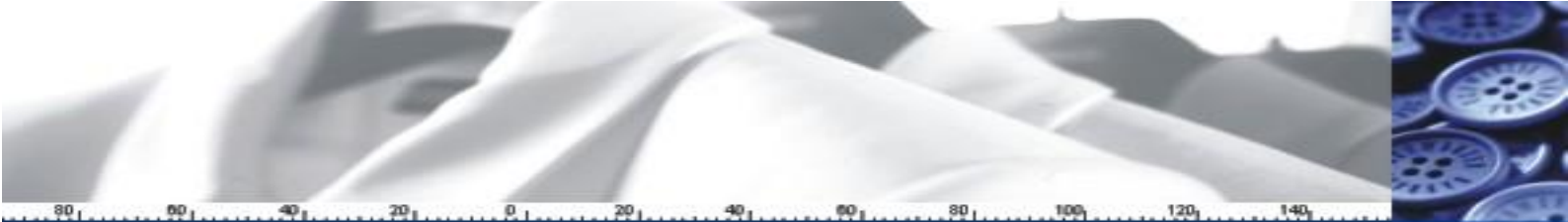


Bedienungsleitfaden

Support Center

ImPuls AG





1 Inhalt

2	Vorwort	3
3	Support Center aufrufen	3
4	Supportanfrage erstellen	4
5	Rückfrage beantworten	10
6	Erledigung der Supportanfrage	10
7	Erledigte Supportanfrage wieder öffnen	11
8	Erledigte Anfrage endgültig abschließen	11
9	Folgeentwicklungsauftrag	11

2 Vorwort

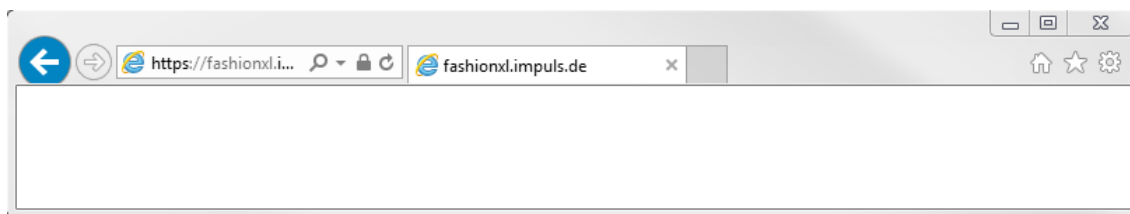
Dieser Bedienungsleitfaden zeigt Ihnen auf, wie Sie eine Supportanfrage im Support Center der ImPuls AG erfassen.

Für den Zugang zum Support Center muss das Zugangszertifikat installiert sein. Sollten Sie noch keinen Zugang zum Support Center haben, wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Consultant, mit dem vollständigen Namen und der E-Mailadresse des gewünschten Mitarbeiters, welcher den Zugang erhalten soll.

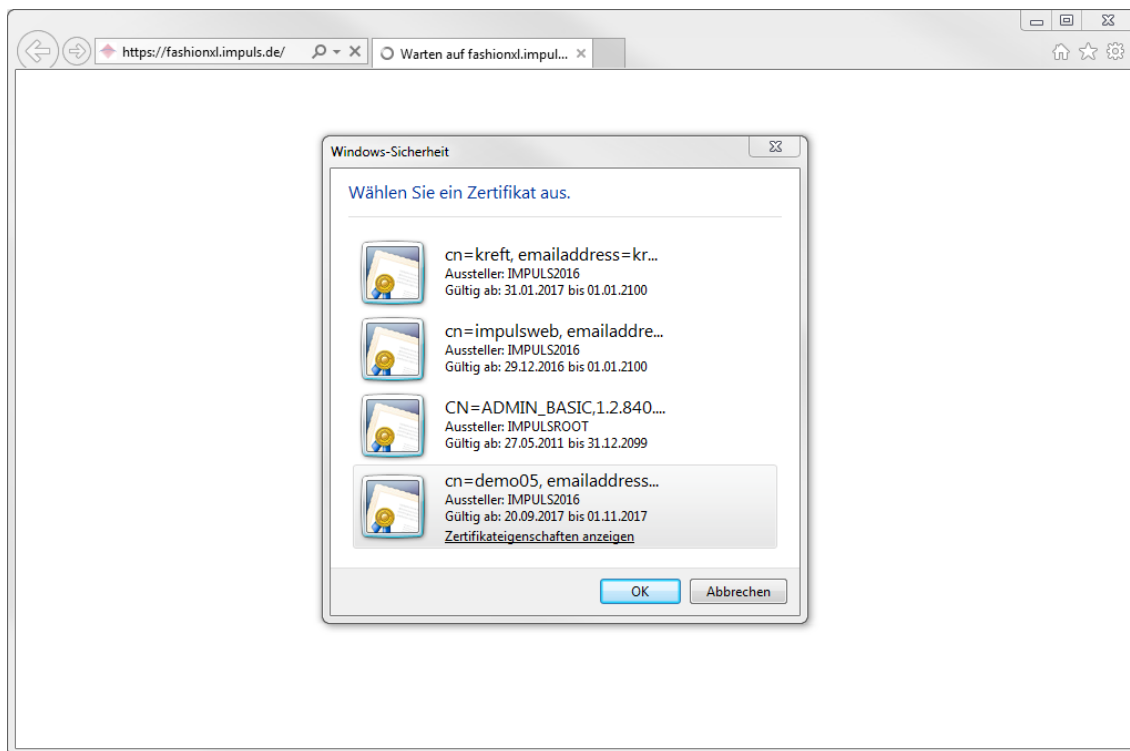
3 Support Center aufrufen

Starten Sie den Webbrowser und rufen Sie das Support Center über folgende URL auf:

<https://fashionxl.impuls.de>



Wählen Sie bei der Zertifikatsabfrage Ihr Zertifikat für das Support Center aus und klicken auf „OK“.

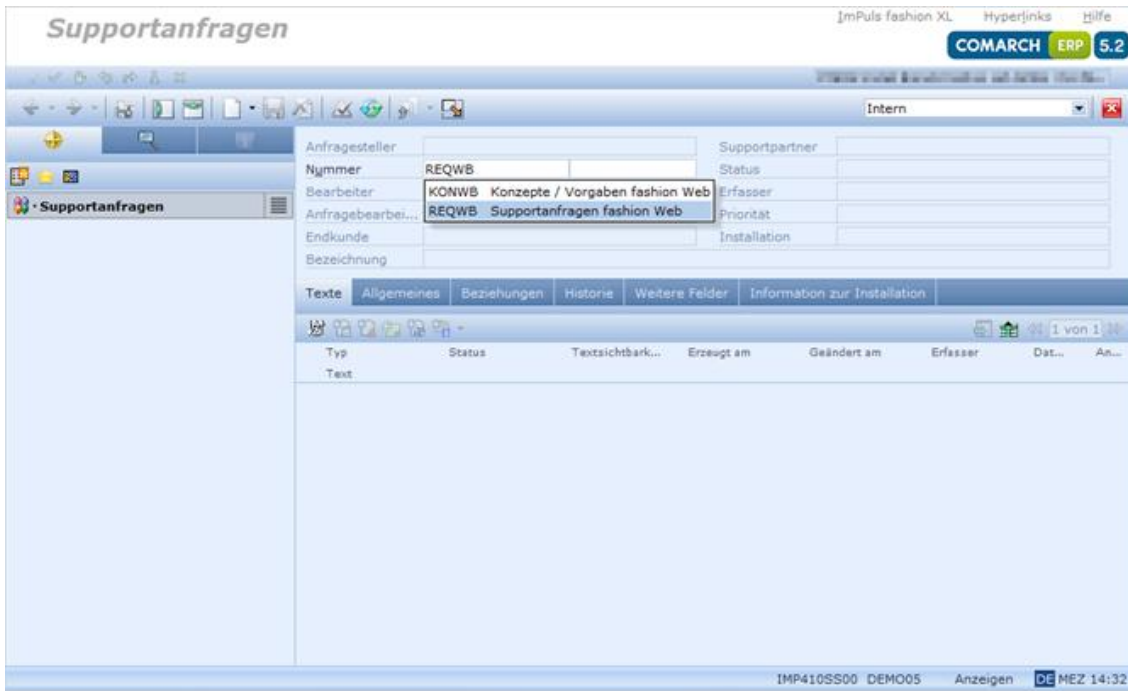


4 Supportanfrage erstellen

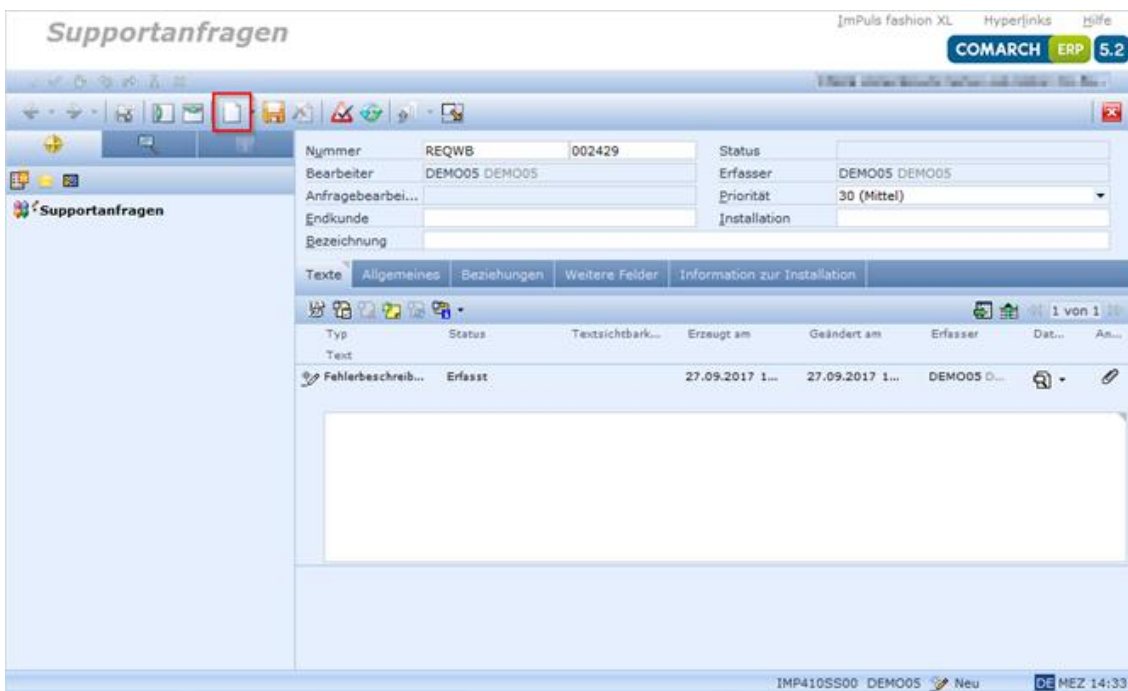
Klicken Sie im Navigationsbereich auf das Framework Software-Entwicklung und öffnen Sie mit der Maus per Linksklick die Anwendung „Supportanfragen“.



Zunächst muss eine Art für die Supportanfrage gewählt werden. Von ImPuls fashion XL Kunden sollte die Art REQ genutzt werden. Von ImPuls fashion web Kunden sollte die Art REQWB genutzt werden. Über die Werthilfe (rechte untere Ecke des Feldes) können Sie die Art auswählen. Für die Art KON bzw. KONWB haben Sie keine Berechtigung, bei Erweiterungsanfragen erstellen Sie bitte auch eine Supportanfrage. Wir werden daraus dann eine Supportanfrage der Art KON bzw. KONWB erstellen.



Haben Sie Ihre Selektion getroffen, klicken Sie auf „Neu“. Eine neue Supportanfrage wird hiermit eröffnet.



Geben Sie in dem Feld Bezeichnung eine aussagekräftige Kurzbeschreibung Ihrer Anfrage an.
Nennen Sie bitte die betroffene Anwendung und erläutern die Problematik.
Beispiel: „Cockpit: Vertriebsaufträge/Positionen zeigt keine Informationen bei Einschränkung auf eine Saison“

The screenshot shows the 'Supportanfragen' (Support Requests) window in the ImPuls fashion XL ERP system. The window title is 'Supportanfragen' and it includes a toolbar with various icons. The main area is divided into several sections:

- Form Fields:**
 - Nummer: REQWB 002433
 - Status: Erfasst
 - Bearbeiter: IMPUKC Christine Uka
 - Erfasser: DEMO05 DEMO05
 - Anfragebearbei...: (empty)
 - Priorität: 30 (Mittel)
 - Endkunde: (empty)
 - Installation: (empty)
 - Bezeichnung: Testanfrage
- Texte Tab:**
 - Typ: Text
 - Status: Erfasst
 - Erzeugt am: 04.10.2017 0...
 - Geändert am: 04.10.2017 0...
 - Erfasser: DEMO05 D...
- Error Description Field:**

Sehr geehrtes Support-Team,
dies ist eine Testanfrage.
Vielen Dank für die Bearbeitung.
Mit freundlichen Grüßen
Max Mustermann

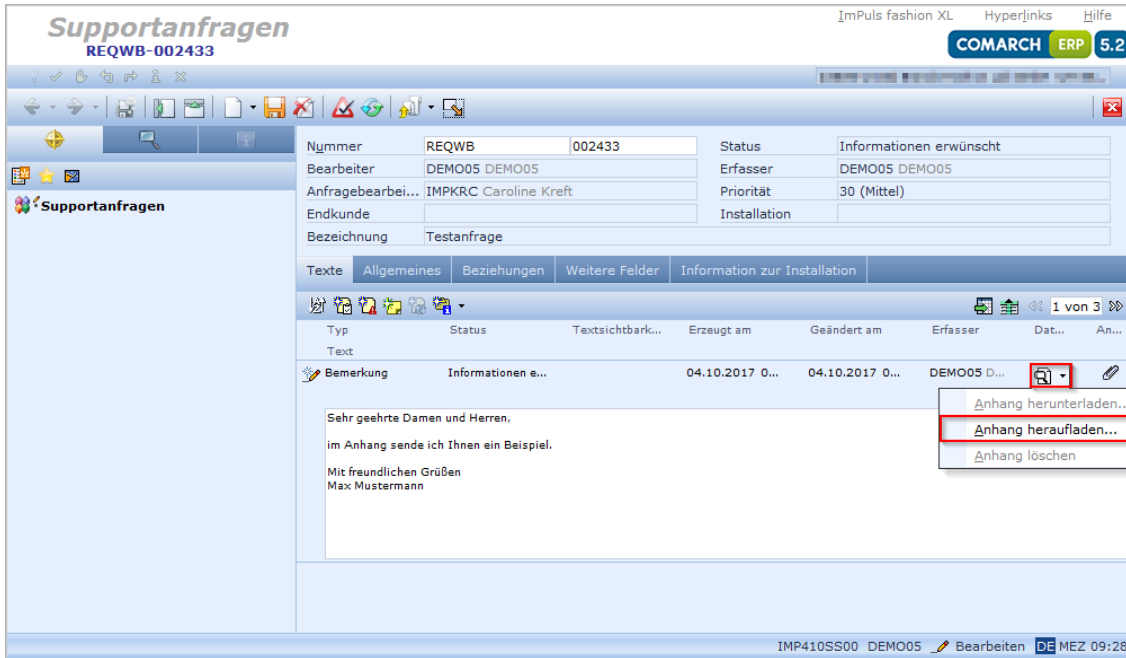
Im Feld Priorität können Sie die Dringlichkeit Ihrer Anfrage verändern. Zur Auswahl stehen folgende Möglichkeiten:

- 10 **Kritisch**
Systemstillstand oder Ausfall zwingend nötiger Funktionen des Geschäftsablaufs. Die im Produktivsystem befindlichen Programme sind in keiner Weise nutzbar.
- 20 **Hoch**
Funktionsausfall oder fehlerhafte Funktionen, die den Geschäftsablauf stark behindern, aber nicht stilllegen. Die Anfrage ist für das Unternehmen jedoch nicht existentiell kritisch.
- 30 **Mittel**
Funktionsausfall oder fehlerhafte Funktionen, die für den normalen Geschäftsablauf nicht zwingend notwendig sind.
- 40 **Niedrig**
Keine oder minimale Beeinträchtigung des normalen Geschäftsablaufes; Wünsche und Anregungen.

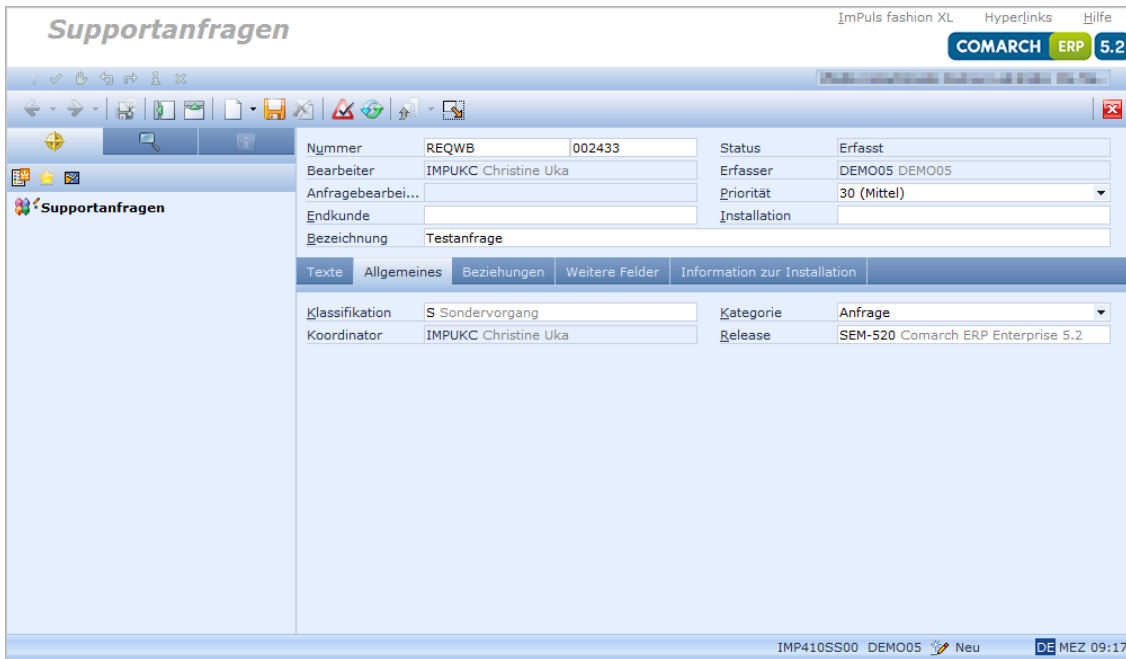
In dem Feld Installation können Sie auswählen, auf welches System (Test- oder Produktivsystem) sich Ihre Anfrage bezieht.

In dem Feld Fehlerbeschreibung unter dem Reiter Texte erfassen Sie die detaillierte Fehlerbeschreibung Ihrer Anfrage. Bitte teilen Sie uns mit auf welchem System und welcher Datenbank (falls mehrere vorhanden) der Fehler aufgetreten ist und nennen uns dazu ein Beispiel. Hilfreich ist es wenn Sie dieses Szenario zusätzlich im Testsystem nachstellen und uns dies mitteilen, damit wir dies im Testsystem reproduzieren können. Die Fehlerbeschreibung an Hand eines Beispiels sollte möglichst genau erläutert werden. Nennen Sie die Anwendung und die exakte Ausführungsreihenfolge der durchgeführten Aktionen.

Über den Button Datei-Anhang können Sie jeweils eine Datei als Anhang hinzufügen. Wenn Sie mehrere Dateien anhängen möchten, so müssen Sie diese zuvor in eine ZIP-Datei einfügen und dann als Anhang hinzufügen. Sie können Datei-Anhänge auch wieder löschen.



Unter dem Reiter Allgemeines setzen Sie bitte das Feld Kategorie auf den zu Ihrer Anfrage passenden Eintrag (Problembereich, Anfrage oder Erweiterungsvorschlag).



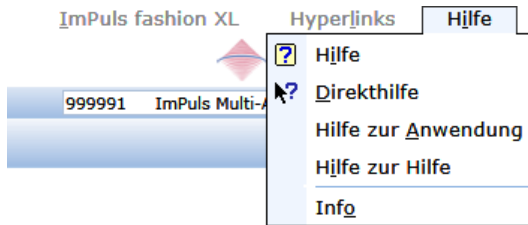
Bei Supportanfragen der Kategorie „Problembereich“ wird ein Text vom Typ „Info-Dialog“ verlangt, welcher den Inhalt des Info-Dialogs des betroffenen Systems enthält.

Über den Button Info-Dialog können ImPuls fashion XL Kunden einen Info-Text aus der Zwischenablage einfügen. Mit der Angabe des Inhalts des Info-Dialogs wird der Inhalt für die Felder Endkunde und Installation ermittelt. *Hinweis: Es muss immer der Info-Dialog eines ImPuls fashion XL Systems angehängt werden, auf den sich ein Problembereich bezieht. Alternativ können Sie auch das Meldungsprotokoll zum Problem kopieren und dieses anstelle des Info-Dialogs einfügen. Für Supportanfragen von ImPuls fashion web Systemen wird kein Info-Dialog benötigt.*



An den Inhalt des Info-Dialoges gelangen Sie wie folgt:

Klicken Sie in Ihrem ImPuls fashion XL auf die Hilfe und wählen Sie die Info aus.



Es öffnen sich die Informationen zu ImPuls fashion XL. Wählen Sie den Reiter System aus und kopieren über den Button „Kopieren“ die Systeminformationen.

System			
System	IMP540DT Branchenentwicklungstestsystem Re...	Application-Server	IMP540DTMS Messageserver IMP540DTMS
Verantwortlicher	ADMINISTRATOR	E-Mail	technik@impuls.de
Release	Comarch ERP Enterprise 5.4	Versionierungsstufe	7
Entwicklungspräfix		Exportpräfix	impul
System-Engine-Ver...	CIS540PB-Fix13	System-Engine-Dat...	21.07.2017 21:48:15
System-Engine-Pfad	X:\V5R4M0\IMP540DT\semiramis\lib		
Application-Server			
Application-Server	IMP540DTMS	JVM-Parameter	-server -Xmx2000m -Xms2000m -XX:MaxNew...
Startart	Nicht als Dienst	Dienst-Version	
Verantwortlicher	ADMINISTRATOR	E-Mail	technik@impuls.de
Basis-URL	https://semsrv4.impuls.local:2443	Netzwerkschnittstelle	https://172.27.1.104:2443
Maximaler Anwend...	1.670 MB	Verfügbarer Anwen...	1.199 MB
Speicherwarnstufe	In Ordnung - Mindestens 205 MB (12 %) Anwendungsspeicher verfügbar.		
Laufzeitumgebung			
Architektur	amd64	Betriebssystem	Windows Server 2008 R2
Betriebssystemvers...	6.1	Java-Version	1.8.0_102
Java-Laufzeitversion	1.8.0_102-b14	Java-VM-Name	Java HotSpot(TM) 64-Bit Server VM
Java-VM-Version	25.102-b14	Java-VM-Info	mixed mode

Die kopierten Informationen befinden sich in der Zwischenablage, fügen Sie diese über den Button „Info-Text aus Zwischenablage einfügen“ ein.

Typ	Sichtbarkeit	Erzeugt am	Geändert am	Ersteller	Datei-An...	Anhang
Text		14.11.2017 15:35:28,765	14.11.2017 15:35:28,765	DEMO05 DEMO05		



Klicken Sie auf „Speichern“, um die Supportanfrage zu speichern.

The screenshot shows the 'Supportanfragen' interface with the following data:

Nummer	REQWB	002433	Status	Erfasst
Bearbeiter	IMPUKC Christine Uka		Erfasser	DEMO05 DEMO05
Anfragebearbei...			Priorität	30 (Mittel)
Endkunde			Installation	
Bezeichnung	Testanfrage			

Additional fields shown below the tabs:

Klassifikation	S Sondervorgang	Kategorie	Anfrage
Koordinator	IMPUKC Christine Uka	Release	SEM-520 Comarch ERP Enterprise 5.2

The 'Speichern' button in the top toolbar is highlighted with a red box.

Die Supportanfrage ist nun im Status „Erfasst“. Sobald Ihre Anfrage in Bearbeitung genommen wird, erhalten Sie als Erfasser eine Email vom Support Center der ImPuls AG und der Status Ihrer Supportanfrage wird auf „In Bearbeitung“ gesetzt.

Über den Button „Neue Bemerkung erfassen“ können Sie jederzeit weitere Informationen der Anfrage hinzufügen.

The screenshot shows the 'Supportanfragen' interface with the 'Bemerkung' section active. The data is the same as in the previous screenshot.

The 'Bemerkung' table below the tabs shows:

Typ	Status	Textsichtbar...	Erzeugt am	Geändert am	Erfasser	Dat...	An...
Bemerkung	Erfasst		04.10.2017 0...	04.10.2017 0...	DEMO05 D...		

The 'Neue Bemerkung erfassen' button in the toolbar above the table is highlighted with a red box.

5 Rückfrage beantworten

Hat ein Supportmitarbeiter eine Rückfrage, auf die er eine Antwort von Ihnen möchte, so erhalten Sie vom Support Center eine entsprechende Email. Die Supportanfrage steht nun im Status „Informationen erwünscht“. Öffnen Sie über den beigefügten Link die Supportanfrage und beantworten Sie die Rückfrage durch Erfassung einer neuen Bemerkung und ggf. durch das Hinzufügen eines Anhangs. Speichern Sie die Supportanfrage und wählen über die Aktionsrolle die Funktion „Gewünschte Informationen bereitgestellt“. Dies darf nicht vergessen werden, da sonst die ImPuls AG Supportmitarbeiter keine Information erhalten, dass Sie weitere Informationen zur Verfügung gestellt haben.

The screenshot shows the 'Supportanfragen' interface for request 'REQWB-002433'. The status is 'Informationen erwünscht'. A dropdown menu is open over the 'Abschließen' button, showing the option 'Gewünschte Informationen bereitgestellt' selected. The request details include: Erfasser: DEMO05 DEMO05, Priorität: 30 (Mittel), and Bezeichnung: Testanfrage. The comment field contains the text: 'Sehr geehrte Damen und Herren, im Anhang sende ich Ihnen ein Beispiel. Mit freundlichen Grüßen Max Mustermann'.

6 Erledigung der Supportanfrage

Sollte sich die Anfrage, nach Bearbeitung einer unserer Supportmitarbeiter erledigt haben, teilen Sie uns dies bitte über eine Bemerkung mit. Die Supportanfrage wird dann von einem unserer Supportmitarbeiter auf den Status „Erledigt“ gesetzt.



7 Erledigte Supportanfrage wieder öffnen

Wurde eine Anfrage vom ImPuls AG Support erledigt, so erhalten Sie darüber eine Email. Über den darin enthaltenen Link können Sie die Anfrage öffnen. Sollte die Anfrage nicht gelöst sein, so können Sie über die Aktionsrolle die Funktion „Korrektur notwendig“ ausführen.

Nun können Sie eine weitere Bemerkung erfassen, über die das ImPuls AG Supportcenter informiert wird. Die Supportanfrage anschließend speichern.

8 Erledigte Anfrage endgültig abschließen

Eine erledigte Supportanfrage kann über die Aktion „Abschließen“ endgültig abgeschlossen werden. Die Nutzung dieser Aktion empfehlen wir Ihnen, um einen Überblick zu schaffen, welche erledigten Supportanfragen Sie schon gegengeprüft haben.

Hat eine Supportanfrage den Status „Abgeschlossen“, können Sie diese nicht erneut öffnen. Erfassen Sie dann bitte eine neue Supportanfrage mit dem Hinweis auf die vorherige Supportanfrage.

9 Folgeentwicklungsauftrag

Über den Reiter Beziehungen können Folgeentwicklungsaufträge und das Update, mit dem der Folgeentwicklungsauftrag ausgeliefert wird, eingesehen werden. Das Konzept (KON/KONWB) oder der Request (REQ/REQWB) wird automatisch erledigt, wenn der zugehörige Folgeentwicklungsauftrag über einen Workflow abgeschlossen wird. Dies geschieht um 20 Uhr ebenfalls automatisch, wenn der Entwicklungsauftrag zuvor erledigt wurde.

Typ	Art + Nummer	Kommentar	Status	Release	Update
Folgeentwicklungsauftrag	KXL-003071 Projekt 531150; KON-00326...		Abgeschlossen	SEM-520 Comarch ERP Enterprise 5.2	REPS20PB21_170224
Siehe	REQ-022845 Korrektur Bericht "Kundena...		Erledigt	SEM-520 Comarch ERP Enterprise 5.2	

