



Supportportal

/

Anmeldung und Nutzung

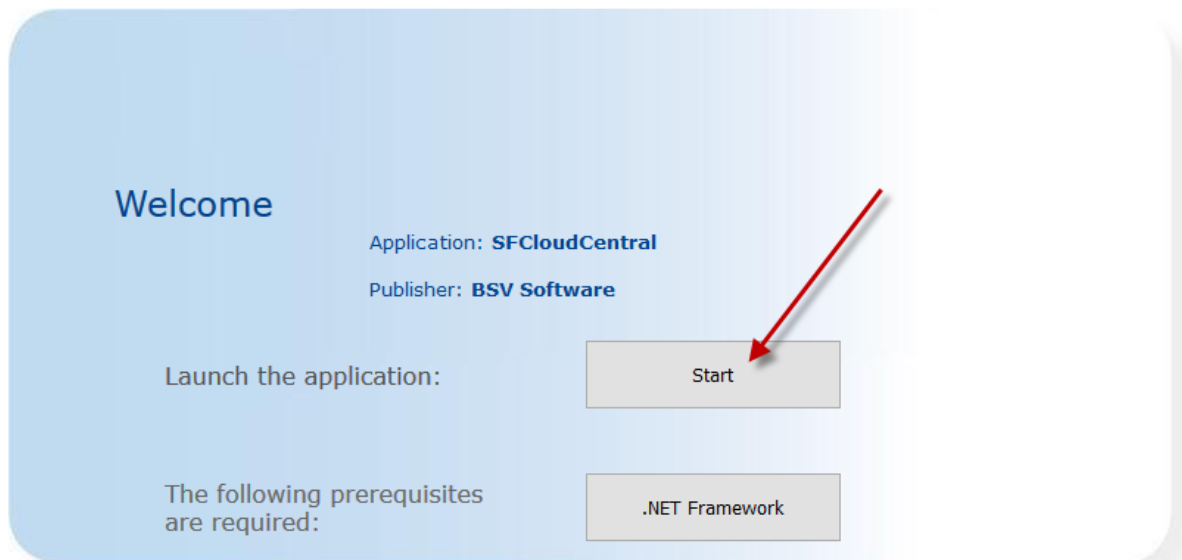
Inhaltsverzeichnis

Installation Client	3
Registrierung und Anmeldung	5
Neuregistrierung / Erste Nutzung	5
Anmeldung	6
Nach erfolgter Anmeldung	6
Tickets.....	7
Neue Aktion zu vorhandenem Ticket.....	8
Abschluss eines Tickets	9
Neues Ticket	10
Benutzer	12
Ticketarchiv	13
Download	14
Dokumentation	15
News.....	15

Installation Client

Um unser Portal nutzen zu können, ist zuvor an jedem Arbeitsplatz, an welchem das Portal genutzt werden soll, ein entsprechender Client zu installieren. Dies können Sie über diesen Link tun:

<https://otc.bsv.net/magicriaapplications/sfcloudcentral/windesktop/sfcloudcentral.publish.html>



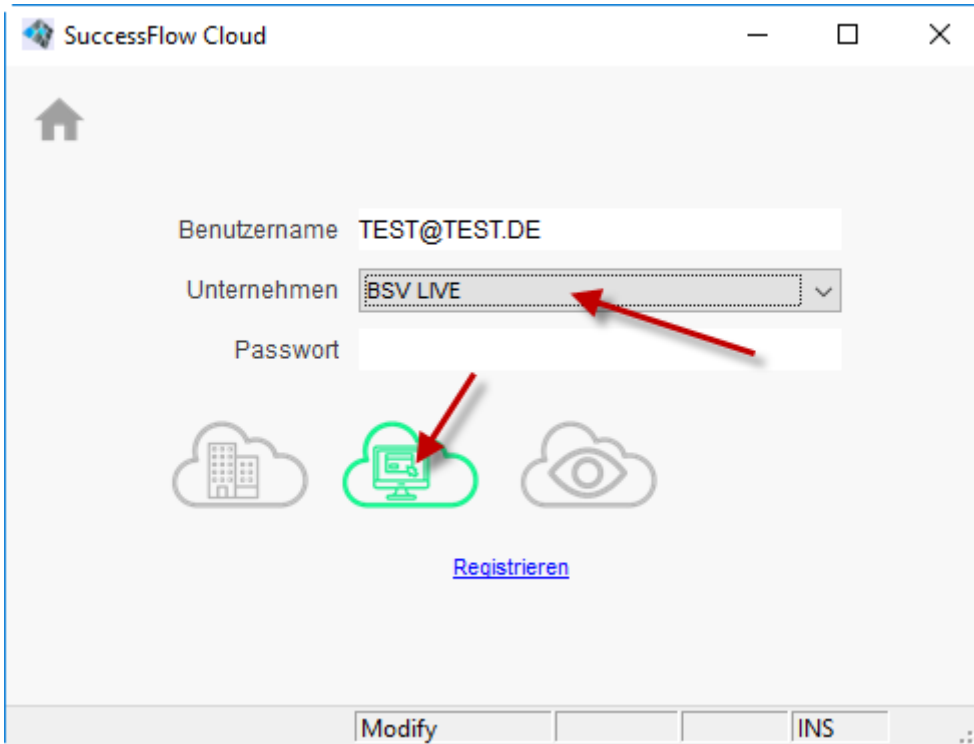
Ihr Windows-System sollte, wenn Sie dort SUCCESS! nutzen, das notwendige .NET Framework 2.0 (oder höher) bereits beinhalten.

Starten Sie Anwendung durch den Button **Start**.

Hier gibt es nun zwei weitere Möglichkeiten. Verwenden Sie als Browser den Internet Explorer von Microsoft, so startet die Installation mittels „ClickOnce“-Technologie automatisch.

Nutzen Sie einen Browser wie Mozilla Firefox oder Chrome, so wird eine kleine Datei zum Download angeboten. Diese speichern Sie bitte auf Ihrem Rechner und führen diese mit Doppelklick aus. Die Dateieindung sollte standardmäßig bei Windows auf „ClickOnce“ eingestellt sein. Wenn nicht, so wählen Sie zum Öffnen dieser Datei „ClickOnce“ einfach aus.

Bestätigen Sie die Fragefenster positiv. Danach startet die SuccessFlow Cloud Anmeldung.

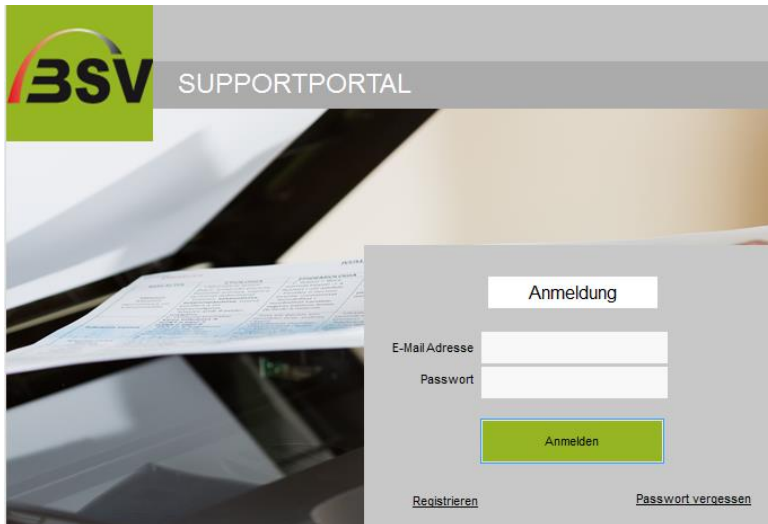


Geben Sie hier Ihre registrierten Daten bei „Benutzername“ ein und wählen sie das Unternehmen „BSV LIVE“ . Nach Eingabe des Passwort drücken Sie die Grafik für das SMP Portal.

Sie gelangen nun zum nächsten Schritt „Anmeldung“.

Registrierung und Anmeldung

Wenn Sie noch keine Anmeldedaten vorliegen haben, dann müssen Sie sich für die erste Nutzung einmalig „Registrieren“.



Neuregistrierung / Erste Nutzung

Zur Durchführung dieser Registrierung benötigen Sie Ihre Kunden- und Identnummer (diese finden Sie z.B. auf Ihrer letzten Wartungsrechnung).

!!! Hinweis: Dieses sollte durch den Administrator für Ihre SUCCESS! Anwendung einmal durchgeführt werden!

In der sich öffnenden Maske tragen Sie zunächst Ihre **E-Mail-Adresse** ein. Diese wird automatisch nur in Kleinbuchstaben zugelassen. Ob Sie berechtigt sind sich zu registrieren, prüfen wir anhand der in SUCCESS! hinterlegten Kunden- und Identnummer. Ergänzen Sie die entsprechenden Daten in den nachfolgenden Feldern **Kunden Nr.** und **IDNR** und betätigen Sie dann im Anschluss den Button **Absenden**.



Mit **Absenden** werden die Daten geprüft und bei Korrektheit erhalten Sie automatisch Ihr Passwort per E-Mail, um sich im Portal anzumelden. Das Fenster schließt automatisch und Sie gelangen zur Anmeldung zurück. Prüfen Sie ggf. auch Ihren Spam-Ordner auf die Passwort-Benachrichtigung.

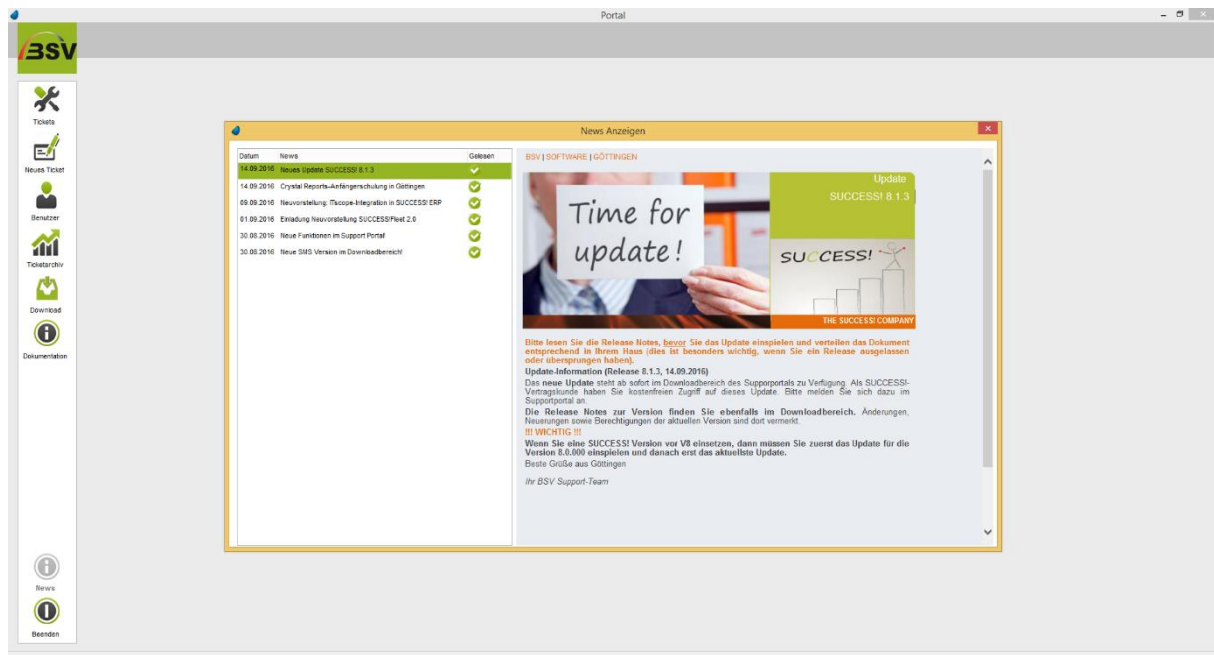
Anmeldung

Zum Anmelden benötigen Sie eine registrierte Anmeldung und ein Passwort. Haben Sie das Passwort vergessen, so können Sie dieses über „Passwort vergessen“ anfordern.

Um eine registrierte Anmeldung zu erhalten, muss Ihr Administrator oder ein Key-User den Schritt „erste Nutzung“ ausgeführt haben und unter **Benutzer** im Supportportal die weiteren Benutzer angelegt haben.

Nach erfolgreicher Anmeldung

Nach erfolgreicher Anmeldung gelangen Sie auf den Hauptbildschirm.



Datum	News	Gesehen
14.09.2016	Neues Update SUCCESS! 8.1.3	✓
14.09.2016	Crystal Reports-Anforderung in Göttingen	✓
09.09.2016	Neuvorstellung: "Scope-Migration in SUCCESS! ESP	✓
01.09.2016	Erkundung Neuvorstellung SUCCESS!Pilot 2.0	✓
30.08.2016	Neue Funktionen im Support Portal	✓
30.08.2016	Neue SMS Version im Downloadbereich!	✓

Update
SUCCESS! 8.1.3

Time for update!

Bitte lesen Sie die Release Notes, bevor Sie das Update einspielen und verteilen das Dokument entsprechend in Ihrem Haus (dies ist besonders wichtig, wenn Sie ein Release ausgelassen oder übersprungen haben).

Update-Information (Release 8.1.3, 14.09.2016)
Das neue Update steht ab sofort im Downloadbereich des Supportportals zu Verfügung. Als SUCCESS!-Vertragskunde haben Sie kostenfreien Zugriff auf dieses Update. Bitte melden Sie sich dazu im Supportportal an.

Die Release Notes zur Version finden Sie ebenfalls im Downloadbereich. Änderungen, Neuerungen sowie Berechtigungen der aktuellen Version sind dort vermerkt.

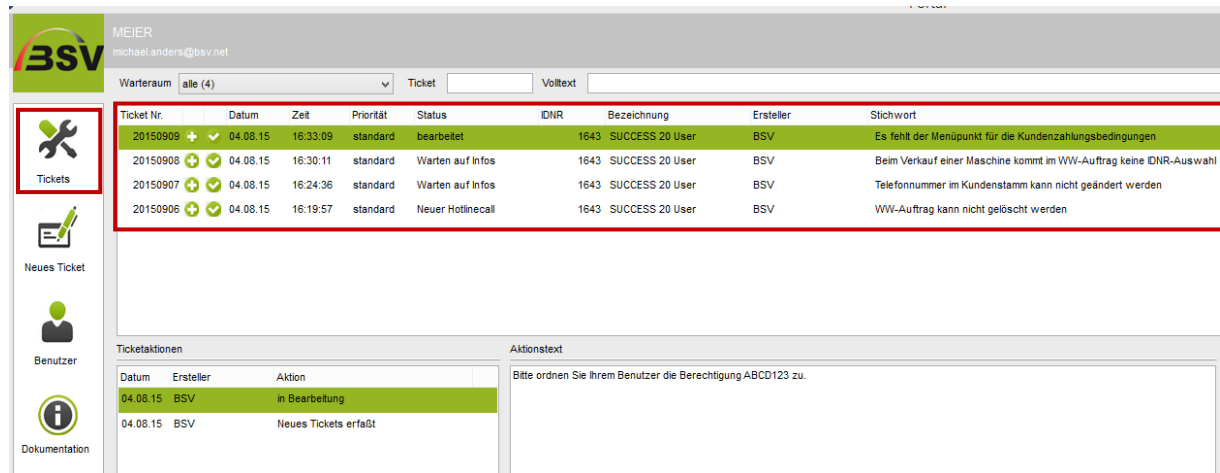
WICHTIG !!
Wenn Sie eine SUCCESS! Version vor V8 einsetzen, dann müssen Sie zuerst das Update für die Version 8.0.000 einspielen und danach erst das aktuellste Update.

Beste Grüße aus Göttingen
Ihr BSV Support-Team

Hier haben Sie folgende Möglichkeiten:

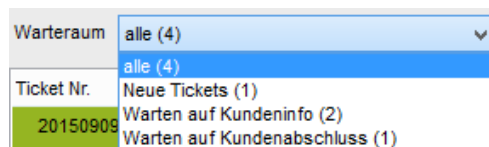
Tickets

Unter **Tickets** können Sie alle offenen Tickets mit den entsprechenden Aktionen einsehen.



Ticket Nr.	Datum	Zeit	Priorität	Status	IDNR	Bezeichnung	Ersteller	Stichwort
20150909	04.08.15	16:33:09	standard	bearbeitet	1643	SUCCESS 20 User	BSV	Es fehlt der Menüpunkt für die Kundenzahlungsbedingungen
20150908	04.08.15	16:30:11	standard	Warten auf Infos	1643	SUCCESS 20 User	BSV	Beim Verkauf einer Maschine kommt im WW-Auftrag keine IDNR-Auswahl
20150907	04.08.15	16:24:36	standard	Warten auf Infos	1643	SUCCESS 20 User	BSV	Telefonnummer im Kundenstamm kann nicht geändert werden
20150906	04.08.15	16:19:57	standard	Neuer Hotlinecall	1643	SUCCESS 20 User	BSV	WW-Auftrag kann nicht gelöscht werden

Über die Dropdownfunktion neben dem Feld **Warteraum** können Sie die Ansicht der Tickets auf den gewünschten Status einschränken. Die Zahl in Klammern steht für die Anzahl der Tickets im jeweiligen Warteraum. Warteräume, in denen derzeit keine Tickets vorhanden sind, werden nicht angezeigt. „Alle“ zeigt die Tickets aller Warteräume als Gesamtansicht an.



Bei den Feldern **Ticket** und **Volltext** neben dem Feld **Warteraum** handelt es sich um Suchfelder, hier können Sie weitere Einschränkungen vornehmen.



Neben der **Ticket Nr.** sehen Sie das **Datum** und die **Zeit** der Erfassung dieses Tickets, die dazugehörige **Priorität** und den aktuellen **Status**, in welchem sich das Ticket momentan befindet. **IDNR** = IDNR des Produkts, **Bezeichnung** ist der Produktname. **Ersteller** zeigt den Ersteller des Tickets und **Stichwort** einen kurzen Betreff an.

Positionieren Sie sich auf einem Ticket, so wird im unteren Bereich der Aktionsverlauf angezeigt.

Ticketaktionen listet alle im Zusammenhang mit diesem Ticket bereits erfassten Aktionen auf. Unter **Aktionstext** finden Sie genauere Informationen zu der Aktion, auf welcher Sie derzeit positioniert sind.

Ticketaktionen			Aktionstext	Objekte
Datum	Ersteller	Aktion	WW-Auftrag kann nicht gelöscht werden. Wenn im Modifiziermodus F3 gedrückt wird passiert nichts.	WWAUftrag.pdf
04.08.15	BSV	Neues Tickets erfasst		

!!! Alle Aktionen die bisher im Portal erfasst wurden, sind aus technischen Gründen unter dem Ersteller „BSV“ aufgelistet.

Unter **Objekte** finden Sie ggf. zu diesem Ticket hinterlegte Dateien. Beispielsweise könnte hier ein Screenshot zu einem aufgetretenen Fehler hinterlegt worden sein. Unter **Ihre Notizen** werden Ihnen die bei der Erfassung des Tickets bzw. der Erfassung der neuen Aktion im gleichnamigen Feld hinterlegten Notizen angezeigt.

Neue Aktion zu vorhandenem Ticket

Über den **+**-Button in der Ticketliste kann eine neue Antwort zu diesem Ticket erfasst werden.



20150907
+
✓
04.08.15
16:24:36
standard

Neue Aktion für Ticket 20150907

Benutzer ändern:


Beschreibung:

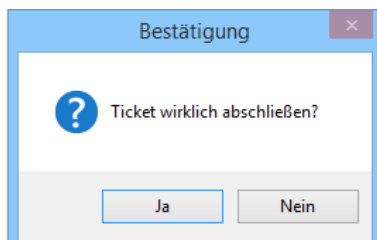
Ihre Notizen (optional):

Bitte geben Sie Ihre Antwort so detailliert wie möglich an und fügen über den -Button noch Screenshots aus Success hinzu. Geben Sie die betroffenen Menüpunkte und Masken aus Success an. Dieses erleichtert unserem Support die Bearbeitung und verringert die Notwendigkeit von Nachfragen. Wenn Sie mit der Eingabe fertig sind, senden Sie diese mit dem -Button ab.

!!! Bitte denken Sie daran, dass Sie fertig bearbeitete Tickets abschließen.

Abschluss eines Tickets

Von BSV-Seite werden Tickets in der Regeln nicht auf abgeschlossen gesetzt. Diese Entscheidung liegt bei Ihnen und muss auch von Ihrer Seite durchgeführt werden. Wenn die Bearbeitung eines Tickets erledigt ist, wird von BSV das Ticket auf „Bearbeitet“ gesetzt und ist im Warteraum „Warten auf Kundenabschluss“ zu finden. Das komplette Schließen der Tickets muss von Ihnen über den Button  erfolgen.

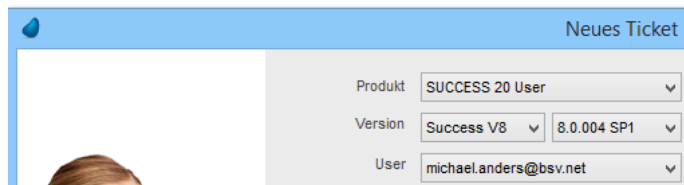


Neues Ticket



Bei der Erfassung eines neuen Tickets wählen Sie bitte zunächst das **Produkt** mit der entsprechenden **Version**, welchem dieses Ticket zugeordnet werden soll.

Beispiel:




Neues Ticket

Produkt: SUCCESS 20 User

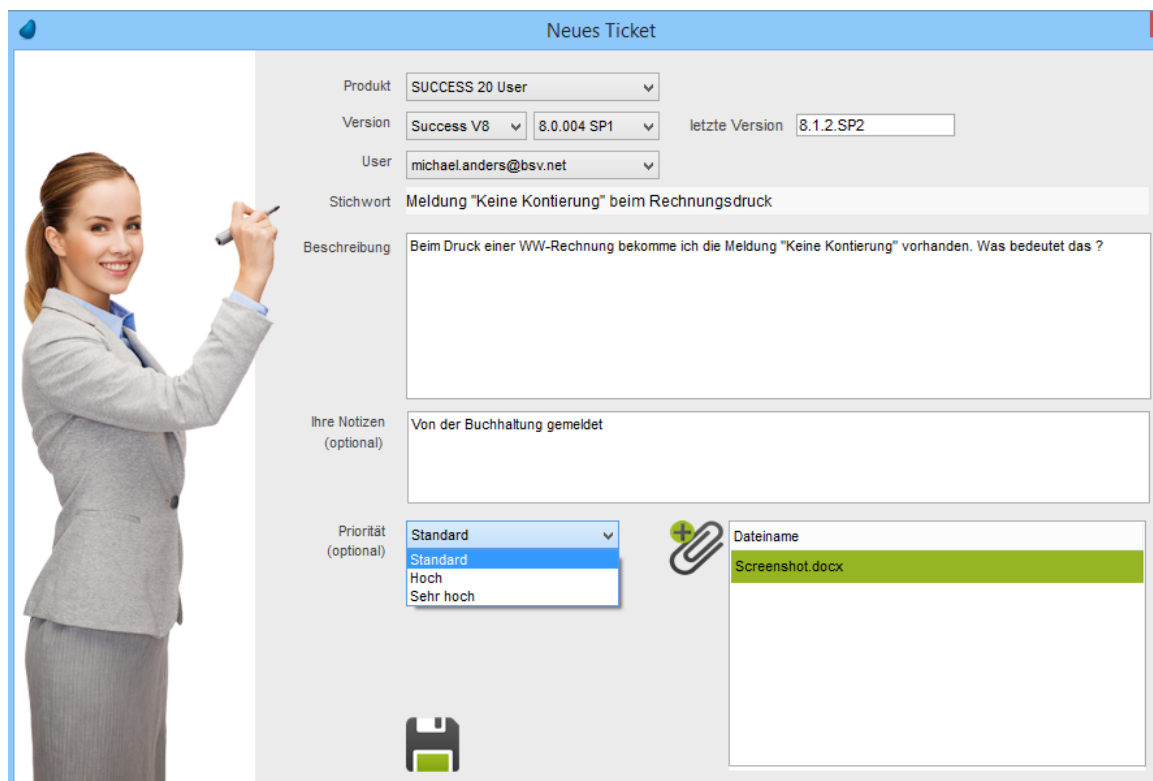
Version: Success V8 | 8.0.004 SP1

User: michael.anders@bsv.net

Wählen Sie im Feld **User** über die Dropdownfunktion den gewünschten Benutzer als Erfasser dieses Tickets. Hinterlegen Sie noch als **Stichwort** einen Betreff zum Ticket und unter **Beschreibung** eine genaue textliche Beschreibung hierzu.

Das Feld **Ihre Notizen** können Sie optional z.B. für firmeninterne Notizen zum Ticket nutzen. Ebenfalls optional können Sie unter **Priorität** noch eine Einstufung der Dringlichkeit vornehmen und über das Symbol  Dateien (z.B. einen Screenshot) als Anhang zum Ticket wählen und abspeichern.

Beispiel:



Neues Ticket

Produkt: SUCCESS 20 User

Version: Success V8 | 8.0.004 SP1 | letzte Version: 8.1.2.SP2

User: michael.anders@bsv.net


Stichwort: Meldung "Keine Kontierung" beim Rechnungsdruck


Beschreibung: Beim Druck einer WW-Rechnung bekomme ich die Meldung "Keine Kontierung" vorhanden. Was bedeutet das ?


Ihre Notizen (optional): Von der Buchhaltung gemeldet

Priorität (optional): Standard | Standard | Hoch | Sehr hoch

Dateiname: Screenshot.docx



Bitte geben Sie Ihre Antwort so detailliert wie möglich an und fügen über den -Button noch Screenshots aus Success hinzu. Geben Sie die betroffenen Menüpunkte und Masken aus Success an. Dieses erleichtert unserem Support die Bearbeitung und verringert die Notwendigkeit von Nachfragen.

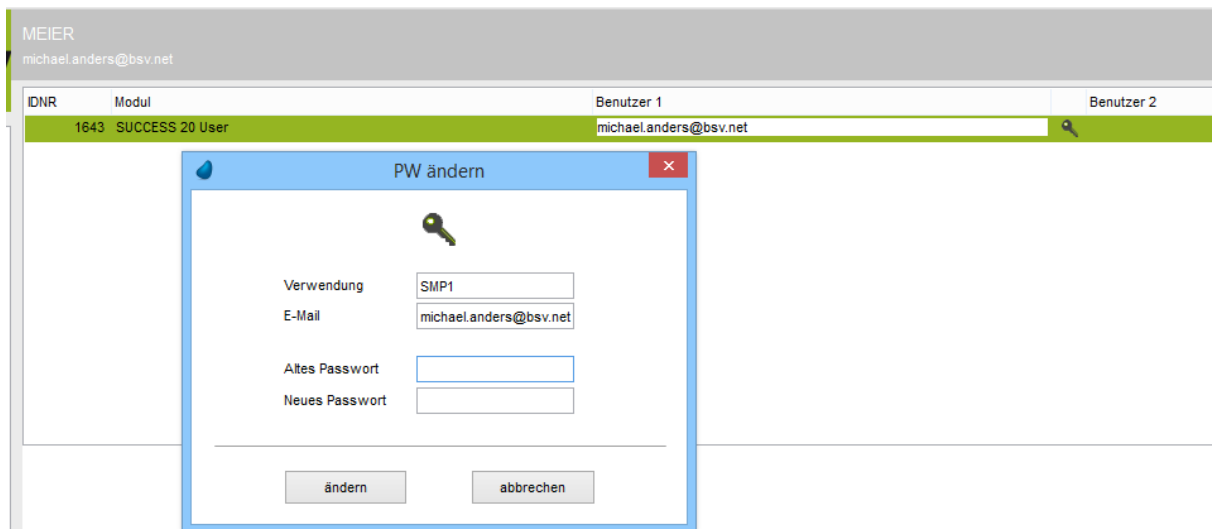
Über  speichern Sie das Ticket und stellen dieses im Portal ein.

Benutzer

Dient der Verwaltung Ihrer Zugänge zum Supportportal (Benutzer 1 und Benutzer 2 je IDNR).

An dieser Stelle haben Sie auch die Möglichkeit, Ihr persönliches Passwort zu ändern (dazu bitte auf das Schlüsselsymbol neben dem Benutzernamen klicken).

Beispiele:

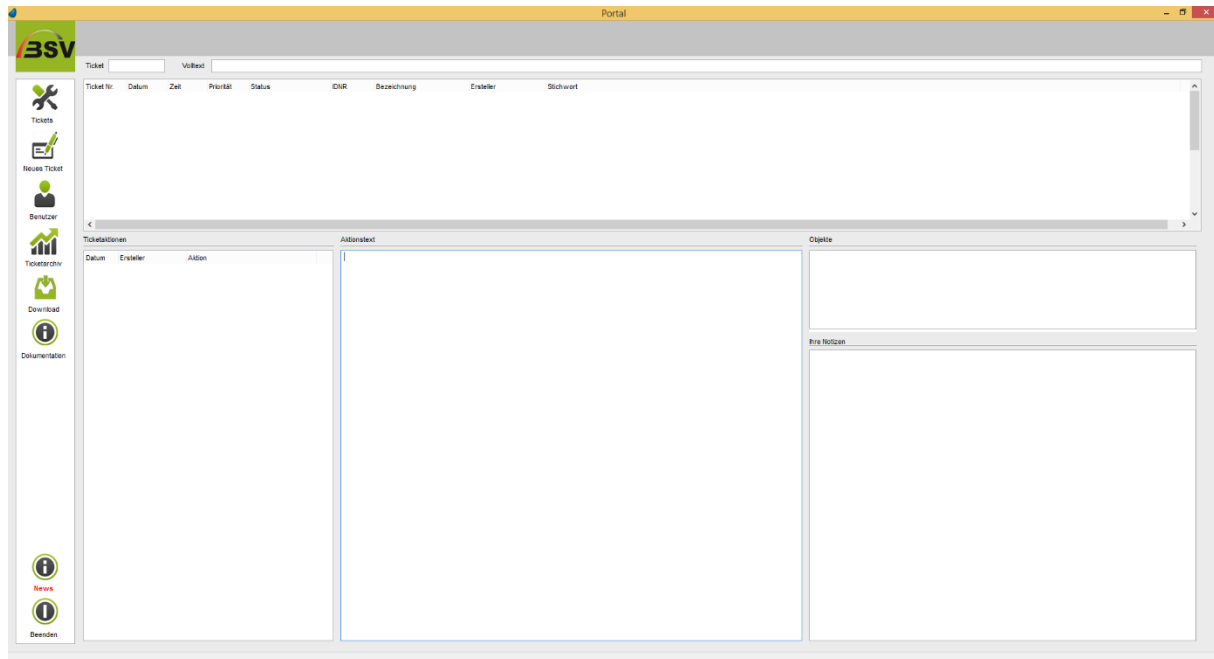


The screenshot shows a web application interface for user management. At the top, there is a header with the name 'MEIER' and the email 'michael.anders@bsv.net'. Below this is a navigation bar with tabs for 'IDNR', 'Modul', 'Benutzer 1', and 'Benutzer 2'. The 'Benutzer 1' tab is active, showing the email 'michael.anders@bsv.net'. A modal dialog box titled 'PW ändern' (Change Password) is open in the foreground. It contains a key icon and the following fields: 'Verwendung' (Usage) with the value 'SMP1', 'E-Mail' with the value 'michael.anders@bsv.net', 'Altes Passwort' (Old Password) with an empty field, and 'Neues Passwort' (New Password) with an empty field. At the bottom of the dialog are two buttons: 'ändern' (change) and 'abbrechen' (cancel).

Ticketarchiv



Hier finden Sie Ihre abgeschlossenen Tickets gelistet.

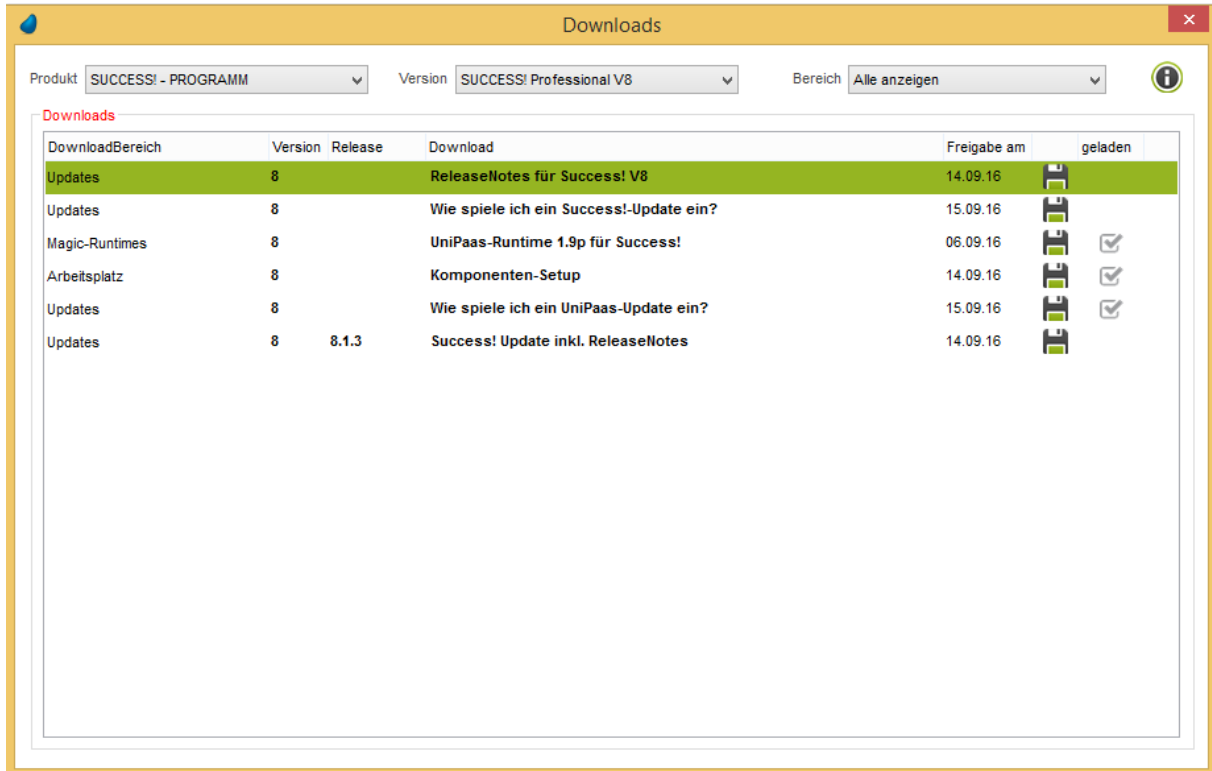


Sofern Sie sich oben auf einem Ticket positionieren, werden unterhalb die einzelnen Aktionen mit Aktionstext und ggf. hinterlegten Objekten angezeigt.

Download

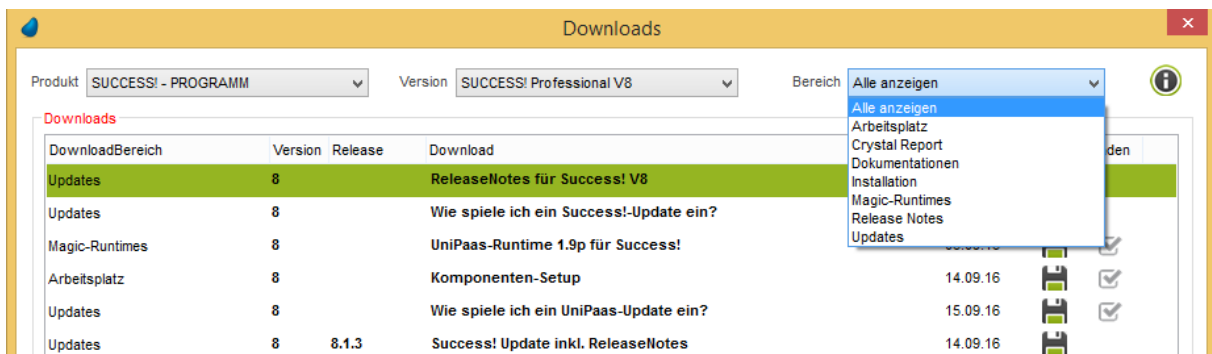


Hier können Sie für die unterschiedlichen Bereiche Updates und Informationen laden:



The screenshot shows the 'Downloads' window with the following data:

DownloadBereich	Version	Release	Download	Freigabe am	geladen
Updates	8		ReleaseNotes für Success! V8	14.09.16	
Updates	8		Wie spiele ich ein Success!-Update ein?	15.09.16	
Magic-Runtimes	8		UniPaas-Runtime 1.9p für Success!	06.09.16	
Arbeitsplatz	8		Komponenten-Setup	14.09.16	
Updates	8		Wie spiele ich ein UniPaas-Update ein?	15.09.16	
Updates	8	8.1.3	Success! Update inkl. ReleaseNotes	14.09.16	



The screenshot shows the 'Downloads' window with the 'Bereich' dropdown menu open. The menu options are:

- Alle anzeigen
- Arbeitsplatz
- Crystal Report
- Dokumentationen
- Installation
- Magic-Runtimes
- Release Notes
- Updates

Dokumentation

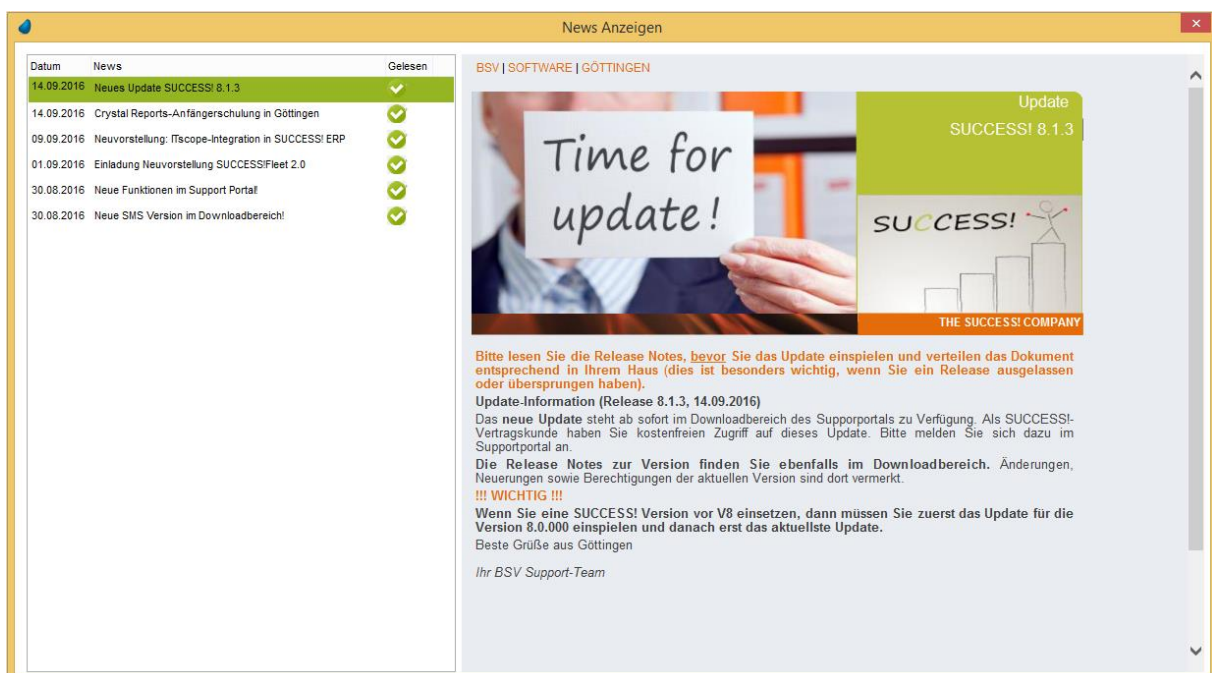


Dort finden Sie Informationen zu Registrierung und Nutzung des Supportportals.

News



Zeigt Ihnen eine Übersichtliste unserer Neuigkeiten



The screenshot shows a window titled 'News Anzeigen' with a table of news items and a detailed view of the latest update.

Datum	News	Gelesen
14.09.2016	Neues Update SUCCESS! 8.1.3	✓
14.09.2016	Crystal Reports-Anfängerschulung in Göttingen	✓
09.09.2016	Neuvorstellung: Ifscope-Integration in SUCCESS! ERP	✓
01.09.2016	Einladung Neuvorstellung SUCCESS!Fleet 2.0	✓
30.08.2016	Neue Funktionen im Support Portal	✓
30.08.2016	Neue SMS Version im Downloadbereich!	✓

BSV | SOFTWARE | GÖTTINGEN

Update
SUCCESS! 8.1.3

SUCCESS!
THE SUCCESS! COMPANY

Bitte lesen Sie die Release Notes, **bevor** Sie das Update einspielen und verteilen das Dokument entsprechend in Ihrem Haus (dies ist besonders wichtig, wenn Sie ein Release ausgelassen oder übersprungen haben).

Update-Information (Release 8.1.3, 14.09.2016)
Das neue Update steht ab sofort im Downloadbereich des Supportportals zu Verfügung. Als SUCCESS!-Vertragskunde haben Sie kostenfreien Zugriff auf dieses Update. Bitte melden Sie sich dazu im Supportportal an.

Die Release Notes zur Version finden Sie ebenfalls im Downloadbereich. Änderungen, Neuerungen sowie Berechtigungen der aktuellen Version sind dort vermerkt.

!!! WICHTIG !!!
Wenn Sie eine SUCCESS! Version vor V8 einsetzen, dann müssen Sie zuerst das Update für die Version 8.0.000 einspielen und danach erst das aktuellste Update.

Beste Grüße aus Göttingen

Ihr BSV Support-Team

Über den Button



melden Sie sich aus dem Portal ab.