

# Support- und Beratungsanfragen

Hinweise zur Nutzung vom Helpdesk  
für Kunden von CAS Communities



CAS Software AG  
CAS-Weg 1 – 5  
76131 Karlsruhe

0721 9638 - 0  
info@cas.de  
www.cas.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.

© 2022 - 2025 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: Februar 2025**

## Inhalt

1	Einleitung	4
2	Support-Anfragen	4
2.1	Beschreibung Systemverhalten .....	4
2.2	Angabe Produkt und Versionsnummer.....	5
2.3	Zugangsdaten bereithalten.....	5
2.4	Erstellung einer Support Information .....	6
3	Beratungs-Anfragen	9
4	Ihr Notfallkoffer	10

# 1 Einleitung

---

In diesem Leitfaden finden Sie Tipps und Hinweise zur Nutzung folgender Dienstleistungen:

- Support (Kapitel 2) beinhaltet die Unterstützung im Rahmen Ihres Wartungsvertrags bei technischen Problemen und unerwarteten Systemverhalten.
- Beratung (Kapitel 3) sind darüberhinausgehende Dienstleistungen wie Coaching, Konfiguration und Schulung für die optimale Gestaltung Ihrer CAS Lösung und die tägliche Nutzung.
- Notfallkoffer (Kapitel 4) stellt die wesentlichen Informationen zusammen, die Sie für eine reibungslose Bearbeitung ihres Anliegens bereithalten müssen.

**Hinweis:** Wir als CAS Software würden niemals anrufen und Sie dazu drängen, einem Link zu folgen, um eine Lizenzaktivierung zu verlängern oder Zugangsdaten zu nennen. Weitere Hinweise zum Schutz vor Cyberattacken finden Sie hier: <https://www.cas.de/cybersicherheit/>

## 2 Support-Anfragen

---

Unser Support-Team unterstützt Sie bei technischen Problemen und unerwarteten Systemverhalten. Eine neue Support-Anfrage können Sie online über unseren Helpdesk erfassen. Die Unterstützung erfolgt ohne zusätzliche Kosten im Rahmen Ihres laufenden Wartungsvertrags.

Bitte erstellen Sie pro Thema oder Anfrage ein Ticket. Unseren Helpdesk erreichen Sie über <https://helpdesk.cas.de>. Dort finden Sie auch einen Link für die erstmalige Registrierung.

Ergänzende Informationen und weitere produktspezifische Kontaktmöglichkeiten per E-Mail und Telefon finden Sie unter <https://www.cas.de/infothek/service-support/support>.

Folgende Informationen helfen für eine zügigen Bearbeitung.

### 2.1 Beschreibung Systemverhalten

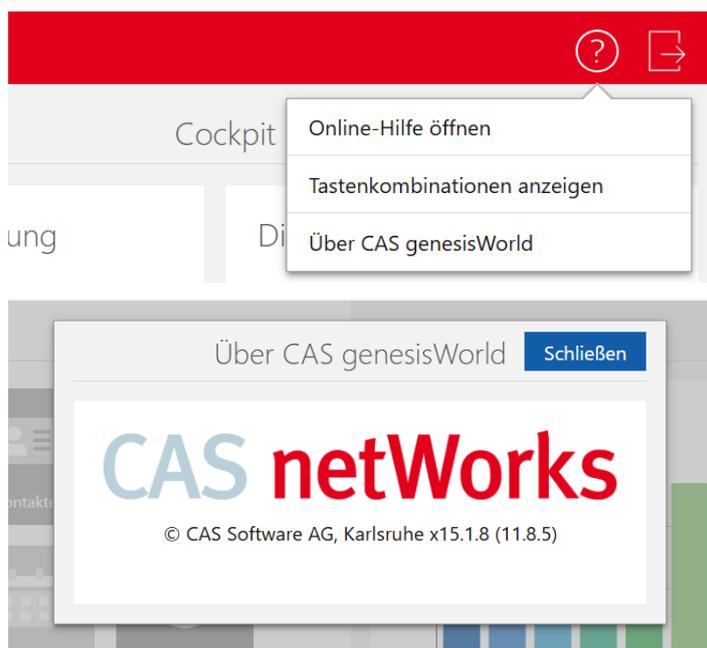
Folgende Fragen können bei der Beschreibung Ihrer Anfrage helfen:

- Welches Verhalten tritt auf und/oder welche Fehlermeldung erscheint?

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

## 2.2 Angabe Produkt und Versionsnummer

Die Versionsnummer finden Sie im Web-Client rechts über das Fragezeichen - dann im Menü „Über CAS genesisWorld“. Im Desktop-Client finden Sie die Informationen im Menü „?“ / „Info“. Bitte wählen Sie im Anfrageformular vom Helpdesk die Versionsnummer an (z.B. x15.1.8).



## 2.3 Zugangsdaten bereithalten

Im Rahmen der Analyse kann der Zugriff auf den CAS Applikationsserver notwendig werden. Wenn nicht anders vereinbart, wird der Zugriff per Fernwartung gemeinsam mit Ihnen durchgeführt. Bitte halten sie bei Bedarf folgende Informationen bereit:

- 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.

- CAS Benutzerkonto für den Zugriff auf die CAS Management Konsole (z.B. ADMINISTRATOR).

Wir werden Sie unabhängig von Tickets nie per E-Mail oder sonstigen Wegen auffordern, vertrauliche Daten oder Passwörter an uns zu übermitteln. Auch während der Ticketbearbeitung werden wir keine Zugangsdaten erfragen.

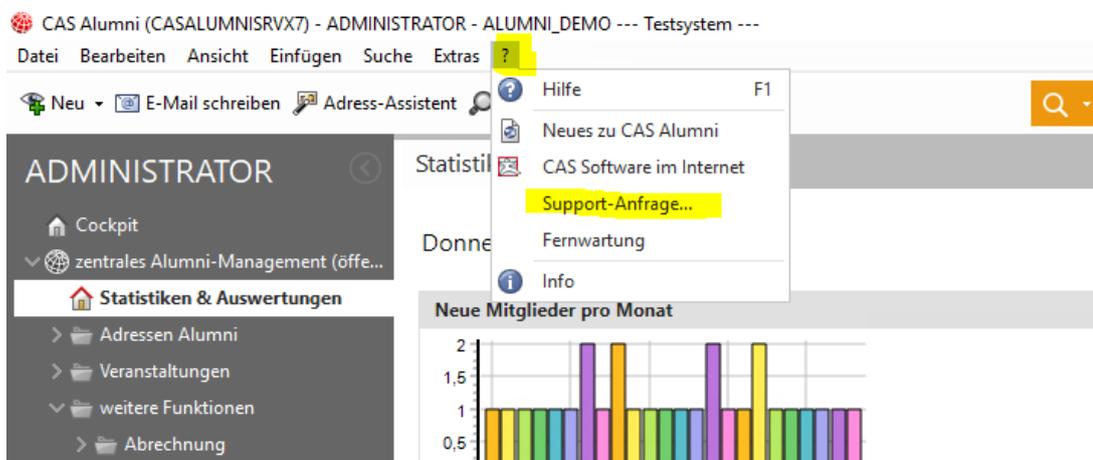
## 2.4 Erstellung einer Support Information

**Hinweis:** Bitte erstellen Sie immer erst ein Ticket über den Helpdesk. 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:

- Führen Sie zunächst die Aktionen durch, die zum beobachteten Systemverhalten geführt haben, damit die entsprechenden Loginformationen vorhanden sind.

Wählen Sie dann im Desktop-Client im Menü „?“ den Punkt „Support-Anfrage“:



- Bitte geben Sie Ihre Ticketnummer hier ein. Die Ticketnummer wird im Helpdesk automatisch bei Anlage einer neuen Anfragen erzeugt. Die Support Information wird dann automatisch an unseren Helpdesk übertragen und direkt mit Ihrem Ticket verknüpft.

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

- Unser 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, vergeben ein Kennwort und klicken auf „Senden“.

 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:

Max.Mustermann@cas.de

 Speichern unter< Zurück SendenAbbrechen

### 3 Beratungs-Anfragen

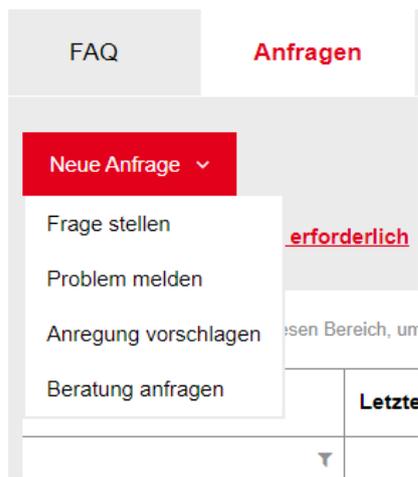
---

Unser Bestandskundenberatungs-Team unterstützt Sie bei der optimalen Gestaltung Ihrer CAS Lösung und bei der täglichen Arbeit, bspw. durch Coaching, Konfiguration oder Schulung. Die Fakturierung der Dienstleistungen erfolgt gemäß der aktuellen Vereinbarung. Sie sind nicht im Wartungsvertrag inkludiert.

Tipp: In unserem CAS TrainingCenter finden Sie Lernkurse, Webinare und Tutorials <https://trainingcenter.cas.de/>.

Eine neue Beratungs-Anfrage können Sie online über unseren Helpdesk erfassen. Bitte erstellen Sie pro Thema oder Anfrage ein Ticket. Unseren Helpdesk erreichen Sie über <https://helpdesk.cas.de>. Dort finden Sie auch einen Link für die erstmalige Registrierung.

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Anfrage (Modul/Funktionsbereich, Art der Unterstützung, Ansprechpartner auf Ihrer Seite)



## 4 Ihr Notfallkoffer

Folgenden Informationen erleichtern den Support und die Beratung. Daher empfehlen wir, diese Informationen stets im Zugriff zu haben.

Welche Software setzen wir ein und in welcher IT-Infrastruktur?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eigenbetrieb oder Hosting bei BW-Tech</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Name des Applikationsservers</li> <li>URL des WebClient</li> </ul> <p>Nur Eigenbetrieb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Name des Terminalservers (wenn im Einsatz)</li> <li>Name des Datenbankservers</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eingesetzte Software</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eingesetzte Version</li> </ul>	
Wer kann ein Fehlverhalten bei CAS melden?	
Personen, die einen Zugang für den CAS Helpdesk haben bzw. die Kontaktdaten vom CAS Support kennen	
Welche Zugangsdaten können bei Bedarf benötigt werden?	
Bitte stellen Sie die Verfügbarkeit der folgenden Passwörter sicher:	<ul style="list-style-type: none"> <li>CAS Benutzerkonto für den Zugriff auf die CAS Management Konsole (z.B. ADMINISTRATOR).</li> <li>Benutzerkonto unter welchem der CAS Software-Applikationsserver registriert ist. (nur Eigenbetrieb)</li> <li>Benutzerkonto für das Datenbanksystem (nur Eigenbetrieb)</li> </ul>
Welche Systemzugriffe können bei Bedarf benötigt werden?	
Bitte ermöglichen Sie bei Bedarf Zugriff auf die folgenden Systeme/Server. Gerne auch in Zusammenarbeit Ihrem IT DL:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zugang zum CAS Applikationsserver mit administrativer Berechtigung.</li> <li>Zugang zum Terminalserver mit administrativer Berechtigung (sofern im Einsatz)</li> <li>Zugang zum SQL-Server auf welchem die Datenbank abgelegt ist. (nur Eigenbetrieb)</li> </ul>

Welche Personen übernehmen welche Aufgaben bei Ihnen?	
Bitte halten Sie die Informationen über Namen und Kontaktdaten folgender Rollen bereit.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Projektleiter</li><li>▪ CRM-Administrator</li><li>▪ Technischer Administrator / Ansprechpartner IT-Eigenbetrieb</li><li>▪ Ansprechpartner Dienstleister (mit Durchwahl, wenn möglich)</li><li>▪ Key-User je Fachbereich</li></ul>