



Siebel eService

Benutzerhandbuch

09.11.2009

Inhaltsverzeichnis

1	Was ist eService?	3
2	eService starten	3
2.1	Einloggen	3
2.2	Benutzer-Profil aktualisieren	4
2.3	Passwort ändern	4
2.4	Passwort vergessen?	4
2.5	eService verlassen	4
3	Benutzer-Oberfläche	5
3.1	Startseite	5
3.2	Listen und Detailansichten	6
3.3	Suche (Query)	6
4	Anfrage erfassen	8
4.1	Neue Anfrage erfassen	8
4.2	Attachment hinzufügen	9
4.3	Anfrage bearbeiten	10
4.4	Status einer Anfrage folgen	10

1 Was ist eService?

eService ist das Kundenportal der Applikation Siebel. Siebel ist im Supportbereich der Firma Intergraph im Einsatz und dient der Verwaltung der Support-Anfragen.

Im eService-Portal haben Sie die Möglichkeit, eine Support-Anfrage (Service Request) einzureichen, eine bestehende Anfrage zu verfolgen und zu bearbeiten. Sie können Anfragen suchen, die im Namen Ihrer Firma eingereicht wurden.

Im eService können die Benutzer (Kunden und Support-Mitarbeiter) Dateien anhängen, was den Umweg via FTP-Server einspart.

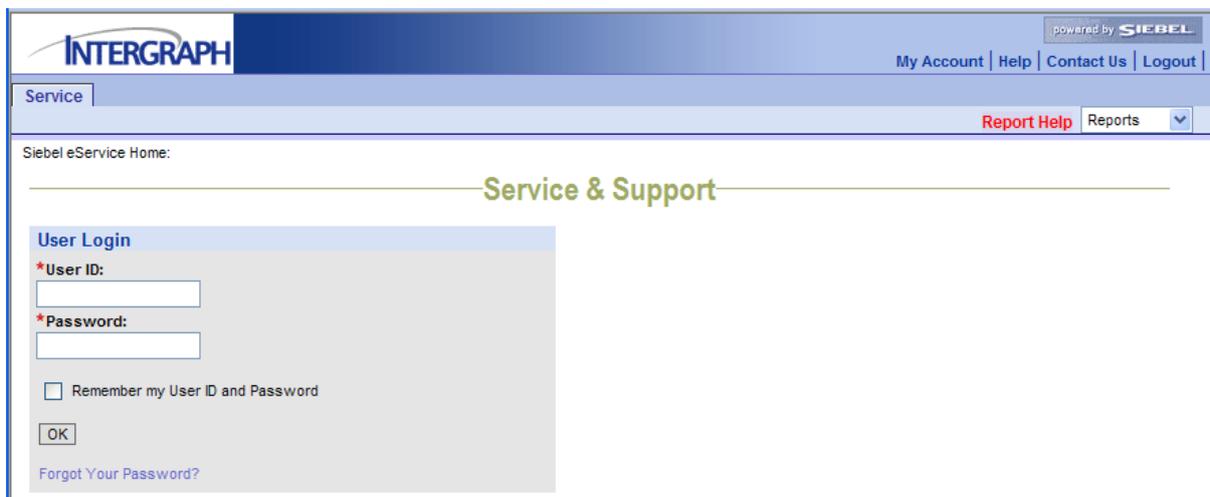
Die eService Anwendung wurde für den Browser Internet Explorer Versionen 6 und 7 getestet und optimiert. Das Benutzen von eService mit anderen Browsern kann zu Fehlern führen und wird von Intergraph nicht unterstützt.

2 eService starten

Die URL für eService heisst https://esupport.intergraph.com/eservice_enu.

2.1 Einloggen

Um eService zu starten, müssen Sie sich anmelden.



Wenn Sie für Intergraph-Produkte einen Wartungsvertrag besitzen, jedoch auf unsere Supportseite und / oder auf eService noch keinen Zugriff haben, können Sie bei unserem Support (support-ch@intergraph.com) oder auf folgendem Link einen Benutzernamen und ein Passwort beantragen: http://support.intergraph.com/OnLineSupport/ecustomer_request.asp.

Bemerkung:

Die Eingabe des Benutzernamen ist im Gegensatz zum Passwort unabhängig von Gross- und Kleinschreibung.

2.2 Benutzer-Profil aktualisieren

Sie erreichen die Maske *User Profile*, indem Sie den Register *My Account* in der oberen rechten Ecke anklicken, und anschliessend im Bereich *My Settings* auf den Link [User Profile](#) klicken.



User Profile

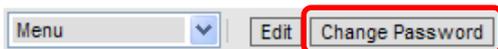


Um Ihr Benutzer-Profil zu ändern, drücken Sie auf den Knopf *Edit*.

2.3 Passwort ändern

Nachdem Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort erhalten haben, können Sie in der Maske *User Profile* Ihr Passwort eigenständig ändern. Dazu drücken Sie auf den Knopf *Change Password*.

User Profile



Passwörter müssen mindestens 8 Zeichen lang sein, mindestens einen Grossbuchstaben und einen Kleinbuchstaben, eine Zahl und / oder ein Sonderzeichen beinhalten. Als Sonderzeichen gelten: . , < > ? / { } [] + = ! @ # \$ % ^ & * ().

2.4 Passwort vergessen?

Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie ein neues beantragen, indem Sie den Link [Forgot Your Password?](#) auf der Anmelde-Seite anklicken.

Füllen Sie die erforderlichen Felder aus und klicken Sie auf *Submit*. Sie werden per Email ein neues Passwort erhalten.

2.5 eService verlassen

Sie verlassen die Applikation eService mit dem Link **Logout** in der oberen Menüleiste.



Nach einer längeren Zeit ohne Aktivität wird Ihre Session aus Sicherheitsgründen geschlossen. Um in eService weiterzuarbeiten, müssen Sie sich erneut anmelden.

3 Benutzer-Oberfläche

3.1 Startseite

Wenn Sie sich erfolgreich angemeldet haben, gelangen Sie auf die Startseite von eService. Diese Seite stellt den Kern der Navigation dar und erlaubt den Einstieg u. a. zu folgenden Seiten:

- *My Active Service Requests*: die von Ihnen gemeldeten Anfragen, die in Bearbeitung (offen) sind.
- *ALL My Service Requests*: alle von Ihnen gemeldeten Anfragen.
- *Submit a Service Request*: Seite zum Erfassen von Anfragen.
- *My Company's Active Service Requests*: die von Ihrer Firma gemeldeten Anfragen, die in Bearbeitung (offen) sind.
- *ALL My Company's Service Requests*: alle von Ihrer Firma gemeldeten Anfragen.

The screenshot shows the Siebel eService Home page. At the top, there is a navigation bar with the Intergraph logo on the left and links for 'My Account', 'Help', 'Contact Us', and 'Logout' on the right. Below this is a 'Service' menu with a 'Report Help' link and a 'Reports' dropdown. The main content area is titled 'Service & Support' and contains several sections:

- Culture of You Community:** A section with a red header and text encouraging user feedback. It includes a small image of two people and the 'Culture of You' logo.
- Browser Support:** A section with a red header providing information about browser compatibility (Internet Explorer 6 and 7).
- Problems with this Site?:** A section with a red header providing contact information for the Siebel Support team (sgsiebelsupport@intergraph.com).
- My Account:** A section with a blue header containing three items: 'Check My Active Service Requests', 'Check ALL My Service Requests', and 'Submit a Service Request', each with a brief description and an icon.
- My Company:** A section with a blue header containing two items: 'My Company's Active Service Requests' and 'ALL My Company's Service Requests', each with a brief description and an icon.



Sie können jederzeit auf die Startseite zurückkommen, indem Sie auf *Service* (oben links) klicken.

3.2 Listen und Detailansichten

Die Service Requests (Anfragen) werden in Listen dargestellt.

My Company's Service Requests												
SR Number	Status	Sub-Status	Created	Summary (100 Chars. Max.)	Product	Version	Build Found	Last Name	First Name	Customer Ref Number	Ext CR #	
1-292460501	Open	Waiting on Customer	5/28/2009 11:42:00 AM	Test eService 2	GeoMedia Professional	05.02.21						
1-292463042	Open	Assigned	5/28/2009 10:55:46 AM	Test eService 1	GeoMedia Professional							
1-292460471	Closed	Resolved	5/28/2009 11:27:19 AM	Test: Call mit Account GIS	GeoMedia	06.00.35						

Um die Detailansicht einer Anfrage anzuschauen, klicken Sie auf die Nummer des SR (Hyperlink: blaue Schriftfarbe). Sie können von einer Anfrage zur nächsten mit den Navigationspfeilen im *Service Request* Teil (s. unten) blättern.

Service Report Help Reports

My Company's Service Requests:
[Complete a Customer Survey for this Service Request](#)

Service Request 2 of 3 Next

SR Number: 1-292460501
 Account:
 Last Name:
 First Name:
 Phone #:
 Customer Num.:
 Ext CR #:
 Summary: Test eService 2

Product: GeoMedia Professional
 Priority: 4-Low (Question, Info)
 Opened: 5/28/2009 11:42:00 AM
 Closed:
 Version: 05.02.21
 Build Found:
 Status: Open
 Sub-Status: Waiting on Customer

Description:
 Dxf-Datei mit Extras > CAD-Dateien darstellen in GeoMedia importiert, Option "Layers einzeln importieren". Anschliessend Daten mit Vektor-Transformation (Helmert) an die Landeskoordinaten angepasst.
 Die Textgeometrien sind mit der Transformation nicht mitgekommen. Die Auffangpunkte sind aber da.

Attachments

Attachment Name	File Type	Size	Date and Time	Comments
GMP_20090420	gws	72,405	5/28/2009 02:02:11 PM	test GWS
LiesMich	bxt	778	5/28/2009 02:25:52 PM	
mobifunkantennen	xls	4,514	5/28/2009 02:11:18 PM	

Updates

Description	Comment (1500 Chars. Max)	Created	Created By
	Rückruf durch Intergraph: Daten schicken	5/28/2009 11:50:35 AM	

Die Navigationspfeile erlauben das Blättern zwischen den verschiedenen Seiten einer Liste oder zwischen den Detailansichten mehrerer Datensätze.

Sie können die Einträge einer Liste anhand der Sortierpfeile im Kopf der Spalte sortieren. Die Spalten, die keine Sortierung erlauben, weisen keine Sortierpfeile auf. Um die Daten zu ordnen, drücken Sie auf den oberen (aufsteigend) oder auf den unteren (absteigend) Pfeil.

Sind die Daten nach einer Spalte sortiert, wird das Ikon im Kopf dieser Spalte dementsprechend geändert. Somit wird das Sortierungskriterium der Liste deutlich.

3.3 Suche (Query)

Die Applikation eService bietet eine textbasierte Suchfunktion, die Ihnen erlaubt, eine Anfrage durch alle für Sie zugänglichen Datensätze zu suchen. Es wird jedoch nur im Bereich gesucht, in welchem Sie sich befinden (z.B. *My Active Service Requests*).

Sie erreichen die Such-Maske durch Drücken der Schaltfläche *Query*.

My Company's Active Service Requests

SR Number:

Status:

Sub-Status:

Summary:

Product:

Version:

Build Found: 

Created:

Description:

Geben Sie in das entsprechende Textfeld das Suchwort ein und drücken Sie auf **Go**. Sie können die Suche verfeinern und nach mehreren Kriterien suchen, indem Sie Suchwörter in mehrere Textfelder eingeben. Sie haben auch die Möglichkeit, mit Platzhaltern zu arbeiten. Das Sternchen (*) ersetzt beliebig viele (auch keine) Zeichen, das Fragezeichen (?) ersetzt genau ein Zeichen. Gross- und Kleinschreiben spielt bei der Textsuche keine Rolle.

Beispiele:

- *auto* findet *Auto, automatisch, Postauto*
- ?aus findet *Haus, Maus, raus* (aber nicht *aus* oder *heraus*)
- f?llen findet *füllen, Füllen, fallen, fällen*

Die Ergebnisse werden als Liste herausgegeben und sind nach Relevanz im Bezug zu den Suchkriterien sortiert.

4 Anfrage erfassen

4.1 Neue Anfrage erfassen

Zur Eingabe-Maske gelangen Sie, indem Sie in einer Liste-Ansicht auf die Schaltfläche *New* drücken oder auf der Startseite den Link *Submit a Service Request* anklicken und anschliessend auf *New* drücken.

My Service Requests

Please use our self-help knowledge base to solve your service problem or issue. If you have already searched the knowledge base, you can submit a new service request by completing the following information.

*Account:

Priority: Customers: For Priority 1 issues, please submit the service request, then call the Help Desk.

*Product:

*Version:

Build Found:

Customer Ref Number: You can enter a reference # for tracking in your own system if desired.

End User Account: Distributors and Regional Support Use Only!

* Summary (100 Chars. Max.):

Description:

An attachment will be created for Descriptions over 2000 characters.:

Die Felder mit einem roten Sternchen (*) müssen ausgefüllt sein.

Das Feld **Account** (= bei Intergraph registrierte Firma) wird automatisch mit dem für Sie entsprechenden Wert gefüllt. Wenn Ihnen mehrere Accounts zugeteilt sind (wenn Sie für mehrere Firmen arbeiten), können Sie mit dem Selektionsknopf () den richtigen Account auswählen.

Für das Feld **Priority** steht eine Aufklappliste zur Verfügung. Wenn Sie nichts anderes eingeben, hat die Priorität den Default Wert *3-Medium*.

Für die Eingabe des Produktes (**Product**) erreichen Sie eine Auswahlliste mit dem Selektionsknopf (). In der Auswahlmaske können Sie das Produkt mit Hilfe der Suche (im Feld *Starting with*) schneller finden. Zur erweiterten Suche führt Sie die Schaltfläche *Query All Products*.

Wenn das gewünschte Produkt in der Liste gefunden wurde, selektieren Sie die entsprechende Zeile mit dem Zeichen und bestätigen Sie mit *OK*.

Sie können auch den Namen des Produktes direkt in das Textfeld der Eingabemaske eintippen. Falls das System das Produkt nicht findet, öffnet sich die Auswahlmaske automatisch.

In der Produktliste finden Sie auch lokale Software wie GEOSPro oder GRIPMedia.

Query All Products	Find: Product	Starting with: GRIPMedia	Go	1 - 2 of 2
Product	Part #	Description	Product Type	
GRIPMedia	GRIPMedia	GRIPMedia	Product	
GRIPMedia Kommunal	GRIPMedia Kommunal	GRIPMedia Kommunal	Product	
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/>				

Für die Eingabe der **Version** (Version der Intergraph-Software) steht eine Aufklappliste zur Verfügung. Falls Sie ein Problem mit einem lokalen Produkt (z.B. GEOSPro oder GRIPSmedia) melden möchten, geben Sie bitte die Version von GeoMedia (Professional) ein. Die Version der lokalen Software können Sie in der Beschreibung (*Description*) eingeben.

Im optionalen Feld **Build Found** kann die letzte Zahl der Software-Version (z.B. 06.01.05.19) eingegeben werden. Sie haben die Möglichkeit, die Zahl mit Hilfe des Rechnerknopfes () einzugeben.

Im optionalen Feld **Customer Ref Number** können Sie eine für Ihre Firma interne Bearbeitungsnummer eingeben. Für die Kommunikation über eine Anfrage mit Intergraph benützen Sie bitte als Referenz die eService-Nummer, die vom System automatisch zugeteilt wird.

Das Feld **End User Account** lassen Sie bitte leer.

Unter **Summary** tragen Sie eine kurze Beschreibung des Problems (max. 100 Zeichen) in Form von Stichwörtern, die eine sinnvolle Suche ermöglichen, ein.

Im grösseren Feld **Description** können Sie das Problem ausführlicher beschreiben. Ab 2000 Zeichen wird ein Attachment automatisch erstellt und angehängt.

Wenn Sie alle nötigen Felder ausgefüllt haben, drücken Sie auf *Submit* um Ihre Anfrage zu verschicken. Der Schweizer Support-Manager erhält dann eine Meldung, dass eine neue Anfrage eingereicht wurde.

Die neue Anfrage ist anschliessend in der Liste Ihrer Service Requests sichtbar...

My Service Requests										
New		Query								1 - 2 of 2
SR #	Status	Sub-Status	Created	Summary	Product	Version	Build Found	Customer Ref Number	Ext CR #	
1-293170891	Open	Unassigned	6/24/2009 09:07:21 AM	Applikation Batch Import/Export kann nicht gestartet werden	GEOSPro	06.01.05	19			

Your SR: 1-293170891 Has Been Created

R-US-SG&I Helpdesk

Gesendet: Mi 24.06.2009 10:42

An:

SR Number: 1-293170891

Product: GEOSPro

Customer:

Originator:

Owner:

Status: Open / Unassigned

Summary:

Applikation Batch Import/Export kann nicht gestartet werden

Date Opened: 6/24/2009 2:07:21 AM (GMT)

... und Sie erhalten wenige Minuten später ein Email, dass Ihre Anfrage erfasst worden ist.

Customer = Ihre Firma

Originator = Erzeuger der Anfrage

Owner = zuständiger Intergraph Mitarbeiter

4.2 Attachment hinzufügen

Wenn Sie dem Support im Zusammenhang mit der Anfrage Daten zur Verfügung stellen möchten, können Sie dem Service Request verschiedene Dateien anhängen.

In der Detailansicht der Anfrage klicken Sie im Bereich **Attachment** auf *Add*. Klicken Sie den Selektionsknopf () neben dem Feld **Attachment Name** an, um in Ihrem Browser die gewünschte Datei zu suchen. Sie können auch eine Webseite (URL) verlinken.

Wenn Sie eine Datei angehängt haben, erhält der zuständige Intergraph-Mitarbeiter eine entsprechende Meldung aus dem System.

Wenn Intergraph Ihnen via Service Request Daten zur Verfügung stellt, erscheint diese Datei ebenfalls in der Attachment-Liste. Sie können die Datei mit einem Klick auf den Namen öffnen. Wenn Sie die Datei speichern möchten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der Datei und wählen Sie *Ziel speichern unter...*

4.3 Anfrage bearbeiten

Sie können die Eingaben zu einer Anfrage nachträglich nicht bearbeiten. Sie haben jedoch die Möglichkeit, Notizen und Kommentare hinzuzufügen.

Um eine Notiz einzufügen, klicken Sie im Bereich **Updates** auf die Schaltfläche *Add*. Die Länge der Notiz ist auf 1500 Zeichen beschränkt.

Wenn Sie die Notiz mit *Submit* geschickt haben, erhält der zuständige Mitarbeiter eine Meldung, dass die Anfrage vom Kunden aufdatiert wurde. Der Sub-Status der Anfrage wechselt automatisch auf *Customer Update*.

Wenn Sie betreffend einer Anfrage mit unserem Support-Service Kontakt aufnehmen, teilen Sie bitte die Nummer des Service-Requests mit, damit wir die betreffende Anfrage schneller wiederfinden können.

4.4 Status einer Anfrage folgen

In eService können Sie jederzeit das Fortschreiten eines Service Requests nachvollziehen. In der Liste-Ansicht geben Status und Sub-Status eine erste Information über den Stand der Bearbeitung. In der Detailansicht finden Sie im Bereich *Updates* weitere Informationen zu den durchgeführten Arbeitsschritten.

Das Ändern des Status oder Sub-Status löst eine Benachrichtigung (Email) an den Kunden aus, welcher den Service Request initiiert hat. Wenn Sie bei einer Aufdatierung Ihrer Anfragen keine Meldung erhalten möchten, melden Sie es bitte unserem Support-Service, diese Funktion kann ausgeschaltet werden.