

The logo for SYMBIO, featuring the word "SYMBIO" in a white, sans-serif font with a registered trademark symbol (®) to the upper right. The text is set against a blue rounded rectangular background.

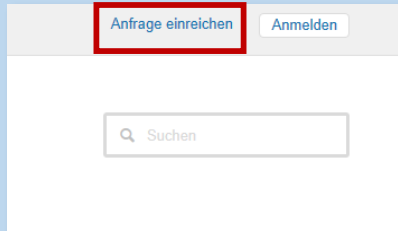
SYMBIO®

Symbio Supportportal

Anmeldung und Anfragen einreichen

April 2020

Zugang erstellen

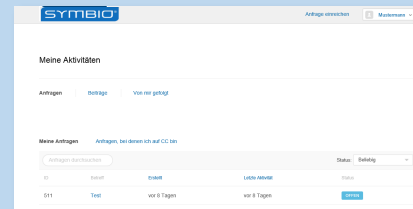
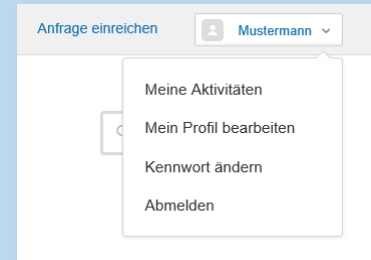


- Rufen Sie diesen [Link](#) auf
- Klicken Sie auf den Button „Anfrage einreichen“ oben rechts

Anfrage einreichen

Füllen Sie die dazugehörigen Felder aus

Aktivitäten verfolgen



Unter dem Menüpunkt „Meine Aktivitäten“ können Sie jederzeit den aktuellen Status Ihrer Tickets einsehen
Sie können alle Anfragen sehen, bei denen Sie auf CC gesetzt wurden

Anfrage formulieren

- Damit der Bearbeitungsprozess so schnell wie möglich starten kann, möchten wir Sie bitten, uns schon bei der ersten Anfrage so viele Informationen wie möglich mitzuteilen (siehe Folie 6)
- Bitte legen Sie Ihrer Anfrage außerdem Anhänge bzw. Daten bei (siehe Folie 6)
- Tipp: Definieren Sie wenn möglich bitte einen Verantwortlichen in Ihrem Haus, der die Anfragen im Namen aller Kollegen koordiniert und überwacht.

Prioritäten vergeben

Bitte geben Sie die Priorität Ihrer Anfrage an:

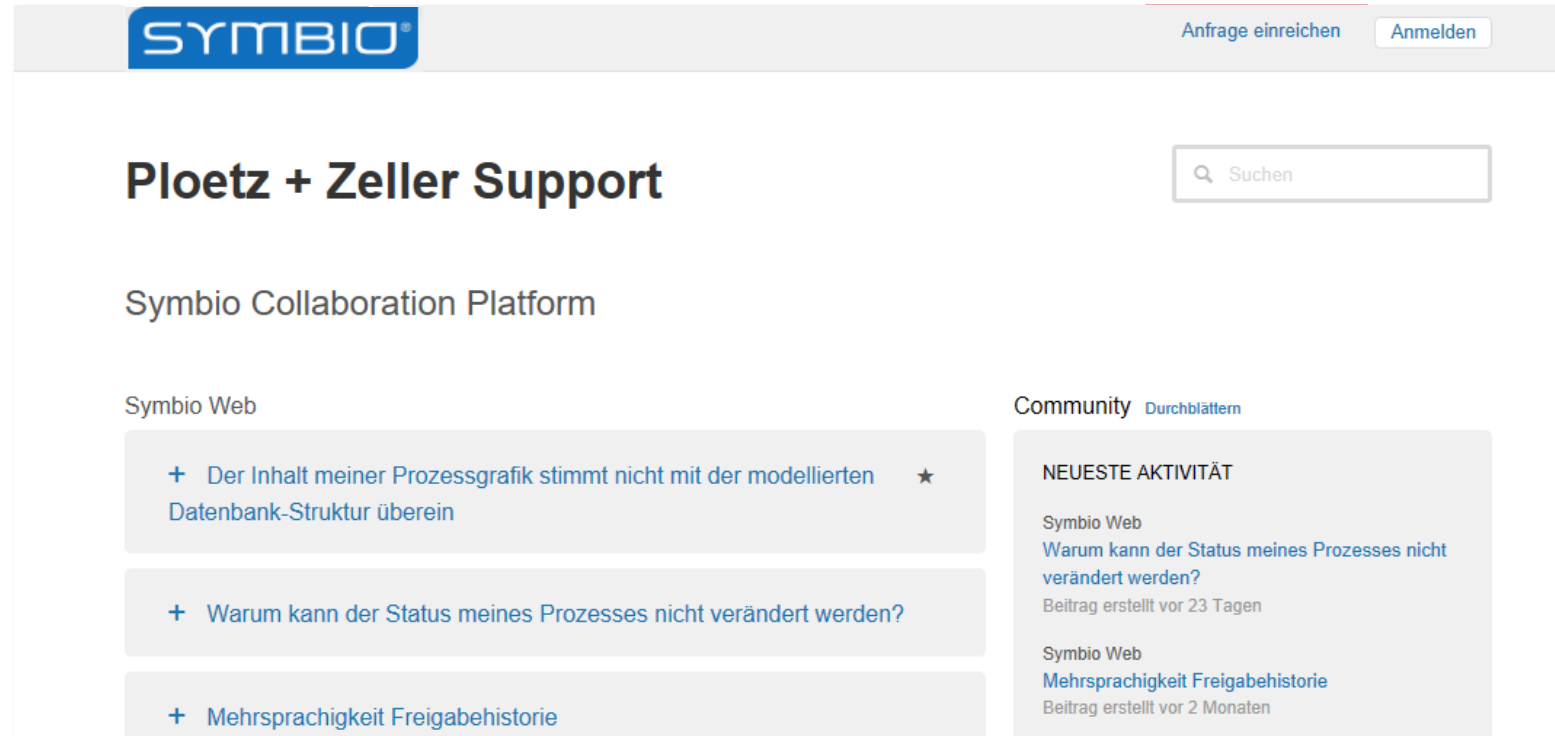
- Niedrig
- Mittel
- Hoch
- Dringend

Definitionen siehe Folie 7.

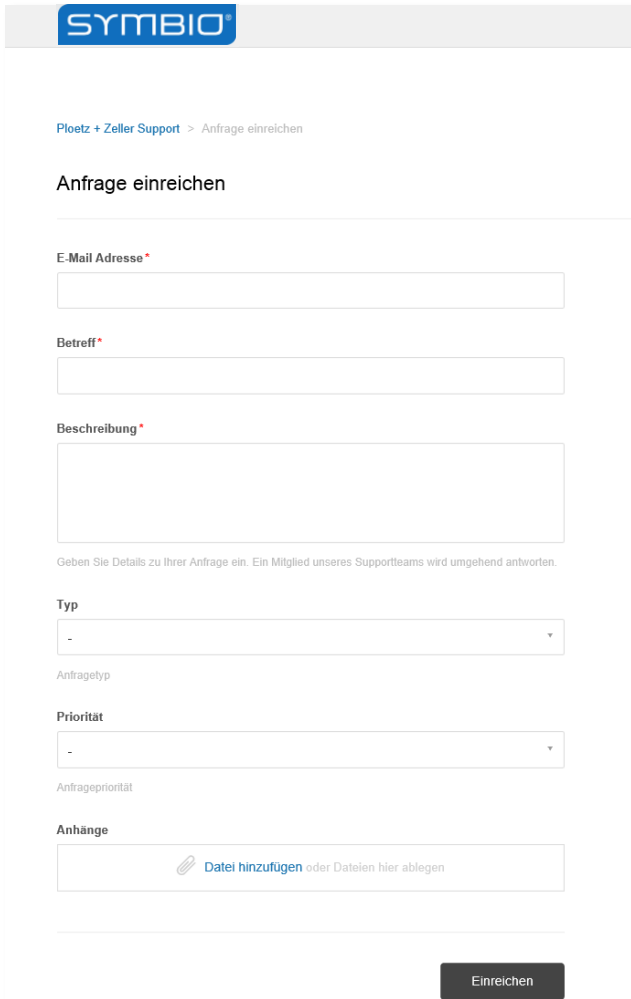
Hilfreiche Hinweise

Siehe Folie 8

- Rufen Sie den folgenden Link auf:
<https://support.symbioworld.com>
- Klicken Sie auf den Button „Anfrage einreichen“ oben rechts



The screenshot shows the Symbio Support Portal interface. At the top left is the SYMBIO logo. At the top right are two buttons: "Anfrage einreichen" and "Anmelden". Below the logo is the title "Ploetz + Zeller Support" and the subtitle "Symbio Collaboration Platform". A search bar with the text "Suchen" is located on the right side. The main content area is divided into two columns. The left column is titled "Symbio Web" and contains three items, each with a plus sign and a star icon: "Der Inhalt meiner Prozessgrafik stimmt nicht mit der modellierten Datenbank-Struktur überein", "Warum kann der Status meines Prozesses nicht verändert werden?", and "Mehrsprachigkeit Freigabehistorie". The right column is titled "Community" with a "Durchblättern" link and is labeled "NEUESTE AKTIVITÄT". It contains two items, each with a plus sign and a star icon: "Warum kann der Status meines Prozesses nicht verändert werden?" (Beitrag erstellt vor 23 Tagen) and "Mehrsprachigkeit Freigabehistorie" (Beitrag erstellt vor 2 Monaten).



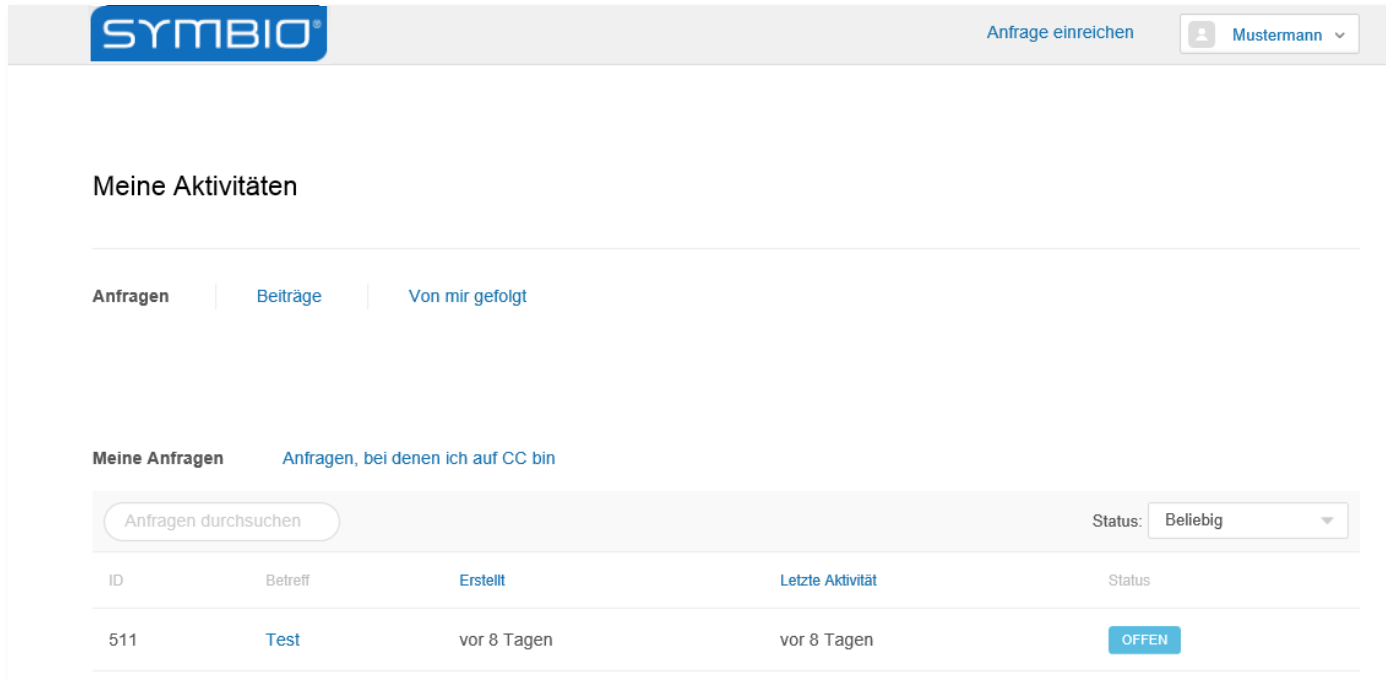
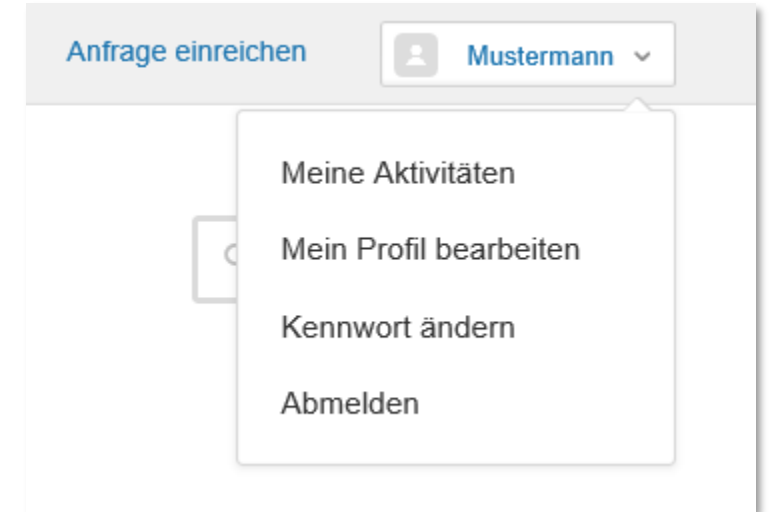
The screenshot shows the 'Anfrage einreichen' (Submit Request) form on the SYMBIO website. The form includes the following fields and sections:

- E-Mail Adresse ***: A text input field for the user's email address.
- Betreff ***: A text input field for the subject of the request.
- Beschreibung ***: A large text area for describing the issue.
- Typ**: A dropdown menu for selecting the request type.
- Priorität**: A dropdown menu for selecting the priority level.
- Anhänge**: A section for uploading files, with a button labeled 'Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen'.
- Einreichen**: A dark button at the bottom right to submit the request.

Below the description field, there is a note: 'Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.'

- Geben Sie bitte Ihre **E-Mail Adresse** und den **Betreff** ein
- **Beschreiben** Sie den Vorfall so präzise wie möglich (→ siehe [Folie 6](#))
- Wählen Sie den **Typ** der Anfrage:
 - **Frage**: Sie haben eine Frage zum System
 - **Vorfall**: Vorfälle sind ticketübergreifende Probleme wie mehrere Tickets desselben Falls
 - **Problem**: Problem, Fehler, Fehlermeldung etc.
 - **Aufgabe**: Anforderung, Verbesserungsvorschlag etc.
- Sie können Ihrer Anfrage eine niedrige, normale, hohe oder dringende **Priorität** zuweisen (→ siehe [Folie 7](#))
- Nachdem Sie eine Anfrage zum ersten Mal eingereicht haben, erhalten Sie eine **E-Mail mit einem Zugangslink**
- Bitte folgen Sie dem Link, um ein **Kennwort zu erstellen und sich anzumelden**

- Nach der Anmeldung erreichen Sie Ihre **persönliche Support-Seite**
- Unter dem Menüpunkt **Meine Aktivitäten** können Sie jederzeit den aktuellen Status Ihrer Tickets einsehen
- Sie können alle Anfragen sehen, bei denen **Sie auf CC** gesetzt wurden



- Damit der Bearbeitungsprozess so schnell wie möglich starten kann, möchten wir Sie bitten, uns **schon bei der ersten Anfrage so viele Informationen wie möglich** mitzuteilen:
 - Kunden-/Firmenname
 - Ansprechpartner
 - Nummer Ihrer Symbio Version und Komponente
 - Detaillierte Beschreibung der Anfrage
(was haben Sie gemacht, dass dieser Fehler entstanden ist? Gibt es Besonderheiten?)
- Bitte legen Sie Ihrer Anfrage außerdem die **folgenden Anhänge bzw. Daten** bei:
 - Screenshots
 - Dateien / Daten (Excel- oder Log-Dateien)
- TIPP: Definieren Sie wenn möglich bitte **einen Verantwortlichen in Ihrem Haus**, der die Anfragen im Namen aller Kollegen koordiniert und überwacht. Dies verbessert die Übersichtlichkeit.

Priorität	Bedeutet
Dringend	Einer/Eines oder mehrere der betreuten Dienste/Systeme fallen komplett oder in Kernfunktionen aus und die Mehrzahl der Anwender ist von dem Ausfall betroffen.
Hoch	Einer/Eines oder mehrere der betreuten Dienste/Systeme fallen komplett oder in Kernfunktionen aus, die Funktion für die Anwender ist durch die hochverfügbare Auslegung des Systems oder der Dienste aber noch gegeben (Beispiel: einer von mehreren Cluster Nodes fällt aus).
Normal	Einer/Eines oder mehrere der betreuten Dienste/Systeme fallen in Teilfunktionen aus. Fehler treten sporadisch auf.
Niedrig	Bearbeitung nach Abstimmung mit dem Kunden.

- Tickets sind **im Fall von technischen Problemen** (bspw. Ausfall von Teilfunktionen oder Funktionen, Dateninkonsistenzen etc.) zu erstellen
- Anfragen, die in der Regel **außerhalb von Zendesk weiter bearbeitet** werden, sind:
 - Anforderungen
 - Verbesserungsvorschläge
 - Fehler mit niedriger / normaler Priorität, die kundendaten-neutral in die 'Public Bug List' aufgenommen werden➔ In diesen Fällen wird die weitere Bearbeitung angestoßen und das **Ticket in Zendesk geschlossen**

▪ Status-Varianten in der Public Bug List:

ID	Work Item Type	Zendesk Ticket No. (#)	State	
68	Bug	ZD #929, #2888, #998, #2190	New	Graph
13461	Bug	ZD #1951	New	Filtering: listed for
18177	Bug	ZD #2294	New	Grammar 'Unfallere
18264	Bug	ZD #2309, #3299	New	Overview embedde
22281	Bug	ZD #2715, #3424	Approved	Detail Content Repository task: 'Occurs in' missing in Detail Content"
23142	Bug	ZD #2788, #3366	Approved	Main process: Swimlane uses global accountable organisation

- New: neu aufgenommen
- Approved: akzeptiert
- Committed: in aktuellen Sprint aufgenommen
- Done: erledigt
- Removed: gelöscht