

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
Anmeldung	3
Neues Konto anmelden	3
Passwort vergessen?	5
Oberfläche und Bedienung	6
Projektbereiche	6
Startseite	8
Übersicht	9
Probleme anzeigen	10
Probleme eingeben	14
Änderungsprotokoll	14
Download	15
Konto	15
Bearbeitungsablauf	16
Meldung eingeben	16
Meldung im Projektbereich "Problembericht" weiterbearbeiten	19
Meldung in den Projektbereichen "Bearbeitung" und "Feature-Wünsche" weiterbearbeiten	21
Benachrichtigung	24



Einleitung

Sie haben einen Servicevertrag abgeschlossen? Dann steht Ihnen das RZI Support Center zur Verfügung.

Im Support Center tragen Sie Ihre Anfragen und Meldungen zu RZI ein. Außerdem finden Sie hier die regelmäßig bereitgestellten Freshups.

Sie rufen das RZI Support Center direkt aus Ihrem RZI System über das Hilfe-Menü auf. Sie erreichen das Support Center auch über unsere Website oder direkt unter der Adresse <https://rzi.ibtnet.de>.

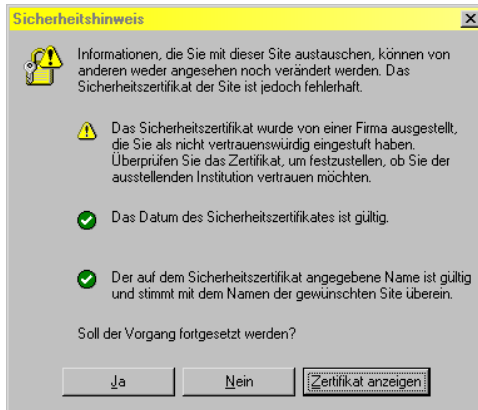
Fragen oder Probleme? Teilen Sie uns Ihre Anfrage gleich online mit. Den aktuellen Bearbeitungsstand Ihrer Anfragen verfolgen Sie ebenfalls online. Bei Änderungen oder Rückfragen benachrichtigen wir Sie automatisch per E-Mail.

Das Support Center ergänzt unseren Hotline-Service. Selbstverständlich erreichen Sie unsere Support-Mitarbeiter zu den üblichen Zeiten per Telefon.



Probleme beim Starten

Möglicherweise erhalten Sie eine Meldung wegen eines fehlerhaften Sicherheitszertifikats.



Nach Bestätigung dieser Meldung sollte die Anmeldung möglich sein.

Damit Sie diese Meldung nicht bei jedem Aufruf unseres Support Centers bestätigen müssen, empfiehlt es sich, unser Sicherheitszertifikat für Ihren Browser einzurichten. Sie finden die Datei CACERT.PEM auf der RZI CD im Ordner \Os\Browser.

Sollte es Probleme mit der Anmeldung geben, oder möchten Sie uns eine andere Meldung per E-Mail zukommen lassen, können Sie dafür die auf der Seite angegebene Adresse an SupportWebmaster@rzi.de nutzen.



Anmeldung

Über Ihren Benutzernamen und Ihr persönliches Passwort im Log-in Bereich wählen Sie sich in das Support Center ein.

Anmeldung	
Benutzername	<input type="text"/>
Passwort	<input type="password"/>
Anmeldung speichern	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Anmeldung"/>	


[[Neues Konto anmelden](#)] [[Passwort vergessen?](#)]

Sie gelangen direkt auf die [Startseite](#) des Download-Bereichs des Support Centers.

Neues Konto anmelden

Wenn Sie noch nicht als Benutzer eingerichtet sind, müssen Sie sich über den Link **neues Konto anmelden** registrieren.

Tragen Sie hier Ihren Benutzernamen ein, unter dem Sie sich zukünftig im Support Center anmelden möchten.

Anmeldung	
Benutzername:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>
Geben Sie den Code ein, den Sie im Rahmen auf der rechten Seite sehen.:	<input type="text"/> 
<p>Nach dem Abschieken dieses Formulars und der Überprüfung Ihrer Antworten wird Ihnen einen Bestätigungsmail an die angegebene Adresse geschickt. Benutzen Sie diese E-Mail, um Ihr Konto zu aktivieren. Wenn Sie Ihr Konto nicht innerhalb von sieben Tagen freischalten, wird das Konto entfernt. Sie müssen eine gültige E-Mail-Adresse angeben, um die Bestätigungsmail zu erhalten.</p>	
<input type="button" value="Anmelden"/>	



Nachdem Sie Ihre E-Mail-Adresse eingegeben und sich über die Schaltfläche **Anmelden** angemeldet haben, erhalten Sie eine E-Mail mit dem Link zum Eingabeformular Ihrer aktuellen Kundendaten.

Konto bearbeiten	[Konto]
Benutzername	tatjana
Passwort	<input type="password"/>
Bestätige Passwort	<input type="password"/>
E-Mail	<input type="text" value="tatjana.mewes@rzi.de"/>
Wirklicher Name Nachname, Vorname	<input type="text" value="Mewes, Tatjana"/>
Zugangsberechtigung	RZI-Kunde
Projekt Zugangsstufe	RZI-Betrachter
Zugewiesene Projekte	Bearbeitung [RZI-Betrachter] (privat) Download-Bereich [RZI-Betrachter] (privat) Feature-Wünsche [RZI-Betrachter] (privat) Problembericht [RZI-Kunde] (privat)
* Kundennummer	<input type="text" value="00000"/>
Firma	<input type="text"/>
Ansprechpartner	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>
Benachrichtigung für	<input type="checkbox"/> Freshup
Sprache	german ▾
<input type="button" value="Benutzer aktualisieren"/>	

Hinweis: Sind diese Angaben nicht innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt der E-Mail bei uns eingegangen, wird das Konto mit diesem Benutzernamen und E-Mail-Adresse automatisch wieder gelöscht.

Nachdem Sie Ihre Benutzerdaten eingegeben haben, werden Ihre Angaben bei uns geprüft und das Konto wird freigegeben. Über die Freigabe werden Sie per E-Mail benachrichtigt.



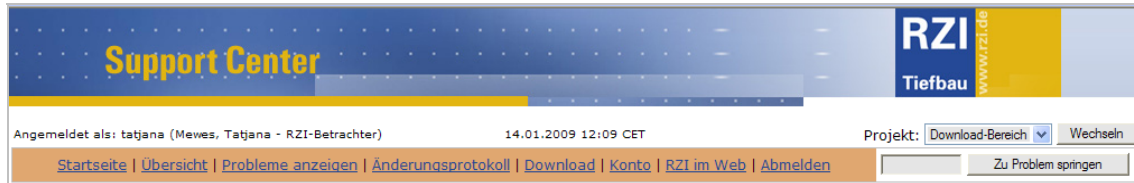
Passwort vergessen?

Sollten Sie Ihr Passwort nicht mehr kennen, können Sie uns über den Link **Passwort vergessen** benachrichtigen.

Sie erhalten nach Angabe Ihres Benutzernamens und Ihrer E-Mail-Adresse per E-Mail den Link zum Änderungsformular für Ihr Konto. Dort können Sie ein neues Passwort für Ihr Konto eingeben.



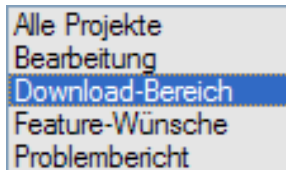
Oberfläche und Bedienung



Das Anwendungsfenster des RZI Support Centers

Projektbereiche

Im Support Center sind verschiedene Projektbereiche eingerichtet, die Sie über eine Auswahlliste selektieren.



Folgende Projektbereiche sind für Meldungen vorgesehen:

Bereich	Bedeutung
Download	Das ist der Startbereich, wenn Sie sich im Support Center angemeldet haben. Hier stellen wir Ihnen regelmäßig das aktuelle Freshup bereit.
Problembereich	In diesem Bereich sind Sie mit dem Status "RZI Kunde" angemeldet. Hier können Sie Ihre Meldungen eingeben.
Bearbeitung	In diesem Bereich sind Sie mit dem Status "RZI Betrachter" angemeldet. Hier können Sie den aktuellen Bearbeitungsstand Ihrer gemeldeten Programmfehler beobachten.
Feature-Wünsche	In diesem Bereich sind Sie mit dem Status "RZI Betrachter" angemeldet. Hier können Sie den aktuellen Bearbeitungsstand Ihrer Verbesserungsvorschläge beobachten.



Startseite

Auf der Startseite im Download-Bereich finden Sie aktuelle Informationen und Mitteilungen.

Support Center RZI Tiefbau www.rzi.de

Angemeldet als: tatjana (Mewes, Tatjana - RZI-Betrachter) 28.01.2009 09:22 CET Projekt:

[Startseite](#) | [Übersicht](#) | [Probleme anzeigen](#) | [Änderungsprotokoll](#) | [Download](#) | [Konto](#) | [RZI im Web](#) | [Abmelden](#)

Offen und mir zugewiesen: 0 Offen und von mir berichtet: 0

Letzter Besuch: 28.01.09 09:22

Dokumentation Support Center - 28.01.09 09:07 - Michael Loehr

Die Dokumentation für das Support Center steht Ihnen zum Download bereit.

Neues Sicherheitszertifikat - 28.01.09 09:05 - Michael Loehr

Bitte installieren Sie das neue Sicherheitszertifikat cacert.pem. Das Zertifikat liegt im Download-Bereich.
Sie importieren das Zertifikat im Internet Explorer über Extras-> Internetoptionen-> Inhalte-> Zertifikate-> Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen-> Importieren



Übersicht

Zur schnellen Orientierung bekommen Sie Ihre Meldungen mit ID-Nummer und Zusammenfassung in vier Kategorien sortiert angezeigt.


The screenshot shows the 'Support Center' interface for RZI Tiefbau. The header includes the company logo and name. The user is logged in as 'tatjana (Mewes, Tatjana - RZI-Kunde)' on '14.01.2009 12:27 CET'. The current project is 'Problembericht'. The navigation menu includes links for 'Startseite', 'Übersicht', 'Probleme anzeigen', 'Probleme eingeben', 'Abmelden', 'Änderungsprotokoll', 'Download', 'Konto', and 'RZI im Web'. There are four filter buttons: 'Nicht zugewiesen [^] (0 - 0 / 0)', 'Von mir berichtet [^] (0 - 0 / 0)', 'Erledigt [^] (0 - 0 / 0)', and 'Vor kurzem bearbeitet [^] (0 - 0 / 0)'. At the bottom, a status bar shows colored boxes for 'neu', 'Rückmeldung', 'anerkannt', 'in Arbeit', 'zugewiesen', 'beantwortet', 'behoben', and 'geschlossen'.



Probleme anzeigen

Hier werden Ihre Meldungen mit detaillierten Informationen angezeigt.

Support Center



Angemeldet als: tatjana (Mewes, Tatjana - RZI-Kunde) 14.01.2009 12:31 CET Projekt: Problebericht Wechseln

[Startseite](#) | [Übersicht](#) | [Probleme anzeigen](#) | [Probleme eingeben](#) | [Änderungsprotokoll](#) | [Download](#) | [Konto](#) | [RZI im Web](#) | [Abmelden](#)
Zu Problem springen

<u>Reporter:</u>	<u>Beobachtet von:</u>	<u>Bearbeitung durch:</u>	<u>Kategorie:</u>	<u>Auswirkung:</u>	<u>Lösung:</u>	<u>Profil:</u>
alle	alle	alle	alle	alle	alle	alle
<u>Status:</u>	<u>Status ausblenden:</u>	<u>Produktbuild:</u>			<u>Priorität:</u>	
alle	geschlossen (und darüber)	alle			alle	
<u>Zeige:</u>	<u>Anzeigestatus:</u>	<u>Fixierte Probleme anzeigen:</u>	<u>geändert (Std.):</u>	<u>Verwende Datum als Filter:</u>	<u>Problem-Beziehungen:</u>	
50	alle	Ja	6	Nein	alle	
<u>Sortieren nach:</u>	Letzte Aktualisierung Absteigend					

[[Erweiterte Filter](#)]

Probleme anzeigen (0 - 0 / 0) [[Berichte drucken](#)] [[CSV-Export](#)]

	<u>P</u>	<u>ID</u>	<u>#</u>	<u>U</u>	<u>Kategorie</u>	<u>Auswirkung</u>	<u>Status</u>	<u>Aktualisiert</u>	<u>Befehl</u>

neu
Rückmeldung
anerkannt
in Arbeit
zugewiesen
beantwortet
behooben
geschlossen

Um bei sehr vielen unterschiedlichen Meldungen eine bessere Übersicht zu behalten, können Sie die Anzeige nach unterschiedlichen Feldern filtern.



Filter bearbeiten

Durch Klick auf die Feldüberschrift im Filterbereich gelangen Sie in die einfache Filterbearbeitung. Hier lässt sich für jedes Feld ein bestimmter Eintrag auswählen.

The screenshot shows the RZI Support Center interface. At the top, there's a header with 'Support Center' and 'RZI Tiefbau'. Below that, a navigation bar contains links like 'Startseite', 'Übersicht', 'Probleme anzeigen', etc. The main area is divided into filter settings and a table of filters.

Filter Settings:

- Reporter: alle
- Beobachtet von: alle
- Bearbeitung durch: alle
- Kategorie: ... bitte wählen -> (dropdown menu is open)
- Auswirkung: alle
- Lösung: alle
- Profil: alle
- Status: alle
- Status ausblenden: geschlossen (und darüber)
- Produktbuild: alle
- Zeige: 50
- Anzeigestatus: alle
- Fixierte Probleme anzeigen: Ja
- Sortieren nach: Letzte Aktualisierung Absteigend

Filter Table:

P	ID	#	📍	Kategorie	Status	Aktualisiert	Befehl
neu				Rückmeldung	anerkannt	in Arbeit	

The dropdown menu for 'Kategorie' is open, showing a list of categories:

- ... bitte wählen ->
- Allgemein AutoCAD
- Allgemein Installation
- Allgemein RZI
- DGM
- DGM Baugrube
- DGM Laser-Scan
- DGM Massen
- Grundmodul
- Im/Export
- Kanal EZG (instat)
- Kanal ISYBAU
- Kanal LS aus Berechnung
- Kanal LS aus Bestand
- Kanal Lageplan
- Kanal Netzberechnung
- Kanal Prisma
- Kanal Schaden
- Konverter BGRUND
- Konverter DFK
- Konverter SQD
- LT-Extender
- REB Abrechnung
- REB Allg. Bauabrechnung
- REB CAD-Mengenermittlung
- REB Tools
- Strasse FB-Markierungen
- Strasse Fahrsimulation
- Strasse Knotenpunkte
- Strasse Planung

Die einfache Filterbearbeitung



In der erweiterten Filterbearbeitung können Sie mehrere Einträge markieren und somit Gruppen von Einträgen auswählen.

Support Center
RZI
Tiefbau www.rzi.de

Angemeldet als: tatjana (Mewes, Tatjana - RZI-Kunde) 14.01.2009 12:34 CET Projekt: Problembereich Wechseln

[Startseite](#) | [Übersicht](#) | [Probleme anzeigen](#) | [Probleme eingeben](#) | [Änderungsprotokoll](#) | [Download](#) | [Konto](#) | [RZI im Web](#) | [Abmelden](#)
Zu Problem springen

Reporter:	Beobachtet von:	Bearbeitung durch:	Kategorie:	Auswirkung:	Lösung:	Profil:					
alle	alle	alle	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> [alle] ... bitte wählen -> Allgemein AutoCAD Allgemein Installation Allgemein RZI DGM DGM Baugrube DGM Laser-Scan DGM Massen Grundmodul </div>	alle	alle	alle					
Status:	Produktbuild:	Priorität:	alle	alle	alle	alle					
Zeige:	Anzeigestatus:	Fixierte Probleme anzeigen:	geändert (Std.):	Verwende Datum als Filter:	Problem-Beziehungen:	50	alle	Nein	6	Nein	alle
Sortieren nach:	Letzte Aktualisierung Absteigend										

[Einfache Filter]

Probleme anzeigen (0 - 0 / 0) [[Berichte drucken](#)] [[CSV-Export](#)]

	P	ID	#	@	Kategorie	Auswirkung	Status	Aktualisiert▼	Befehl

neu	Rückmeldung	anerkannt	in Arbeit	zugewiesen	beantwortet	behooben	geschlossen
-----	-------------	-----------	-----------	------------	-------------	----------	-------------

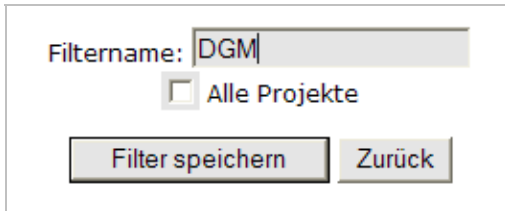
Die erweiterte Filterbearbeitung

Durch Klick auf die Schaltfläche **Filter** wird die Filtereinstellung aktiviert.



Filter speichern

Über die Schaltfläche **Filter speichern** können Sie diese Einstellung unter einem Namen abspeichern und über die Auswahl aus der Auswahlliste benutzen.



The screenshot shows a dialog box for saving a filter. It contains a text input field labeled 'Filtername:' with the value 'DGM'. Below it is a checkbox labeled 'Alle Projekte' which is currently unchecked. At the bottom of the dialog are two buttons: 'Filter speichern' and 'Zurück'.

Über die Schaltfläche **Filter verwalten** lassen sich Filter wieder löschen.



Probleme eingeben

Hiermit wird ein Formular zum Eintragen Ihrer Meldung geöffnet. Eine genaue Beschreibung erhalten Sie im Abschnitt [Bearbeitungsablauf](#).

Hinweis: Dieses Formular steht Ihnen nur im Projektbereich "Problembereich" zur Verfügung.

Änderungsprotokoll

Hier erhalten Sie eine Übersicht, welche Ihrer gemeldeten und behobenen Probleme und Verbesserungswünsche zu welcher Programmversion berücksichtigt wurden.

Angemeldet als: Beta1 (Beta1: Christine - CARD/1-Kunde) 19.08.2008 12:47 CEST Projekt:

[Startseite](#) | [Übersicht](#) | [Probleme anzeigen](#) | [Probleme eingeben](#) | [Änderungsprotokoll](#) | [Download](#) | [Konto](#) | [CARD/1 im Web](#) | [Tips&Tricks](#) | [Abmelden](#)

Aufnahme - Änderungsprotokoll

Aufnahme - 8.209
 =====
 - [0027328](#): [Zeichnung Import DXF/DWG] Absturz beim Aufruf von DXF/DWG-Datei (Support)

Aufnahme - 8.208
 =====
 - [0027357](#): [Verkehrsweg Schleppkurve berechnen] CARDEXEC.EXE-Fehler (Gütaner, Erik)
 - [0027435](#): [Verkehrsweg Schleppkurve berechnen] Absturz bei Schleppkurve anlegen (Support)
 - [0027272](#): [Ansicht Daten darstellen] Auswahl Fremdendatei nur mit verkürzter 8.3 Fileformat möglich (Support)
 - [0027452](#): [Zeichnung bearbeiten] Auflösung von Bögen (Support)
 - [0027344](#): [Projektausdehnung] Projektausdehnung nicht ermittelbar (Ehlers, Martina)

Aufnahme - 8.207
 =====

Diese Liste enthält nur Ihre eigenen Meldungen. Eine vollständige Liste mit allen Änderungen erhalten Sie zusätzlich im [Download-Bereich](#) zu dem jeweiligen Freshup.



Download

Im Download-Bereich stellen wir Ihnen regelmäßig die aktuellen Freshups mit Änderungsliste bereit.

Darüber hinaus finden Sie dort ggf. aktualisierte Projektdaten, Dokumentationen und Tools, die Sie bei Ihrer Arbeit mit der aktuellen RZI Version unterstützen.

Über aktuelle Daten im Download-Bereich informieren wir Sie jeweils durch einen Eintrag auf der [Startseite](#).

Konto

In diesem Formular können Sie Ihre Benutzerdaten ändern.

Konto bearbeiten	[Konto]
Benutzername	tatjana
Passwort	<input type="password"/>
Bestätige Passwort	<input type="password"/>
E-Mail	tatjana.mewes@rzi.de
Wirklicher Name Nachname, Vorname	Mewes, Tatjana
Zugangsberechtigung	RZI-Kunde
Projekt Zugangsstufe	RZI-Betrachter
Zugewiesene Projekte	Bearbeitung [RZI-Betrachter] (privat) Download-Bereich [RZI-Betrachter] (privat) Feature-Wünsche [RZI-Betrachter] (privat) Problembereich [RZI-Kunde] (privat)
* Kundennummer	00000
Firma	<input type="text"/>
Ansprechpartner	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>
Benachrichtigung für	<input type="checkbox"/> Freshup
Sprache	german <input type="button" value="v"/>
<input type="button" value="Benutzer aktualisieren"/>	



Bearbeitungsablauf

Im Folgenden wird der Bearbeitungsablauf einer Meldung beschrieben.

Meldung eingeben

- Über die Auswahl **Probleme eingeben** tragen Sie Ihre Meldung in einem Formular ein. Dieses Formular steht Ihnen nur im Projektbereich "Problembereich" zur Verfügung.

Berichtsdetails eingeben	
Kategorie	... bitte wählen ->
Reproduzierbar	immer
Auswirkung	Kleinerer Fehler
* Befehl	<input type="text"/>
* Beschreibung	<input type="text"/>
Zusätzliche Information	<input type="text"/>
* Kundennummer	00000
Firma	<input type="text"/>
Ansprechpartner	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>
* RZI-Version	... bitte wählen ->
* RZI-Update (Datum)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
* AutoCAD Produkt/Version	... bitte wählen ->
Datei übertragen	<input type="text"/> <input type="button" value="Durchsuchen..."/>
Im Eingabemodus bleiben	<input type="checkbox"/> (auswählen, um weitere Probleme zu melden)
* erforderlich	<input type="button" value="Bericht absenden"/>

- Wenn alle Angaben zur Meldung vollständig sind, senden Sie die Meldung über die Schaltfläche **Bericht absenden** ab.

Die Meldung wird unter einer zugeordneten ID-Nummer eingetragen und erhält den Status "zugewiesen" mit "Support" als Default-Bearbeiter.



- Durch Klick auf die ID-Nummer können Sie die Meldung öffnen und ggf. noch eine weitere Notiz hinzufügen.

Angemeldet als: Beta1 (Beta1, Christine - CARD/1-Kunde) 19.08.2008 13:27 CEST Projekt: Aufnahme Wechselt

[Startseite](#) | [Übersicht](#) | [Probleme anzeigen](#) | [Probleme einsehen](#) | [Änderungsprotokoll](#) | [Download](#) | [Konto](#) | [CARD/1 im Web](#) | [Tipp&Tricks](#) | [Abmelden](#)

Zu Problem springen

Einfache Problemansicht anzeigen [[Zu Notizen wechseln](#)] [[Problem-Historie](#)] [[Drucken](#)]

ID	Kategorie	Auswirkung	Reproduzierbar	Meldungsdatum	Letzte Aktualisierung
0022311	[Aufnahme] Allgemein sonstiges	Anfrage	immer	12.07.07 16:50	19.08.08 11:22
Reporter	Beta1, Christine (CARD/1-Kunde)	Anzeigestatus	öffentlich		
Bearbeitung durch	Kluth, Christine				
Priorität	normal	Lösung	wiedereröffnet		
Status	zugewiesen	Behoben in Version		Produktversion	8.110
Zusammenfassung	0022311: Stichwort: Was ist das Problem?				
Beschreibung	Hier sollte eine ausführliche Beschreibung des Problems eingetragen werden.				
Schritte zur Reproduktion					
Zusätzliche Information	Hier können noch zusätzliche Infos mitgeteilt werden.				
Kundennummer	00001				
Firma	Testfirma				
Ansprechpartner	ggf. mein Kollege				
Telefon	neue Nummer: 040 /53412 200				
Händler	IB+T/Norderstedt				
Angehängte Dateien					

Problem-Beziehungen

Datei übertragen
 Datei wählen (Max. Größe: 500.000k)

Notiz hinzufügen
 Problemnotiz



Beschreibung der Berichtdetails

Detail	Bedeutung
Kategorie	Hier geben Sie an, in welchem Programm das Problem aufgetreten ist.
Reproduzierbar	Sie können Angaben zur Häufigkeit des Auftretens eines Fehlers gemacht werden. Dabei wird unterschieden zwischen immer, manchmal, zufällig, nicht getestet und nicht reproduzierbar.
Auswirkung	Angabe, um was für eine Meldung es sich handelt (z. B. Anfrage, Feature-Wunsch, kleiner Fehler, schwerer Fehler, Absturz).
Befehl	Hier geben Sie an, mit welchem Befehl das Problem aufgetreten ist.
Beschreibung	Beschreibung des Problems. Diese Information müssen Sie eingeben. Andernfalls lässt sich die Meldung nicht abschicken.
Zusätzliche Information	Sie können zusätzlich Informationen eingeben, die zur weiteren Bearbeitung des Problems wichtig sein können (z. B. besondere Umgebungen oder Rahmenbedingungen, unter denen ein Fehler aufgetreten ist).
Kundennummer, Firma, Telefon	Diese Angaben werden mit den Daten Ihres Anmeldekontos vorbelegt. Wenn speziell für diese Meldung andere Vorgaben gelten sollen (z. B. weiterer Ansprechpartner, andere Tel.-Nr.), können Sie die Daten hier ändern.
RZI Version, RZI Update, AutoCAD Produkt/Version	Geben Sie hier die RZI Version, das RZI Updatedatum sowie die AutoCAD Version (Produkt) ein.



Detail	Bedeutung
Datei übertragen	Sie können z. B. Bildschirmabzüge von Meldungen oder Projektdaten mit geben, in denen der Fehler aufgetreten ist. Die Projektdaten sollten komprimiert sein, z. B. in einer Zip-Datei.
Im Eingabemodus bleiben	Nach Absenden einer Meldung wird gleich ein neues Formular geöffnet, um die nächste Meldung einzutragen.

Meldung im Projektbereich "Problembereich" weiterbearbeiten

1. Über die eingegangene Meldung wird die Support-Abteilung durch eine E-Mail benachrichtigt.
2. Der zuständige Support-Mitarbeiter überarbeitet die Meldung.
3. Werden noch weitere Informationen oder Daten von Ihnen benötigt, wird der Status der Meldung auf "Rückmeldung" gesetzt und die entsprechende Frage als Notiz zugefügt.
4. Sie erhalten eine Benachrichtigung per E-Mail, dass noch weitere Angaben benötigt werden.
5. Die Angaben können Sie direkt als Notiz zu der Meldung im Support Center hinzufügen. Die Meldung wird dann automatisch wieder dem verantwortlichen Support-Mitarbeiter zugewiesen.

Je nach Art der Meldung unterscheidet sich der weitere Bearbeitungsablauf.



Anfrage

Bei einer Anfrage wird der Support-Mitarbeiter die Antwort als Notiz einfügen und den Status der Meldung auf "beantwortet" setzen.

Sie erhalten eine Benachrichtigung per E-Mail, dass eine Antwort eingetragen wurde.

Zu beantworteten Meldungen können Sie jederzeit Notizen hinzufügen. Die Meldung wird dann wieder dem Support-Mitarbeiter zugewiesen.

Feature-Wunsch oder Fehler

Handelt es sich bei der Meldung um einen Verbesserungsvorschlag oder Programmfehler, wird die Meldung an den zuständigen Projektleiter weitergegeben.

Dazu werden nach Prüfung folgende Einträge überarbeitet:

Eintrag	Bedeutung
Priorität	Die Priorität wird ggf. von normal auf niedrig, hoch, wichtig, dringend oder sofort geändert.
Bearbeiter	Der zuständige Projektleiter wird eingetragen.
Bereich	Die Meldung wird in den Projektbereich "Bearbeitung" verschoben.



Meldung in den Projektbereichen "Bearbeitung" und "Feature-Wünsche" weiterbearbeiten

In diesen Projektbereichen haben Sie als Kunde die Möglichkeit, Ihre Meldung weiter zu beobachten.

Öffnen Sie die Meldung über die ID-Nummer, können Sie auch ggf. vorhandene Notizen der Bearbeiter einsehen. Sie können auch weitere Notizen hinzufügen, solange die Meldung sich noch in der Bearbeitung befindet. Zu behobenen und geschlossenen Meldungen können Sie keine Notizen hinzufügen.

Vorgang	Status der Meldung
1. Der Projektleiter prüft die Meldung und weist (ggf. nach Rückfragen und mit zusätzlichen Notizen) das Problem einem Entwickler zur Bearbeitung zu.	zugewiesen
2. Der Entwickler bearbeitet das Problem.	in Arbeit
3. Wenn der Fehler behoben oder der Verbesserungsvorschlag eingebaut ist, erhält die Meldung den Status "behoben".	behoben
4. Nach Prüfung wird die Meldung geschlossen. Eine aktualisierte Version wird Ihnen mit dem nächsten Freshup im Downloadbereich bereit gestellt.	geschlossen
5. Verbesserungswünsche, die erst zu einem späteren Versionswechsel berücksichtigt werden können, erhalten den Status "anerkannt" und werden automatisch in den Projektbereich "Anregungen" verschoben.	anerkannt
6. Als Reporter dieser Meldung werden Sie darüber per E-Mail informiert.	



7. Wurde der Verbesserungswunsch berücksichtigt, wird die Meldung geschlossen geschlossen

Eine Benachrichtigung per E-Mail erfolgt in diesem Fall nicht mehr.

Existiert zu Ihrem gemeldeten Problem schon eine Meldung, dann wird Ihre Meldung mit Verweis auf die vorhandene Meldung (Duplikat von ID-Nummer XXXX) geschlossen. Die erste Meldung zu diesem Problem erhält ebenfalls einen Eintrag, der auf die ID-Nummer Ihrer Meldung verweist. So lässt sich die Beziehung über den Eintrag der ID-Nummer jederzeit herstellen.



Status einer Meldung

Ihre Meldung kann während der weiteren Bearbeitung einen der folgenden Status erhalten:

Status	Bedeutung	
zugewiesen	Meldung ist einem Mitarbeiter zur Bearbeitung zugeteilt.	
in Arbeit	Problem ist beim Entwickler in Bearbeitung.	
behooben	mit Lösung:	Problem wurde vom Entwickler behoben.
	doppelt:	Es gibt bereits eine Meldung zu diesem Problem, die in Bearbeitung ist.
	unlösbar:	Problem von RZI nicht lösbar, liegt evtl. an externer Soft-/Hardware.
	wird nicht behoben:	Wunsch kann nicht berücksichtigt werden.
	nicht reproduzierbar:	Problem lässt sich nicht mehr feststellen.
beantwortet	Problem ist kein Programmfehler, Anwender erhält Infos.	
anerkannt	Der Verbesserungsvorschlag wurde anerkannt, kann jedoch nicht zum nächsten Freshup oder erst in einer späteren Programmversion berücksichtigt werden.	
geschlossen	Problem ist in aktueller Programmversion ausgebaut.	



Benachrichtigung

Zu jeder Meldung, die Sie im Support Center eintragen, erhalten wir automatisch eine E-Mail.

Sie erhalten eine Benachrichtigung per E-Mail, wenn Ihre Meldung folgenden Status erhält:

- Rückmeldung
- beantwortet (Anfrage)
- geschlossen (nicht bei zuvor anerkannten Verbesserungswünschen)
- anerkannt (Verbesserungswünsche)

Natürlich können Sie jederzeit den aktuellen Stand Ihrer Meldungen einsehen.

