

# Helpdesk Benutzungshinweise

---

## Über Helpdesk

Alle Anfragen unserer Händler und Kunden zu Software und Lizenzen sowie Verbesserungsvorschläge bearbeiten wir mit dem Webportal Helpdesk. Die Anfragen werden als Tickets eingereicht und von unseren Support-Mitarbeitern zeitnah bearbeitet. Auch die weitere Kommunikation mit unseren Support-Mitarbeitern sowie der Austausch von Dateien erfolgt über das Portal.

Die Verwendung von Helpdesk bietet viele Vorteile:

- Ihre Support-Tickets können besonders schnell bearbeitet und gelöst werden
- Sie erhalten jederzeit eine Übersicht über den aktuellen Status Ihrer Tickets
- Helpdesk ist einfach und schnell zu bedienen und jeden Tag rund um die Uhr verfügbar

Sobald neue Nachrichten oder Dateien für Sie vorliegen, werden Sie darüber bequem per Email informiert. Ein Link in der Benachrichtigung öffnet das Ticket im Helpdesk-Portal und Sie können weitere Nachrichten direkt dort eingeben. Dank vielseitiger Filter können Sie die Tickets aber auch schnell manuell auffinden und den aktuellen Status ablesen.

## An- und Abmelden

1. Geben Sie **<http://helpdesk.cgs-oris.com>** in die Adressleiste des Browsers ein.
2. Wählen Sie Ihre Sprache.
3. Geben Sie Ihre geschäftliche Email-Adresse ein sowie das von CGS ORIS zugesandte Kennwort.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.


- Um sich wieder abzumelden, klicken Sie auf Ihren Namen und wählen **Abmelden**.



The screenshot shows a user interface for a helpdesk system. At the top right, there is a user profile for 'Frank Dissinger' with a dropdown menu containing 'Kennwort ändern' and 'Abmelden'. Below this, there is a navigation bar with 'Listen', 'Information benötigt', 'In Bearbeitung', 'Abgeschlossen', and 'Alle Anfragen'. A table below the navigation bar displays a list of tickets with columns for 'Nummer', 'Stichwort', 'Status', and 'Letzte Statusänderung'.

| Nummer | Stichwort                        | Status | Letzte Statusänderung |
|--------|----------------------------------|--------|-----------------------|
| 1916   | PMW Wide Gamut Workflow          | Closed | 27.04.2017 09:32      |
| 2860   | Spanisch in Lynx auf Französisch | Closed | 11.11.2015 15:04      |

## Support-Ticket erstellen

- Klicken Sie auf **Neue Anfrage**.
- Wählen Sie die Art des Tickets.  
Je nach Art des Tickets – **Produkt**, **Lizenz**, **Verbrauchsmaterial** oder **Hardware** – ist eine andere CGS ORIS-Abteilung zuständig.
- Füllen Sie das Support-Ticket-Formular aus (siehe Beispiel auf Seite 3).  
Wenn möglich, laden Sie Daten hoch, die CGS ORIS bei der Problemanalyse helfen, z.B. Protokoll-dateien.  
*Tipp:* Die Lizenz- oder Dongle-Nummer finden Sie heraus, indem Sie den Befehl **Hilfe > Lizenz-Information** in der ORIS-Anwendung wählen.
- Klicken Sie zum Schluss auf **Absenden**.  
Sie sehen eine Zusammenfassung Ihre Eingaben. Das Ticket erhält automatisch eine Nummer.
- Klicken Sie auf , um zur Liste der Support-Tickets zurückzukehren.

## Beispiel eines Support-Ticket-Formulars

**ORIS Produkt**  
Bitte beschreiben Sie das Problem. (Datei-Uploads max. 20 MB)

Diese Anfrage ist für Frank Dissinger

Stichwort\*

COLOR TUNER 4.0| - Dateien nicht verarbeitet

Anfrage\*

Wir haben COLOR TUNER auf einem PC mit Windows 10 installiert und das System kalibriert. Einige Tage lang lief alles gut, seit gestern plötzlich läuft nichts mehr. Es werden keine Dateien mehr verarbeitet.

Wie kann man das Problem nachvollziehen?\*

Dateien auf das Anwendungsfenster ziehen. Der Status wird überall als "Wartend" angezeigt.

Lizenz Nr. und OS Version (LYNX: Login-Name, Vorgangsname, Browser/Version)\*

Lizenz-Nr. 123456, Windows 10 Pro

Datei(en) hochladen

Dateien hier ablegen Durchsuchen...

Nur eigene Produkte anzeigen

Produkt

COLOR TUNER

Version

4.0

Priorität

Medium

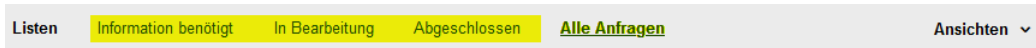
Absenden

# Support-Tickets auffinden

Um ein Ticket einfacher aufzufinden, können Sie die Ticket-Liste anhand bestimmter Kriterien einschränken.

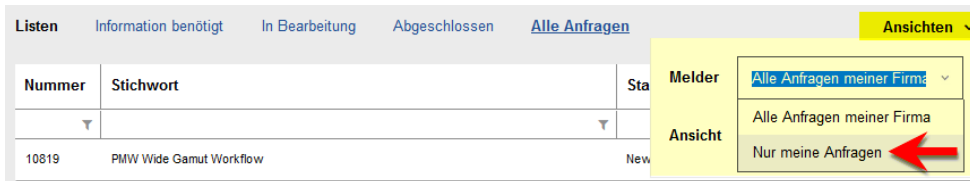
## Nach Ticket-Status filtern

Verwenden Sie die folgenden Schaltflächen, um nur Tickets anzuzeigen, die einen bestimmten Bearbeitungsstatus haben. Klicken Sie auf **Alle Anfragen**, um alle Tickets unabhängig von ihrem Status zu sehen. Auf Seite 10 finden Sie weitere Informationen zum Ticket-Status.



## Nur eigene Tickets anzeigen

Standardmäßig werden die Support-Tickets aller Kunden Ihrer Firma aufgelistet. Wenn Sie nur die Tickets sehen möchten, die Sie selbst angelegt haben, klicken Sie auf Ihren Namen und dann auf **Nur meine Anfragen**.



## Weitere Filter

Mit den Eingabefeldern unter den Spaltenüberschriften können Sie die Liste weiter einschränken. Es werden nur Tickets angezeigt, die den eingegebenen Kriterien entsprechen.

- Nummer:** Eindeutige Nummer (ID) des Tickets
- Stichwort:** Kurzfassung der Problembeschreibung
- Anfrage:** Ausführliche Beschreibung des Problems

- Lösung:** Einzelheiten zur Lösung, die CGS ORIS zur Verfügung stellt
- Notizen** Zum Ticket abgegebene Kommentare
- Status:** Interner Status, den CGS ORIS dem Ticket zugewiesen hat (Näheres siehe Seite 10)
- Letzte Statusänderung:** Wählen Sie ein Datum
- Melder:** Name und Firma der Person, die das Ticket erstellt hat (Kunde oder Händler)
- Kunde:** Firma, bei der das Problem auftritt (Endkunde)
- Priorität:** Low, Medium, High

Falls Sie nicht alle der o.g. Spalten sehen können, ändern Sie die Anzeige von **Kompakt** in **Erweitert**. Sie können die Sortierung ▾ umkehren, indem Sie auf die Spaltenüberschriften klicken.



Listen Information benötigt In Bearbeitung Abgeschlossen Alle Anfragen Ansichten ▾

| Nummer | Stichwort               | Sta | Melder    | Ansicht   |
|--------|-------------------------|-----|-----------|-----------|
| 10819  | PMW Wide Gamut Workflow | New | Erweitert | Erweitert |


## Ticket-Details ansehen

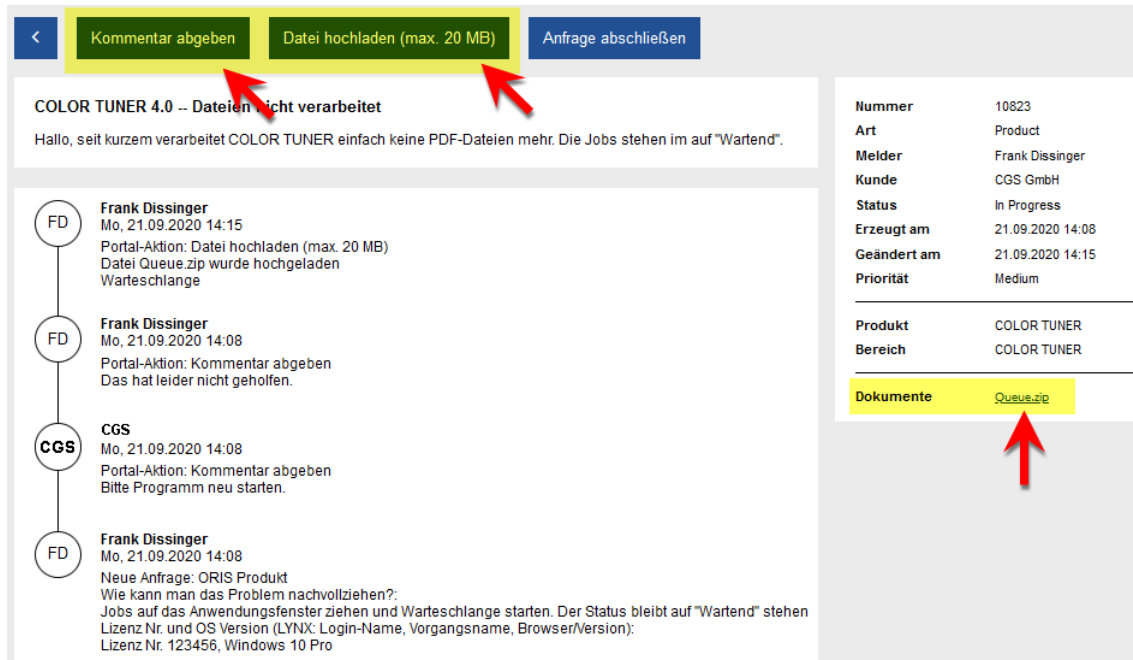
Klicken Sie auf einen Eintrag der Ticket-Liste, um die Details zum Ticket aufzurufen.


Sie sehen nun alle Nachrichten und Dateien, die Sie bisher mit CGS ORIS ausgetauscht haben. Sie können neue Nachrichten von CGS ORIS lesen und Dateien herunterladen. Ebenso können Sie Nachrichten an CGS ORIS schicken und Dateien hochladen.

| Nummer | Stichwort                        | Status | Letzte Statusänderung |
|--------|----------------------------------|--------|-----------------------|
| 1916   | PMW Wide Gamut Workflow          | Closed | 27.04.2017 09:32      |
| 2860   | Spanisch in Lynx auf Französisch | Closed | 11.11.2015 15:04      |
| 1671   | Support-Ticket                   | Closed | 05.01.2015 10:33      |

# Nachrichten und Dateien austauschen

1. Öffnen Sie die Detail-Ansicht des Tickets.  
Alle Nachrichten und Aktionen werden im Ticket protokolliert.
2. Mit **Kommentar abgeben** und **Datei hochladen** können Sie Nachrichten und Dateien an CGS ORIS senden.
3. Hochgeladene Dateien werden rechts unter **Dokumente** aufgelistet. Mit einem Klick auf den Link können sie heruntergeladen werden.
4. Klicken Sie auf , um zur Liste der Support-Tickets zurückzukehren.



 **Kommentar abgeben** **Datei hochladen (max. 20 MB)** **Anfrage abschließen**

**COLOR TUNER 4.0 -- Dateien nicht verarbeitet**  
Hallo, seit kurzem verarbeitet COLOR TUNER einfach keine PDF-Dateien mehr. Die Jobs stehen im auf "Wartend".

**Frank Dissinger**  
Mo, 21.09.2020 14:15  
Portal-Aktion: Datei hochladen (max. 20 MB)  
Datei Queue.zip wurde hochgeladen  
Warteschlange

**Frank Dissinger**  
Mo, 21.09.2020 14:08  
Portal-Aktion: Kommentar abgeben  
Das hat leider nicht geholfen.

**CGS**  
Mo, 21.09.2020 14:08  
Portal-Aktion: Kommentar abgeben  
Bitte Programm neu starten.

**Frank Dissinger**  
Mo, 21.09.2020 14:08  
Neue Anfrage: ORIS Produkt  
Wie kann man das Problem nachvollziehen?  
Jobs auf das Anwendungsfenster ziehen und Warteschlange starten. Der Status bleibt auf "Wartend" stehen  
Lizenz Nr. und OS Version (LYNX: Login-Name, Vorgangsname, Browser/Version):  
Lizenz Nr. 123456, Windows 10 Pro

|             |                  |
|-------------|------------------|
| Nummer      | 10823            |
| Art         | Product          |
| Melder      | Frank Dissinger  |
| Kunde       | CGS GmbH         |
| Status      | In Progress      |
| Erzeugt am  | 21.09.2020 14:08 |
| Geändert am | 21.09.2020 14:15 |
| Priorität   | Medium           |
| Produkt     | COLOR TUNER      |
| Bereich     | COLOR TUNER      |

**Dokumente** [Queue.zip](#)

Sie erhalten automatisch eine Email-Benachrichtigung, wenn neue Nachrichten oder Dateien für Sie vorliegen. Antworten Sie auf diese Benachrichtigungen nicht per Email. Klicken Sie in der Benachrichtigung auf den Link, der das Support-Ticket in Helpdesk öffnet. Klicken Sie dort auf **Kommentar abgeben**, um eine Antwort zu schreiben.

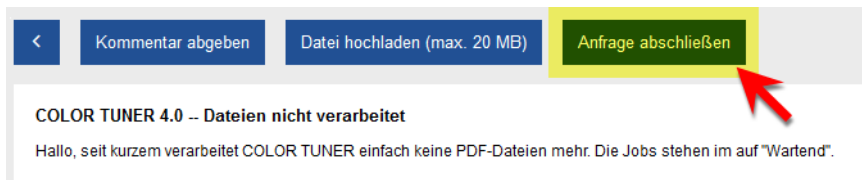
Auf Seite 9 finden Sie Informationen darüber, welche Dateien Sie verschicken sollen. In fast allen Fällen werden Protokolldateien benötigt.

Versenden Sie mit Helpdesk keine Datenbestände von mehr als 20 MB. Verwenden Sie stattdessen unseren FTP-Server. Näheres dazu finden Sie auf Seite 10.

## Tickets abschließen

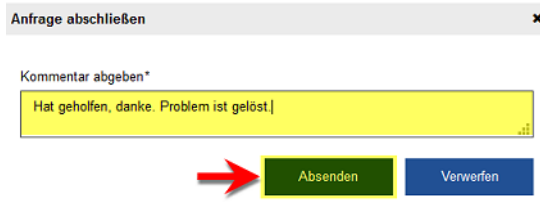
Wir bitten Sie, ein Support-Ticket abzuschließen, wenn Sie das Problem als gelöst bzw. die Anfrage als erledigt betrachten. Sie können ein Ticket jederzeit wieder öffnen, falls das Problem wieder auftreten sollte. CGS ORIS schließt ein Ticket sofort, nachdem für den Kunden eine Lösung gefunden wurde.

1. Öffnen Sie die Detail-Ansicht des Tickets.
2. Klicken Sie auf **Anfrage abschließen**.



3. Verfassen Sie eine Nachricht an CGS ORIS und klicken Sie dann auf **Absenden**.

Nun können keine Nachrichten und Dateien mehr ausgetauscht werden, außer wenn zuvor das Ticket wieder geöffnet wird.




Anfrage abschließen

Kommentar abgeben\*

Hat geholfen, danke. Problem ist gelöst|

Absenden Verwerfen

4. Klicken Sie auf , um zur Liste der Support-Tickets zurückzukehren.

## Abgeschlossenes Ticket wieder öffnen


1. Öffnen Sie die Detail-Ansicht des Tickets.
2. Klicken Sie auf **Anfrage wieder öffnen**.



< Anfrage wieder öffnen

COLOR TUNER 4.0 -- Dateien nicht verarbeitet

Hallo, seit kurzem verarbeitet COLOR TUNER einfach keine PDF-Dateien mehr. Die Jobs stehen im auf "Wartend". Warteschlange oder Job starten hilft nicht.

3. Verfassen Sie eine Nachricht an CGS ORIS oder laden Sie eine Datei hoch.
4. Klicken Sie auf **Abssenden**.  
Nun können wieder Nachrichten und Dateien mit CGS ORIS ausgetauscht werden.
5. Klicken Sie auf , um zur Liste der Support-Tickets zurückzukehren.





## Welche Dateien Sie hochladen sollten

Zur Analyse der Problemursache werden fast immer Protokolldateien und weitere Daten benötigt. Wir bitten Sie, uns die nachfolgend genannten Dateien zu senden, wenn Sie ein Support-Ticket anlegen.

### Probleme bei der Installation

Senden Sie uns bitte die Protokolldatei `Install_*.log`. Diese finden Sie im Ordner `...\ProgramData\CGS\Logs\`.

### Probleme beim Drucken bzw. Umrechnen

#### COLOR TUNER und PRESS MATCHER

Senden uns Sie die Dateien `auto.log` und `winhot_*.service*.log`. Diese finden Sie in folgendem Ordner:

- `...\Programme (x86)\CGS\ORIS COLOR TUNER WEB\ORIS Hotfolder Manager\ bzw.`
- `...\Programme (x86)\CGS\ORIS PRESS MATCHER\ORIS Hotfolder Manager\`

Wir benötigen außerdem die Drucker- bzw. Dateiausgabe-Warteschlange. Exportieren Sie diese mit dem Menü **Extras** in der ORIS-Anwendung und senden Sie uns die ZIP-Datei.

## ORIS Color Tuner V5.x und ORIS Works

Senden Sie uns die Datei `auto.log`. Diese liegt unter `...\Programme (x86)\CGS\ORIS Hotfolder Manager\`. Es ist empfehlenswert, auch gleich den Hotfolder (`*.hfs`) mitzuschicken.

Je nach Art des Problems werden auch Farbkorrekturdaten benötigt. Diese finden Sie im Ordner `...\Programme (x86)\CGS\Common Files\CTuner Setups\`.

## FTP-Versand bei großen Datenmengen

Große Datenmengen von mehr als 20 MB können mit Helpdesk nicht versandt werden. Verwenden Sie stattdessen den CGS ORIS FTP-Server. Hier die Zugangsdaten:

Server-Adresse: `ftp://ftp.oris.info`

Benutzername: `oris`

Kennwort: `oris`

Ordner: `incoming`

Bitte im Ordner `incoming` ein Verzeichnis anlegen und dort die Daten ablegen.

## Ticket-Status

Mit den Schaltflächen im oberen Bereich (1) können Sie die Tickets nach ihrem Status filtern. Die Spalte **Status** (2) gibt den internen Ticket-Status an, der weiter unterteilt ist. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zuordnung zwischen den beiden Status-Kategorien und erläutert die Bedeutung der einzelnen Stati.

| Listen | Information benötigt                         | In Bearbeitung | Abgeschlossen |
|--------|--|----------------|---------------|
|        |  |                | ← (1)         |
| Nummer | Stichwort                                    | Status         |               |
| ▼      |  |                | ▼             |
| 10823  | COLOR TUNER 4.0 -- Dateien nicht verarbeitet | (2) →          | Closed        |
| 10821  | Spanisch in Lynx auf Französisch             |                | In Progress   |

| Status (1)  | Interner Status (2)         | Bedeutung  |  |
|---|-----------------------------|--|--|
| In Bearbeitung                                    | New                         | Das Ticket wurde gerade vom Kunden angelegt und noch nicht von CGS ORIS bearbeitet.  |  |
|   | Error                       | Das Problem wurde als Software-Fehler, Verbesserungsvorschlag oder Kundenwunsch eingestuft. Der Kunde muss warten, bis die endgültige Lösung bzw. neue Funktionalität fertig ist. In der Zwischenzeit wird evtl. eine provisorische Lösung zur Verfügung gestellt. |  |
|   | Error – workaround provided |  |  |
|   | Error – under development   |  |  |
|   | Enhancement request         |  |  |
|   | In progress                 |  | Das Problem wurde einem CGS ORIS-Mitarbeiter zur Bearbeitung zugeordnet. |
|   |                             |  | Von CGS ORIS (nicht vom Kunden) angelegtes Ticket.                       |
| Ein abgeschlossenes Ticket wurde wieder geöffnet. |                             |  |  |
| Appointment arranged                              |                             | Die Problemursache wird zusammen mit dem Kunden analysiert, z.B. in einer Remote-Support-Sitzung.  |  |
| Information benötigt                              | Info requested              | CGS ORIS bittet den Kunden um Zusendung von Daten, z.B. Protokolldateien.  |  |
| Abgeschlossen                                     | Closed                      | Das Problem wurde gelöst und eine Lösung zur Verfügung gestellt.   |  |
|   |                             | Das Problem wurde nicht gelöst. Es kann keine Lösung zur Verfügung gestellt werden.  |  |