

Customer Access

Kurzdokumentation
für Anwender



Schleupen kann für die Richtigkeit der hier dargelegten Informationen nach dem Zeitpunkt der Veröffentlichung nicht garantieren.

Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken im Rahmen von durch Schleupen bereitgestellten Dienstleistungen und durchgeführten Einführungsprojekten.

Schleupen schließt für dieses Dokument jede Gewährleistung aus, sei sie ausdrücklich oder konkludent.

Die Benutzer/innen sind verpflichtet, sich an alle geltenden Urheberrechtsgesetze zu halten. Unabhängig von der Anwendbarkeit der entsprechenden Urheberrechtsgesetze darf ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der Schleupen AG kein Teil dieses Dokumentes für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder elektronisch an externe Stellen verteilt werden. Dieses Dokument ist ausschließlich für den internen Kundengebrauch bestimmt und darf weder vervielfältigt noch an andere Unternehmen oder externe Personen weitergegeben werden.

SITE Customer Access ist ein Produkt der Singhammer IT Consulting AG; Singhammer hat an SITE die alleinigen Urheberrechte.

Microsoft, Navision, NAV, SQL Server, Excel und Word sind entweder Marken oder eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

Andere in diesen Unterlagen aufgeführte Produkt- und Firmennamen sind möglicherweise Marken der jeweiligen Eigentümer.

Die Bereitstellung dieses Dokuments gewährt keinerlei Lizenzrechte an den erwähnten Marken, Patenten, Urheberrechten oder anderem geistigen Eigentum, es sei denn, dies wird ausdrücklich in den entsprechenden schriftlichen Lizenzverträgen vom jeweiligen Rechte-Inhaber eingeräumt.

© Schleupen AG. Alle Rechte vorbehalten.

Inhalt

- 1. Allgemein3
- 2. Anwendung3
 - 2.1 Benutzer Anmeldung3
 - 2.2 Überblick der Oberfläche.....3
 - 2.3 Erstellen eines neuen Incidents5
 - 2.4 Suchen eines vorhandenen Incidents6
 - 2.5 Bearbeiten eines Incidents.....7

1. Allgemein

Customer Access bietet für Sie als Kunde der Schleupen AG die Möglichkeit, über eine webbasierte Oberfläche neue Incidents direkt zu erstellen und bestehende Incidents einzusehen und zu ergänzen. Für die Nutzung des Customer Access wird außer einem Webbrowser keine weitere Software benötigt.

2. Anwendung

2.1 Benutzer Anmeldung

Um sich im Customer Access einloggen zu können, werden die zuvor per E-Mail erhaltenen Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) sowie die URL-Adresse benötigt. Des Weiteren muss nach der Anmeldung der entsprechende Geschäftsbereich der Schleupen AG ausgewählt werden, auf den sich Ihr Anliegen bezieht.

Bitte melden Sie sich an

Mustermann, Max

.....

Benutzer merken

Anmelden

Bitte Bereich auswählen:

GRC
Legal / Tax

2.2 Überblick der Oberfläche

Nach dem Einloggen über den Webbrowser befinden Sie sich auf der Startseite des Customer Access.

Service / Übersicht

Aktiver Filter: Alle Incidents MusterfirmaGmbH (offen)

# Nr. ▲	👤 Kontakt	📄 Beschreibung	📅 Erstellt	📄 Status	! Priorität	🏢 Bereich	🔍 Ihre Referenz	⚙️ Aktionen
HE21711	Mustermann, Max	Neue Software ist fehlerhaft	05.07.2016	HD05 HD initial erfasst	3			📄 🗨️
HE21712	Musterfirma GmbH	Keine Internetverbindung vorhanden	05.07.2016	HD10 HD angelegt				📄 🗨️

Die Startseite ist in folgende Bereiche aufgeteilt:

- Im Bereich „**Filter**“ werden die für Sie sichtbaren Incidents ggfs. nach Status oder Priorität untergliedert. Je nach Auswahl werden die dem Filter entsprechenden Incidents im mittleren Bereich in Tabellenform dargestellt.
- Unter „**Aktionen**“ kann über den Button „Neu“ entweder ein neuer Incident erfasst (s. Kapitel 2.3) oder aber mit Hilfe des Suchfensters nach einem bestehenden Incident gesucht werden.



- Im mittleren Bereich werden alle **Incidents**, die dem gewählten Filter entsprechen, aufgelistet. In der Übersicht sind bereits alle wichtigen Informationen wie Beschreibung, Erstellungsdatum, Status oder Priorität des Incidents sichtbar. Durch Anklicken einer Spalte kann ebenfalls eine Sortierung ausgelöst werden. Der kleine schwarze Pfeil zeigt dabei an, ob es sich um eine *auf-* oder *absteigende* Sortierung handelt; durch Mehrfachklick auf diesen Pfeil kann die Sortierrichtung gewechselt werden.

Aktiver Filter: Alle Incidents MusterfirmaGmbH (offen)

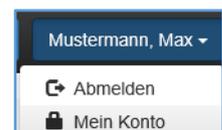
# Nr. ▲	Kontakt	Beschreibung	Erstellt	Status	! Priorität	Bereich	Ihre Referenz	Aktionen
HE21711	Mustermann, Max	Neue Software ist fehlerhaft	05.07.2016	HD06 HD initial erfasst	3			
HE21712	Musterfirma GmbH	Keine Internetverbindung vorhanden	05.07.2016	HD10 HD angelegt				

- Über das „**Menü**“ oben links auf der Startseite können Sie zwischen noch offenen Incidents (=Service) und bereits abgeschlossenen Incidents (=Archiv) wählen. Standardmäßig wird nach einer Anmeldung immer der Bereich „Service“ geöffnet.



- Über den Button „**Einstellungen**“ kann die Sprache von Deutsch auf Englisch oder von Englisch auf Deutsch geändert werden.

- Mit Klick auf den **Benutzer** oben rechts auf der Startseite können folgende Aktionen durchgeführt werden:



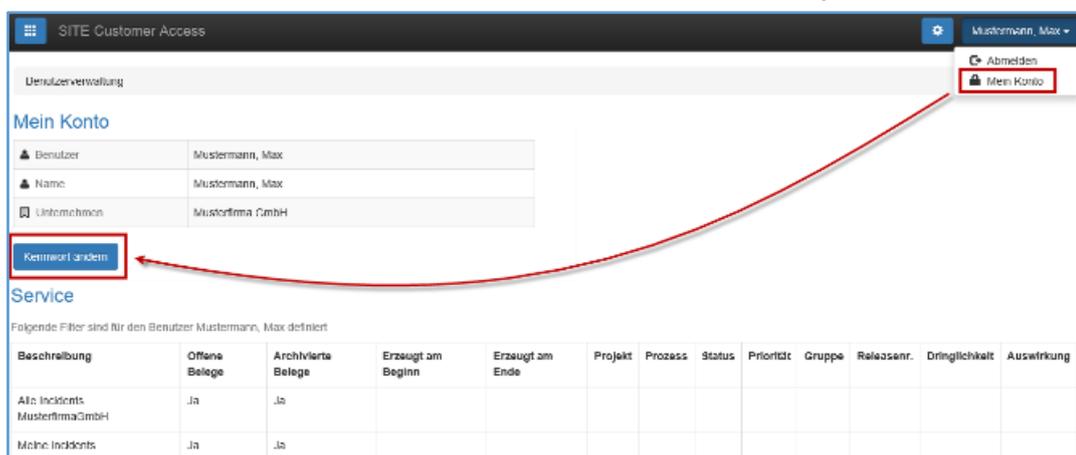
- **Abmelden**

Nach Beendigung der Tätigkeit wird die Abmeldung aus Sicherheitsgründen empfohlen.

- Weitere Details zum Benutzerkonto einsehen

- **Kennwort ändern**

Über den Button „Kennwort ändern“ erscheint die Seite zum Eingeben des neuen Kennworts.



2.3 Erstellen eines neuen Incidents

Ein neuer Incident kann über die Aktion „Neu“ erstellt werden. Mit Klick auf „Neu“ erscheint ein leeres Formular mit einigen Feldern, in die man die Daten für den neuen Incident eingeben kann. Die mit einem Sternchen (*) versehenen Felder sind Pflichtfelder, bei denen eine Eingabe erfolgen muss.

Service / Neu

Zurück zur Liste

Neuen Incident anlegen

Betreff*

Bereich GRC

Beschreibung

Bitte beschreiben Sie das Thema so ausführlich wie möglich. Sie können optional ein Bildschirmfoto als Dateianhang hinzufügen.

Dateianhänge

Erlaubte Dateitypen: txt,zip,rar,pdf,gif,png,jpg,jpeg,tif,tiff,bmp,xlsx,xls,sxc,ods,doc,docx,rtf,odt,fob. Maximale Größe für Dateianhänge: 10.0 MB

Ihre Referenz

IB Nr. ...

IB-/Produktbeschreibung

Seriennr.

Dringlichkeit

Auswirkung

(Felder mit * sind Pflichtfelder)

- **Betreff (*):**
Hier sollte ein möglichst aussagefähiger Titel als *Betreff* für den neuen Incident angegeben werden, da dieser zur Aufgabenbeschreibung des Incidents und für die Suche verwendet wird.
- **Bereich (ausgegraut):**
Hier ist keine Eingabe erforderlich. Der Bereich wird automatisch aus der Auswahl bei der Anmeldung übernommen.
- **Beschreibung:**
In der Beschreibung sollte der aufgetretene Fehler möglichst genau und ausführlich beschrieben werden. Eventuelle Angaben zum Nachstellen des Fehlers bzw. der Situation sowie ein Screenshot mit der exakten Fehlermeldung sind hilfreich und tragen zur schnelleren Fehlerbehebung bei.
- **Dateianhänge:**
Über den Button „Datei auswählen“ kann eine Datei (max. 10 MB) dem Incident angehängt werden - z.B. ein Screenshot der Fehlermeldung.
- **Ihre Referenz:**
Im Feld „Referenz“ kann eine eigene, kundenbezogene Referenz (z.B. Ihre interne Bearbeitungsnummer) hinterlegt werden. Der Inhalt dieses Feldes wird dann in allen relevanten Kundenbelegen mit ausgegeben.

- **IB-/Seriennummer:**
Falls die Nummer der Installierten Basis oder die Seriennummer bekannt ist, kann sie in den hier vorgesehenen Feldern erfasst werden.
- **IB-/Produktbeschreibung:**
Dieses Feld wird automatisch nach der Erfassung der Installierten Basis bzw. des Produkts ausgefüllt.
- **Dringlichkeit:**
Mit der „Dringlichkeit“ teilen Sie unserem Supportmitarbeiter die Priorität des Incidents mit.
- **Auswirkung:**
Die „Auswirkung“ gibt an, in wie weit das vorliegende Problem die Arbeit beeinträchtigt.

Über die grüne Schaltfläche **„Neuen Incident speichern“** wird die Erfassung aktiv und unmittelbar danach in der Datenbank als neuer Incident ersichtlich. Soll die Erstellung eines Beleges abgebrochen werden, kann dies durch die Schaltfläche **Abbrechen** erfolgen.

2.4 Suchen eines vorhandenen Incidents

Mit Hilfe der Suchfunktion im Bereich „Aktionen“ kann nach einem bestehenden Incident in dem zuvor ausgewählten Filter gesucht werden. Bei der Suche werden nicht alle Felder des Incidents berücksichtigt, sondern nur die folgenden:

- Nummer
- Beschreibung
- Ihre Referenz

Nach der Eingabe eines Suchbegriffs wird über die Schaltfläche **„Suche“** (=Lupe) die Suchfunktion gestartet. Das Suchergebnis wird sofort angezeigt. Durch die Schaltfläche **„Abbrechen“** (X) wird das Suchfeld wieder geleert.

Die gefundenen Belege können geöffnet bzw. eingesehen und sofern sie noch nicht abgeschlossen sind, auch direkt bearbeitet werden.

Der **Ansichtsmodus** kann entweder durch Klick auf die Beschreibung des Incidents (blau dargestellt) oder durch Klick auf den „Ansichts-Button“ aufgerufen werden.

Im **Bearbeitungsmodus** öffnet sich der Incident durch Klick auf den „Ergänzen-Button“.

Aktiver Filter: Alle Incidents MusterfirmaGmbH (offen)									
# Nr. ▲	Kontakt	Beschreibung	Erstellt	Status	Priorität	Bereich	Ihre Referenz	Aktionen	
HE21711	Mustermann, Max	Neue Software ist fehlerhaft	05.07.2016	K-INFO neue Info von Kunde vorhanden	3			Beleg anzeigen	Beleg ergänzen
HE21712	Musterfirma GmbH	Keine Internetverbindung vorhanden	05.07.2016	K-INFO neue Info von Kunde vorhanden					

2.5 Bearbeiten eines Incidents

Um einen Beleg mit Bemerkungen oder Notizen zu versehen, muss dieser im Bearbeitungsmodus geöffnet werden. Dann haben Sie die Möglichkeit eine weitere Beschreibung zu erfassen, auf einen Eintrag unserer Support-Mitarbeiter zu antworten oder eine Datei anzuhängen. Die Ergänzungen können nach der Erfassung mit der grünen Schaltfläche **„Neuen Eintrag speichern“** gesichert oder mit dem **„Abbruch-Button“** verworfen werden. Bei Speicherung wird die Ergänzung sofort in der Informationshistorie ersichtlich.

The screenshot shows a web interface for adding a note to a ticket. The title is "Beleg ergänzen". Below the title, it says "HE21712 Keine Internetverbindung vorhanden". There is a text input field labeled "Beschreibung" with a vertical cursor. Below the input field, there is a small instruction: "Bitte beschreiben Sie das Thema so ausführlich wie möglich. Sie können optional ein Bildschirmfoto als Dateianhang hinzufügen." Underneath, there is a section for attachments labeled "Dateianhänge" with a "Datei auswählen" button. Below that, it lists allowed file types: "Erlaubte Dateitypen: txt,zip,rar,pdf,gif,png,jpg,jpeg,tif,tiff,bmp,xls,xlsx,ods,doc,docx,rtf,odt,fbx. Maximale Größe für Dateianhänge: 10.0 MB". At the bottom of this section are two buttons: "Abbruch" and "Neuen Eintrag speichern". Below the main form is a section titled "Informationshistorie" which shows a log entry: "Mustermann, Max (Web)", "Datum: 11.07.16 14:58", and "Typ: Neu". A "Weitere Info" link is visible at the bottom left of this section.

Bei einem abgeschlossenen Beleg kann kein Text mehr hinzugefügt werden.