



Cimatron Helpdesk für Cimatron und Virtual Gibbs

Der 24h Online Cimatron-Service
im Internet

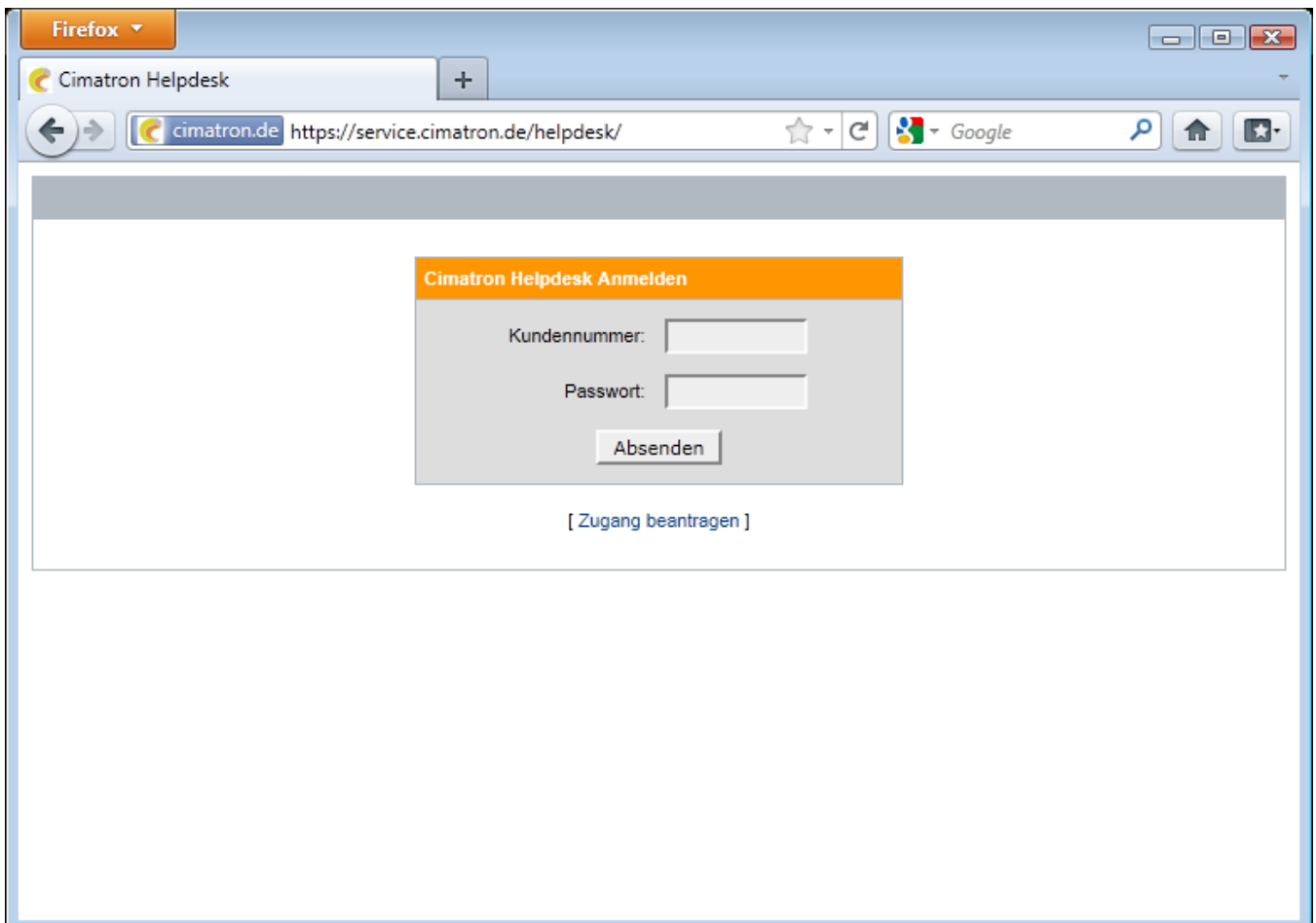
Cimatron-Service



Bedienungsanleitung
Stand April 2011

 **3D SYSTEMS®**

Cimatron Helpdesk



The screenshot shows a Firefox browser window with the address bar displaying "https://service.cimatron.de/helpdesk/". The page content is centered and features a login form with the following elements:

- Cimatron Helpdesk Anmelden** (Login form title)
- Kundennummer:** [input field]
- Passwort:** [input field]
- Absenden** (Submit button)
- [\[Zugang beantragen \]](#) (Link to request access)

Inhaltsverzeichnis

1	Wichtige Hinweise	1
2	Das Cimatron Helpdesk.....	2
2.1	Login	2
2.2	Startseite	2
2.3	Navigationsleiste	3
2.4	Erzeuge Ticket	3
2.5	Offene Tickets	5
2.6	Gelöste Tickets	5
2.7	Wissensdatenbank	6
2.8	Profil bearbeiten	7

1 Wichtige Hinweise

Wichtige Hinweise für Benutzer des Cimatron Helpdesks

Ihnen wurde ein sicheres Kennwort zum Login in das Cimatron Helpdesk übermittelt.

Bitte wechseln Sie aus Sicherheitsgründen regelmäßig das Kennwort, spätestens jedoch dann, wenn es einen Mitarbeiterwechsel in Ihrem Unternehmen gab. Setzen Sie ausschließlich sichere Kennwörter ein.

Um als sicher zu gelten muss ein Kennwort folgende Bedingungen erfüllen:

Das Kennwort besteht aus Großbuchstaben, Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen.

Sonderzeichen dürfen inmitten des Wortes ("!@% ^ * () [] ..."), aber nicht am Anfang oder Ende des Kennwort stehen.

Das Kennwort enthält weder Ihren Benutzernamen, Namen noch Firmennamen.

Das Kennwort enthält kein vollständiges Wörterbuchwort.

Das Kennwort unterscheidet sich deutlich von früheren Kennwörtern. Inkrementelle Kennwörter (Kennwort1, Kennwort2 usw.) sind nicht sicher.

Das Kennwort enthält Zeichen aus jeder der folgenden 4 Gruppen:

Großbuchstaben

A, B, C ...

Kleinbuchstaben

a, b, c ...

Numerische Zeichen

0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

Auf der Tastatur vorhandene Symbole

` ~ ! @ # \$ % ^ & * () _ + - = { } | \ : " ; ' < > ? , . /

(alle über die Tastatur eingebbaren Zeichen, die keine Buchstaben oder numerischen Zeichen sind)

Geben Sie die Zugangsdaten an jeden ihrer Mitarbeiter weiter, der ein Softwareprodukt der Cimatron Group einsetzt.

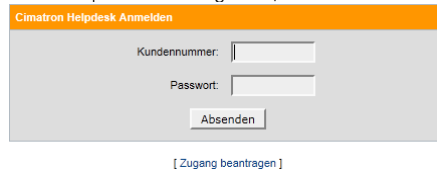
Indem Sie jedem Mitarbeiter, der ein Produkt der Cimatron Group einsetzt, die Zugangsdaten zum Helpdesk übermitteln, können Sie die höchstmögliche Effizienz bei der Lösungssuche erreichen. Wichtig ist hierbei, dass der Mitarbeiter mit seinem Namen als Ansprechpartner im Helpdesk hinterlegt wird. Hierzu später mehr.

2 Das Cimatron Helpdesk

Mit dem Cimatron Helpdesk stellen wir unseren Kunden einen weiteren Zugang zur Hotline zur Verfügung. Über eine einfache und klar strukturierte Webseite kann der Endanwender Einblick auf aktuell zu bearbeitende Hotlineanfragen nehmen, schon bearbeitete Hotlineanfragen erneut aufrufen oder in der Wissensdatenbank auf bestehende Information schnellstmöglich zurückgreifen. Das Helpdesk ist an 365 Tagen im Jahr geöffnet. Somit kann man auch am Wochenende, wenn kein Supporter per Telefon zu erreichen ist, eine Lösung für ein schon bekanntes Problem suchen.

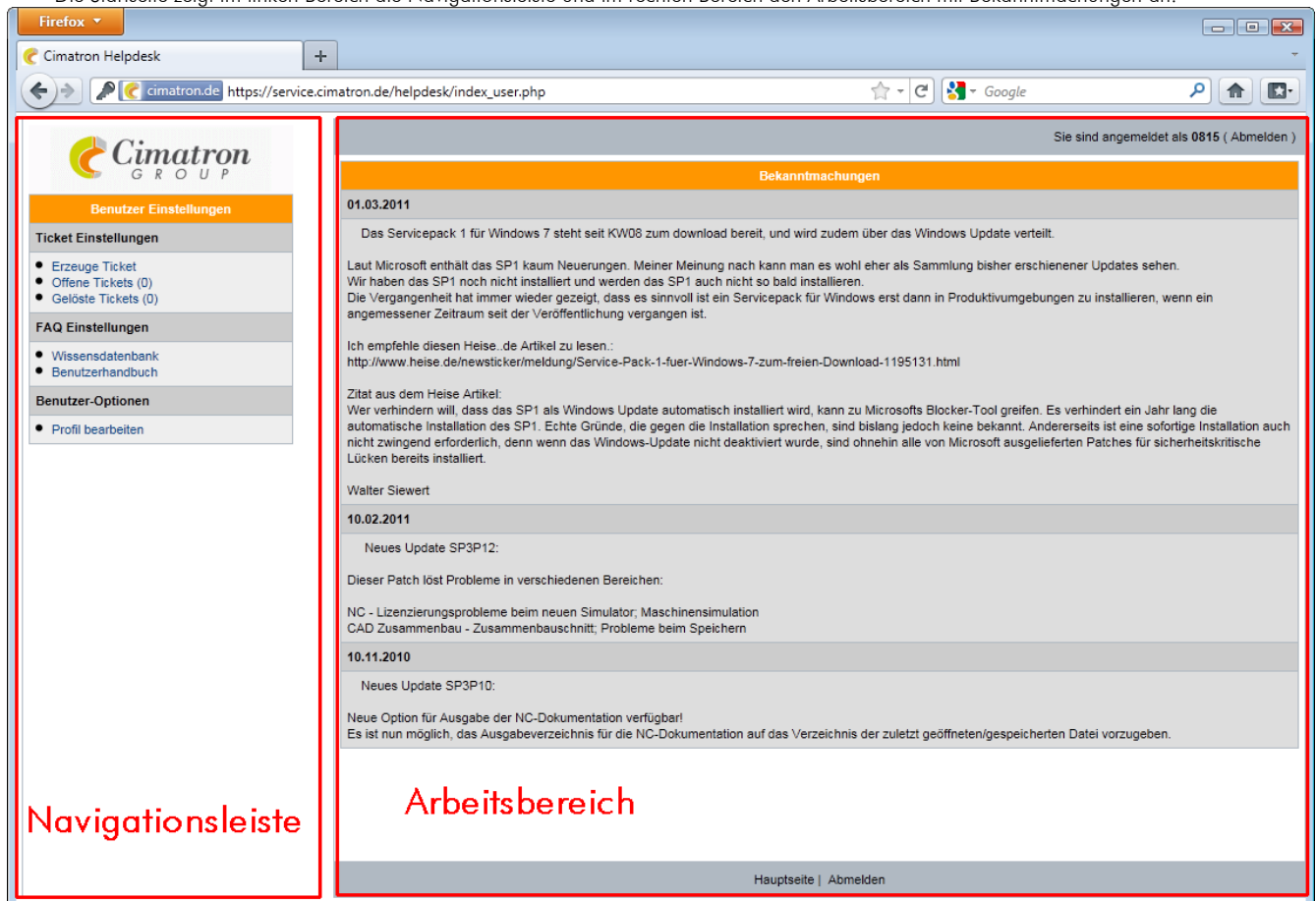
2.1 Login

- Das Cimatron Helpdesk erreichen Sie über die Webadresse <https://service.cimatron.de/helpdesk>
- Geben Sie hier den Benutzername und das Passwort ein
- Bestätigen Sie die Eingabe mit [Absenden]
- Mitarbeiter, die noch nicht als Ansprechpartner im Helpdesk hinterlegt sind, können hier einen Zugang beantragen [Zugang beantragen]



2.2 Startseite

- Die Startseite zeigt im linken Bereich die Navigationsleiste und im rechten Bereich den Arbeitsbereich mit Bekanntmachungen an.



2.3 Navigationsleiste

- Die Navigationsleiste unterteilt sich in 3 Hauptbereiche mit den jeweiligen Unterbereichen.
 - Ticket Einstellungen
 - Erzeuge Ticket
 - Offene Tickets
 - Gelöste Tickets
 - FAQ Einstellungen
 - Wissensdatenbank
 - Benutzerhandbuch
 - Benutzer- Optionen
 - Profil bearbeiten



2.4 Erzeuge Ticket

- Durch Anklicken des Links [Erzeuge Ticket](#) wird unten stehende Maske geöffnet.
- Das Ticket ist in folgende Bereiche unterteilt:
 - Supporter-Info
 - Benutzer-Info
 - Ticket-Info

- Erzeuge Ticket – Supporter-Info
Über die Auswahl der Pfeile können Sie die bereits voreingestellten Informationen entsprechend verändern.
Bei Supporter- Gruppe wählen Sie die passende Supportgruppe (z. B. Cimatron Support oder Gibbs Support aus)
Die Ticket Priorität sollten Sie in den Voreinstellungen belassen.

Kapitel II: Das Cimatron Helpdesk

- Erzeuge Ticket – Benutzer-Info
 - Über die Auswahl der Pfeile können Sie die bereits voreingestellten Informationen entsprechend verändern.
 - Unter Ansprechpartner soll der Mitarbeiter ausgewählt werden, der an der Hotline um Support bittet.
 - Unter Telefon kann eine alternative Telefonnummer angegeben werden. In der Regel ist hier die Durchwahl zu dem Mitarbeiter, der das Problem meldet, nach Auswahl des Ansprechpartners schon eingetragen.

Benutzer-Info			
Kundennummer:	0815	Postprozessor:	<input type="text"/>
Ansprechpartner*:	Demokunde Mayer <input type="text"/>	E-Mail:	mayer@kunde-Werkzeugbau.de
Telefon:	07243538819		

Soll unter Ansprechpartner noch ein Mitarbeiter hinzugefügt werden so können Sie die Einrichtung des Ansprechpartners sehr einfach beantragen. Klicken Sie im Arbeitsbereich ganz unten auf den Link „Abmelden“. Sie werden vom System abgemeldet und sehen wieder die Loginmaske. Hier können Sie über den Link „Zugang beantragen“ die Daten für einen oder auch für mehrere Ansprechpartner hinterlegen lassen. Tragen Sie bei „Firma“ Ihre Kundennummer ein. Bei den restlichen Feldern tragen Sie die Kontaktdaten des Mitarbeiters ein. Alle Felder sind Pflichtfelder. Das bedeutet, dass jedes Feld ausgefüllt werden muss. Wird nur ein Feld nicht ausgefüllt scheitert die Registrierung mit einer entsprechenden Fehlermeldung. Nachdem Sie alle Felder ausgefüllt haben können Sie auf den Button Benutzerzugang beantragen klicken. In der Regel wird der neue Ansprechpartner innerhalb von einem Werktag in unserem System eingetragen sein.

Cimatron Helpdesk Anmelden
Kundennummer: <input type="text"/>
Passwort: <input type="password"/>
<input type="button" value="Absenden"/>
<input type="button" value="Zugang beantragen"/>

Benutzerzugang beantragen - Pflichtfelder	
Firma*:	0815
Vorname*:	Klaus
Nachname*:	Muster
E-Mail-Adresse*:	muster@demokunde-werkzeugb
Telefon*:	07243538855
<input type="button" value="Benutzerzugang beantragen"/>	

- Erzeuge Ticket – Ticket-Info
- Wählen Sie hier die entsprechenden Kriterien durch Anklicken des Pfeils aus und geben Sie eine Kurzbeschreibung sowie eine ausführliche Beschreibung ein. Sie haben hier auch die Möglichkeit eine beliebige Datei anzuhängen. Die Datei darf maximal 10 MB groß sein. Mit [Erzeuge Ticket] wird das Ticket mit den von Ihnen gewählten Kriterien erzeugt. Mit [Zurücksetzen] werden alle Felder geleert, die seit dem letzten Reload eingegeben wurden.

Ticket-Info			
Plattform:	Cimatron <input type="text"/>		
Kategorie*:	CimatronE <input type="text"/>	Unterkategorie*:	CAD <input type="text"/>
Kurzbeschreibung*:	CimatronE und Windows XP Servicepack 3		
Beschreibung*:	Bekomme ich Probleme in CimatronE wenn ich das Servicepack 3 für Windows XP installiere?		
Anhang:	<input type="text"/> <input type="button" value="Durchsuchen..."/>		
<input type="button" value="Erzeuge Ticket"/> <input type="button" value="Zurücksetzen"/>			

Tipp:

Oftmals muß man von Fehlermeldungen keinen Screenshot erstellen. Es reicht in den meisten Fällen STRG+C gleichzeitig zu drücken wenn das Meldungsfenster aktiv ist. Dadurch wird der Text des Meldungsfensters in die Zwischenablage kopiert. Mit STRG+V können Sie dann diesen Text direkt im Helpdesk im Fenster Beschreibung einfügen. Das geht deutlich schneller als einen Screenshot zu erzeugen und spart Bandbreite bei der Übertragung.

- Erzeuge Ticket – Bestätigung
- Sie erhalten unten stehende Bestätigung, sowie die Nummer des erstellten Tickets.

Fertig
Die Daten wurden erfolgreich gespeichert.

Kapitel II: Das Cimatron Helpdesk

2.5 Offene Tickets

Durch Anklicken des Links [Offene Tickets](#) wird unten stehende Übersicht geöffnet.

Da das Ticket eben erst erzeugt wurde ist es noch keinem Supporter zugeordnet worden. Daher steht unter Status noch „Nicht zugewiesen“

Offene Tickets					
ID	Supporter	Gruppe	Kurzbeschreibung	Erzeugt	Status
13481	support_pool	Cimatron Support	CimatronE und Windows XP Servicepack 3	20.04.2011	Nicht zugewiesen

Sobald das neue Ticket einem Supporter zugewiesen wurde ändert sich der Status in „In Bearbeitung“

Offene Tickets					
ID	Supporter	Gruppe	Kurzbeschreibung	Erzeugt	Status
13481	Siewert	Cimatron Support	CimatronE und Windows XP Servicepack 3	20.04.2011	In Bearbeitung

Durch Klicken auf die Kurzbeschreibung können Sie ein Ticket einsehen bzw. Aktualisierungen zum Ticket hinzufügen.

Schreiben Sie die neuen Informationen in das Textfenster bei „Aktualisierung zu diesem Ticket“. Sie haben auch hier die Möglichkeit eine beliebige Datei anzuhängen. Die Datei darf maximal 10 MB groß sein.

Mit [Absenden] wird die neue Information in das Ticket übernommen.

20.04.2011 15:59 von Siewert

Ticket #13481.
Kundennummer: 0815
Kurzbeschreibung: [CimatronE und Windows XP Servicepack 3](#)
Aktualisieren:

Sehr geehrter Herr Mayer,

Sie können ohne Bedenken das SP 3 für Windows XP installieren.
Wir empfehlen prinzipiell das Betriebssystem auf einem aktuellen Patchlevel zu halten.

Mit freundlichen Grüßen

Walter Siewert

Aktualisierung zu Ticket hinzufügen:

Anhang anfügen:

2.6 Gelöste Tickets

Durch Anklicken des Links [Gelöste Tickets](#) wird unten stehende Übersicht geöffnet.

Gelöste Tickets					
ID	Supporter	Gruppe	Kurzbeschreibung	Erzeugt	Status
13481	Siewert	Cimatron Support	CimatronE und Windows XP Servicepack 3	20.04.2011	Gelöst

Über diese Ansicht können sie sich alle Ihre gelösten Tickets anzeigen lassen. Durch Klicken auf die Kurzbeschreibung können Sie ein Ticket einsehen.

Auch wenn das Ticket als gelöst markiert ist haben Sie die Möglichkeit Ergänzungen einzugeben. Die Ergänzungen kommen selbstverständlich bei uns an und werden somit auch zur Kenntnis genommen werden. Im Bedarfsfall kann der Supporter das Ticket wieder reaktivieren, bzw. wieder öffnen. Somit müssen Sie kein neues Ticket erstellen, um zu einem bereits gelösten Ticket eine weitere Frage zu stellen oder das Ticket wieder öffnen zu lassen.

2.7 Wissensdatenbank

- Hier sehen Sie alle angelegten Kategorien der Wissensdatenbank.
 - Durch Anklicken einer Kategorie können Sie die vorhandenen Einträge einsehen.
 - Im Feld „Suchen nach“ geben Sie Stichworte ein
 - Über die Auswahl der Pfeile können Sie die die Suche eingrenzen voreingestellten Informationen entsprechend verändern.
 - Mit [Los] wird die Suchanfrage gestartet.
 - Sie haben keine Möglichkeit eine Frage hinzuzufügen. Dieses ist nur den Cimatron Supportmitarbeitern möglich.

Sie sind angemeldet als 0815 (Abmelden)

Wissensdatenbank

Suche nach: Windows 7 Kategorie: Software unter Plattform: Cimatron Los

Cimatron
Software, Allgemein, Hardware

VirtualGibbs
Software

DCAM

Fikus

Sonstige
Windows

Eine Frage zur Wissensdatenbank hinzufügen:

Frage absenden

Hauptseite | Abmelden

Das Ergebnis der Suchanfrage wird aufgelistet. Durch Klicken auf die Frage können Sie den Wissensdatenbankeintrag einsehen.

Sie sind angemeldet als 0815 (Abmelden)

Such-Ergebnis

Suche nach: Kategorie: Software unter Plattform: Cimatron Los

Plattform	Kategorie	Frage
Cimatron	Software	67 - Das EDM-Setup Fenster startet nicht?
Cimatron	Software	61 - Was muss ich tun damit mein Parallelportdongel unter Windows 7 erkannt wird?
Cimatron	Software	38 - Unser Lizenzserver funktioniert nicht mehr und im Logfile steht „Using Task Manager, stop cima-d and run lmreread“ Was muss ich tun damit der Floatingserver wieder richtig läuft?
Cimatron	Software	62 - Warum kann ich unter Windows Vista und Windows 7 nicht auf die gefloateten Lizenzen zugreifen obwohl bei UpdateRegistry der Verweis zum Floatingserver eingetragen wurde?

Wenn Sie im Navigationsbereich unterhalb von FAQ Einstellungen auf den Link [Benutzerhandbuch](#) klicken wird dieses Handbuch im PDF Format abhängig von den Browsereinstellungen entweder in einem separaten Fenster oder in einem neuen Tab Ihres Webbrowsers aufgerufen.

2.8 Profil bearbeiten

- Durch Anklicken des Links „Profil bearbeiten“ können Sie ...
 - Ihr Passwort verändern, beachten Sie hierzu bitte unbedingt die Informationen von Seite 1 „[Wichtige Hinweise](#)“
 - Die Sprach im Helpdesk von Deutsch auf Englisch umstellen.
 - Das „Thema“ (Farbschema) des Helpdesk umstellen. Die Themen „Default“ und „Cimatron“ sind jedoch identisch.
 - Unter Telefon können Sie derzeit noch die **Rufnummer der Zentrale Ihrer Firma** abändern.

Sie sind angemeldet als 0815 (Abmelden)

Profil bearbeiten

Profil bearbeiten - Pflichtfelder

Kundennummer:	0815
Passwort:	<input type="password"/> Geben Sie das Passwort ein, wenn Sie es ändern möchten, ansonsten lassen sie es leer
Passwort wiederholen:	<input type="password"/> Geben Sie das Passwort ein, wenn Sie es ändern möchten, ansonsten lassen sie es leer

Profil bearbeiten - Optional

Thema:	Default ▾
Sprache:	German ▾
Telefon:	<input type="text" value="07243538819"/>

Wir sind für Sie da!

Hotline / Service Cimatron & 3DXpert

Postanschrift: Ettlingen (s. u.)
Hotline Telefon: +49 (0) 72 43 – 53 88 – 19
Hotline Telefax: +49 (0) 72 43 – 53 88 – 55

Hotline / Service Virtual Gibbs

Postanschrift: Marburg (s. u.)
Hotline Telefon: +49 (0) 64 21 – 389 23 – 19
Hotline Telefax: +49 (0) 64 21 – 389 23 – 29

Cimatron Support E-Mail: support.cimatron.de@3dsystems.com
Virtual Gibbs Support E-Mail: support.gibbs.de@3dsystems.com
3DXpert Support E-Mail: support.3DXpert.EMEA@3dsystems.com

Helpdesk: <https://service.cimatron.de/helpdesk>
FTP-Server: <ftp.cimatron.de>
Homepage: www.3dsystems-software.de

DIE ZENTRALE

3D Systems Software GmbH
Ottostraße 2
D-76275 **Ettlingen**

Telefon: +49 (0) 72 43 – 53 88 – 0
Telefax: +49 (0) 72 43 – 53 88 – 55

DIE GESCHÄFTSSTELLEN

Ettlingen

Ottostraße 2
D-76275 Ettlingen
Telefon: +49 (0) 72 43 – 53 88 – 0
Telefax: +49 (0) 72 43 – 53 88 – 55

Hamm

Münsterstraße 5 / Haus 4
59065 Hamm
Telefon: +49 (0) 23 81 / 929 09 - 0
Telefax: +49 (0) 23 81 / 929 09 - 55

Marburg

Softwarecenter 5b
35037 Marburg
Telefon: +49 (0) 64 21 / 389 23 - 0
Telefax: +49 (0) 64 21 / 389 23 - 29

Nürnberg

Lina-Ammon-Straße 3
90471 Nürnberg
Telefon: +49 (0)9 11 / 56 96 53 - 0
Telefax: +49 (0)9 11 / 56 96 53 - 30