

Erstellung einer Support Anfrage mit Hotinfo

FAQ Technischer Support

Kategorie: Technik

Programme: Allplan 2017
Allplan 2016
Allplan 2015

Dokument-ID: 20140528094911

Internet: <https://connect.allplan.com/de/faqid/20140528094911.html>

Hinweis:

Sie können dem Technischen Support bei der Bearbeitung Ihrer Anfrage helfen, indem Sie eine Support-Anfrage mit dem Programm Hotinfo erzeugen und an den Support schicken.

Die erzeugte Anfrage hilft, Rückfragen und unnötige Wartezeiten zu vermeiden, da alle notwendigen Angaben zu Ihrem Thema selbstständig zusammengetragen werden.

Ablauf:

Das Programm Hotinfo wird mit Allplan installiert und kann über folgende Arten gestartet werden

1. Start -> Alle Programme -> Nemetschke -> Allplan [Versionsnummer] -> Hotinfo [Versionsnummer]
2. Allplan -> ? -> Supportanfrage erstellen (Hotinfo)
3. Allmenu -> Service -> Supportanfrage erstellen (Hotinfo)

Wählen Sie das Team, mit welchem Sie kommunizieren möchten:

Wählen Sie hier den entsprechenden Eintrag, also, z.B. Technischer Support Allplan (so wird die korrekte E-Mail-Adresse des Technischen Supports eingetragen).

Wählen Sie die Bereiche, zu denen Sie Fragen haben:

Bitte wählen Sie die zu Ihrer Anfrage passende Frage aus.

Die Frage 02 wählen Sie nur aus, wenn Sie explizit vom Support daraufhingewiesen wurden.

01. Allgemeine Anfrage
02. Anfrage mit Allplan-Protokollierung

Hinweis zur Frage 02:

Falls Sie die Frage "02. Anfrage mit Allplan-Protokollierung" angewählt haben, können Sie am Ende der Abfragen Allplan aus dem Hotinfo heraus starten.

Dabei wird ein Protokoll (Trace) mitgeschrieben und in das Hotinfo eingefügt.

Starten Sie Allplan über die Schaltfläche "CAD starten".

Vollziehen Sie Ihr Problem gezielt nach, führen Sie z.B. den Programmabsturz herbei.

Wählen Sie danach "Weiter", um die Support-Anfrage mit dem Protokoll zu erstellen.
Während der gesamten Zeit der Protokollieren steht der Schaltfläche "Screenshot erzeugen" zur Verfügung, um evtl. Fehlermeldungen abspeichern zu können.

Geben Sie Ihre Kontaktadresse ein:

Tragen Sie hier bitte Ihren Namen mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse ein.
Der Bearbeiter aus dem Technischen Support benötigt diese Daten für die Antwort.

Beschreiben Sie bitte Ihr Problem:

Beschreiben Sie hier das Problem möglichst genau (z.B. Fehlermeldungen mit genauem Wortlaut).

Wählen Sie die Dateien, die an die E-Mail angehängt werden sollen:

Hier können zusätzliche Dateien, die wichtige Informationen enthalten, hinzugefügt werden (z.B. defekte Teilbilder, NID-Plandateien oder andere Dateien).

Hinweis:

Diese Dateien werden nur an das E-Mail angehängt, wenn Sie das Hotinfo über Fertigstellen -> Option "Email Programm starten..." oder "Datei -> Nachricht senden..." an uns schicken.
Siehe Hinweis weiter unten

Erzeugen Sie Screenshots, die an die E-Mail angehängt werden sollen:

Über die Schaltfläche "Neuer Screenshot" können Sie Screenshots des gesamten Bildschirms erzeugen und als Dateianhang mit dem Hotinfo mit schicken.

Hinweis:

Diese Dateien werden nur an das E-Mail angehängt, wenn Sie das Hotinfo über Fertigstellen -> Option "Email Programm starten..." oder "Datei -> Nachricht senden..." an uns schicken.
Siehe Hinweis weiter unten

Fertigstellen

Hier haben Sie die Möglichkeit über die vorausgewählte Option "Email Programm starten..." ihr E-Mail Programm zu starten mit dem erzeugten Hotinfo, den erzeugten Dateien als Dateianhang und der richtigen Zieladresse. Sie müssen lediglich noch auf "Senden" drücken.

Über die Option "Die Hotinfodatei öffnen..." können Sie, falls kein E-Mail-Programm lokal installiert ist, die Supportanfrage öffnen, abspeichern und als E-Mail-Anhang an support.de@allplan.com schicken.
Achten Sie in diesem Fall unbedingt darauf, dass Sie dann neben der Support-Anfrage-Datei auch die "angehängte Dateien" und "erzeugte Screenshots" selbstständig als Datei mit anzuhängen.

*Die Allplan GmbH sowie die an sie angeschlossenen Vertriebsorganisationen übernehmen keinerlei Gewährleistung und Haftung dafür, dass die angebotenen Informationen auch die von Ihnen gewünschten Ergebnisse erzielen.
Die Entscheidung und Verantwortung, ob und in welcher Form Sie die angebotenen Informationen nutzen, liegen daher allein bei Ihnen.*

Im Übrigen gelten die Lizenzbedingungen der Allplan GmbH und/oder die Allgemeinen Lizenz- und Geschäftsbedingungen der Vertriebsorganisation, über die Sie die Leistung beziehen, in ihrer jeweils aktuellen Fassung.

© 2017 Allplan GmbH. Alle Rechte vorbehalten.