



# Руководство пользователя по Порталу поддержки V&R для заказчиков и партнеров компании V&R

## История изменений

Версия	Дата	Комментарий	Автор
V00	17.07.2007	Первая версия	Шмидт Маркус
V01	04.02.2019	Обновление в связи с новой версией портала поддержки клиентов	Шмидт Маркус

Мы оставляем за собой право вносить изменения в настоящее руководство без предварительного уведомления. Компания V&R не несет ответственности за технические или типографские ошибки в этом документе. Кроме того, компания V&R не несет ответственности за фактические или косвенные убытки, вызванные или связанные с содержанием, полезностью или использованием настоящего материала. Названия программного и аппаратного обеспечения, а также торговые марки, использованные в этом документе, зарегистрированы соответствующими компаниями.

## I Содержание

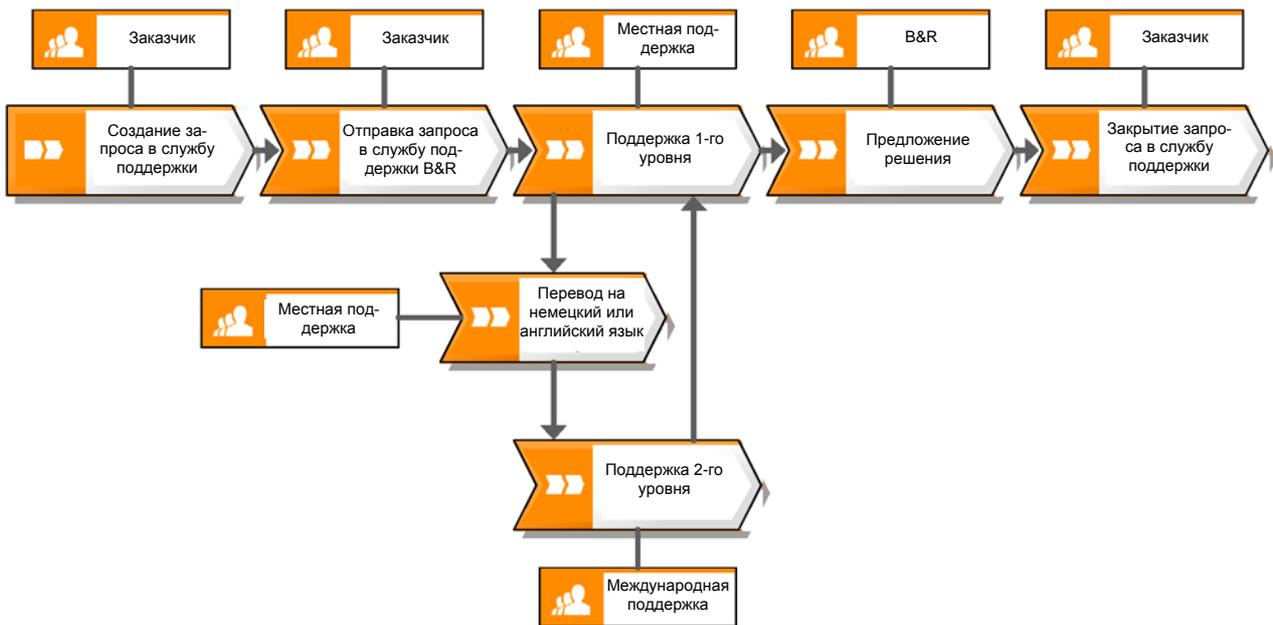
<b>1 Общая информация о Портале поддержки B&amp;R .....</b>	<b>3</b>
1.1 Процесс.....	3
<b>2 Требования для использования Портала поддержки B&amp;R .....</b>	<b>3</b>
2.1 Системные требования для использования Портала поддержки B&R.....	4
2.2 Права доступа к Порталу поддержки B&R .....	4
<b>3 Структура Портала поддержки B&amp;R.....</b>	<b>7</b>
<b>4 Подробное описание процесса работы с Порталом поддержки B&amp;R .....</b>	<b>9</b>
4.1 Доступ к Порталу поддержки B&R .....	9
4.2 Обработка запросов в службу поддержки на Портале поддержки B&R .....	9
4.2.1 Обзор запросов в службу поддержки.....	9
4.2.2 Создание запроса в службу поддержки .....	11
4.2.2.1 Выбор артикула .....	14
4.2.2.2 Выбор программного обеспечения .....	15
4.2.3 Вызов запроса в службу поддержки.....	16
4.2.4 Редактирование запроса в службу поддержки .....	19
4.2.5 Добавление файлов к запросу в службу поддержки .....	21
4.2.7 Добавление информации к отправленному запросу в службу поддержки.....	25
4.3 Отслеживание запросов в службу поддержки на Портале поддержки B&R.....	28
4.3.1 Запросы в службу поддержки — группа «Created» (Созданные).....	28
4.3.2 Запросы в службу поддержки — группа «Sent to B&R» (Отправленные в B&R).....	29
4.3.3 Запросы в службу поддержки — группа «In Process» (В обработке).....	30
4.3.4 Запросы в службу поддержки — группа «Request at customer» (Запрос к заказчику) .....	31
4.3.5 Запросы в службу поддержки — группа «Proposal for solution» (Предложение решения).....	33
4.3.6 Запросы в службу поддержки — группа «Completed» (Закрытые).....	35
4.4 Автоматические уведомления по электронной почте .....	36
4.5 Функции печати .....	37

## 1 Общая информация о Портале поддержки B&R

Портал поддержки B&R, доступный с главной страницы веб-сайта B&R, позволяет заказчикам и партнерам компании с легкостью создавать и обрабатывать запросы в службу поддержки для быстрого решения возникших проблем с нашим программным и аппаратным обеспечением.

### 1.1 Процесс

Процесс использования Портала поддержки B&R представлен на следующей диаграмме:



Преимущества Портала поддержки B&R для заказчиков компании:

- возможность в любое время подавать запросы в службу поддержки;
- ускорение поиска решений (вследствие предыдущего пункта);
- упрощение отслеживания запросов в службу поддержки;
- возможность отвечать на встречные запросы и уверенность в том, что важная информация дойдет до подходящего специалиста;
- возможность добавлять к запросам дополнительную информацию и файлы, что ускоряет и упрощает процесс поиска решений;
- возможность в любое время получать актуальную информацию о своих запросах в службу поддержки, а также автоматические уведомления об изменении их статуса по электронной почте.

## 2 Требования для использования Портала поддержки B&R

В этом разделе описаны системные требования для использования Портала поддержки B&R, а также способы получения прав доступа к этому portalу.

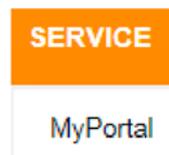
## 2.1 Системные требования для использования Портала поддержки V&R

Для использования Портала поддержки V&R необходимо обеспечить соответствие следующим требованиям.

- **Браузер.** Допускается использовать текущую версию стандартных браузеров, таких как Microsoft Internet Explorer (начиная с версии 11), Google Chrome, Opera, Edge или Mozilla Firefox.
- **Настройки безопасности браузера.** Разрешите прием файлов Cookie в используемом браузере (в Microsoft Internet Explorer: меню «Свойства браузера» → вкладка «Конфиденциальность» → кнопка [Дополнительно]; в Mozilla Firefox: меню «Настройки» → вкладка «Приватность и защита» → раздел «Куки и данные сайтов»).

## 2.2 Права доступа к Порталу поддержки V&R

Чтобы получить доступ к Порталу поддержки V&R, потребуется войти в систему на главной странице веб-сайта V&R <http://www.br-automation.com> и использовать систему «Мой портал» в меню «Сервис».



Каждый заказчик или партнер компании может иметь одну либо несколько учетных записей пользователя с правами администратора. Администраторы могут добавлять новых пользователей для своей компании, а также изменять или удалять существующие учетные записи с помощью функции «Manage Users» (Управление пользователями), доступной в системе «Мой Портал». Эта функция позволяет заказчикам самостоятельно управлять данными своих пользователей. Благодаря этому можно немедленно отозвать права доступа к Порталу у сотрудников, покидающих компанию.

Username	First Name	Last Name	Web Access	Administrator
C054817	Alexander	Baier	✓	✓
C303092	Britta	Barton	✗	✗
C054928	Brigitte	Bermannschlager	✓	✓

### Роли и права пользователей

Администратор может назначить пользователям одну из следующих ролей:

- **инженер технической поддержки** имеет право просматривать свои запросы в службу поддержки;
- **специалист по обработке запросов в службу поддержки** имеет те же права, что и инженер технической поддержки, а также может просматривать все запросы данного заказчика в службу поддержки и обрабатывать их соответствующим образом;
- **менеджер по технической поддержке** на данный момент имеет те же права, что и специалист по обработке запросов в службу поддержки. В дальнейшем менеджеры по технической поддержке получат дополнительные возможности.

Если у вас нет учетной записи с правами администратора или вам нужно впервые выполнить вход в «Мой Портал» на главной странице веб-сайта компании V&R, обратитесь к своему менеджеру по работе с клиентами в V&R.

**ВАЖНО:** для использования Портала поддержки V&R пользователю должна быть назначена одна из указанных трех ролей.

Администратор может назначать роли своим пользователям и изменять их. Для этого выберите соответствующего пользователя и дважды щелкните кнопкой мыши. Откроется окно с данными выбранного пользователя.

COMPANY INDUSTRIES TECHNOLOGIES PRODUCTS EVENTS ACADEMY CAREER DOWNLOADS SERVICE

Perfection in Automation > Service > MyPortal > Manage Users

## Manage Users

**Service**

**MyPortal**

- Modify User Data
- Manage Users**
- Change Password
- Notifications
- Support Portal
- Material Return Portal
- Product Configurator
- Software registration
- Technology Guarding Portal
- Support request
- Personal Uploads
- Remote Access
- Online meeting
- Suppliers
- Virtual Marking

List Users

Company Information

ID: 0000423677  
Company: DEMOKUNDE  
Phone: +49 69  
Fax:  
Address: Businesspark 138  
60198 Frankfurt  
Germany

Account: C054863

Gender: male  
First Name: Service  
Last Name: Manager  
Contact e-Mail: aris.support@br-automation.com  
Phone: +49 69 182838  
Fax: +49  
Street No.: Businesspark  
City: Frankfurt  
ZIP Code: 60158  
Country: Germany  
Region: Hesse  
Administrator:   
Web Access:   
User Role Service Management: Service Manager  
Mailinfo Service Order:  
User Role Support Management: Support Manager  
User Role Configurator: Manager

RESET PASSWORD EDIT

Нажмите на кнопку **EDIT**, чтобы впервые назначить пользователю роль или изменить ее. Выберите желаемую роль в раскрывающемся списке в поле «User Role Support Management:» (Роль пользователя в управлении поддержкой) и нажмите на кнопку **SAVE**.

**List Users**

Company Information

ID: 0000423677  
Company: DEMOKUNDE  
Phone: +49 69  
Fax:  
Address: Businesspark 138  
60198 Frankfurt  
Germany

Account: C054863

Gender: male  
First Name: Service  
Last Name: Manager  
Contact e-Mail: aris.support@br-automation.com  
Phone: +49 69 182838  
Fax: +49  
Street, No.: Businesspark  
City: Frankfurt  
ZIP Code: 60198  
Country: Germany  
Region: Hesse  
Administrator:   
Web Access:   
User Role Service Management: Service Manager  
Mailinfo Service Order:   
User Role Support Management: Support Manager  
User Role Configurator: Manager

RESET PASSWORD SAVE CANCEL

### 3 Структура Портала поддержки B&R

Главный экран Портала поддержки B&R включает следующие элементы (указаны на рисунке).

- **Tickets overview (Обзор запросов в службу поддержки)** — раздел, в котором представлены все запросы в службу поддержки. В этом разделе запросы разделены на шесть групп в соответствии с их статусом:
  - **Created (Созданные)** — все созданные вами запросы в службу поддержки;
  - **Sent to B&R (Отправленные в B&R)** — все запросы в службу поддержки, отправленные вами в B&R;
  - **In Process (В обработке)** — все запросы в службу поддержки, обрабатываемые в настоящий момент сотрудниками B&R;
  - **Request at customer (Запрос к заказчику)** — все запросы в службу поддержки, по которым специалистам B&R требуется дополнительная информация от заказчика;
  - **Proposal for solution (Предложение решения)** — все запросы в службу поддержки, для которых специалисты B&R предложили решения;
  - **Completed (Закрытые)** — все закрытые вами запросы в службу поддержки.
- Функция **New (Новый)** — раздел для создания новых запросов в службу поддержки.
- Функция **Search (Поиск)** — раздел для поиска определенных запросов в службу поддержки, независимо от их статуса.



С помощью кнопки  вы в любое время можете обновить данные о запросах в службу поддержки. По нажатию на эту кнопку из системы считываются актуальные данные. При входе в систему данные Портала поддержки автоматически обновляются.

Для навигации по Порталу поддержки используется мышь. Значения из полей выбора применяются по двойному щелчку кнопкой мыши. Каждый запрос в службу поддержки включает следующие разделы:

- **SUPPORT DATA (ДАННЫЕ ДЛЯ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ)** — раздел для отображения общих данных о запросе;
- **ACTIONS (ДЕЙСТВИЯ)** — раздел для отображения всех действий, примененных в отношении запроса в службу поддержки (например, здесь будет указана информация о создании встречного запроса компанией B&R);
- **CHANGELOG (ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ)**: в этом разделе регистрируются все изменения основных полей запроса в службу поддержки, а также изменения его статуса (например, здесь будет указана информация об изменении приоритета).

## Welcome, Service Manager

The screenshot displays the 'Welcome, Service Manager' interface. At the top, there is a navigation bar with three buttons: 'TICKETS OVERVIEW', 'NEW', and 'SEARCH'. Below the navigation bar, there are two checkboxes: 'Show only my tickets' and 'Show all ticket options'. The main content area features a list of ticket status filters, each with a count in parentheses: 'Created (8)', 'Sent to B&R (1)', 'In Process (5)', 'Request at customer (0)', 'Proposal for solution (1)', and 'Completed (25)'. The 'Created (8)' filter is highlighted with an orange border.

Число рядом с названием группы запросов указывает на количество запросов в данной группе. В заголовке Портала поддержки указывается текущий пользователь. Выйти из системы Портала поддержки можно в любое время с помощью кнопки **Logout** в верхней части экрана. При входе на Портал поддержки по умолчанию открываются раздел «Tickets overview» (Обзор запросов в службу поддержки) и группа запросов «Created» (Созданные).

## 4 Подробное описание процесса работы с Порталом поддержки B&R

В этом разделе подробно описаны процессы создания, редактирования, отображения, отмены и поиска запросов в службу поддержки. Кроме того, здесь будет описан способ отслеживания запросов для получения актуальной информации о ходе их обработки. Раздел включает три основных подраздела, посвященных доступу к запросам в службу поддержки, их обработке и отслеживанию.

### 4.1 Доступ к Порталу поддержки B&R

Зайдите на веб-сайт компании B&R <http://www.br-automation.com> и выполните вход в систему, используя свои учетные данные. Выберите пункт «Портал поддержки» в меню «Сервис».



На открывшейся странице доступны кнопка **SUPPORT PORTAL** для перехода на Портал поддержки и руководство пользователя по работе с ним.

### 4.2 Обработка запросов в службу поддержки на Портале поддержки B&R

В этом разделе описаны процессы создания, редактирования, отображения, отмены и поиска запросов в службу поддержки, а также их отправки в компанию B&R и добавления к ним вложений.

#### 4.2.1 Обзор запросов в службу поддержки

После входа в систему открывается страница обзора запросов в службу поддержки. Здесь перечислены все доступные запросы в разбивке по группам в соответствии с их статусом.

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH

Show only my tickets  Show all ticket options

REFRESH PRINT

Created (8)

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400276998	Test Softwarekomponente mit Hardware	2019-02-13		medium
000400276976	Testfall 045 S2M 06022019	2019-02-06		medium
000400276999	Test Softwarekomponente ohne Hardware	2019-02-13		medium
000400277009	Test mit Seriennummer und Software	2019-02-13		medium
000400277010	Test ohne Seriennummer	2019-02-13		medium
000400277012	Test Software mit Seriennummer 2	2019-02-13		medium
000400276995	Ticket 12.02.2019 3	2019-02-12		medium
000400277021	Test Ersteller über CSP	2019-02-21		medium

Sent to B&R (1)

In Process (5)

Request at customer (0)

Proposal for solution (1)

Completed (25)

При выполнении какого-либо регистрируемого действия в отношении запроса заполняется столбец «Last Change» (Последнее изменение).

Флажок  **Show only my tickets** (Показать только мои запросы) позволяет уменьшить количество отображаемых запросов, выводя только те из них, которые созданы текущим пользователем. Для облегчения поиска запросов на странице обзора их можно отсортировать в возрастающем (стрелка вверх) или убывающем (стрелка вниз) порядке по столбцам «Ticket number» (Номер запроса), «Subject» (Тема), «Created on» (Дата создания), «Last Change» (Последнее изменение) и «Priority» (Приоритет). Для этого необходимо нажать на заголовок соответствующего столбца. Повторное нажатие переключит порядок сортировки. Сортировка применяется только к текущей группе запросов.

При установке флажка  **Show all ticket options** (Показать все параметры запросов) в обзоре будут отображены все оставшиеся столбцы:

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH

Show only my tickets  Show all ticket options REFRESH PRINT

Created (8)

Tic...	Subject	C...	Last Ch...	Prio...	Material...	Serial n...	Software	Plan/Ver...	Custom...	Custom...	Custom...
00...	Test Softwarekomponente...	2...		m...	5CFAS...	E6FE0...	AS - C...				
00...	Testfall 045 S2M 06022019	2...		m...	5CFAS...	E6FE0...					
00...	Test Softwarekomponente...	2...		m...							

### 4.2.2 Создание запроса в службу поддержки

На Портале поддержки можно создавать новые запросы и напрямую отправлять их в B&R. Для этой цели служит вкладка «New» (Новый). Созданный запрос не обязательно сразу отправлять в B&R (это полезно, если требуется уточнить какие-либо данные). Пользователь может в любое время открыть и отредактировать созданный запрос.

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH

## Support ticket : New

CREATE TICKET SEND TO B&R ATTACHMENTS CANCEL

Header

Subject

Description

Support Data

Hardware ⚙ Software ⚙

Category Project

POSSIBLE MATERIALS: 0 ⚙ Contact person: Service Manager

Поле	Описание
<b>Область «Header» (Заголовок)</b>	
«Subject» (Тема)	Тема запроса в службу поддержки. Для оптимизации поиска запросов в дальнейшем рекомендуется серьезно подходить к указанию темы. Только это поле является обязательным при создании нового запроса в службу поддержки.
«Description» (Описание)	Описание запроса в службу поддержки. Подробное описание проблемы, для решения которой вам требуется помощь службы поддержки.
<b>Область «Support Data» (Данные для службы поддержки)</b>	
«Hardware» (Аппаратное обеспечение)	Раскрывающийся список для выбора основной группы аппаратного обеспечения, для которого потребовалась поддержка.
«Category» (Категория)	Раскрывающийся список для указания подгруппы аппаратного обеспечения, для которого потребовалась поддержка. Зависит от указанной основной группы. Это поле недоступно для ввода, если не указано значение для поля «Hardware» (Аппаратное обеспечение).
«Material number» (Артикул изделия)	Допускается ручной ввод артикула изделия или, при условии что заполнены поля «Hardware» (Аппаратное обеспечение) и «Category» (Категория), его выбор с помощью кнопки [Possible materials] (Доступные артикулы). См. раздел «Выбор артикула» на стр. 14. .
«Revision» (Версия)	Версия выбранного изделия (если известна). Это поле доступно для ввода только после заполнения поля «Material number» (Артикул изделия).
«Serial number» (Серийный номер)	Серийный номер изделия, для которого требуется поддержка. Если вы ввели серийный номер напрямую, то значения автоматически подставляются в поля «Hardware» (Аппаратное обеспечение), «Category» (Категория), «Material number» (Артикул изделия) и «Revision» (Версия).
«Error numbers» (Номера ошибок)	Поле для указания номеров ошибок, если требующий поддержки продукт их возвращает.
«Software» (Программное обеспечение)	Поле для выбора программного обеспечения. См. раздел «Выбор программного обеспечения» на стр. 15.
«Project» (Проект)	Раскрывающийся список для выбора проекта, если на него ссылается запрос в службу поддержки.
«Contact person» (Контактное лицо)	Раскрывающийся список для выбора контактного лица, ответственного за данный запрос в службу поддержки. Если контактное лицо не будет явно указано, система автоматически выберет в качестве контактного лица текущего пользователя.
«Priority» (Приоритет)	Раскрывающийся список для указания приоритета данного запроса в службу поддержки. Если приоритет не выбран явно, система автоматически назначит запросу приоритет «medium» (средний).
«Version Automation Studio» (Версия Automation Studio)	Версия ПО Automation Studio.
«Version Automation Runtime» (Версия Automation Runtime)	Версия ПО Automation Runtime.
«APROL Version» (Версия APROL)	Версия ПО APROL.
<b>Область «Additional Data» (Дополнительная информация)</b>	
«Operating system» (Операционная система)	Операционная система, для которой требуется поддержка.
«PVI Version» (Версия PVI)	Версия ПО PVI.
«ACP10 / ARNC0 Error numbers» (Номера ошибок ACP10 / ARNC0)	Номер ошибки (номера ошибок) ПО ACP10 или ARNC0 (при наличии).
«Customer Reference 1» (Ссылка заказчика 1)	Пользовательский комментарий к запросу в службу поддержки.
«Customer Reference 3» (Ссылка заказчика 3)	Пользовательский комментарий к запросу в службу поддержки.
«Onboard AR Version» (Версия встроенной AR)	Версия встроенного ПО Automation Runtime.
«ACP10 Version» (Версия ACP10)	Версия ПО ACP10.
«ARNC0 Version» (Версия ARNC0)	Версия ПО ARNC0.

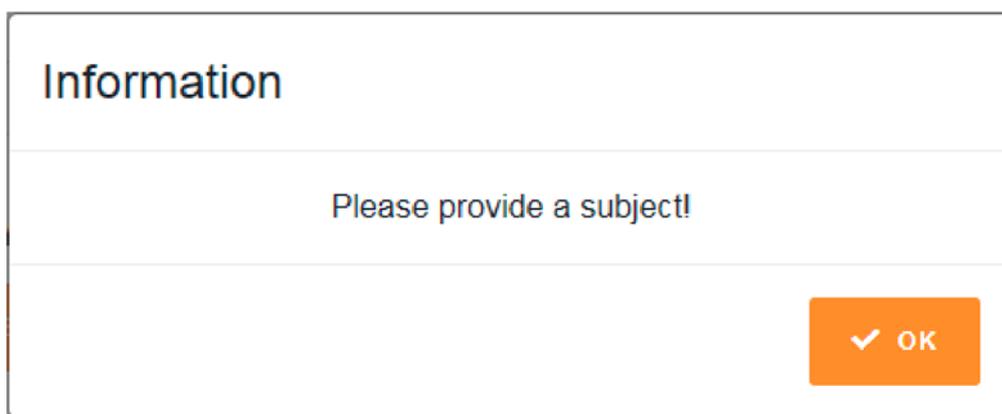
«Customer Reference 2» (Ссылка заказчика 2)	Пользовательский комментарий к запросу в службу поддержки.
«GCC-Compiler» (Компилятор GCC)	Версия компилятора GCC.

После ввода необходимых данных можно создать запрос в службу поддержки, отправить его в B&R (см. раздел «Отправка запроса в службу поддержки B&R» на стр. 24) или добавить к нему файл (см. раздел «Добавление файлов к запросу в службу поддержки» на стр. 21). Кроме того, можно сбросить внесенные значения с



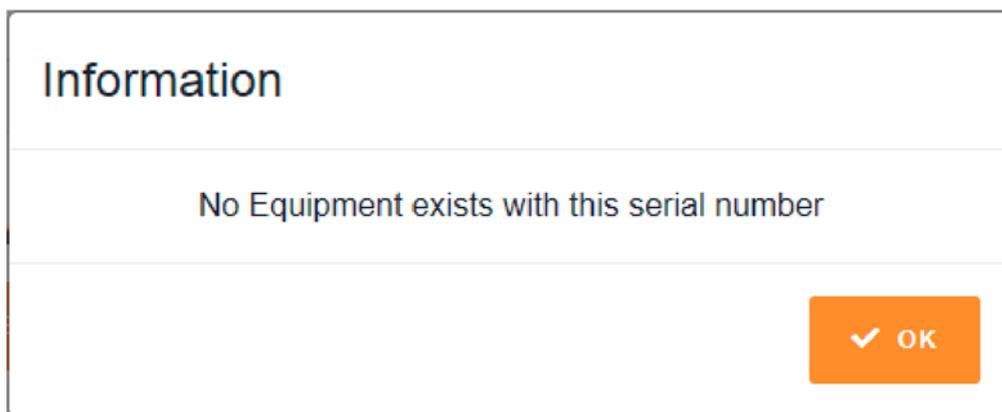
помощью кнопки **CANCEL**. При этом пользователь перейдет на вкладку «Tickets overview» (Обзор запросов в службу поддержки), а все значения полей на вкладке «New» (Новый) будут сброшены.

Если не указана тема запроса, то при попытке создать запрос вы увидите следующее сообщение:



Само обязательное поле при этом будет выделено красной рамкой.

Если введен недопустимый серийный номер, то при попытке создать запрос вы увидите следующее сообщение:



Само обязательное поле при этом будет выделено красной рамкой.



Чтобы создать запрос в службу поддержки, нажмите на кнопку **CREATE TICKET**. Откроется окно



с запросом подтверждения. После подтверждения нажатием на кнопку **YES** пользователь

получит уведомление об успешном создании запроса в службу поддержки. Нажмите на кнопку



, чтобы закрыть это уведомление.

Please confirm

Do you really want to create this ticket?

✓ YES    ✗ NO

Information

The ticket has been successfully created!

**000400277030**

✓ OK

Запрос будет добавлен в группу «Created» (Созданные) на вкладке «Tickets overview» (Обзор запросов в службу поддержки). Если запрос не появился в этой группе, обновите страницу. Таким образом, создание запроса в службу поддержки завершается. На данном этапе у пользователя все еще есть возможность отредактировать запрос в любое время.

#### 4.2.2.1 Выбор артикула

Не обязательно вводить артикул изделия напрямую. Можно заполнить поля «Hardware» (Аппаратное обеспечение) и «Category» (Категория) и на их основе выбрать изделие из списка доступных артикулов. Чтобы указать изделие для данного запроса в службу поддержки, нажмите на кнопку



. Количество доступных артикулов для указанной категории аппаратного обеспечения отображается на самой кнопке. По нажатию на кнопку откроется окно выбора.

### Possible materials

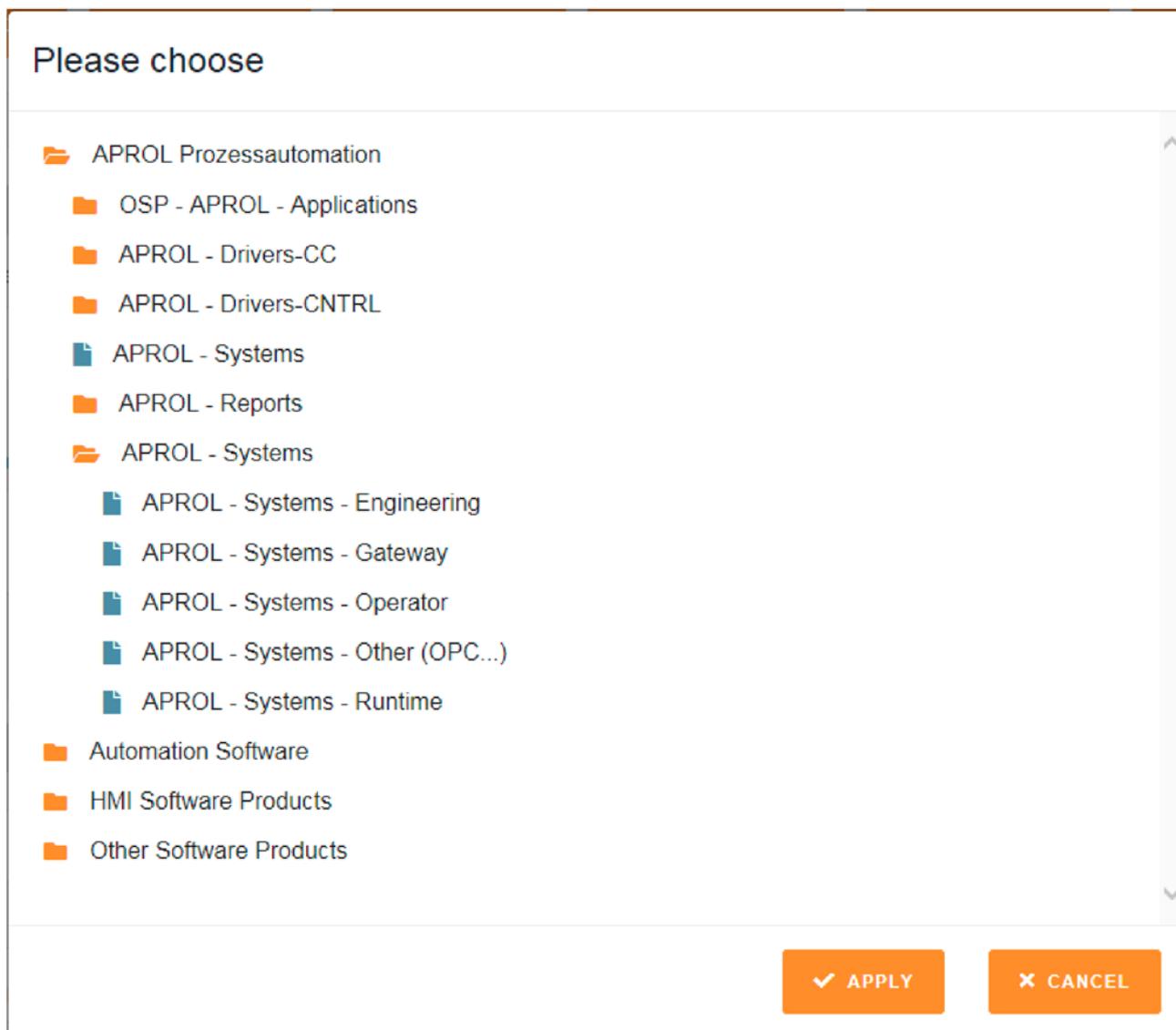
Material number	Description
X20CSP1130	X20c Safe Power Feed, 24V, 10A
X20CPS2100	X20c Power Feed, 24V
X20CPS2110	X20c Power Feed, 24V, Fuse
X20CPS3300	X20c Power Feed, 24V, Bus Supply
X20CPS3310	X20c Power Feed, 24V, Bus Supply, Fuse
X20CPS8002	X20c Power Feed, 24V, not DC-isolated
X20CPS9400	X20c BC Power Feed, 24V, Bus Supply

Выберите артикул и подтвердите выбор нажатием на кнопку  (или дважды щелкните кнопкой мыши). Нажмите на кнопку , чтобы отменить выбор артикула.

#### 4.2.2.2 Выбор программного обеспечения

Пользователи не могут указать программное обеспечение напрямую. Для его выбора нажмите на кнопку . Откроется окно выбора. Выберите папку, чтобы раскрыть ее содержимое для поиска конкретного программного обеспечения.



Выберите программное обеспечение и подтвердите выбор нажатием на кнопку  (или дважды щелкните кнопкой мыши). Нажмите на кнопку , чтобы отменить выбор программного обеспечения.

#### 4.2.3 Открытие запроса в службу поддержки

Чтобы открыть запрос в службу поддержки, перейдите на вкладку «Tickets overview» (Обзор запросов в службу поддержки). Выберите нужный запрос, чтобы открыть его. Выбранный запрос откроется в новой вкладке. Можно открыть несколько запросов одновременно и переключаться между соответствующими вкладками.



Нажмите на красный крестик рядом с названием вкладки, чтобы закрыть ее. Обратите внимания, что внесенные изменения не сохраняются при просмотре запроса. В открытом запросе по умолчанию открывается вкладка «Support Data» (Данные для службы поддержки).

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH 000400276998 X

### Support ticket 000400276998: Created

✓ COMPLETE TICKET X CANCEL SEND TO B&R SAVE CHANGES ATTACHMENTS PRINT

SUPPORT DATA ACTIONS CHANGELOG

Header

Creator: Service Manager Created on: 2019-02-13 at: 03:52:18

Subject  
Test Softwarekomponente mit Hardware

Description

Support Data

Hardware IPC Generally X ⚙ Software AS - COM - FIE - DeviceNet X ⚙

Category Accessories Project

Чтобы просмотреть действия, выполненные в отношении данного запроса, откройте вкладку «Actions» (Действия). На этой вкладке перечислены все выполненные в отношении данного запроса действия (предложение решения, ответ заказчика на встречный запрос и т. д.).

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH 000400134813 ✕

## Support ticket 000400134813: Completed

 PRINT

SUPPORT DATA ACTIONS CHANGELOG

⌵	🔍	solution provided	Modulkonfiguration auslesen	2014-06-18	13:18:42	(0 Documents)
⌵	🔍	Customers answer to request	Zielsystem	2014-06-18	12:54:59	(0 Documents)
⌵	🔍	created request at customer	Modulkonfiguration auslesen	2014-06-18	12:15:20	(0 Documents)

Grund der Anfrage beim Kunden:

Rückfrage zum vom Kunden angegebenen Text

Gegenstand der Rückfrage:

Sehr geehrter Herr Testkunde,

bitte teilen Sie uns bezüglich Ihrer Supportanfrage noch mit, welches Zielsystem Sie verwenden (möglichst mit Angabe der Seriennummer).

Danke.

mit freundlichen Grüßen,

Michael Vogt

Нажмите на кнопку , чтобы просмотреть подробную информацию о действии. Чтобы открыть подробную

информацию о действии в новом окне, нажмите на кнопку . Нажмите на кнопку  в этом окне, чтобы закрыть его и вернуться на вкладку «Actions» (Действия). Чтобы просмотреть изменения статуса данного запроса в службу поддержки, откройте вкладку «Changelog» (Журнал изменений). На вкладке «Changelog» (Журнал изменений) регистрируются все изменения основных полей запроса в службу поддержки, а также изменения его статуса с указанием даты и времени изменения, пользователя, внесшего его, а также нового статуса запроса.

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH 000400134813 ✕

### Support ticket 000400134813: Completed

PRINT

SUPPORT DATA ACTIONS CHANGELOG

Type	Date	Time	User	new state
status change	2014-07-31	11:57:51	(VOGTM):	completed
status change	2014-07-31	11:57:51	(VOGTM):	withdrawal: proposal for sol...
status change	2014-06-18	13:18:39	(VOGTM):	proposal for solution
status change	2014-06-18	13:18:39	(VOGTM):	withdrawal: in Process
Material Number	2014-06-18	13:06:22	(VOGTM):	X20CP1485
status change	2014-06-18	12:55:00	Michael Vogt (SAPBUSINE...	in Process
status change	2014-06-18	12:55:00	Michael Vogt (SAPBUSINE...	withdrawal: request at custo...
status change	2014-06-18	12:15:13	(VOGTM):	request at customer
status change	2014-06-18	12:15:13	(VOGTM):	withdrawal: in Process
status change	2014-06-18	12:08:55	(VOGTM):	in Process
status change	2014-06-18	12:08:55	(VOGTM):	withdrawal: Created

#### 4.2.4 Редактирование запроса в службу поддержки

Возможность редактирования запроса в службу поддержки зависит от его статуса. Запрос можно редактировать в любое время, пока он не отправлен в B&R. Откройте запрос в службу поддержки, чтобы его отредактировать. См. раздел «Вызов запроса в службу поддержки» на стр. 16. Вносить изменения можно только в открытые запросы. Откройте вкладку запроса и внесите необходимые изменения.



Подтвердите изменения нажатием на кнопку . Откроется окно с запросом под-



тверждения. Подтвердите свое решение нажатием на кнопку . Нажмите на кнопку



, чтобы сбросить внесенные изменения. В случае подтверждения изменений откроется окно с



уведомлением об их успешном внесении. Нажмите на кнопку , чтобы закрыть это окно и вернуться на вкладку «Tickets overview» (Обзор запросов в службу поддержки).

### Please confirm

Do you really want to save the changes?

✓ YES    ✗ NO

### Information

The ticket has been successfully changed!

✓ OK

Нажмите на красный крестик  рядом с названием вкладки запроса, чтобы закрыть ее. Если вы вносили изменения, но не подтвердили их нажатием на кнопку , то в этом случае откроется окно с запросом на сохранение изменений.

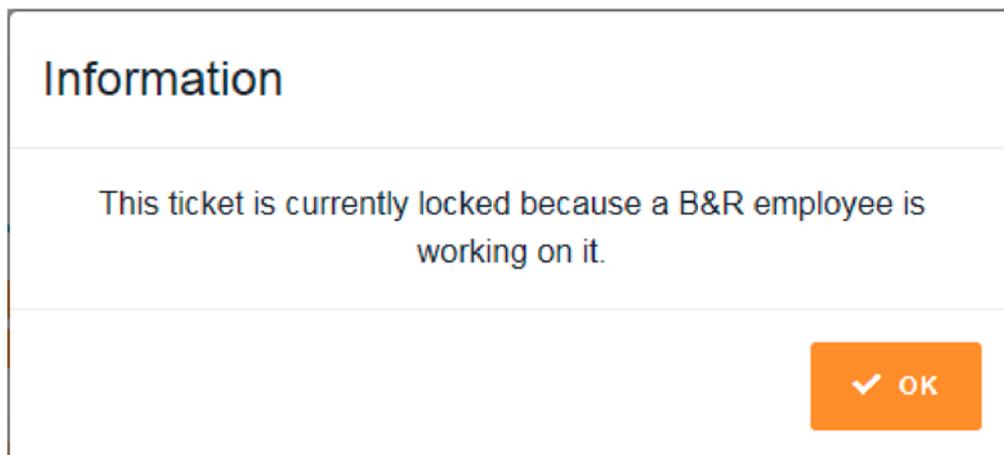
### Data not saved yet!

Do you want to save?

✓ YES    ✗ NO

Нажмите на кнопку , чтобы сохранить изменения и вернуться на вкладку «Tickets overview» (Обзор запросов в службу поддержки). Нажмите на кнопку , чтобы отменить изменения и вернуться на вкладку «Tickets overview» (Обзор запросов в службу поддержки).

Если во время внесения изменений запрос в службу поддержки обрабатывается сотрудником B&R, вы увидите следующее сообщение:



В этом случае повторите попытку позднее.

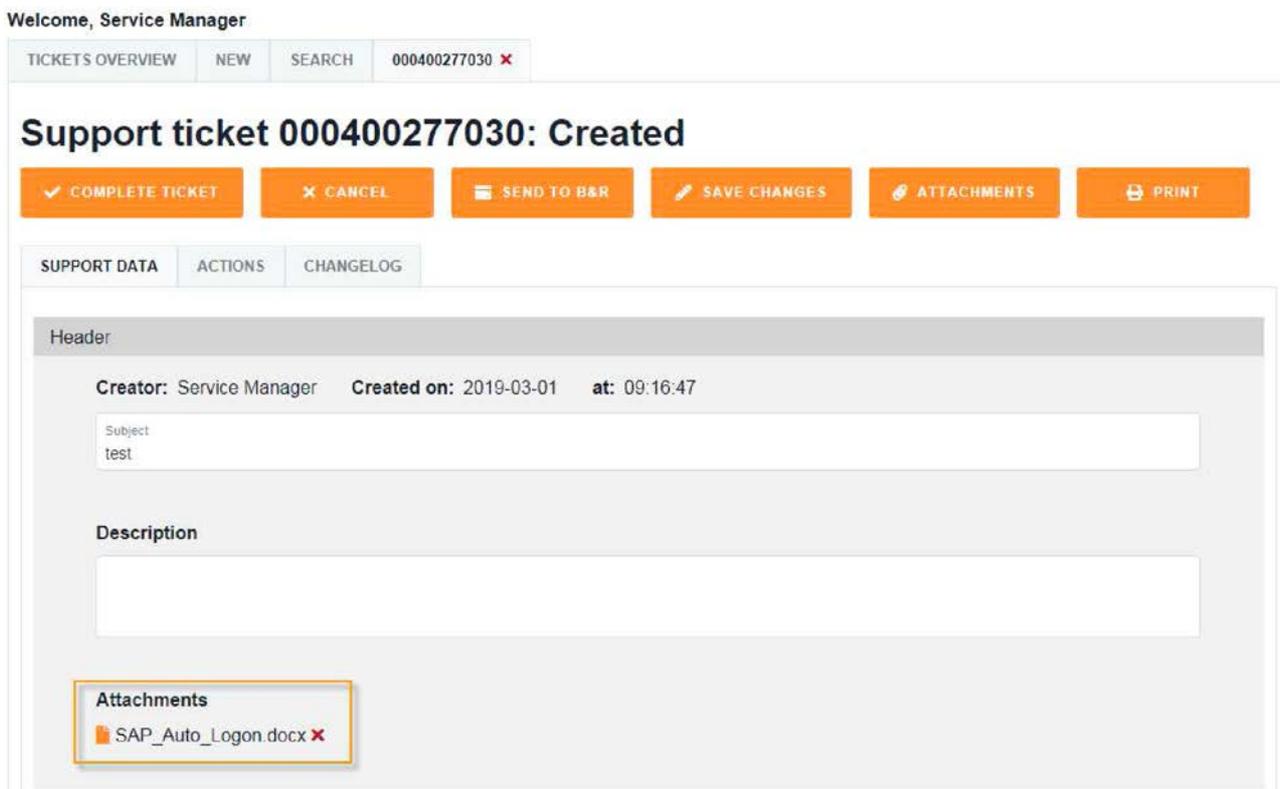
#### 4.2.5 Добавление файлов к запросу в службу поддержки

К запросу в службу поддержки можно добавить файлы (например, журнал ошибок). Чтобы добавить файл,

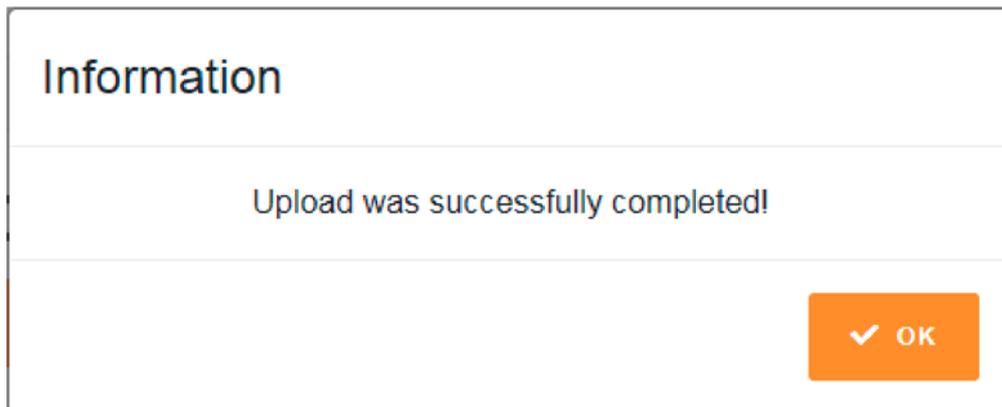


нажмите на кнопку. Откроется окно для добавления файлов. Найдите интересный вас файл и подтвердите выбор нажатием на кнопку [Open] (Открыть).

Вложенные файлы отображаются в области заголовка под полем «Description» (Описание). Выберите файл и щелкните левой кнопкой мыши, чтобы открыть его.



Нажмите на красный крестик , чтобы удалить вложение. Обратите внимание, что вложения нельзя будет изменить или удалить после завершения создания или редактирования запроса в службу поддержки. После создания или сохранения запроса в службу поддержки и в случае успешной загрузки вложений появится следующее сообщение:



При загрузке вложений могут возникнуть различные ошибки. Если по какой-либо причине файл не удастся загрузить, появится следующее сообщение:

## Information

---

The following file could not be uploaded:  
**-.txt**

---



Проверьте имя файла (в том числе его длину), а также размер. Максимальный допустимый размер файла для загрузки — 500 МБ. Если вам необходимо отправить файл большего размера, разбейте его на архивы или передайте иным способом.

Если внутреннее антивирусное ПО компании B&R распознает файл как вредоносный, будет выдано следующее сообщение:

## Information

---

The upload for the following file was blocked by the virus scan:  
**7a0361888cfd88fe1cac6fa72fff98f7f35301c8.jpg**  
The affected file was not uploaded. Please check and try to  
upload again.

---



В этом случае попробуйте упаковать файл в архив или передать в B&R иным способом.

В случае возникновения во время загрузки проблем со связью будет выдано следующее сообщение:

## Information

---

The request failed. Please check the network connection and try again.

---



Повторно подключитесь к Интернету или попробуйте выполнить загрузку позднее.

#### 4.2.6 Отправка запроса в службу поддержки B&R

По завершении ввода всей необходимой информации вы можете отправить запрос сразу в компанию B&R. Также вы можете открыть уже созданные запросы (см. раздел «Вызов запроса в службу поддержки» на стр.

16) и отправить их в B&R. Чтобы отправить запрос в B&R, нажмите на кнопку  на

вкладке запроса. Подтвердите свое решение нажатием на кнопку  в открывшемся окне. За-

кройте уведомление об успешной отправке нажатием на кнопку . Если вы отправите запрос в службу поддержки B&R сразу после ввода данных, то есть не используя кнопку

, запрос будет автоматически создан в фоновом режиме. Используйте этот метод, если полностью уверены в точности и полноте введенных данных.

Please confirm

---

Do you really want to send this ticket to B&R?

---

Information

---

The ticket has been successfully sent to B&R!

---



После закрытия окна с уведомлением об отправке вы вернетесь на вкладку «Tickets overview» (Обзор запросов в службу поддержки). Отредактировать отправленный в B&R запрос невозможно. Однако к нему все еще можно добавить информацию и прикрепить файлы. См. раздел «Добавление информации к отправленному запросу в службу поддержки» на стр. 25.

#### 4.2.7 Добавление информации к отправленному запросу в службу поддержки

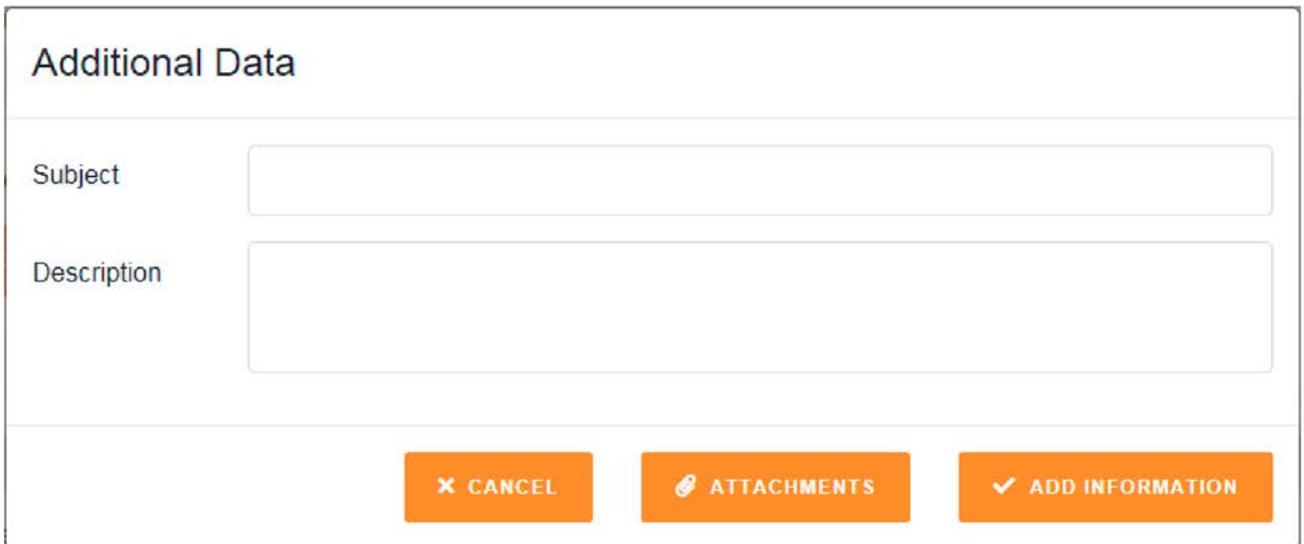
К уже отправленному в B&R запросу в службу поддержки можно добавить текстовую информацию с помощью

 **ADD INFORMATION**

кнопки на вкладке запроса. Откроется окно «Additional Data» (Дополнительная информация), где можно будет указать новые данные. В этом окне также можно добавить вложение к за-

 **ATTACHMENTS**

просу с помощью кнопки (см. раздел «Добавление файлов к запросу в службу поддержки» на стр. 21).



Укажите тему в поле «Subject» (Тема) и введите необходимую информацию в поле «Description» (Описание). В этом окне поля «Subject» (Тема) и «Description» (Описание) являются обязательными. Нажмите на кнопку

 **ADD INFORMATION**

, чтобы сохранить введенные данные. Затем закройте окно с уведомлени-

 **OK**

ем нажатием на кнопку . Если вы передумали отправлять дополнительную информацию в

 **CANCEL**

B&R, нажмите на кнопку , чтобы отменить ввод и вернуться к запросу.

Вы вернетесь на вкладку «Tickets overview» (Обзор запросов в службу поддержки), а на вкладке «Actions» (Действия) будет зарегистрировано новое действие.

#### 4.2.8 Отмена запроса в службу поддержки

Вы можете отменить запрос в службу поддержки, независимо от его статуса. Исключение — статус «Completed» (Закрыт). Чтобы отменить запрос, откройте его (см. раздел «Вызов запроса в службу поддерж-

 **CANCEL**

ки» на стр. 16) и нажмите на кнопку на вкладке запроса. Подтвердите свое решение

 **YES**

нажатием на кнопку , а затем закройте окно с уведомлением, нажав на кнопку



. Отмененные запросы не подлежат восстановлению. Если вы случайно отмените нужный запрос, вам потребуется создавать его заново.

Please confirm

Do you really want to cancel this ticket?

✓ YES    ✗ NO

Information

The ticket has been successfully cancelled!

✓ OK

#### 4.2.9 Поиск запросов в службу поддержки

Для эффективного поиска запросов на Портале поддержки доступна функция поиска. Откройте вкладку «Search» (Поиск) и укажите необходимые критерии поиска. Допустимые критерии поиска:

- «Ticket number» (Номер запроса);
- «Subject» (Тема);
- «Hardware» (Аппаратное обеспечение);
- «Category» (Категория);
- «Material number» (Артикул изделия);
- «Software» (Программное обеспечение);
- «Customer Reference 1» (Ссылка заказчика 1);
- «Customer Reference 2» (Ссылка заказчика 2);
- «Customer Reference 3» (Ссылка заказчика 3);
- «Plan/Version» (План/версия);
- «Project» (Проект);
- «Contact person» (Контактное лицо);
- «Error numbers» (Номера ошибок);
- «Version Automation Studio» (Версия Automation Studio);
- «Version Automation Runtime» (Версия Automation Runtime);
- «PVI Version» (Версия PVI);
- «APROL Version» (Версия APROL);
- «Status» (Статус);
- «Creation period» (Время создания).

На вкладке «Search» (Поиск) доступна кнопка , с помощью которой можно выбрать программное обеспечение. См. раздел «Выбор программного обеспечения» на стр. 15. Для некоторых полей доступны раскрывающиеся списки. Для поиска запросов за определенную дату можно воспользоваться функцией

календаря с помощью кнопки . Нажмите на нее и выберите интересующую вас дату. Система автоматически подставит дату в поле «Creation period» (Время создания). Для ввода данных в текстовые поля можно использовать метасимволы, например звездочку \*.

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH

## Search

Search Criterias

<input type="text" value="Ticket number"/>	<input type="text" value="Project"/>
<input type="text" value="Subject"/>	<input type="text" value="Contact person"/>
<input type="text" value="Hardware"/> 	<input type="text" value="Error numbers"/>
<input type="text" value="Category"/>	<input type="text" value="Version Automation Studio"/>
<input type="text" value="Material number"/>	<input type="text" value="Version Automation Runtime"/>
<input type="text" value="Software"/> 	<input type="text" value="PVI Version"/>
<input type="text" value="Customer Reference 1"/>	<input type="text" value="APROL Version"/>
<input type="text" value="Customer Reference 2"/>	<input type="text" value="Status"/>

После ввода критериев нажмите на кнопку , чтобы начать поиск, или сбросьте результа-

ты и критерии поиска нажатием на кнопку . Результаты поиска отображаются в нижней части вкладки «Search» (Поиск). Выберите запрос в списке результатов поиска и дважды щелкните кнопкой мыши, чтобы открыть его.

## 4.3 Отслеживание запросов в службу поддержки на Портале поддержки B&R

При изменении своего статуса запросы перемещаются из одной группы в другую.

### 4.3.1 Запросы в службу поддержки — группа «Created» (Созданные)

В эту группу входят все запросы со статусом «Created» (Создан). Этот статус запросы получают после их со-

здания на вкладке «New» (Новый) с помощью кнопки . Изменить статус запроса с «Created» (Создан) на «Sent to B&R» (Отправлен в B&R) может только представитель заказчика.

К запросам со статусом «Created» (Создан) можно применить одно из следующих действий:

- закрытие,
- отмену,
- отправку в B&R,
- редактирование,
- добавление файла,
- печать.

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH 000400276999 ✕

Show only my tickets  Show all ticket options REFRESH PRINT

Created (10)

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400276976	Testfall 045 S2M 06022019	2019-02-06		medium
000400276999	Test Softwarekomponente ohne Hardware	2019-02-13		medium
000400277009	Test mit Seriennummer und Software	2019-02-13		medium
000400277010	Test ohne Seriennummer	2019-02-13		medium
000400277012	Test Software mit Seriennummer 2	2019-02-13		medium
000400276995	Ticket 12.02.2019 3	2019-02-12		medium
000400277021	Test Ersteller über CSP	2019-02-21		medium
000400277030	test	2019-03-01		medium
000400277034	CSP neu als C054863	2019-03-02		medium
000400277035	CSP alt als C054863	2019-03-02		medium

Sent to B&R (2) >

In Process (5) >

Request at customer (0) >

Proposal for solution (1) >

Completed (25) >

#### 4.3.2 Запросы в службу поддержки — группа «Sent to B&R» (Отправленные в B&R)

В эту группу входят все запросы со статусом «Sent to B&R» (Отправлен в B&R). Этот статус запросы получают после их создания на вкладке «New» (Новый) и непосредственной отправки в B&R с помощью кнопки




, а также при использовании кнопки  в отношении уже созданного запроса со статусом «Created» (Создан). Изменить статус запроса с «Sent to B&R» (Отправлен в B&R) на «In Process» (В обработке), «Request at customer» (Запрос к заказчику) или «Proposal for solution» (Предложение решения) может только представитель B&R.

К запросам со статусом «Sent to B&R» (Отправлен в B&R) можно применить одно из следующих действий:

- закрытие,
- отмену,
- редактирование,
- добавление информации,
- добавление файлов,
- печать.

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH 000400276999 ✖ 000400276998 ✖

Show only my tickets  Show all ticket options REFRESH PRINT

Created (10) >

Sent to B&R (2) >

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400277032	Test HOE Datenübertragung	2019-03-01		medium
000400276998	Test Softwarekomponente mit Hardware	2019-02-13	04.03.2019 / 05:24:15	medium

In Process (5) >

Request at customer (0) >

Proposal for solution (1) >

Completed (25) >

### 4.3.3 Запросы в службу поддержки — группа «In Process» (В обработке)

В эту группу входят все запросы со статусом «In Process» (В обработке). Статус «In Process» (В обработке) для запросов в службу поддержки устанавливает сотрудник B&R. Изменить статус запроса с «In Process» (В обработке) на «Request at customer» (Запрос к заказчику) или «Proposal for solution» (Предложение решения) может только представитель B&R.

К запросам со статусом «In Process» (В обработке) можно применить одно из следующих действий:

- закрытие,
- отмену,
- редактирование,
- добавление информации,
- добавление файлов,
- печать.

## Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH 000400276999 ✖ 000400276998 ✖ 000400186924 ✖

Show only my tickets  Show all ticket options REFRESH PRINT

Created (10) >

Sent to B&R (2) >

In Process (5) >

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400186924	TEST änderung	2016-05-18		medium
000400276933	Neue Anfrage S2M geändert changed 3101	2019-01-28	28.01.2019 / 13:08:45	medium
000400264759	test send to b&r on create asd	2018-09-12	31.01.2019 / 14:49:16	low
000400276993	Test 12.02.2019	2019-02-12	26.02.2019 / 13:14:35	medium
000400277013	TEst b	2019-02-18		medium

Request at customer (0) >

Proposal for solution (1) >

Completed (25) >

#### 4.3.4 Запросы в службу поддержки — группа «Request at customer» (Запрос к заказчику)

В эту группу входят все запросы со статусом «Request at customer» (Запрос к заказчику). Статус «Request at customer» (Запрос к заказчику) для запросов в службу поддержки устанавливает сотрудник B&R. Изменить статус запроса с «Request at customer» (Запрос к заказчику) на «In Process» (В обработке) может представитель заказчика путем ввода ответа на встречный запрос со стороны B&R и отправки этого ответа в компанию B&R.

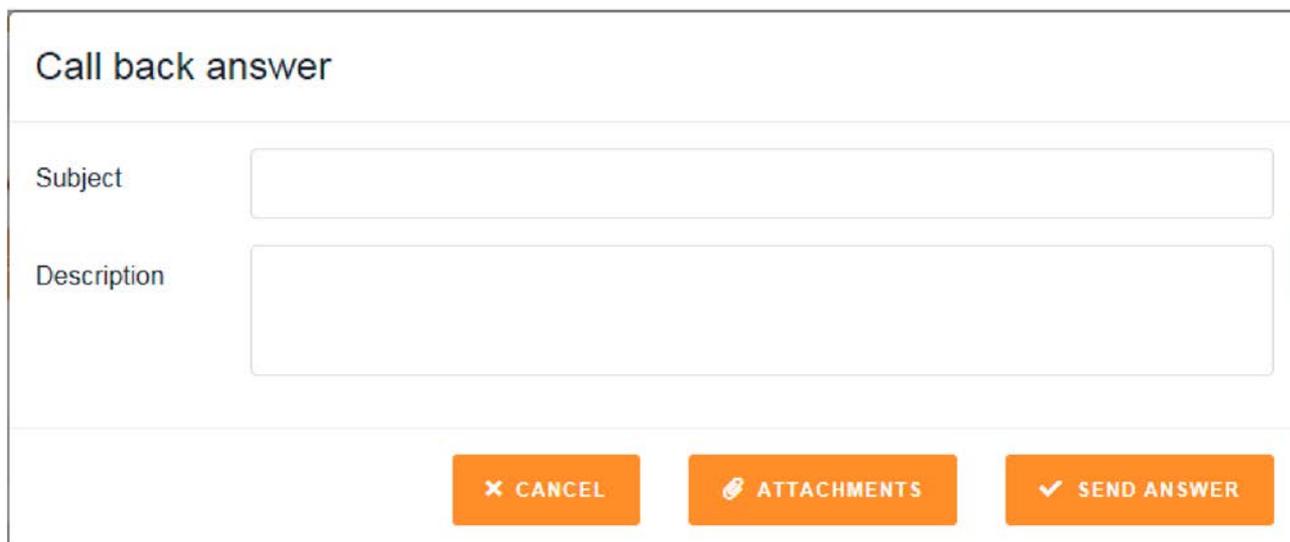
К запросам со статусом «Request at customer» (Запрос к заказчику) можно применить одно из следующих действий:

- закрытие,
- отмену,
- редактирование,
- добавление информации,
- добавление файлов,
- ввод и отправку ответа на встречный запрос,
- добавление файлов к ответу на встречный запрос,
- печать.

Статус «Request at customer» (Запрос к заказчику) указывает на то, что для обработки данного запроса компании B&R нужна дополнительная информация от заказчика. Вы получите автоматически созданное уведомление по электронной почте с адреса [support.portal@br-automation.com](mailto:support.portal@br-automation.com). В целях обеспечения быстрой и эффективной обработки запросов в службу поддержки заказчиком рекомендуется периодически проверять статус своих запросов на Портале поддержки на случай его изменения на «Request at customer» (Запрос к заказчику). Содержимое встречного запроса от компании B&R доступно в разделе «Actions» (Действия) на вкладке соответствующего запроса. Чтобы ответить на встречный запрос, нажмите на кнопку

 CALL BACK ANSWER

Откроется окно «Call back answer» (Ответ на встречный запрос).



Call back answer

Subject

Description

✕ CANCEL    📎 ATTACHMENTS    ✓ SEND ANSWER

Введите тему своего ответа (поле «Subject» (Тема)) и сам ответ (поле «Description» (Описание)). В этом окне поля «Subject» (Тема) и «Description» (Описание) являются обязательными. Нажмите на кнопку



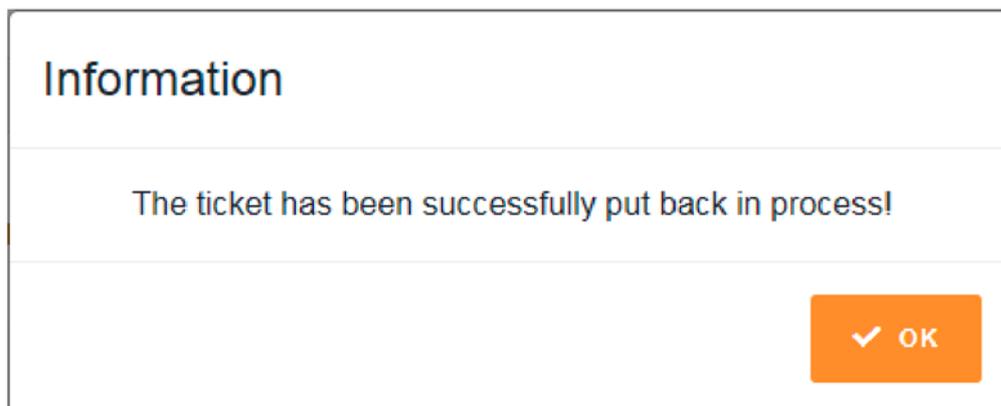
, чтобы сохранить введенные данные. Затем закройте окно с уведомлением



нажатием на кнопку . Нажмите на кнопку , чтобы сбросить свой ответ и вернуться к запросу в службу поддержки. В окне ответа также есть возможность добавить файл с помощью



кнопки  (см. раздел «Добавление файлов к запросу в службу поддержки» на стр. 21).



Information

The ticket has been successfully put back in process!

✓ OK

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH 000400276999 ✖ 000400276998 ✖ 000400186924 ✖

Show only my tickets  Show all ticket options REFRESH PRINT

Created (10) >

Sent to B&R (1) >

In Process (5) >

Request at customer (1) >

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400276998	Test Softwarekomponente mit Hardware	2019-02-13	04.03.2019 / 05.24.15	medium

Proposal for solution (1) >

Completed (25) >

### 4.3.5 Запросы в службу поддержки — группа «Proposal for solution» (Предложение решения)

В эту группу входят все запросы со статусом «Proposal for solution» (Предложение решения). Статус «Proposal for solution» (Предложение решения) для запросов в службу поддержки устанавливает сотрудник B&R. Изменить статус запроса с «Proposal for solution» (Предложение решения) на «In Process» (В обработке) или «Request at customer» (Запрос к заказчику) может только представитель B&R, а на «Completed» (Закрит) — только представитель заказчика.

К запросам со статусом «Proposal for solution» (Предложение решения) можно применить одно из следующих действий:

- закрытие,
- отмену,
- редактирование,
- добавление информации,
- добавление файлов,
- повторную отправку в работу,
- печать.

Если предложенное решение не обеспечивает желаемых результатов или вы не уверены относительно его использования, вы можете задать для запроса статус «In Process» (В обработке) нажатием на кнопку



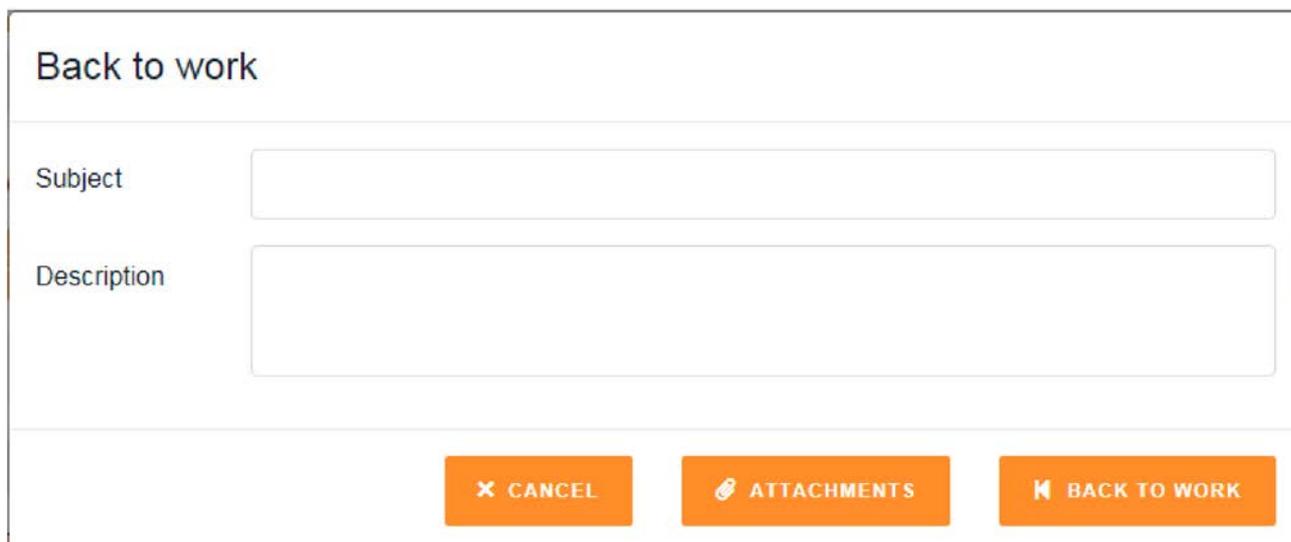
. Подтвердите свои действия в открывшемся диалоговом окне нажатием на



кнопку



, а затем закройте окно уведомления с помощью кнопки



Back to work

Subject

Description

X CANCEL

ATTACHMENTS

BACK TO WORK

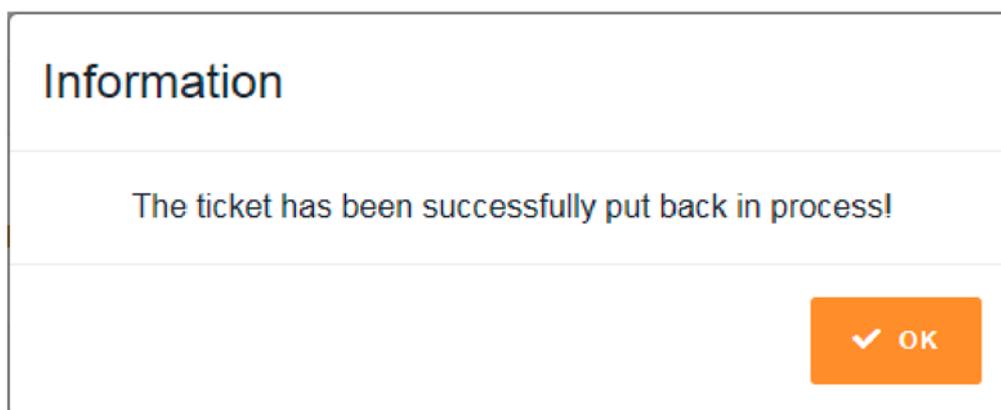
Укажите подходящую тему для изменения статуса в поле «Subject» (Тема) и введите необходимую информацию в поле «Description» (Описание). В этом окне поля «Subject» (Тема) и «Description» (Описание) являются

обязательными. Нажмите на кнопку , чтобы сохранить введенные данные. За-

тем закройте окно с уведомлением нажатием на кнопку . Если вы не хотите вновь отправлять

запрос в работу, нажмите на кнопку , чтобы вернуться к странице запроса. В окне от-

вета также есть возможность добавить файл с помощью кнопки  (см. раздел «Добавление файлов к запросу в службу поддержки» на стр. 21).



Information

The ticket has been successfully put back in process!

OK

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH

Show only my tickets  Show all ticket options REFRESH PRINT

Created (10) >

Sent to B&R (1) >

In Process (6) >

Request at customer (0) >

Proposal for solution (1) v

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400276997	Test ticket Struber Lukas	2019-02-12	26.02.2019 / 13:20:48	medium

Completed (25) >

#### 4.3.6 Запросы в службу поддержки — группа «Completed» (Закрытые)

В эту группу входят все запросы со статусом «Completed» (Закрыт). Когда заказчик закрывает запрос в службу поддержки со статусом «Proposal for solution» (Предложение решения) с помощью кнопки

✓ COMPLETE TICKET

, статус этого запроса меняется на «Completed» (Закрыт). Запросы в службу поддержки признаются закрытыми, если заказчик принял предложенное компанией B&R решение и получил всю необходимую информацию.

Отредактировать запросы со статусом «Completed» (Закрыт) или изменить их статус невозможно.

## Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH

Show only my tickets  Show all ticket options

REFRESH PRINT

Created (10) >

Sent to B&R (1) >

In Process (7) >

Request at customer (0) >

Proposal for solution (0) >

Completed (25) >

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400264956	test	2018-09-13		medium
000400271268	Test upload	2018-11-19		medium
000400137438	3 JPEG Bilder als Anhang testen	2014-08-04		medium
000400173437	TEST ITBS - Nicht bearbeiten	2015-12-17	04.05.2016 / 08.41.47	medium
000400114834	Testanlage einer Supportmeldung "TEST"	2013-06-24	24.06.2013 / 11.48.32	low
000400136283	Test Email nach Änderung	2014-07-11		medium

#### 4.4 Автоматические уведомления по электронной почте

При изменении статуса запроса в службу поддержки на «In Process» (В обработке), «Request at customer» (Запрос к заказчику) или «Proposal for solution» (Предложение решения) заказчик получает автоматически созданные уведомления по электронной почте с адреса [support.portal@br-automation.com](mailto:support.portal@br-automation.com). Пример такого уведомления, содержащего номер запроса в службу поддержки, информацию о его статусе, а также ссылку на него, приведен на рисунке ниже.

Дамы и господа,

в отношении вашего запроса создано сообщение № 400000204. Перейдите по ссылке ниже, чтобы прочитать сообщение.

<http://service.br-automation.com/supportPortal-dev/index.jsp?language=DE&supportTicketNumber=000400000204>

С уважением,

Группа поддержки

компании B&R

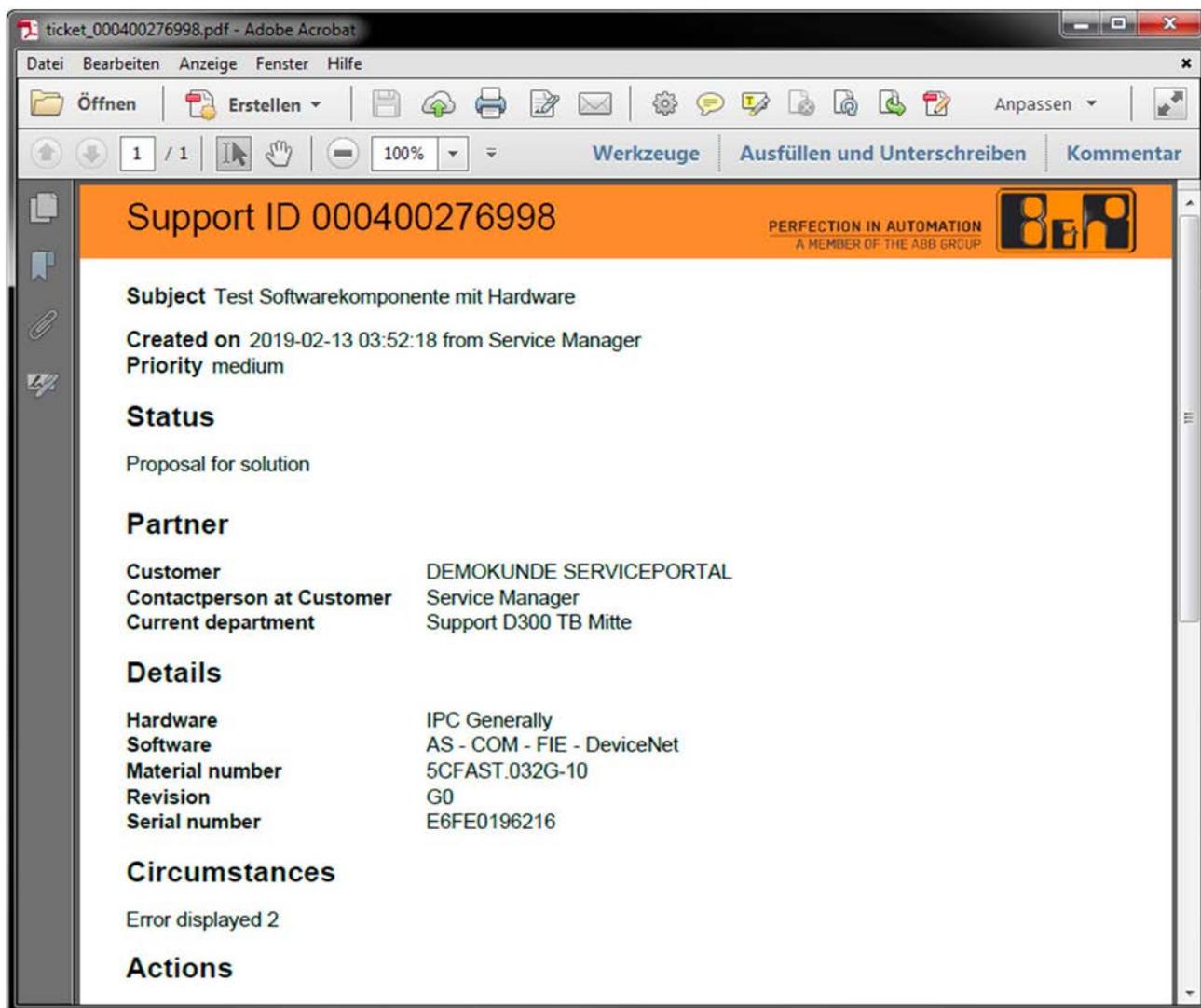
Обратите внимание: данное письмо создано автоматически.  
Не отвечайте на это письмо.

## 4.5 Функции печати

Заказчики могут создать PDF-файлы для печати с подробной информацией о запросах в службу поддержки, независимо от статуса запроса. Откройте интересующий вас запрос. Нажмите на кнопку

 **PRINT**

. В зависимости от используемого браузера, вы получите запрос на открытие или сохранение созданного PDF-файла.



Функция печати также доступна на вкладке «Tickets overview» (Обзор запросов в службу поддержки). В этом случае будет создан PDF-файл с обзором текущей открытой группы запросов.

