



BSV Software Support Mobile Portal (SMP)

Stand 1.0

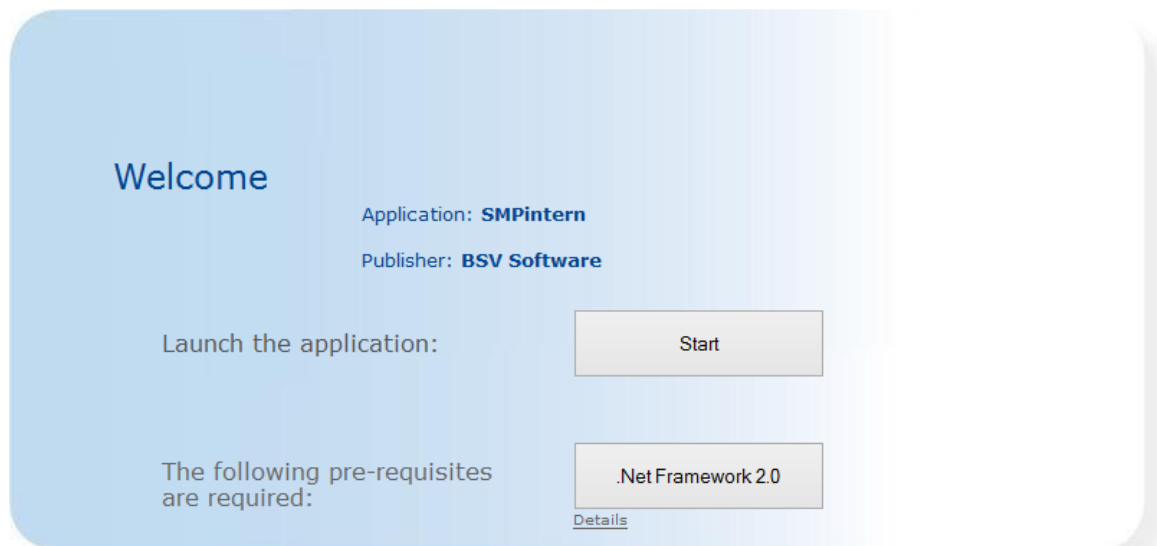
20.03.2015

Installation

Um den Support der BSV zu nutzen benötigen Sie die SMP-Software. Diese können Sie direkt unter der URL <http://62.153.93.110/smp/smp.publish.html> direkt installieren.

Nach der Installation benötigen Sie diesen Link nicht mehr, denn SMP wird direkt als Programm installiert und steht Ihnen dann über das Windows-Startmenü zur Verfügung.

Im Browser wird nach der Eingabe der obigen URL nachfolgendes Fenster angezeigt:



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

Starten Sie SMP-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 automatisch mittels „ClickOnce“-Technologie automatisch.

Nutzen Sie einen Browser wie Mozilla Firefox oder Chrome, so wird eine kleine Datei zum Download angeboten. Dieses 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. Sie gelangen nun zum nächsten Schritt „Anmeldung“.

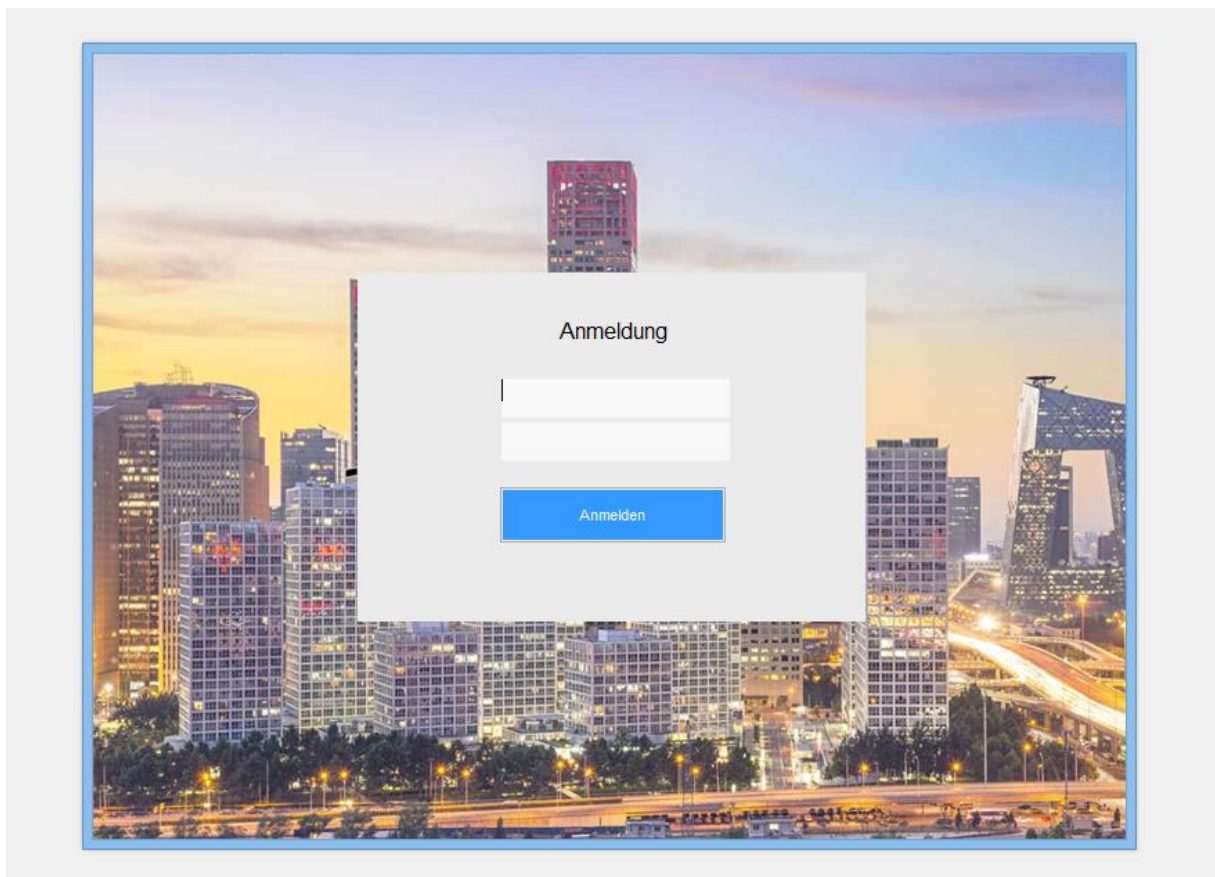


Erste Nutzung

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

Für die erste Nutzung ist eine Registrierung notwendig. Um diese durchzuführen benötigen Sie Ihre Kunden- und Identnummer (diese finden Sie z.B. auf Ihrer letzten Wartungsrechnung).

Es erscheint das folgende Fenster mit der Anmeldung:



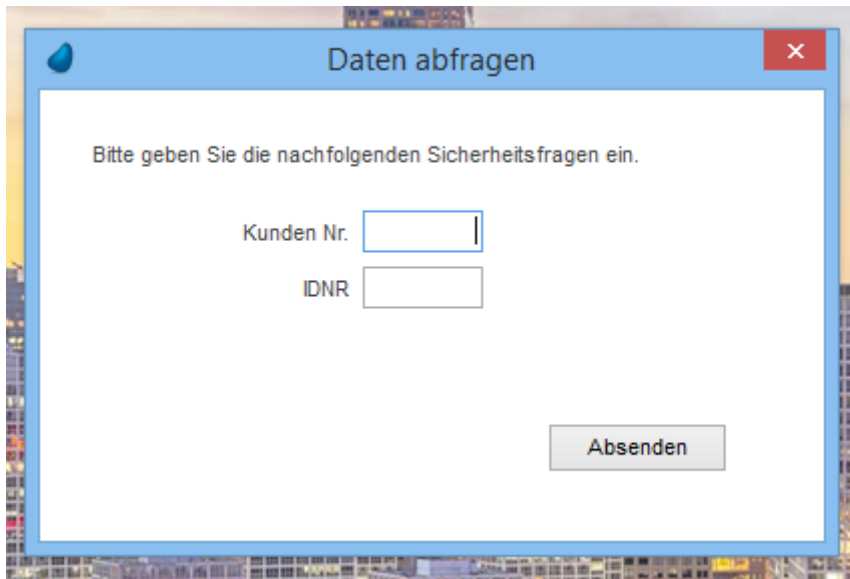
Tragen Sie Ihre E-Mail Adresse ein. Diese wird automatisch nur in „Kleinbuchstaben“ zugelassen. Mit der Tab-Taste gelangen Sie in das Passwortfeld.

Nach dem Tab erscheinen zwei Möglichkeiten. Zum einen „Registrieren“ und zum anderen „Passwort vergessen“.

Um SMP nutzen zu können, müssen Sie einmal die Registrierung durchführen, damit Ihre E-Mail automatisch eingetragen wird und Sie ein Passwort erhalten.

Registrierung

Um zu prüfen, ob Sie berechtigt sind, sich zu registrieren, prüfen wir die in SUCCESS! hinterlegte Kunden- und Identnummer. Geben Sie die beiden Daten in das nachfolgende Fenster ein.

A screenshot of a software window titled 'Daten abfragen' (Data Inquiry). The window has a blue title bar with a close button (X) on the right. The main content area is white and contains the text 'Bitte geben Sie die nachfolgenden Sicherheitsfragen ein.' (Please enter the following security questions). Below this text are two input fields: 'Kunden Nr.' (Customer No.) and 'IDNR' (ID No.). A button labeled 'Absenden' (Send) is located at the bottom right of the form area.

Mit „Absenden“ werden die Daten geprüft und bei Korrektheit erhalten Sie automatisch Ihr Passwort per 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 durch den Link „Passwort vergessen“ anfordern.

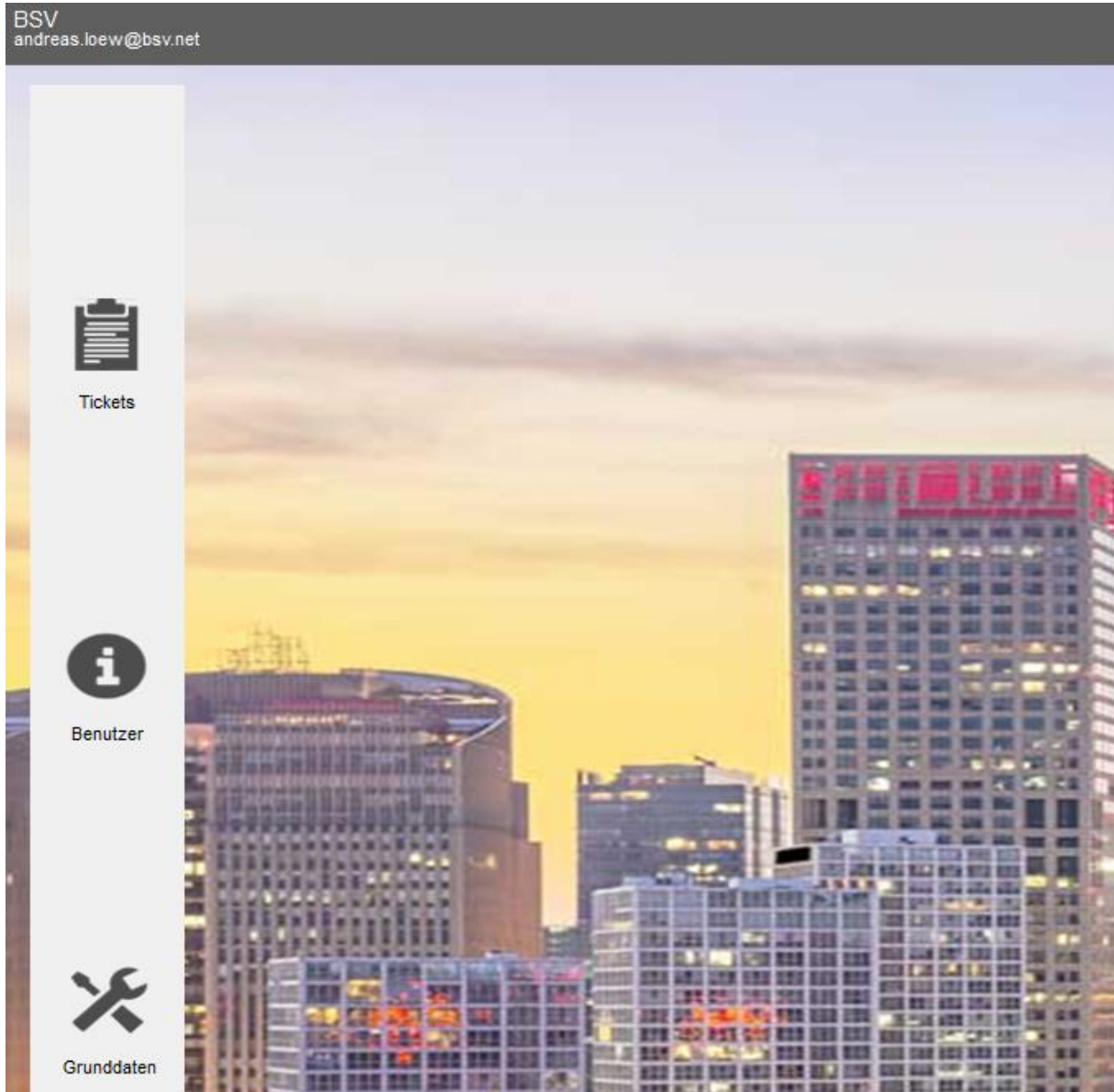
Um eine registrierte Anmeldung zu erhalten muss Ihr Administrator oder ein Key-User den Schritt „erste Nutzung“ ausgeführt haben und unter „Grunddaten“ in der SMP Anwendung die weiteren Nutzer angelegt haben.

Nach erfolgreicher Anmeldung gelangen Sie auf den Hauptbildschirm von SMP.



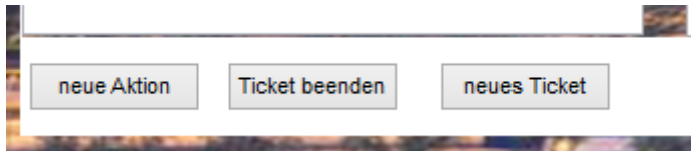
Hauptbildschirm

Im Menüsystem von SUCCESS! Mobile haben Sie nachfolgende Funktionen:



Tickets

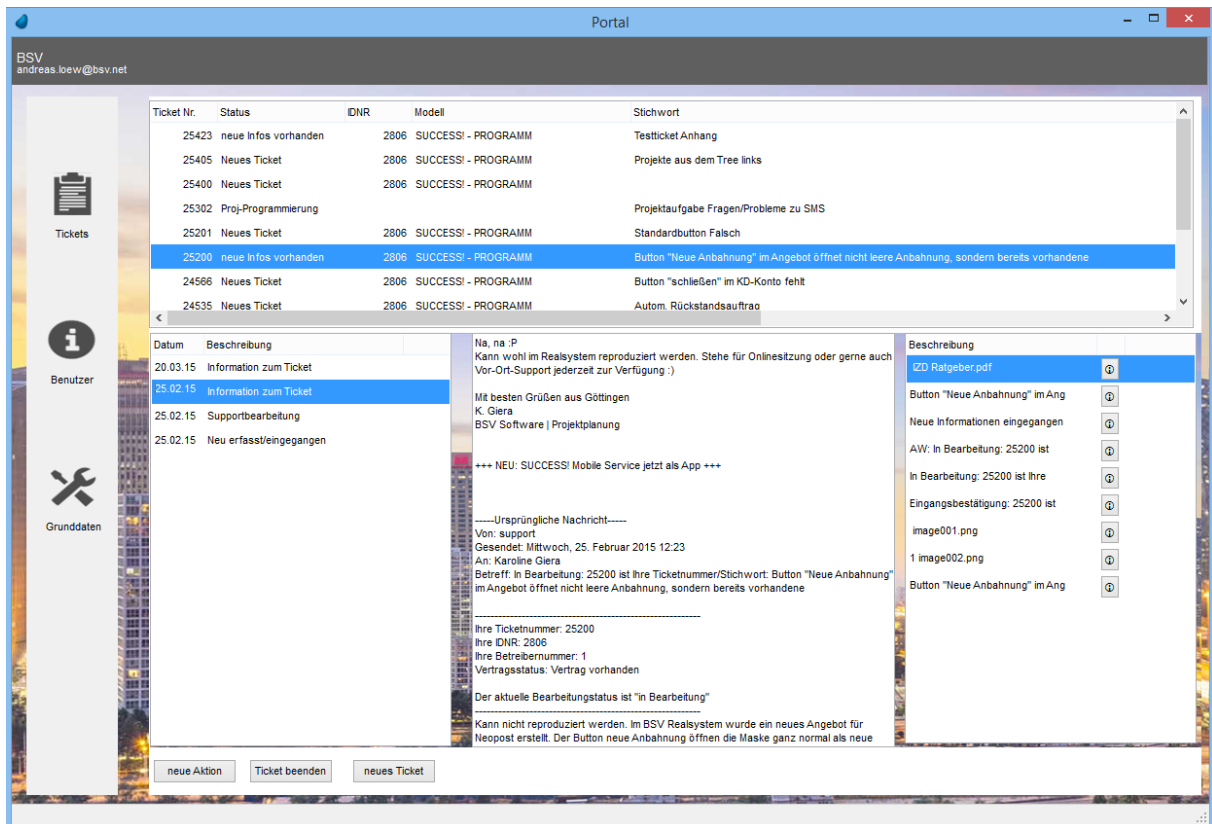
Hier sind alle offenen Tickets angezeigt. Zudem können Sie über die Buttons weitere Aktionen durchführen.



1. Neue Aktion
→ Legt zu dem ausgewählten Ticket eine neue Aktion an.
2. Ticket beenden
→ Setzt das ausgewählte Ticket auf beendet.
HINWEIS: Beendete Tickets werden nicht mehr angezeigt, da Sie nur offene Tickets sehen können.
3. Neues Ticket
→ Erstellt für eine IDNR, die sich unter Wartung befindet, ein neues Ticket.

Ticketbearbeitung

Die Ticketbearbeitung bietet nachfolgende Möglichkeiten:



The screenshot shows the BSV Software Portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'Tickets', 'Benutzer', and 'Grunddaten' icons. The main content area is divided into three sections:

- Ticket List (Top):** A table with columns: Ticket Nr., Status, DNR, Modell, Stichwort. The selected ticket (ID 25200) is highlighted in blue.
- Action Log (Middle-Left):** A table with columns: Datum, Beschreibung. It shows actions like 'Information zum Ticket' and 'Supportbearbeitung'.
- Ticket Details (Middle-Right):** A large text area showing the ticket's history, including messages from support and the user. It includes details like 'Ihre Ticketnummer: 25200', 'Ihre DNR: 2806', and 'Ihre Betreibernummer: 1'.
- Attachments (Bottom-Right):** A list of files attached to the ticket, such as 'IZD Ratgeber.pdf', 'Button "Neue Anbahnung" im Ang', and 'image001.png'.

At the bottom of the interface, there are three buttons: 'neue Aktion', 'Ticket beenden', and 'neues Ticket'.

1. Anzeige aller offenen Tickets – große Tabelle oben
2. Anzeige der Aktionen je Ticket – linke Tabelle unterhalb
3. Anzeige der Nachricht der ausgewählten Aktion – Fenstertext mittig
4. Anhänge für das Ticket – rechte Tabelle unterhalb



5. Anhänge lassen sich über den kleinen Button „Info“ anzeigen.
Dabei werden die Daten auf Ihren lokalen Rechner in das „temp“ Verzeichnis übertragen.

Benutzer

Hier können Sie Ihr Passwort ändern.

Grunddaten

Hierüber werden alle IDNR angezeigt, die von Ihnen bei BSV unter Vertrag sind. Neben dieser Anzeige können Sie die „Registrierten Benutzer“ verwalten. Dazu stehen Ihnen die Verwendungsschlüssel „SMP1“ und „SMP2“ zur Verfügung.

Wie im Wartungsvertrag vorgesehen können Sie somit zwei Ansprechpartner je IDNR bestimmen, welche mit dem BSV-Support in Kontakt treten dürfen.