

# Helpdesk Online Benutzungshinweise

---

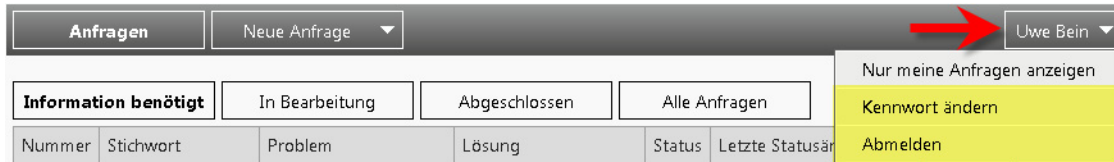
## Über Helpdesk Online

Helpdesk Online ist ein Webportal für CGS-Händler und -Kunden, über das Softwarefehler, Lizenzprobleme, Verbesserungsvorschläge und andere Supportanfragen abgewickelt werden. Mit Helpdesk Online werden Support-Tickets erstellt und bearbeitet. Dank vielseitiger Filter lassen sich Tickets schnell und einfach auffinden. Der Benutzer hat stets eine Übersicht über den aktuellen Stand seiner Anfragen.

Auch die Kommunikation mit CGS-Support-Mitarbeitern sowie der Austausch von Dateien erfolgt über Helpdesk Online. Der Kunde wird automatisch per Email informiert, wenn neue Nachrichten oder Dateien für ihn vorliegen. Ein Link in der Benachrichtigung öffnet das Ticket in Helpdesk Online. Seine Nachrichten gibt der Kunde direkt im Webportal ein.

## An- und Abmelden

1. Geben Sie **http://helpdesk.cgs-oris.com** in die Adresleiste des Browsers ein.
2. Geben Sie Ihre geschäftliche Email-Adresse ein sowie das von CGS zugesandte Kennwort.
3. Wählen Sie Ihre Sprache und klicken Sie auf **Anmelden**.
4. Um sich wieder abzumelden, klicken Sie auf Ihren Namen und wählen **Abmelden**.



The screenshot shows the top navigation bar of the Helpdesk Online interface. On the left, there is a button labeled 'Anfragen' and a dropdown menu for 'Neue Anfrage'. On the right, there is a user profile section with a red arrow pointing to the user name 'Uwe Bein' and a dropdown arrow. The dropdown menu is open, showing three options: 'Nur meine Anfragen anzeigen', 'Kennwort ändern', and 'Abmelden'. Below the navigation bar, there are several filter buttons: 'Information benötigt', 'In Bearbeitung', 'Abgeschlossen', and 'Alle Anfragen'. At the bottom, there is a table header with columns: 'Nummer', 'Stichwort', 'Problem', 'Lösung', 'Status', and 'Letzte Statusär'.

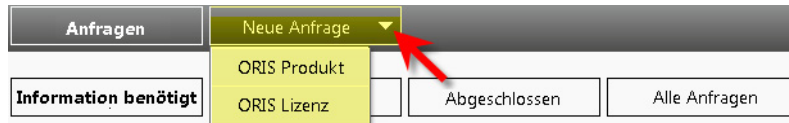
## Support-Ticket erstellen

1. Klicken Sie auf **Neue Anfrage**.
2. Wählen Sie die Art des Tickets (**Produkt** oder **Lizenz**).
3. Füllen Sie das Support-Ticket-Formular aus (siehe Beispiel auf Seite 2).

Wenn möglich, laden Sie Daten hoch, die CGS bei der Problemanalyse helfen, z.B. Protokolldateien.

4. Klicken Sie zum Schluss auf **Speichern**.
5. Klicken Sie auf **Anfragen**.

Es erscheint wieder die Liste der Anfragen, in der Sie nun auch das neue Ticket sehen.



Die Lizenz- oder Dongle-Nummer finden Sie heraus, indem Sie den Befehl **Hilfe > Lizenz-Information** in der ORIS-Anwendung wählen.

### Beispiel eines Support-Ticket-Formulars

Stichwort	Ausfüllen ist erforderlich
CTW – Dateien nicht verarbeitet	
Anfrage	Ausfüllen ist erforderlich
Wir haben Color Tuner/Web auf einem PC mit Windows 7 installiert und das System kalibriert. Einige Tage lang lief alles gut, seit gestern plötzlich läuft nichts mehr. Es werden keine Dateien mehr verarbeitet.	
Wie kann man das Problem nachvollziehen?	Ausfüllen ist erforderlich
Dateien auf die Drop Area ziehen. Alle Jobs bleiben bei 0% hängen. Die Icons sind alle orange. Laut Handbuch heißt das "Warten auf Verarbeitung".	
Lizenz Nr. und OS Version (LYNX: Login-Name, Vorgangname, Browser)	Ausfüllen ist erforderlich
Dongle Nr. 12345, Windows 7 Professional	

Produkt	ORIS Color Tuner//Web
Version	2.0.3
Priorität	Medium
<input type="button" value="Speichern"/>	

File upload section: Datei(en) hochladen. Screenshot.png,

## Support-Tickets auffinden

Um ein Ticket einfacher aufzufinden, können Sie die Ticketliste anhand bestimmter Kriterien einschränken.

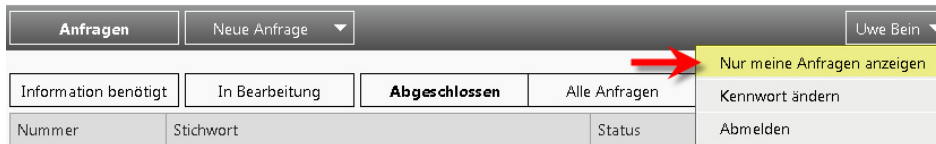
### Nach Ticket-Status filtern

Verwenden Sie die folgenden Schaltflächen, um nur Tickets anzuzeigen, die einen bestimmten Bearbeitungsstatus haben. Klicken Sie auf **Alle Anfragen**, um alle Tickets unabhängig von ihrem Status zu sehen. Auf Seite 7 finden Sie weitere Informationen zum Ticket-Status.



### Nur eigene Tickets anzeigen

Standardmäßig werden die Support-Tickets aller Kunden Ihrer Firma aufgelistet. Wenn Sie nur die Tickets sehen möchten, die Sie selbst angelegt haben, klicken Sie auf Ihren Namen und dann auf **Nur meine Anfragen anzeigen**.



### Weitere Filter

Mit den Eingabefeldern unter den Spaltenüberschriften können Sie die Liste weiter einschränken. Es werden nur Tickets angezeigt, die den eingegebenen Kriterien entsprechen.

- Nummer:** Eindeutige Nummer (ID) des Tickets
- Stichwort:** Kurzfassung der Problembeschreibung
- Problem:** Ausführliche Beschreibung des Problems
- Lösung:** Einzelheiten zur Lösung, die CGS zur Verfügung stellt
- Status:** Interner Status, den CGS dem Ticket zugewiesen hat (Näheres siehe Seite 7)

**Letzte Statusänderung:** Wählen Sie ein Datum

**Melder:** Name und Firma der Person, die das Ticket erstellt hat (Kunde oder Händler)

**Kunde:** Firma, bei der das Problem auftritt (Endkunde)

Falls Sie nicht alle der o.g. Spalten sehen können, ändern Sie die Anzeige von **Kompakt** in **Erweitert**. Sie können die Sortierung ▾ umkehren, indem Sie auf die Spaltenüberschriften klicken.

Nummer	Stichwort	Problem	Status	Li	Erweitert
Filter	Filter	Filter	Filter	Fi	Kompakt
Filter	Filter	Filter	Filter	Fi	Erweitert
147	CTW - Epson 4900 druckt kein Schwarz	Habe alle Reinigungsvorgänge versucht, hat nichts geholfen; es wird kein Schwarz gedruckt.	Error	08.11.2013 14:17	Uwe Bein
148	CTW – Dateien nicht verarbeitet	Wir haben Color Tuner//Web auf einem PC mit Windows 7 installiert und das System kalibriert. Einige Tage lang lief	In Progress	07.11.2013 16:09	Uwe Bein

## Ticket-Details ansehen

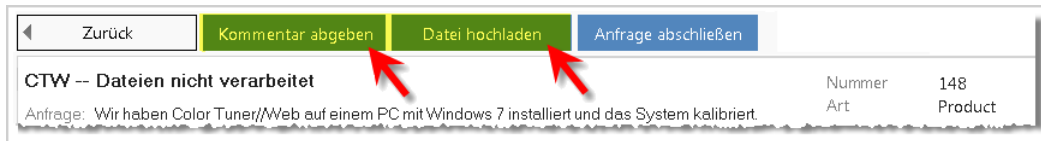
Klicken Sie auf die Liste, um die Details zu einem bestimmten Ticket aufzurufen.

Sie sehen nun alle Nachrichten und Dateien, die Sie bisher mit CGS ausgetauscht haben. Sie können neue Nachrichten von CGS lesen und Dateien herunterladen. Ebenso können Sie Nachrichten an CGS schicken und Dateien hochladen.

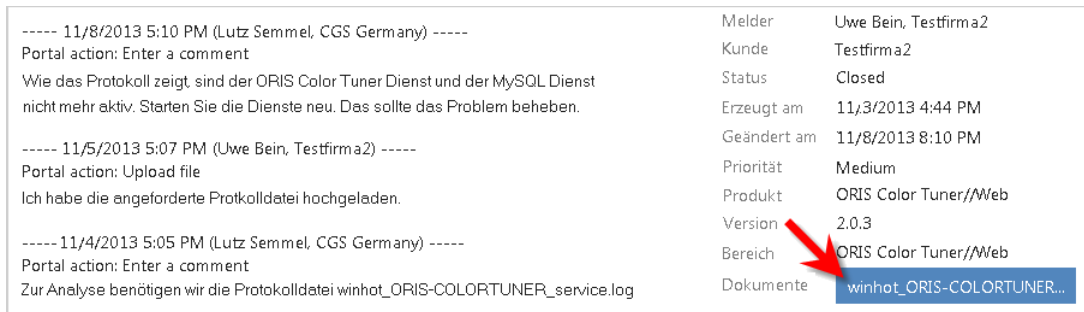
149	CTW - Epson 4900 druckt kein Schwarz	New	11/5/2013 7:02 PM
150	PMW – Stufiger Farbverlauf	In Progress	11/7/2013 2:16 PM
148	CTW -- Dateien nicht verarbeitet	Closed	11/7/2013 4:09 PM

## Nachrichten und Dateien austauschen

1. Öffnen Sie die Detail-Ansicht des Tickets.
2. Mit den folgenden Schaltflächen können Sie Nachrichten an CGS senden und Dateien hochladen:



3. Alle Nachrichten und Aktionen werden im Ticket protokolliert. Blaue Schaltflächen zeigen an, dass Dateien hochgeladen wurden. Zum Herunterladen klicken Sie diese blauen Flächen an.



4. Klicken Sie auf **Zurück**, um wieder zur Liste der Support-Tickets zu gelangen.

Sie erhalten automatisch eine Email-Benachrichtigung, wenn neue Nachrichten oder Dateien für Sie vorliegen. Antworten Sie auf diese Benachrichtigungen nicht per Email. Klicken Sie in der Benachrichtigung auf den Link, der das Support-Ticket in Helpdesk Online öffnet. Klicken Sie dort auf **Kommentar abgeben**, um eine Antwort zu schreiben.

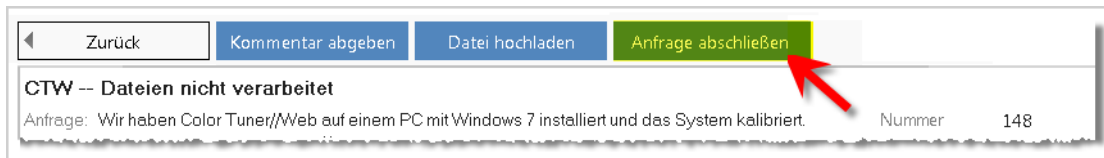
Auf Seite 9 finden Sie Informationen darüber, welche Dateien Sie verschicken sollen. In fast allen Fällen werden Protokolldateien benötigt.

Versenden Sie mit Helpdesk Online keine Datenbestände von mehr als 20 MB. Verwenden Sie stattdessen unseren FTP-Server. Näheres dazu finden Sie auf Seite 10.

## Tickets abschließen

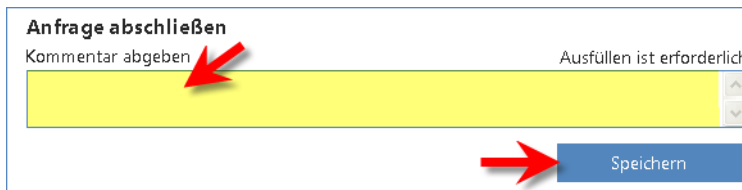
Wir bitten Sie, ein Support-Ticket abzuschließen, wenn Sie das Problem als gelöst bzw. die Anfrage als erledigt betrachten. Sie können ein Ticket jederzeit wieder öffnen, falls das Problem wieder auftreten sollte. CGS schließt ein Ticket sofort, nachdem für den Kunden eine Lösung gefunden wurde.

1. Öffnen Sie die Detail-Ansicht des Tickets.
2. Klicken Sie auf **Anfrage abschließen**.



3. Verfassen Sie eine Nachricht an CGS und klicken Sie dann auf **Speichern**.

Nun können keine Nachrichten und Dateien mehr ausgetauscht werden, außer wenn zuvor das Ticket wieder geöffnet wird.



4. Klicken Sie auf **Zurück**, um wieder zur Liste der Support-Tickets zu gelangen.

## Abgeschlossenes Ticket wieder öffnen

1. Öffnen Sie die Detail-Ansicht des Tickets.
2. Klicken Sie auf **Anfrage wieder öffnen**.

3. Verfassen Sie eine Nachricht an CGS oder laden Sie eine Datei hoch.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.  
Nun können wieder Nachrichten und Dateien mit CGS ausgetauscht werden.
5. Klicken Sie auf **Zurück**, um wieder zur Liste der Support-Tickets zu gelangen.

## Ticket Status

Mit den Schaltflächen im oberen Bereich (1) können Sie die Tickets nach ihrem Status filtern. Die Spalte **Status** (2) gibt den internen Ticket-Status an, der weiter unterteilt ist. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zuordnung zwischen den beiden Status-Kategorien und erläutert die Bedeutung der einzelnen Stati.

Information benötigt		In Bearbeitung	Abgeschlossen
Nummer	Stichwort	Status	
Filter	Filter	Filter	
148	CTW – Dateien nicht verarbeitet	Closed	
150	Epson 4900 druckt kein Schwarz	In Progress	

Red arrows (1) point to the filter buttons at the top. Red arrows (2) point to the 'Closed' and 'In Progress' status cells in the table.

Status (1)	Interner Status (2)	Bedeutung	
In Bearbeitung	New	Das Ticket wurde gerade vom Kunden angelegt und noch nicht von CGS bearbeitet.	
	Error	Das Problem wurde als Software-Fehler, Verbesserungsvorschlag oder Kundenwunsch eingestuft. Der Kunde muss warten, bis die endgültige Lösung bzw. neue Funktionalität fertig ist. In der Zwischenzeit wird evtl. eine provisorische Lösung zur Verfügung gestellt.	
	Error – workaround provided		
	Error – under development		
	Enhancement request		
	In progress		Das Problem wurde einem CGS-Mitarbeiter zur Bearbeitung zugeordnet.
			Von CGS (nicht vom Kunden) angelegtes Ticket.
Ein abgeschlossenes Ticket wurde wieder geöffnet.			
Appointment arranged		Die Problemursache wird zusammen mit dem Kunden analysiert, z.B. in einer Remote-Support-Sitzung.	
Information benötigt	Info requested	CGS bittet den Kunden um Zusendung von Daten, z.B. Protokolldateien.	
Abgeschlossen	Closed	Das Problem wurde gelöst und eine Lösung zur Verfügung gestellt.	
		Das Problem wurde nicht gelöst. Es kann keine Lösung zur Verfügung gestellt werden.	



---

## Welche Dateien Sie hochladen sollten

Zur Analyse der Problemursache werden fast immer Protokolldateien und weitere Daten benötigt. Wir bitten Sie, uns die nachfolgend genannten Dateien zu senden, wenn Sie ein Support-Ticket anlegen.

### Probleme bei der Installation

Senden Sie uns bitte die Protokolldatei `Install_*.log`. Diese finden Sie in folgendem Ordner:

- `...\ProgramData\CGS\Logs\ (Windows 7 und Vista)`
- `...\Dokumente und Einstellungen\All Users\Anwendungsdaten\CGS\Logs\ (andere Betriebssysteme)`

### Probleme beim Drucken bzw. Umrechnen

#### ORIS Color Tuner//Web und ORIS Press Matcher//Web

Senden uns Sie die Dateien `auto.log` und `winhot_*.service*.log`. Diese finden Sie in folgendem Ordner:

- `...\Programme\CGS\ORIS COLOR TUNER WEB\ORIS Hotfolder Manager\ bzw.`
- `...\Programme\CGS\ORIS PRESS MATCHER\ORIS Hotfolder Manager\`

Wir benötigen außerdem die Drucker- bzw. Dateiausgabe-Warteschlange. Exportieren Sie diese mit dem Menü **Extras** in der ORIS-Anwendung und senden Sie uns die ZIP-Datei.

#### ORIS Color Tuner V5.x und ORIS Works

Senden Sie uns die Datei `auto.log`. Diese liegt unter `...\Programme\CGS\ORIS Hotfolder Manager\`.

Es ist empfehlenswert, auch gleich den Hotfolder (`*.hfs`) mitzuschicken.

Je nach Art des Problems werden auch Farbkorrekturdaten benötigt. Diese finden Sie im Ordner `...\Programme\CGS\Common Files\CTuner Setups\`.

---

## FTP-Versand bei großen Datenmengen

Große Datenmengen von mehr als 20 MB können mit Helpdesk Online nicht versandt werden. Verwenden Sie stattdessen den CGS FTP-Server. Hier die Zugangsdaten:

Server-Adresse: `ftp://ftp.oris.info`

Benutzername: `oris`

Kennwort: `oris`

Ordner: `incoming`

Bitte im Ordner `incoming` ein Verzeichnis anlegen und dort die Daten ablegen.