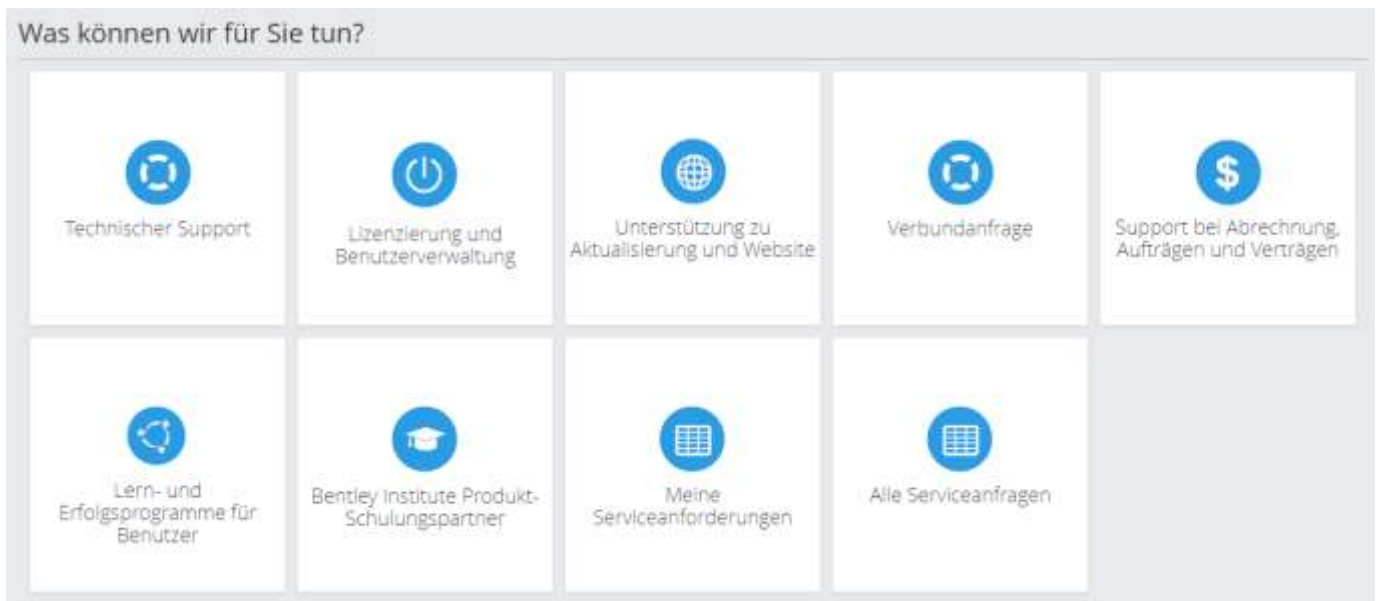


# Erstellen Sie ein Service Request (SR)

## Schritt-für-Schritt:

1. Klicken Sie auf den Link: <https://apps.bentley.com/srmanager/>
2. Wählen Sie die relevante Kategorie, um die Meldung direkt an das entsprechende Team weiterzuleiten. (Es ist in Ordnung, wenn die Meldung in einer anderen Kategorie eingereicht wird; das Support-Team wird sie dann an das richtige Team weiterleiten).



### Häufig verwendete SR-Kategorien

- ✓ Lizenzierung und Benutzerverwaltung: Lizenzbezogen (z. B. Auschecken von Lizenzen, Produktzugänglichkeit)
- ✓ Technischer Support: Technische Anfragen (z. B. zur Produktfunktionalität)
- ✓ Abrechnung, Bestellung und Vertrag: Rechnung, Zahlung usw.

3. Klicken Sie auf Lizenzierung und Benutzerverwaltung, um den folgenden Bildschirm aufzurufen.

Neue Serviceanfrage erstellen

Wählen Sie den Standort, für den Sie die Anfrage einreichen:

-Standort wählen

**Schwerwiegende Auswirkung auf die Produktion**

Problemkategorie: Kategorie wählen

Telefonnummer: Geben Sie das Land und die Vorwahl ein

Priorität: Niedrig

Auswirkung: Ein Benutzer

Problembereich: -Bereich wählen

Betreff (40 Zeichen):

Nutzer-Trackingnummer:

Details:

Datei hochladen

Suchen

Maximale Größe 20 MB Zulässige Dateitypen

An Support senden Zurücksetzen

4. Bitte geben Sie so detailliert wie möglich an

a. **Problemkategorie:** Klicken Sie auf "Anfrage", um eine Anfrage zu stellen.

Problemkategorie ?

Kategorie wählen

Kategorie wählen

Vorfall (etwas ist defekt)

Anfrage (hinsichtlich Service, Beratung oder Information)

Vorschlag (hinsichtlich Service oder Produkt)

b. **Telefonnummer:** dies ist hilfreich, da das Support-Team einen direkten Anruf vereinbaren kann, um das Hin- und Herschreiben von E-Mails zu umgehen.

c. **Priorität:** Wählen Sie "Mittel", wenn es dringend ist.

Priorität: ?

Mittel

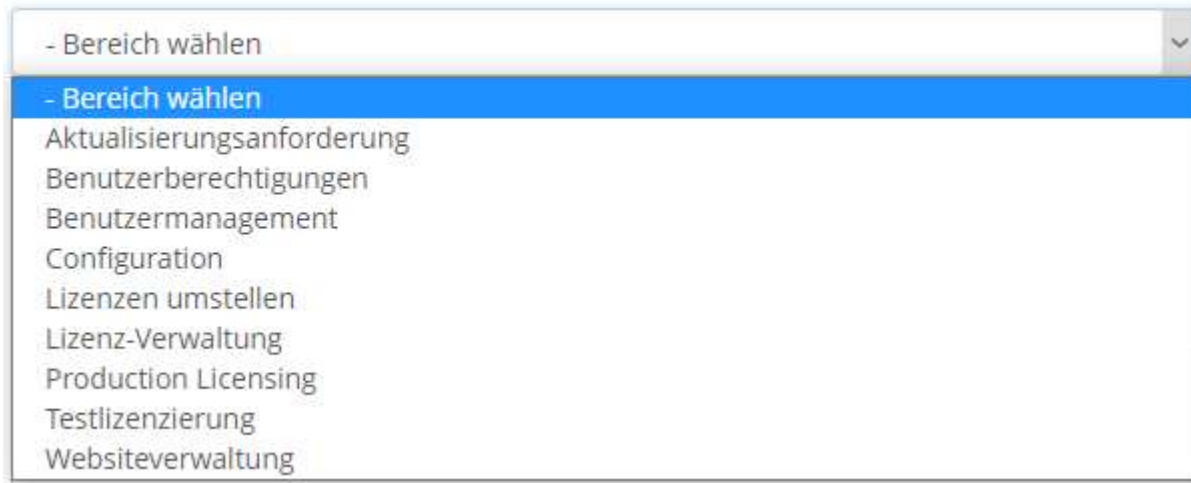
Mittel

Niedrig

d. **Auswirkung:** um anzugeben, wie groß die Auswirkung für diese Angelegenheit ist

e. **Problembereich:** Bitte wählen Sie die am meisten verwandten Kriterien aus. (Es ist in Ordnung, wenn Sie eine andere Kategorie wählen, die das Support-Team an das richtige Team weiterleiten wird).

## Problembereich:



- Bereich wählen

- Bereich wählen

- Aktualisierungsanforderung
- Benutzerberechtigungen
- Benutzermanagement
- Configuration
- Lizenzen umstellen
- Lizenz-Verwaltung
- Production Licensing
- Testlizenzierung
- Websiteverwaltung

- f. **Bei bestimmten Optionen** erscheint ein zusätzliches Feld wie im folgenden Beispiel. Bitte wählen Sie die wichtigsten Informationen aus.

### Beispiel



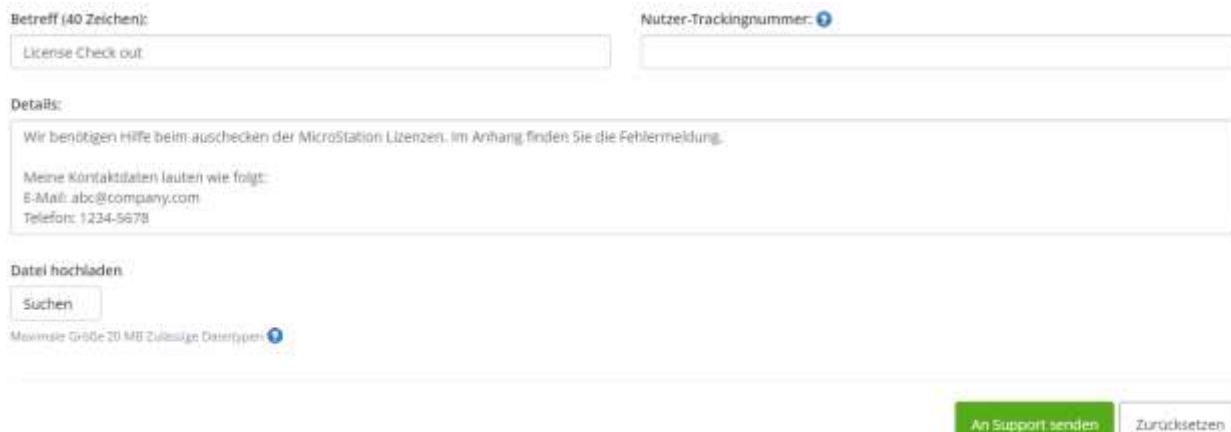
Problembereich: Production Licensing

Lizenz auschecken

Produkt: MicroStation

Version: 10.16.03.11

- g. **Eingabe-Details:** Bitte stellen Sie so viele Informationen wie möglich zur Verfügung, z. B. Screenshots von Fehlern, was die Lösungszeit verkürzen würde.



Betreff (40 Zeichen): License Check out

Nutzer-Trackingnummer:

Details:

Wir benötigen Hilfe beim auschecken der MicroStation Lizenzen. Im Anhang finden Sie die Fehlermeldung.

Meine Kontaktdaten lauten wie folgt:  
E-Mail: abc@company.com  
Telefon: 1234-5678

Datfel hochladen

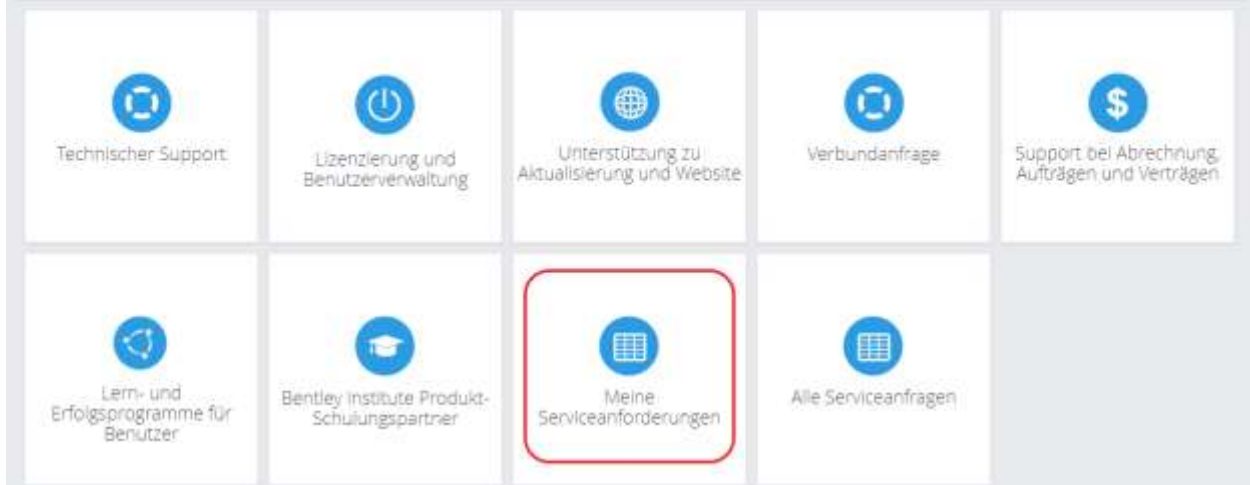
Suchen

Maximale Größe 20 MB Zulässige Dateitypen

An Support senden Zurücksetzen

- h. Die **Nutzer-Trackingnummer** kann eingetragen werden, wenn Sie sich auf eine bestimmte Rechnung, Bestellung, ... beziehen.
- i. **Klicken Sie auf "An den Support senden"**: Sie erhalten eine SR-Nummer für dieses Ticket.
- j. **Überprüfung des SR-Status:** Gehen Sie zurück zum SR-Manager (<https://apps.bentley.com/srmanager/>) und klicken Sie auf "**Meine Service-Anfragen**", um bereits eingereichte SRs zu finden und eventuell zu aktualisieren.

## Was können wir für Sie tun?



\*\* Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Success Manager, der Ihnen entsprechend weiterhelfen kann.