mit dem Button

 ✓ JA

und das darauf folgende Informationsfenster mit  ✓ OK um das Supportticket endgültig zu stornieren. Haben Sie ein Supportticket versehentlich storniert kann dieses nicht wieder „zurückgeholt“ und muss als neues Supportticket angelegt werden.

Bitte bestätigen

Möchten Sie das Ticket wirklich stornieren?

 ✓ JA ✗ NEIN

Information

Das Ticket wurde erfolgreich storniert!

 ✓ OK

4.2.9 Supportticket suchen

Damit Sie effektiv ein Supportticket anzeigen und damit einsehen können, steht Ihnen auf dem Supportportal eine Suchfunktion zur Verfügung. Wechseln Sie zur Ticketsuche auf den Reiter „Suche“. Sie können nach verschiedenen Kriterien ein Supportticket suchen. Diese Kriterien umfassen:

- Ticketnummer
- Betreff
- Hardware
- Kategorie
- Materialnummer
- Software
- Kundenreferenz 1
- Kundenreferenz 2
- Kundenreferenz 3
- Plan/Version
- Projekt
- Ansprechpartner
- Fehlernummern
- Version Automation Studio
- Version Automation Runtime

- PVI Version
- APROL Version
- Status
- Erstellungszeitraum

Nähere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie auf Seite **Fehler! Textmarke nicht**

definiert.. Sie können auch in der Suche eine Softwarehierarchie über den Button  auswählen (vgl. Auswahl einer Softwarehierarchie, S 16). Es steht Ihnen bei diversen Suchfeldern ein Drop-Down-Menü zur Verfügung, aus welchem Sie das gewünschte Suchkriterium auswählen können. Für die Suche nach einem bestimmten Supportticketdatum steht Ihnen eine Kalenderfunktion über das Icon 

zur Verfügung. Klicken Sie dabei nur auf den gewünschten Kalendertag, welcher danach automatisch in das Suchfeld übernommen wird. Bei Textfeldern stehen Ihnen Wildcards zur Verfügung, das heißt Sie können beispielsweise im Feld „Betreff“ auch nach dem Text *ausfall* suchen.

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT NEU SUCHE

Suche

Suchkriterien

<input type="text" value="Ticketnummer"/>	<input type="text" value="Projekt"/>
<input type="text" value="Betreff"/>	<input type="text" value="Ansprechpartner"/>
<input type="text" value="Hardware"/> 	<input type="text" value="Fehlernummern"/>
<input type="text" value="Kategorie"/>	<input type="text" value="Version Automation Studio"/>
<input type="text" value="Materialnummer"/>	<input type="text" value="Version Automation Runtime"/>
<input type="text" value="Software"/> 	<input type="text" value="PVI Version"/>
<input type="text" value="Kundenreferenz 1"/>	<input type="text" value="APROL Version"/>
<input type="text" value="Kundenreferenz 2"/>	<input type="text" value="Status"/>

Nach der Eingabe sämtlicher gewünschter Suchkriterien können Sie die Suche über den Button

 **Q SUCHE** **X ABBRECHEN**

starten oder durch den Button die Suchkriterien zurücksetzen und die Ergebnisliste löschen. Nach gestarteter Suche werden die gefundenen Ergebnisse im unteren Bereich des Reiters „Suche“ angezeigt. Sie können direkt aus der Ergebnisliste ein Supportticket durch Doppelklicken anzeigen.

4.3 Supportportal B&R - Statusverfolgung eines Supporttickets

Statusänderungen bewirken, dass Tickets von einer Leiste in eine andere verschoben werden.

4.3.1 Supporttickets – Leiste mit Status „Angelegt“

In diesem Bereich werden sämtliche Supporttickets aufgelistet, welche den Status „Angelegt“ haben. Supporttickets erhalten den Status „Angelegt“, sobald Sie ein Supportticket im Reiter „Neu“ erfassen

 **+ TICKET ANLEGEN**

und mit dem Button anlegen. Supporttickets mit Status „Angelegt“ können nur von Ihnen in den Status „An B&R gesendet“ überführt werden.

Sie können Tickets mit dem Status „Angelegt“:

- Abschließen
- Stornieren
- An B&R senden
- Ändern
- Mit Datei-Anhängen versehen
- Drucken

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT
NEU
SUCHE

Nur von mir erstellte Tickets
 Alle Ticketeigenschaften anzeigen

AKTUALISIEREN
DRÜCKEN

Angelegt (10)

Ticketnummer	Betreff	Erstellt am	Letzte Änderung	Priorität
000400276993	Test 12.02.2019	2019-02-12		normal
000400276997	Test ticket Struber Lukas	2019-02-12		normal
000400276998	Test Softwarekomponente mit Hardware	2019-02-13		normal
000400276976	Testfall 045 S2M 06022019	2019-02-06		normal
000400276999	Test Softwarekomponente ohne Hardware	2019-02-13		normal
000400277009	Test mit Seriennummer und Software	2019-02-13		normal
000400277010	Test ohne Seriennummer	2019-02-13		normal
000400277012	Test Software mit Seriennummer 2	2019-02-13		normal
000400276995	Ticket 12.02.2019 3	2019-02-12		normal
000400277021	Test Ersteller über CSP	2019-02-21		normal

An B&R gesendet (1)

In Arbeit (4)

Rückfrage (0)

Lösungsvorschlag (0)

Geschlossen (25)

4.3.2 Supporttickets – Leiste mit Status „An B&R gesendet“

In diesem Bereich werden sämtliche Supporttickets aufgelistet, welche den Status „An B&R gesendet“ haben. Supporttickets erhalten den Status „An B&R gesendet“, sobald Sie ein Supportticket im Reiter

„Neu“ erfasst haben und direkt mit dem Button AN B&R SENDEN an B&R gesendet haben oder ein Supportticket mit Status „Angelegt“ anzeigen und dann den Button

AN B&R SENDEN betätigt haben. Supporttickets mit Status „An B&R gesendet“ können nur von B&R entweder in den Status „In Arbeit“, „Rückfrage“ oder „Lösungsvorschlag“ überführt werden.

Sie können Tickets mit dem Status „An B&R gesendet“:

- Abschließen
- Stornieren
- Ändern
- Mit Zusatzinformationen versehen

- Mit Datei-Anhängen zur Zusatzinformation versehen
- Drucken

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT NEU SUCHE

Nur von mir erstellte Tickets Alle Ticketeigenschaften anzeigen AKTUALISIEREN DRUCKEN

Angelegt (10) >

An B&R gesendet (1) >

Ticketnummer	Betreff	Erstellt am	Letzte Änderung	Priorität
000400276992	qwqwrqwr	2019-02-12		normal

In Arbeit (4) >

Rückfrage (0) >

Lösungsvorschlag (0) >

Geschlossen (25) >

4.3.3 Supporttickets – Leiste mit Status „In Arbeit“

In diesem Bereich werden sämtliche Supporttickets aufgelistet, welche den Status „In Arbeit“ haben. Supporttickets erhalten den Status „In Arbeit“, sobald durch einen Mitarbeiter bei B&R dieser Status für das Supportticket vergeben wird. Supporttickets mit Status „In Arbeit“ können nur von B&R entweder in den Status „Rückfrage“ oder „Lösungsvorschlag“ überführt werden.

Sie können Tickets mit dem Status „In Arbeit“:

- Abschließen
- Stornieren
- Ändern
- Mit Zusatzinformationen versehen
- Mit Datei-Anhängen zur Zusatzinformation versehen
- Drucken

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT NEU SUCHE

Nur von mir erstellte Tickets Alle Ticketeigenschaften anzeigen AKTUALISIEREN DRUCKEN

Angelegt (9) >

An B&R gesendet (1) >

In Arbeit (4) v

Ticketnummer	Betreff	Erstellt am	Letzte Änderung	Priorität
000400277013	TEst	2019-02-18		normal
000400186924	TEST änderung	2016-05-18		normal
000400276933	Neue Anfrage S2M geändert changed 3101	2019-01-28	28.01.2019 / 13:08:45	normal
000400264759	test send to b&r on create asd	2018-09-12	31.01.2019 / 14:49:16	niedrig

Rückfrage (0) >

Lösungsvorschlag (1) >

Geschlossen (25) >

4.3.4 Supporttickets – Leiste mit Status „Rückfrage“

In diesem Bereich werden sämtliche Supporttickets aufgelistet, welche den Status „Rückfrage“ haben. Supporttickets erhalten den Status „Rückfrage“, sobald durch einen Mitarbeiter bei B&R dieser Status für das Supportticket vergeben wird. Supporttickets mit Status „Rückfrage“ können nur von Ihnen zurück in den Status „In Arbeit“ überführt werden, indem Sie eine Antwort zur Rückfrage an B&R senden.

Sie können Tickets mit dem Status „Rückfrage“:

- o Abschließen
- o Stornieren
- o Ändern
- o Mit Zusatzinformationen versehen
- o Mit Datei-Anhängen zur Zusatzinformation
- o Mit einer Antwort zur Rückfrage versehen
- o Mit Datei-Anhängen zur Antwort zur Rückfrage versehen
- o Drucken

Hat ein Supportticket den Status „Rückfrage“ bedeutet dies für Sie, dass B&R nähere Informationen Ihrerseits für die weitere Bearbeitung des Supporttickets benötigt. Sie erhalten diesbezüglich eine automatisch generierte E-Mail-Benachrichtigung von support.portal@br-automation.com. Um eine rasche Abwicklung des Supporttickets zu gewährleisten, sollten Sie daher, wenn Sie ein Supportticket an B&R gesendet haben, regelmäßig in diesem Bereich des Supportportals nachsehen, ob Ihr Supportticket den Status „Rückfrage“ hat. Sie können den Inhalt der Rückfrage im Bereich „Aktivitäten“

einsehen. Um eine Antwort auf eine Rückfrage an B&R zu senden betätigen Sie den Button

 **↩ ANTWORT ZUR RÜCKFRAGE**

und Sie gelangen in das Fenster „Antwort zur Rückfrage“.

Antwort zur Rückfrage

Betreff

Beschreibung

 **✕ ABBRECHEN**  **📎 ANHÄNGE**  **✓ ANTWORTEN SENDEN**

Geben Sie einen geeigneten Betreff für die Antwort zur Rückfrage ein und tragen Sie Ihren Antworttext in das Feld Beschreibung ein. Die Felder Betreff und Beschreibung sind in diesem Fenster Pflichtfelder.

 **✓ ANTWORTEN SENDEN**

Sie können durch Betätigen des Buttons

 **✓ OK**

und das Informationsfenster mit dem Button

 **✕ ABBRECHEN**

gelangen Sie wieder zurück in das Ticket, wenn Sie die Zusatzinformationen doch nicht an B&R übermitteln wollen. Hier ist es auch möglich Datei-Anhänge durch den Button

 **📎 ANHÄNGE**

hinzuzufügen (vgl. Anhänge zum Supportticket hinzufügen, S 22).

Information

Das Ticket wurde erfolgreich zurück in Arbeit gesetzt!

 **✓ OK**

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT NEU SUCHE

Nur von mir erstellte Tickets Alle Ticketeigenschaften anzeigen

AKTUALISIEREN DRUCKEN

Angelegt (8) >

An B&R gesendet (1) >

In Arbeit (5) >

Rückfrage (1) v

Ticketnummer	Betreff	Erstellt am	Letzte Änderung	Priorität
000400276997	Test ticket Struber Lukas	2019-02-12		normal

Lösungsvorschlag (0) >

Geschlossen (25) >

4.3.5 Supporttickets – Leiste mit Status „Lösungsvorschlag“

In diesem Bereich werden sämtliche Supporttickets aufgelistet, welche den Status „Lösungsvorschlag“ haben. Supporttickets erhalten den Status „Lösungsvorschlag“, sobald durch einen Mitarbeiter bei B&R dieser Status für das Supportticket vergeben wird. Supporttickets mit Status „Lösungsvorschlag“ können von B&R wieder in den Status „In Arbeit“ oder „Rückfrage“ zurückgesetzt oder von Ihnen in den Status „Abgeschlossen“ überführt werden.

Sie können Tickets mit dem Status „Lösungsvorschlag“:

- Abschließen
- Stornieren
- Ändern
- Mit Zusatzinformationen versehen
- Mit Datei-Anhängen zur Zusatzinformation versehen
- Wieder in Arbeit geben
- Drucken

Wenn der Lösungsvorschlag nicht die gewünschten Ergebnisse enthält bzw. Unklarheiten auftreten, können Sie das Supportticket wieder auf den Status „In Arbeit“ zurücksetzen, indem Sie den Button

 **WIEDER IN ARBEIT**

betätigen.

Wieder in Arbeit

Betreff

Beschreibung

Geben Sie einen geeigneten Betreff für die Statusänderung ein und tragen Sie die gewünschte Information in das Feld Beschreibung ein. Die Felder Betreff und Beschreibung sind in diesem Fenster

Pflichtfelder. Sie können durch Betätigen des Buttons die Eingaben

speichern und das Informationsfenster mit dem Button bestätigen. Überdies Durch

Betätigen des Buttons gelangen Sie wieder zurück in das Ticket, wenn Sie das Ticket doch nicht wieder in Arbeit geben wollen. Hier ist es auch möglich Datei-Anhänge durch den

Button hinzuzufügen (vgl. Anhänge zum Supportticket hinzufügen, S 22).

Information

Das Ticket wurde erfolgreich zurück in Arbeit gesetzt!

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT
NEU
SUCHE

Nur von mir erstellte Tickets
 Alle Ticketeigenschaften anzeigen

AKTUALISIEREN
DRÜCKEN

Angelegt (8)
>

An B&R gesendet (1)
>

In Arbeit (5)
>

Rückfrage (0)
>

Lösungsvorschlag (1)
v

Ticketnummer	Betreff	Erstellt am	Letzte Änderung	Priorität
000400276997	Test ticket Struber Lukas	2019-02-12	26.02.2019 / 13:20:48	normal

Geschlossen (25)
>

4.3.6 Supporttickets – Leiste mit Status „Abgeschlossen“

In diesem Bereich werden sämtliche Supporttickets aufgelistet, welche den Status „Abgeschlossen“ haben. Supporttickets erhalten nur dann den Status „Abgeschlossen“, sobald Sie als Kunde ein

✓ ABSCHLIEßEN

Supportticket mit Status „Lösungsvorschlag“ durch Betätigen des Buttons beschließen. Ein Supportticket ist logisch abgeschlossen, wenn der Lösungsvorschlag von B&R durch Sie akzeptiert wurde und die gewünschten Informationen liefert.

Sie können Tickets mit dem Status „Abgeschlossen“ nicht weiterbearbeiten oder auf einen früheren Status zurücksetzen.

Herzlich Willkommen, Service Manager

TICKETÜBERSICHT NEU SUCHE 000400276997 ✕

Nur von mir erstellte Tickets Alle Ticketeigenschaften anzeigen

AKTUALISIEREN **DRUCKEN**

- Angelegt (8) >
- An B&R gesendet (1) >
- In Arbeit (5) >
- Rückfrage (0) >
- Lösungsvorschlag (1) >
- Geschlossen (25) v

Ticketnummer	Betreff	Erstellt am	Letzte Änderung	Priorität
000400264958	test	2018-09-13		normal
000400271268	Test upload	2018-11-19		normal
000400137438	3 JPEG Bilder als Anhang testen	2014-08-04		normal
000400173437	TEST ITBS - Nicht bearbeiten	2015-12-17	04.05.2016 / 08:41:47	normal
000400114834	Testanlage einer Supportmeldung *TEST*	2013-06-24	24.06.2013 / 11:48:32	niedrig

4.4 Automatische E-Mail-Benachrichtigung

Sobald ein Supportticket in den Status „In Arbeit“, „Rückfrage“ oder „Lösungsvorschlag“ übergeht, erhalten Sie von der Absender E-Mail-Adresse support.portal@br-automation.com eine automatische Benachrichtigung per E-Mail über die Statusänderung. Eine solche E-Mail hat die folgende Form und enthält die Support-Ticketnummer, den Ticketstatus und einen Link auf das Supportticket:

```

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Supportmeldung mit der Nummer 400000139 wurde bei B&R in Arbeit gegeben.
Sie können auf die Meldung direkt über den unten angeführten Link
zugreifen.

http://service.br-automation.com/supportPortal/index.jsp?language=DE&supportRequestNumber=000400000139

Mit freundlichen Grüßen

Ihr

B&R - Supportteam

Bitte beachten Sie, dass es sich bei dieser E-Mail um eine automatisch
vom System generierte Mitteilung handelt.
Eine Antwort auf diese E-Mail über die Antwortfunktion Ihres Mail
Programms ist daher nicht möglich.

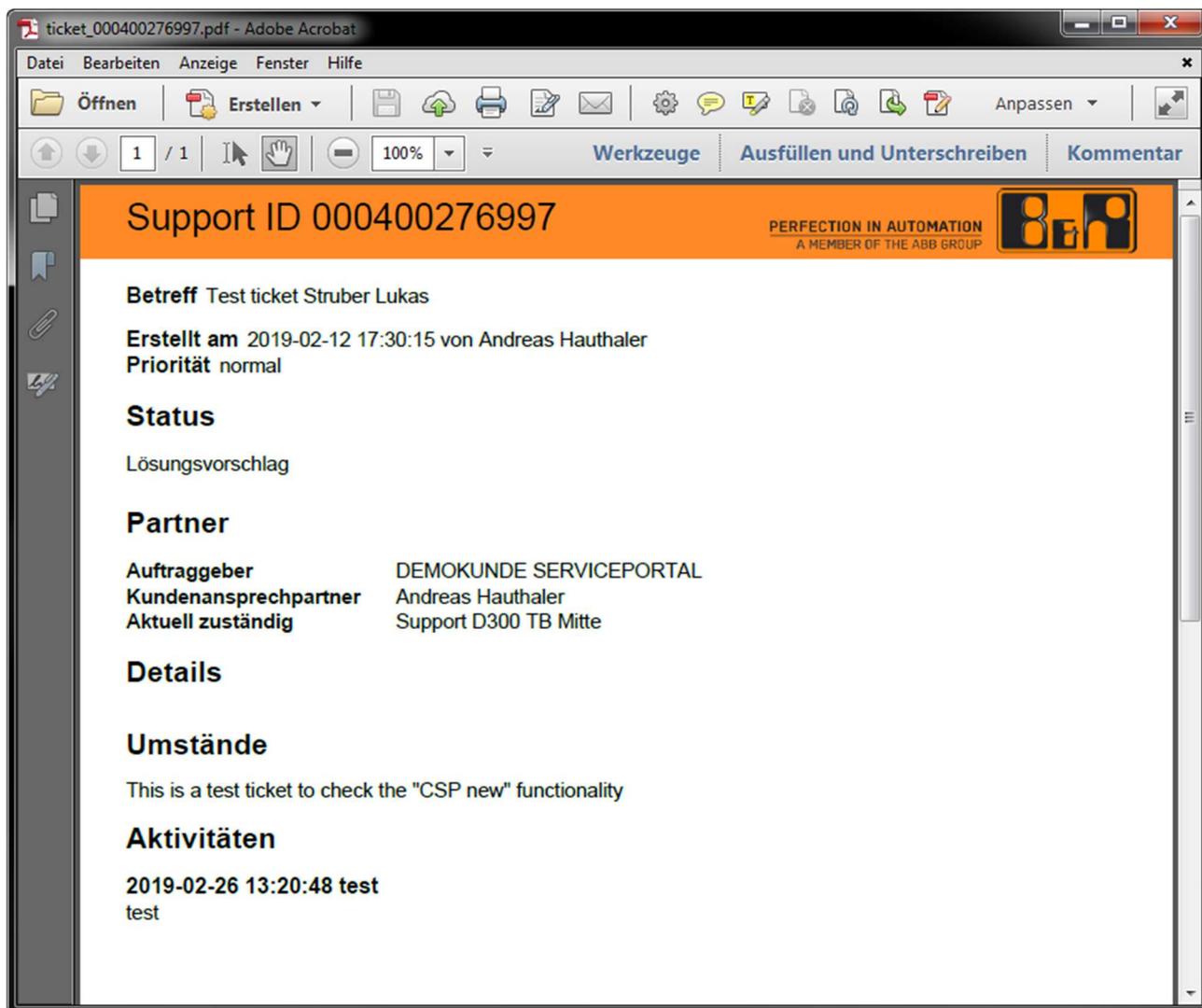
```

4.5 Druck-Funktionen

Sie können sich in jedem Ticketstatus, die Ticketdetails in ein PDF in einer ausdrückbaren Form generieren lassen. Wählen Sie dazu das gewünschte Ticket aus und zeigen Sie diese an. Danach betätigen Sie den

 DRUCKEN

Button . Je nach verwendetem Browser bekommen Sie eine Aufforderung zum Öffnen bzw. Speichern des generierten PDF.



Die Druck-Funktion steht Ihnen ebenfalls aus der Ticketübersicht zur Verfügung. In diesem Fall wird ein PDF der Ticketübersicht im aktuellen Statusreiter erstellt:

Ticketübersicht

PERFECTION IN AUTOMATION
A MEMBER OF THE ABB GROUP

In Arbeit

Ticketnummer	Betreff	Erteilt am	Letzte Änderung	Priorität
000400277013	Test	2019-02-15		B
000400186924	TEST Änderung	2016-05-18		B
000400276933	Neue Anfrage SZM geändert changed 3101	2019-01-28	28.01.2019 / 13:08:45	B
000400264759	test send to b&r on create asd	2018-09-12	31.01.2019 / 14:49:16	C
000400276993	Test 12.02.2019	2019-02-12	26.02.2019 / 13:14:35	B

26.02.2019 01:35:09 Seite 1/1