

## Kurzanleitung zum Ticketsystem der CAD Partner GmbH

### Inhalt

1. <b>Passwort ändern</b> .....	2
2. Neue Anfrage (Ticket) stellen .....	2
3. Ticketübersichten .....	4
4. Detail-Ansicht zu Anfragen.....	4

Mehr über die CAD Partner GmbH und unsere Smap3D-Produktfamilie erfahren Sie unter  
[www.Smap3D.com](http://www.Smap3D.com)

CAD Partner GmbH, Am Marktplatz 7, 93152 Nittendorf, Deutschland  
Telefon: +49 9404 9639-21, Fax: +49 9404 5209, [info@CADpartner.de](mailto:info@CADpartner.de)  
Copyright ©2015 CAD Partner GmbH. Alle Rechte vorbehalten.  
HRB Regensburg 7083

## 1. Passwort ändern

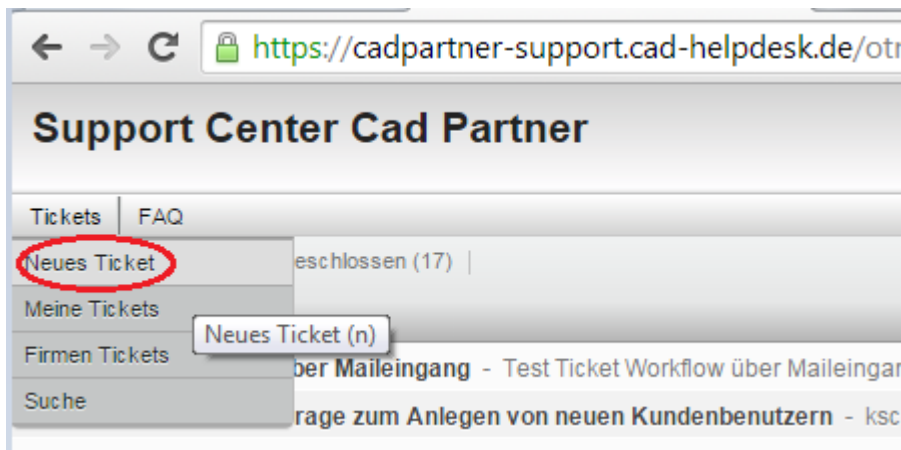
Über das Menü Einstellungen am oberen rechten Rand können Sie verschiedene Konfigurationen vornehmen.



Neben der Einstellung der angezeigten **Sprache in der Benutzeroberfläche** können Sie hier auch Ihr **Passwort ändern**.

## 2. Neue Anfrage (Ticket) stellen

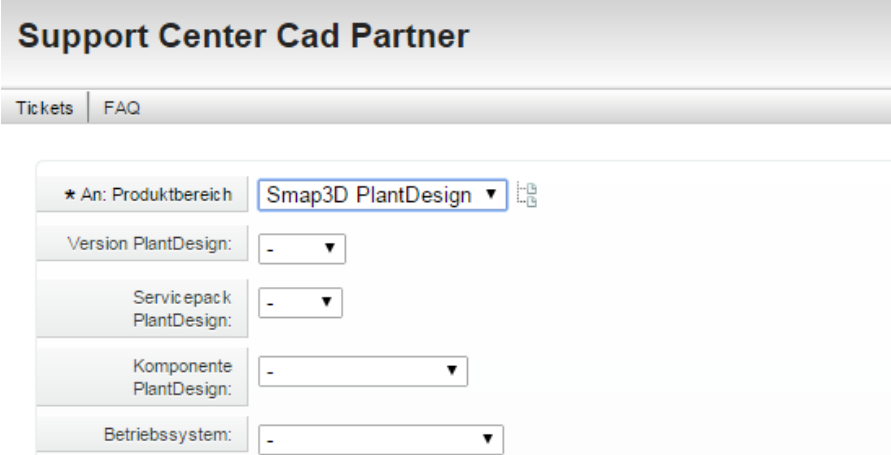
Über den Eintrag „Neues Ticket“ im Menü Tickets wird die Eingabemaske zur Erfassung einer Anfrage aufgerufen.



Im ersten Schritt ist der Endkunde auszuwählen, für den die Supportanfrage gestellt wird. Bei allgemeinen Anfragen, die ohne konkreten Kundenbezug gestellt werden, wählen Sie hier bitte Ihre Firma aus.



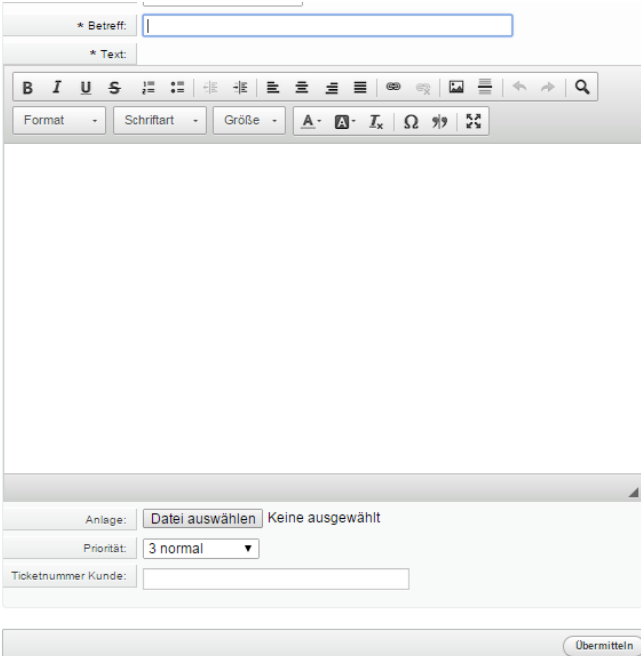
Nach der Auswahl des jeweiligen Kunden erscheint die eigentliche Erfassungsmaske.  
In der Eingabemaske sind zunächst Angaben zum betroffenen Produkt und der Systemumgebung zu machen (Pflichtfelder sind mit einem \* markiert):



The screenshot shows the 'Support Center Cad Partner' interface. At the top, there are tabs for 'Tickets' and 'FAQ'. Below this, a form is displayed with the following fields:

- \* An: Produktbereich: Smap3D PlantDesign (dropdown menu)
- Version PlantDesign: - (dropdown menu)
- Servicepack PlantDesign: - (dropdown menu)
- Komponente PlantDesign: - (dropdown menu)
- Betriebssystem: - (dropdown menu)

Nachdem die Kerndaten zur Systemumgebung gewählt wurden, tragen Sie bitte einen Betreff ein und beschreiben das Problem im Textfeld.



The screenshot shows the ticket description form. It includes the following fields and elements:

- \* Betreff: (text input field)
- \* Text: (text input field)
- A rich text editor toolbar with options for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Strikethrough (ABC), Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, Unlink, Image, Table, Undo, and Redo.
- Format, Schriftart, and Größe (font size) dropdown menus.
- Anlage: Datei auswählen (button) Keine ausgewählt (text)
- Priorität: 3 normal (dropdown menu)
- Ticketnummer Kunde: (text input field)
- Übermitteln (button)

Zusätzlich zur Beschreibung in Textform können der Anfrage auch Dateien hinzugefügt werden. Bilddateien können über die Zwischenablage direkt ins Textfeld kopiert werden. Größere Dateien wie z.B. Baugruppen oder Zeichnungen können als Anlage hinzugefügt werden. Die maximale Dateigröße für **Anlagen** liegt bei 100 MB.

Im Feld **Ticketnummer Kunde** können Sie eine interne Referenz wie z.B. den Namen des jeweiligen Endkunden, den der Vorgang betrifft, hinterlegen. Diese interne Referenz wird dann auch in den Ticketübersichten angezeigt.

Wenn Sie alle Angaben gemacht haben, wird der Erfassungsvorgang über die Schaltfläche **Übermitteln** abgeschlossen.

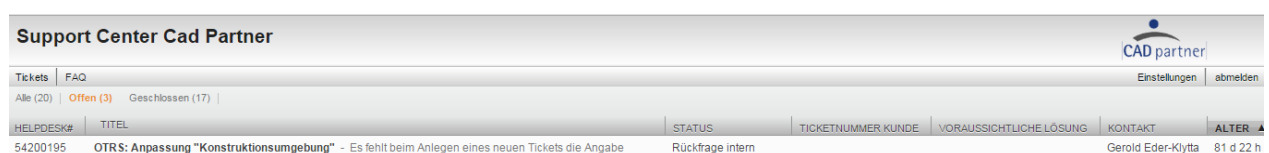
### 3. Ticketübersichten

Über das Menü Tickets können Übersichtslisten mit allen Anfragen aufgerufen werden. So behalten Sie jederzeit den Überblick über Ihre laufenden und abgeschlossenen Support-Vorgänge.



Die Übersicht **Meine Tickets** enthält ausschließlich Tickets, die vom aktuell angemeldeten Benutzer eingestellt wurden. Die Übersicht **Firmen Tickets** enthält alle Anfragen Ihres Unternehmens und der zugeordneten Endkunden.

Die Ticketübersichten enthalten verschiedene Spalten mit Informationen zu den jeweiligen Anfragen.



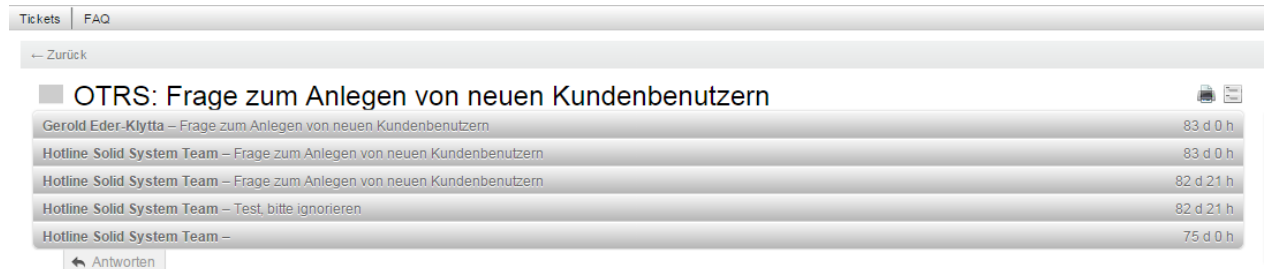
In der gewählten Ticketübersicht kann jetzt selektiert werden, ob alle Anfragen, nur die aktuell zu bearbeitenden oder bereits geschlossene Anfragen angezeigt werden sollen.



### 4. Detail-Ansicht zu Anfragen

Durch die Auswahl eines Vorgangs in der Ticketübersicht gelangt man in die Detail-Ansicht.

Dort ist jede Kommunikation zum Vorgang als Artikel hinterlegt und kann durch einen Klick zur Ansicht geöffnet werden.



The screenshot shows a web interface for a ticketing system. At the top, there are tabs for 'Tickets' and 'FAQ'. Below that is a navigation bar with a '← Zurück' button. The main content area is titled 'OTRS: Frage zum Anlegen von neuen Kundenbenutzern' and contains a list of five tickets. Each ticket entry includes the sender's name, the subject, and the time elapsed since the ticket was created. At the bottom of the list is an 'Antworten' button with a left-pointing arrow.

OTRS: Frage zum Anlegen von neuen Kundenbenutzern	
Gerold Eder-Klytta – Frage zum Anlegen von neuen Kundenbenutzern	83 d 0 h
Hotline_Solid System Team – Frage zum Anlegen von neuen Kundenbenutzern	83 d 0 h
Hotline_Solid System Team – Frage zum Anlegen von neuen Kundenbenutzern	82 d 21 h
Hotline_Solid System Team – Test, bitte ignorieren	82 d 21 h
Hotline_Solid System Team –	75 d 0 h

Wenn wir zu einer Anfrage eine Rückfrage gestellt haben oder Sie uns zusätzliche Informationen zu einer Anfrage zukommen lassen möchten, verwenden Sie bitte die **Antworten-Funktion** in der Detailansicht des Tickets.

Sollten Sie noch Fragen zur Bedienung des Systems haben, wenden Sie sich bitte an [hotline@cadpartner.de](mailto:hotline@cadpartner.de)