

Anleitung

webSITE



Vorgehensweise

- ✓ Bevor Sie **webSITE** nutzen können, um Ihre offenen Hotlinefälle zu verfolgen und selbst welche einstellen zu können, müssen Sie angemeldet sein und einen Benutzernamen und ein Kennwort erhalten haben.
- i Abgeschlossene Hotlinefälle können nicht eingesehen werden.

1 Anmelden

1. Geben Sie folgende Internetadresse ein:

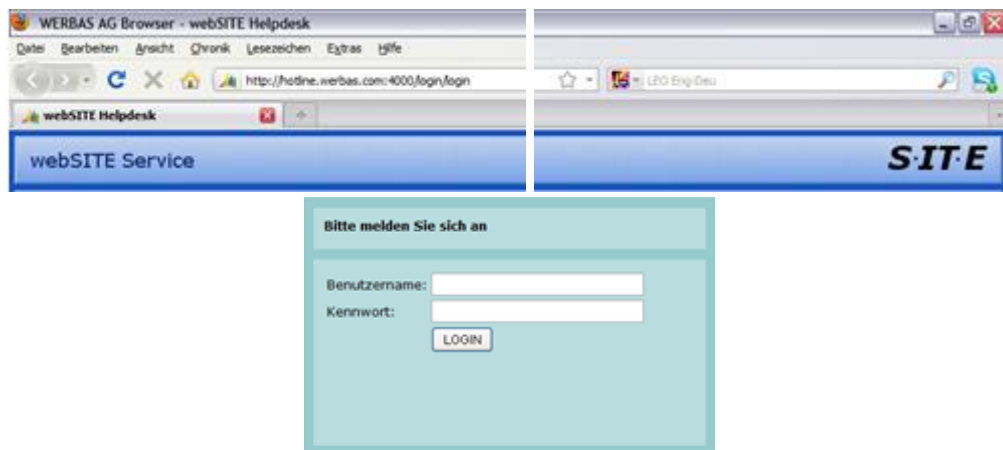
<http://hotline.werbas.com:4000> Deutschland

<http://hotline.werbas.com:4002> Österreich

<http://hotline.werbas.com:4003> Schweiz

- i Alternativ kann das Portal auch über die Homepage der Werbas AG aufgerufen werden. Gehen Sie dazu auf www.werbas-ag.com. Auf der Startseite oder unter **Services/Hotline** finden Sie den Punkt **Hotlineportal webSITE**. Dort befindet sich der Link **WERBAS Online-Hotlineportal webSITE**.

Folgende Maske wird geöffnet:



2. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein.

Nach der Anmeldung wird folgende Maske geöffnet:



webSITE Service SITE

Filter	Art	Nr.	Unternehmen	Person	Beschreibung	Status	Umgangszustand	Kategorie	Datum	Dienst	Ansatz	Umschreibung
Alle offenen Hotlinefälle		HD1000000049	WERBAS-AG		Hier steht die Problemstell...	Hotlinefall aufgenommen	NORMAL	SOFTWARE	31.12.12	WERBAS		

Suchen
Neu
Aktualisiert werden
Abmelden

Im linken Bereich können die Filter, die für Sie hinterlegt wurden, ausgewählt werden. Im Beispiel ist es der Filter **Alle offenen Hotlinefälle**. Im rechten Bereich werden die entsprechenden Hotlinefälle aufgeführt.



webSITE Service

Filter	Art	Nr.	Unternehmen	Person	Beschreibung
Alle offenen Hotlinefälle		HD1000000049	WERBAS-AG		Hier steht die Problemstell...

2 Hotlinefall suchen

3. Wählen Sie den entsprechenden Filter und wählen Sie den entsprechenden Hotlinefall.

Ein neues Fenster wird geöffnet und die Daten des Hotlinefalls werden angezeigt:



webSITE Service **SITE**

Funktionen HD 1000000049

Unternehmen	WERBAS-AG	Person	
Rechnung an Name	Firma WERBAS AG	Beschreibung	Hier steht die Problemstellung!
Status	Hotlinefall aufgenommen	Bearbeiter	BERNERTI
Priorität			
Dringlichkeit	Normal	Auswirkung	Software
Berechnungsart	Intern	Projekt	STANDARD
Bereich	WERBAS	Gruppe	CAR-S-PROF
Untergruppe	SONST	Release	
Ihre Referenz		Seriennummer	
IB-Nr.	IB1086545	IB Beschreibung	WERBAS PKW, Einplatz
Konfiguration		Konfig. Beschreibung	
Errichtet am	31.03.10	Errichtet um	14:54

Beschreibung

Hier steht die Problemstellung!

Bekomme Fehlermeldung beim Anlegen eines Auftrags.

Problemanalyse

Hier steht die Problemanalyse

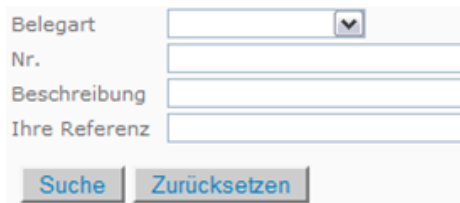
3 Weitere Funktionen

Auf der Hauptmaske stehen noch weitere Funktionen zur Verfügung:

Funktionen

- Suche
- Neu
- Kennwort ändern
- Abmelden

- **Suche:** Die Hotlinefälle können nach bestimmten Kriterien durchsucht werden.



Suche-Maske mit folgenden Feldern:

- Belegart (Dropdown-Menü)
- Nr. (Textfeld)
- Beschreibung (Textfeld)
- Ihre Referenz (Textfeld)
- Suche (Button)
- Zurücksetzen (Button)

- Geben Sie die Suchkriterien ein und klicken auf **<Suche>**, um die Suche auszulösen.

- **Neu:** Ein neuer Hotlinefall kann erstellt werden.

- Klicken Sie auf **<Neu>**.

>> Folgende Maske wird in einem neuen Fenster geöffnet:



Neuer Incident/Problem-Maske mit folgenden Feldern:

- Betreff (Textfeld)
- Ihre Referenz (Textfeld)
- Seriennummer (Textfeld)
- Konfiguration (Textfeld)
- Dringlichkeit (Dropdown-Menü mit *)
- Auswirkung (Dropdown-Menü mit *)
- Bereich (Dropdown-Menü mit *)
- Dateianhang (Textfeld mit Durchsuchen... Button)
- (Mit * markierte Felder sind Pflichtfelder)
- Beschreibung (Textfeld)

Sie können die Felder ausfüllen. Die mit * markierten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt sein, damit der Hotlinefall gespeichert werden kann.

Damit der Hotlinefall ohne Verzögerung bearbeitet werden kann, sollte die Beschreibung aussagekräftig formuliert werden. Also nicht z.B. „Programm geht nicht!“, sondern detailliert, wann in welcher Form welches Problem auftritt.

- Füllen Sie die Felder aus und klicken Sie auf **<Speichern>**.

>> Der Hotlinefall wird in SITE gespeichert und kann verfolgt werden.

- **Kennwort ändern:** Sie können das von WERBAS mitgeteilte Kennwort jederzeit ändern.

- **Abmelden: webSITE** wird beendet.

4. Klicken Sie in der Hauptmaske auf **<Abmelden>**, um **webSITE** zu beenden.