

# Hinweise zum produktspezifischen Support

CAS Alumni, CAS netWorks, CAS Meacenas





CAS Software AG

CAS-Weg 1 – 5

76131 Karlsruhe

[www.cas-communities.de](http://www.cas-communities.de)

### **Copyright**

Die hier enthaltenen Angaben und Daten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die in den Beispielen verwendeten Namen und Daten sind frei erfunden, soweit nichts anderes angegeben ist. Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der CAS Software AG darf kein Teil dieser Unterlagen für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder übertragen werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln, elektronisch oder mechanisch, dies geschieht.

© 2023 CAS Software AG. Alle Rechte vorbehalten.

CAS-Weg 1 - 5, 76131 Karlsruhe, [www.cas.de](http://www.cas.de)

Sämtliche erwähnten Kennzeichen stehen ausschließlich den jeweiligen Inhabern zu.

Einschränkung der Gewährleistung

Für die Richtigkeit des Inhalts wird keine Garantie übernommen. Für Hinweise auf Fehler sind wir jederzeit dankbar.

**Stand: Oktober 2023**

## Inhalt

1	Produktspezifischer Support	4
2	Hinweise zur Nutzung des Supports	5
2.1	Registrierung	5
2.2	Ein Ticket pro Frage/Problem	5
2.3	Detaillierte Beschreibung	5
2.4	Kennen Sie ihre Versionsnummer?	5
2.5	Zugangsdaten bereithalten	7
2.6	So erstellen Sie eine Support Information	7

# 1 Produktspezifischer Support

---

Fragen oder Probleme? Wir bieten Ihnen drei Wege zur schnellen Hilfe:



Unseren Helpdesk erreichen Sie unter:  
<https://helpdesk.cas.de/CASHelpdesk/>

Unseren telefonischen Support erreichen Sie Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Ausgenommen davon sind der 24.12., 31.12. sowie alle gesetzlichen Feiertage Baden-Württembergs.

Damit wir Ihre Fragen möglichst genau beantworten und auf Ihr Anliegen im Detail eingehen können, ist unser telefonischer Support produktspezifisch. Weitere Informationen, die Supporttelefonnummern und -E-Mail-Adressen der unterschiedlichen Produkte finden Sie unter:  
<https://www.cas-communities.de/support/>

## 2 Hinweise zur Nutzung des Supports

---

Damit wir Ihnen möglichst schnell helfen können, möchten wir Sie bitten folgende Hinweise zu beachten:

### 2.1 Registrierung

Vor der Nutzung der Support Kanäle ist eine Registrierung erforderlich. Diese können Sie hier vornehmen: <https://helpdesk.cas.de/CASHelpdesk/registration.aspx>

### 2.2 Ein Ticket pro Frage/Problem

Bitte helfen Sie uns und legen Sie für jede Frage bzw. jedes Problem ein neues Ticket an.

### 2.3 Detaillierte Beschreibung

Bei den CAS-Produkten sind verschiedene Themenbereiche relevant, die im Problemfall eingegrenzt werden müssen. Für Analyse der möglichen Ursache sind so viele Informationen wie möglich notwendig.

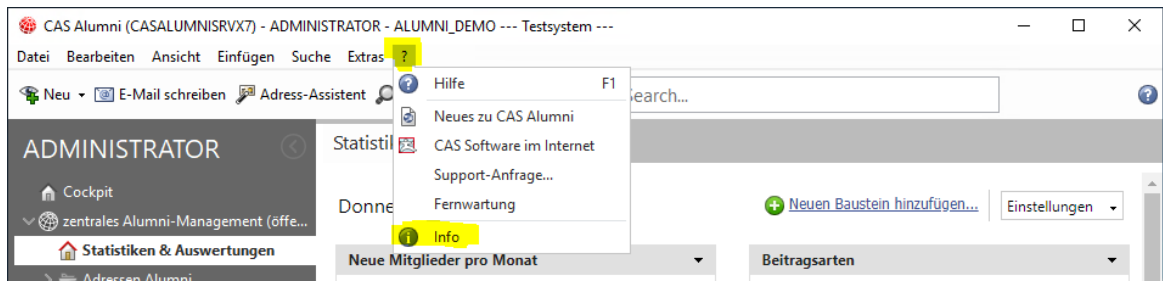
Helfen Sie uns bei Erstanfragen, in dem Sie von vorne herein alle relevanten Informationen liefern, um ein Problem eindeutig zu reproduzieren. Stellen Sie sich die folgenden Fragen:

- Welches Problem tritt auf und/oder welche Fehlermeldung erscheint?
- Was muss ich tun, damit das Problem auftritt?
- Treten die Symptome regelmäßig oder sporadisch auf?
- Tritt das Problem nur bei einem Benutzer/Rechner auf oder bei mehreren?
- Seit wann tritt das Problem auf und was wurde vorher bzw. zu dem Zeitpunkt am System geändert?
- Handelt es sich hier um einen Terminalserver?

### 2.4 Kennen Sie ihre Versionsnummer?

Stellen Sie sicher, dass Sie vor Kontaktaufnahme mit dem Support Ihre eigene Versionsnummer kennen.

- Sie finden diese im Windows Client unter „?“ → „Info“



- [Im WebClient finden Sie ihre Aktuell Version auf Ihrer Startseite unten links.]
- Geben Sie immer die vollständige Nummer an, z.B.: x13.1.5.13152

## 2.5 Zugangsdaten bereithalten

Im Rahmen der Fehleranalyse benötigt unser Support in manchen Fällen Zugriff auf den CAS Applikationsserver. Bitte stellen Sie sicher, dass Ihnen die folgenden Zugangsdaten vorliegen:

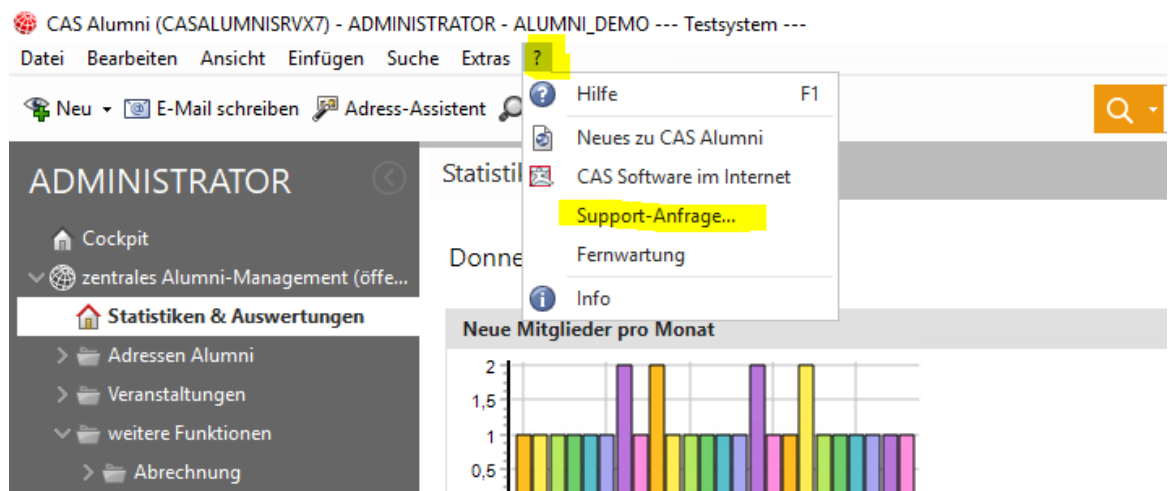
- Zugang zum CAS Applikationsserver mit administrativer Berechtigung.
- Benutzerkonto unter welchem der CAS Software-Applikationsserver registriert ist.
- Zugang zum SQL Server auf welchem die Datenbank abgelegt ist.
- Benutzerkonto für den Zugriff auf die CAS Management Konsole.

## 2.6 So erstellen Sie eine Support Information

[Bitte erstellen Sie immer **erst** ein Ticket unter <https://helpdesk.cas.de/CASHelpdesk/>  
Eine Support Information ohne Ticket können wir leider nicht zuordnen.]

In manchen Fällen werden Sie von unserem Support gebeten eine Support Information zu erstellen. Bitte gehen Sie wie folgt vor - Reproduzieren Sie aber in einem ersten Schritt das Fehlverhalten!

- Klicken Sie im Windows Client auf „?“ und dann auf „Support-Anfrage“:



- Bitte geben Sie Ihre Ticketnummer des CAS Supports hier ein. Die Support wird dann direkt mit Ihrem Ticket verlinkt.

Support-Anfrage

Mit diesem Assistenten erstellen Sie eine Support-Anfrage und senden diese an die CAS Software AG.  
Bitte geben Sie zunächst Ticketnummern an, falls bereits Tickets gemeldet wurden, und ergänzen weitere Informationen. Die Support-Anfrage wird über einen Webservice an die CAS Software AG gesendet jedoch wird kein Ticket im Ticketsystem erzeugt.  
Auf der nächsten Seite stellen Sie die Inhalte der Support-Anfrage zusammen und legen anschließend fest, an welche E-Mail-Adressen Benachrichtigungen gesendet werden.

Ticketnummer (optional)

CAS Ticketnummer (optional)

Weitere Angaben

< Zurück    Weiter >    Abbrechen

- Der Support wird Sie darüber informieren welche Informationen benötigt werden. Sollten Sie nicht sicher sein, wählen Sie unten links „Alle wählen“ und klicken Sie auf weiter.

Support-Anfrage

Bitte wählen Sie, in welchem Bereich Probleme auftreten.  
Beachten Sie, dass allgemeine Systeminformationen immer übermittelt werden.

- Auftragsverwaltung
- CAS Alumni Web (SmartDesign-Dateien)
- CPQ
- Datenbank (DBMS und Datenbankassistent)
- Desktop-Client und Management Konsole
- Eingabehilfen
- E-Mail
- ERP connect
- Exchange sync
- Installation oder Updates
- Microsoft Office-Anbindung
- Mobile Apps
- Mobile sync
- OpenSync
- Replikation
- SmartSearch
- Telefonie

Alle wählen    Keine wählen

Weitere Datei hinzufügen

< Zurück    Weiter >    Abbrechen



- Zum Abschluss Tragen Sie unten bitte ihre E-Mail Adresse ein und klicken auf „Senden“. Ein Kennwort wird nicht benötigt.

Support-Anfrage ×

Sie können die ZIP-Datei mit einem Kennwort verschlüsseln. Das Kennwort wird nicht übertragen. Beachten Sie, dass Sie das Kennwort an Bearbeiter weitergeben müssen.

Kennwort

Kennwort wiederholen

Mit "Speichern unter" speichern Sie eine ZIP-Datei mit Ihrer Anfrage, den markierten Informationen über CAS genesisWorld und einer eventuell hinzugefügten Datei in einem Ordner.

Mit "Senden" werden Ihre Anfrage und alle weiteren Informationen direkt an die CAS Software AG übermittelt.

Die übermittelten Daten können personenbezogene Informationen enthalten wie z. B. Benutzernamen. Die CAS Software AG verwendet die Daten ausschließlich im Rahmen des Supportfalls, um eine Lösung zu erarbeiten. Die Daten werden verschlüsselt an CAS Software AG übertragen.

Tragen Sie hier E-Mail-Adressen (kommasepariert) ein, an die eine Benachrichtigung versendet werden soll: