

Produkt: Select Service

Thema: Eigene Service Tickets anlegen

Als Select Kunde kennen Sie sicherlich die Seite <http://selectservices.bentley.com>.

Hier können Sie unter anderem

- unter **Software Upgrades** die neuesten Versionen Ihrer Software herunterladen oder als CD bestellen,
- unter Support Tools in der **KnowlegdeBase** nach möglichen Lösungen Ihrer Frage suchen oder, falls Sie hier nicht fündig werden,
- unter Account Management mit dem **Service Ticket Manager** eine Anfrage an den Support schicken, diese nachverfolgen und im Nachhinein Ihre Meldungen als eigene Wissensdatenbank verwenden.

www.bentley.com > SELECTservices Suchen

Bentley Hallo [Anmelden] | Deutschland [Wechseln] | Contact | Vertriebspartner | SELECTservices

LÖSUNGEN | PRODUKTE | SCHULUNGEN | SUPPORT & SERVICE | UNTERNEHMEN | ANWENDERGRUPPEN

SELECTservices

Support

- ▶ Downloads
- ▶ Support Tools
- ▶ Account Management
- ▶ Documentation

SELECTservices

SELECT Subscriptions
lower the cost of software ownership with...
24/7/365 Assisted Support

READY TO GET STARTED?

Watch this short video for an introduction to Technical Support.

Welcome to the SELECTservices Center

At Bentley we are committed to helping you sustain the productivity of your software, your people, and your information. We deliver on that commitment by giving our subscribers access to world class support.

Our always-available support team is accessible through this SELECTservices website, resourced by the same people who are responsible for delivering the software you use – so no one else has more knowledge.

Get help whenever you need it: 24 hours of every day, seven days a week.

[Contact SELECT Support](#) | [Local Offices](#)

<u>Downloads</u>	<u>Support Tools</u>	<u>Account Management</u>	<u>Documentation</u>
Software Downloads	Live Online Chat	Service Ticket Manager	SELECT Server
Bentley Library	Remote Desktop Support	User Permissions	Product Documentation
Data Exchange	KnowledgeBase	License Tool	Client Server
ftp.bentley.com	Technotes and FAQs	Personal Profile	
	Be Communities	Online Activity	
	AutoPLANT Error Reports		

Im Service Ticket Manager können im Karteireiter „**Meine STs**“ und „**Firmen STs**“ alle von Ihnen aufgegebenen Anfragen, die in unserer Datenbank erfasst werden, angesehen werden. Egal ob bereits geschlossenen oder gerade in Bearbeitung, hier sehen Sie den Status und können die gegebene Lösung noch mal nachlesen.

Im Karteireiter „**Neuen hinzufügen**“ erstellen Sie selbst ein Service Ticket, das in die Datenbank übernommen und von den Support Mitarbeitern bearbeitet wird.

Support

- ▼ My Account
 - **Service Ticket Manager**
 - User Permissions
 - License Tool
 - Personal Profile
 - Online Activity

My SELECT-Konto: Service Ticket (ST) Manager [help](#)

Meine STs
Firmen-STs
Neuen hinzufügen
Stats

Neue Serviceanfrage

Problembeschreibung / Fragen Sie um Hilfe
 Anfrage neue Funktion

Bitte klicken Sie [hier](#), bei allen Problemen mit der Lizenzierung.
Bitte klicken Sie [hier](#), für Fragen betreffend Rechnungen, Zahlungen oder sonstiges bezüglich Buchhaltung.

* Produkt: Bentley speedikon Architectural

* Problembereich: Quantity Take Off

* Version (d. h. xx.xx.xx.xx) : 08.09.00.XX Wenn Ihr Problem nicht aufgelistet ist, tragen Sie die Details unten ein.

* Produktsprache: German

Priorität: Medium

Referenznummer:

Kundennummer:

Geben Sie die Kundennummer an, mit der das ST verknüpft werden soll. Die Kundennummer finden Sie [hier](#). – Suchen Sie nach der E-Mail des Kontaktes, klicken Sie „Kontakt BP-Details anzeigen“ und verwenden Sie die entsprechende „Standort-ID“. Wenn diese leer bleibt, wird das ST mit Bentley Systems verknüpft.

Entspr. Gruppe: Nur Bentley-intern auszufüllen (PROF SVC)

* Beschreibung (36 Zeichen):

* Details:

```
speedikon 08.09.00.35 auf
MicroStation 08.09.04.88

Bei der Wohn- und Nutzflächenberechnung wird
das Bad nicht korrekt berechnet.
```

Haben Sie es versucht?

Falls nicht, können Sie auch einige der nachfolgend aufgelisteten Online Support Optionen probieren:

[FAQs and TechNotes](#)

Dieser Bereich wird kontinuierlich aktualisiert, um detaillierte Lösungsvorschläge und Antworten auf die meistgestellten Fragen zur Verfügung zu stellen.

[Wissensdatenbank](#)

Bentley bietet Ihnen Zugang zur gleichen Datenbank, die auch unsere Mitarbeiter im Technischen Support benutzen. Klicken Sie hier, um nach Lösungen und bekannten Problemen zu suchen.

[Produkt Documentation](#)

Eventuell gibt es eine neuere Dokumentation zu Ihrem Produkt als die Version, die Sie einsetzen. Klicken Sie hier, um eine neuere Version als Download zur Verfügung steht.

Um die Tickets in der weltweit verwendeten Datenbank wieder zu finden, müssen einige Regeln beachtet werden:

- Wählen Sie den Punkt Problembeschreibung
- Füllen Sie die Felder für Produkt, Problembereich, Version und Produktsprache aus.
- Im Feld „Beschreibung“ geben Sie in kurzen Worten Ihr Problem wieder
- Im Feld „Details“ haben Sie nun genug Platz Ihr Problem genauer zu beschreiben. Je ausführlicher die Informationen sind, desto schneller kann Ihre Anfrage bearbeitet werden, und Sie bekommen eine Lösung.

Bitte geben Sie hier die genaue Versionsnummer mit dem verwendeten Patch an und auch mit welchem Basisprogramm und in welcher Version Sie arbeiten.

- speedikon A auf AutoCAD
- speedikon M auf MicroStation
- speedikon W auf WorkBase
- speedikon P auf PowerDraft

Die Versionsnummer finden Sie in der oberen Statusleiste unter speedikon - Hilfe - Info über speedikon... und im Basisprogramm in der oberen Statusleiste unter Hilfe – Info

- Nachdem Sie die Nachricht „An den Support gesendet“ haben, können Sie noch einen Bildschirmabdruck als (*.jpg) Datei oder eine andere Datei anhängen.

Welchen Status können die Service Tickets erhalten?

open unresponded	=	Ticket ist neu
pending external	=	Es wird auf eine Reaktion des Kunden gewartet
pending Internal	=	Wird noch dran getestet
elevated	=	Ticket wird zur weiteren Bearbeitung an einen Kollegen übergeben
updated	=	Kunde hat nachgefragt oder neue Informationen geschickt
Follow-up Required	=	Der Kunde hat eine Antwort erhalten und Rückfrage wird abgewartet
open TR/CR Filed	=	An Entwicklung weitergeleitet
closed TR/CR Filed	=	gelöster TR/CR
closed	=	Meldung abgeschlossen