

Support

Beispieldateien und Datenbank für Support bereitstellen

Für eine effiziente Analyse Ihres Anliegens, benötigen wir in den meisten Fällen die **betreffenen Dateien** sowie einen aktuellen **Auszug der speedyPDM Datenbank**. Im Folgenden haben wir eine detaillierte Schritt für Schritt Anleitung zusammengestellt, mit der Sie Ihre Beispieldateien und die aktuelle Datenbank korrekt aus speedyPDM exportieren können.

Dateien exportieren

Im ersten Schritt exportieren Sie die betroffenen Dateien. Dazu wählen Sie in der Dokumentenliste des speedyPDM Explorers die entsprechenden Dokumente aus. Navigieren Sie in der Menüleiste zum speedy-Symbol und wählen im Untermenü die Funktion „**Export**“ -> „**Dateien exportieren in Zipdatei**“.

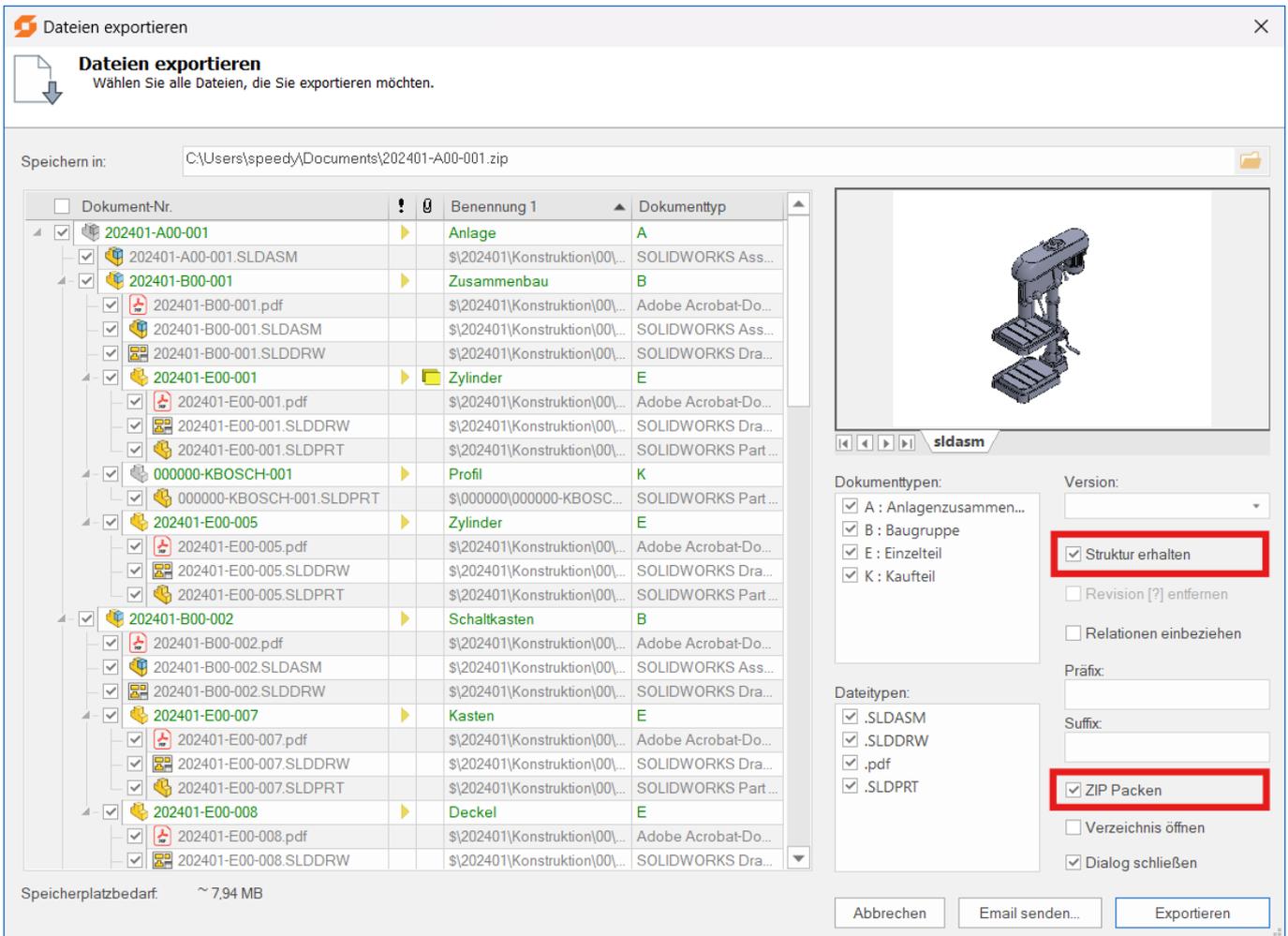
The screenshot shows the 'speedy - Explorer [Anwender] <MMH>' window. The 'Export' menu is open, and the option 'Dateien exportieren in Zipdatei' is highlighted with a red box. A tooltip for this option is visible, stating: 'Exportiert die Dateien eines oder mehrerer Dokumente in eine Zipdatei.' The main area displays a file tree on the left and a table of document details on the right.

Benennung 1	Benennun...	Typ
<all>	<all>	<all>
Anlage		Anlagenzus...
Zusammenbau	offline 2	Baugruppe
Schalnkasten		Baugruppe
Deckel		Einzelteil
Zylinder		Einzelteil
Zylinder	Anlage offline	Einzelteil
Grundplatte	Anlage	Einzelteil
Kasten		Einzelteil
Deckel		Einzelteil

Dateiname	Dateigröße	Dateityp	Geänder
<all>	<all>	<all>	<all>
202401-A00-001.SLDASM	132 KB	SOLIDWORKS A...	06.02.202

Dabei öffnet sich der Dialog **„Dateien exportieren“**. In diesem Dialog werden alle referenzierten Dokumente mit zugehörigen Dateien aufgelistet, die z. B. in einer Baugruppe verbaut sind. Definieren Sie unter **„Speichern in“** Ihr gewünschtes Ablageverzeichnis für die exportierten Dateien.

Bevor Sie auf **„Exportieren“** klicken, ist es wichtig, dass die Optionen **„Struktur erhalten“** und **„ZIP Packen“** aktiviert sind! Des Weiteren sollten alle Dokumente und deren Dateien in der Struktur ausgewählt sein. Sind alle Einstellungen vorgenommen, können Sie den Export mit einem Klick auf **„Exportieren“** beenden.



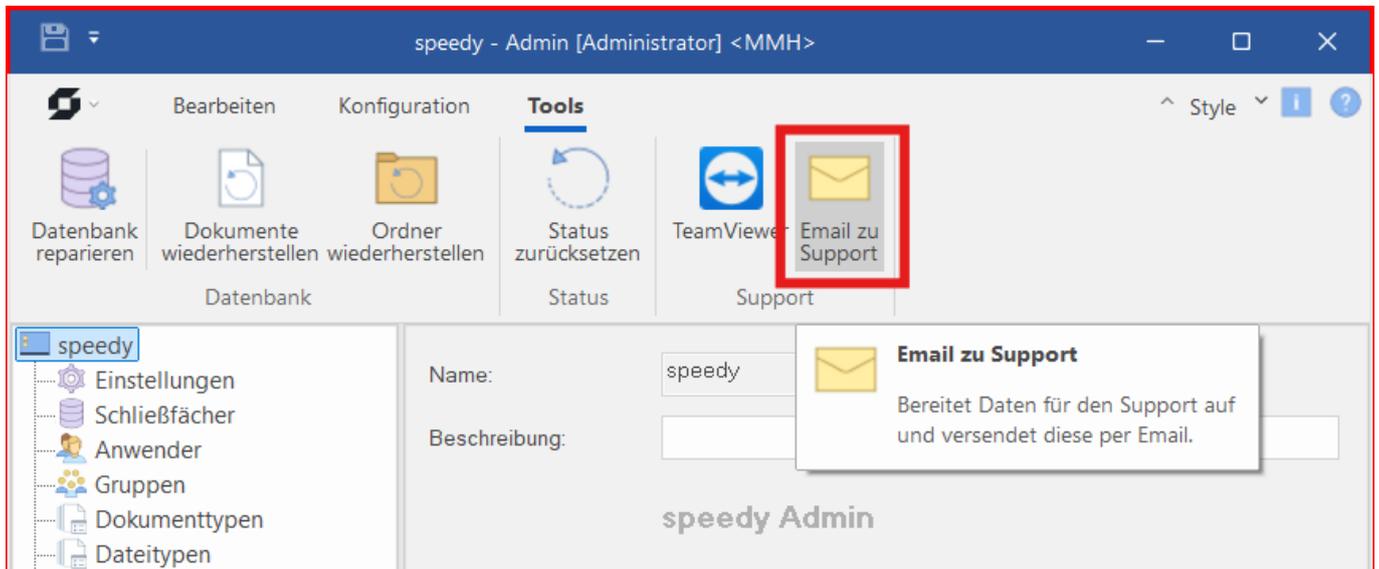
Nach erfolgreichem Abschluss des Exports, sollten Sie im zuvor definierten Ablageverzeichnis eine ZIP-Datei vorfinden.



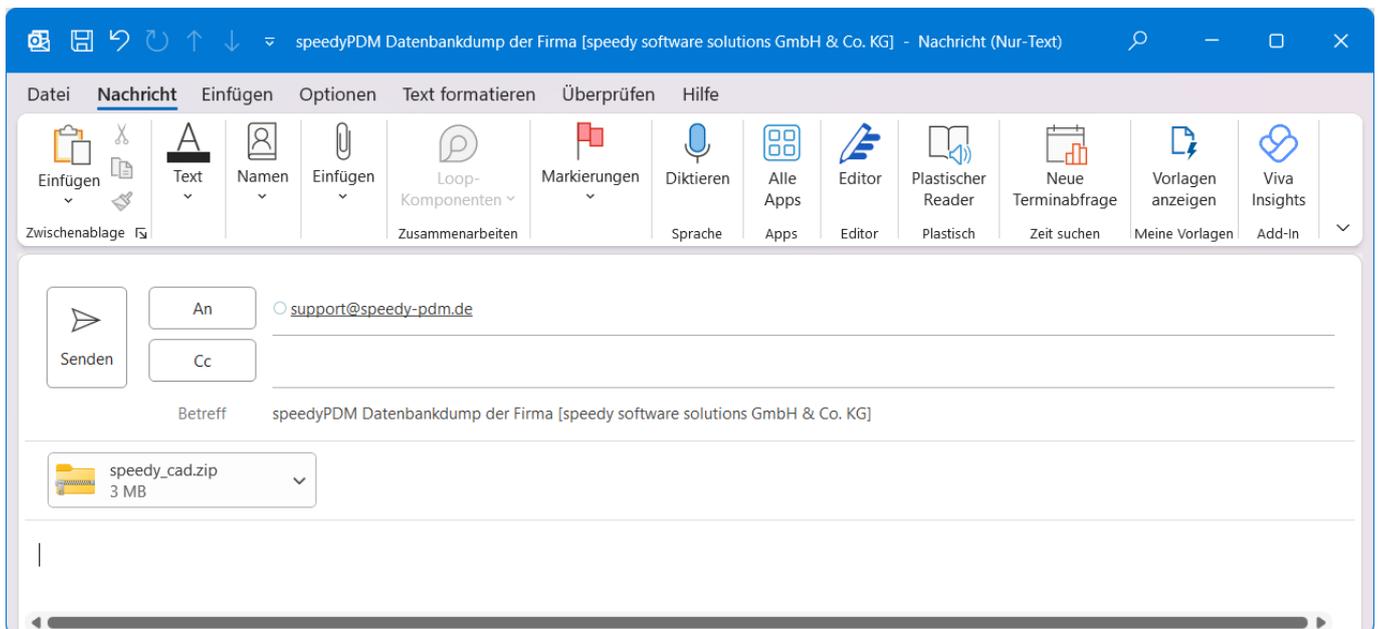
Sollte die Datenmenge größer **7 MB** sein, finden Sie hier eine [Anleitung für den Versand](#).

Datenbank exportieren

Um einen aktuellen Auszug der Datenbank zu exportieren, öffnen Sie die Anwendung **„speedyPDM Administrator“** (dwAdmin.exe) und navigieren auf den Reiter **„Tools“**. Hier führen Sie den Befehl **„Email zu Support“** aus.



Nach dem automatischen Export der Datenbank, öffnet sich das von Ihnen verwendete E-Mail-Programm.



Hierbei werden folgende Angaben bereits vordefiniert:

- Als Empfänger wird die E-Mail-Adresse unserer Supportabteilung gesetzt
- Der Betreff wird ausgefüllt
- Die Datenbank als ZIP-Datei dem Anhang hinzugefügt

Die zuvor exportierten und gezippten Beispieldateien hängen Sie bitte zusätzlich an die E-Mail und beschreiben Ihr Anliegen möglichst präzise. Abschließend schicken Sie diese E-Mail ab.



Sollte die Datenmenge größer **7 MB** sein, finden Sie hier eine [Anleitung für den Versand](#).

Supportkonto

Mit dem speedyPDM - Supportkonto steht Ihnen die Möglichkeit zur Verfügung Ihre Tickets zu verwalten. Sie können neue Tickets einreichen, Einblick auf den Status aktiver Tickets erlangen bzw. mit uns zu diesen interagieren sowie die Historie alter Tickets durchsuchen. Für Sie ist es also eine sehr hilfreiche Plattform.

Über den folgenden Weblink gelangen Sie direkt zu Ihrem **speedyPDM - Supportkonto**. Auf der Homepage können Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem persönlichen Passwort anmelden.



speedyPDM-Support

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, um sich einzuloggen oder zu registrieren.

E-Mail-Adresse

Weiter

Unterstützt von  Jira Service Management

Sollten Sie noch kein Konto besitzen erkennt das System automatisch, ob Sie mit Ihrer E-Mail-Adresse bereits bekannt sind oder noch nie mit unserem Support in Kontakt waren. Somit durchläuft die Registrierung entsprechend der Systemerkennung wie folgt ab:

- **Sie haben bereits Tickets per E-Mail bei uns eingereicht** -> Fordern Sie eine Zurücksetzung des Passworts über „**Passwort vergessen?**“ an. Hierbei bekommen Sie ein Link (prüfen Sie auch Ihren Spam-Ordner) zum zurücksetzen des Passwortes.
- **Sie sind unbekannt und komplett neu bei uns** -> Es erfolgt eine automatische Registrierung. Sie bekommen ein Registrierungslink auf Ihre E-Mail-Adresse gesendet (prüfen Sie auch Ihren Spam-Ordner), denn Sie bitte ausführen. Im Anschluss werden Sie aufgefordert Ihren vollständigen Namen und ein sicheres Passwort zu vergeben, um die Registrierung abzuschließen.

Des Weiteren befindet sich unter Ihrem Benutzer Icon ein Untermenü mit zwei Optionen:

Profil

Unter den Profileinstellungen definieren Sie bitte **unbedingt** Ihren vollständigen Namen, damit wir eine Zuordnung zu ihrer Person haben.

Anfragen

Unter Anfragen werden Sie zu folgender Ticketübersicht weitergeleitet. Hier werden Ihnen alle Tickets angezeigt, welche Sie persönlich eingereicht haben und bei denen Sie auf CC stehen. Die Übersicht bietet die Möglichkeit unter anderem den aktuellen Status, die Priorität, zugewiesenen Support Mitarbeiter sowie die letzte Aktivität zu dem jeweiligen Ticket zu erfahren.

The screenshot shows the 'speedyPDM-Support' interface. At the top left is the 'speedyPDM' logo. On the right, there are search and user icons. Below the logo, the text 'speedyPDM-Support' and 'Anfragen' is visible. A search bar contains 'Anfrage enthält ...'. There are filters for 'Status' (set to 'Alle') and 'Anfragetyp'. A table lists three tickets:

Typ	Status	Priorität	Referenz	Zusammenfassung	Serviceprojekt	Zugewiesene Person	Aktualisiert am
✉	WARTEN AUF KUN...	Low	SUP-622	speedyPDM Suche liefert nicht alle Ergebnisse	speedyPDM-Support	[Redacted]	Heute
✉	IN ARBEIT	High	SUP-621	Wiederherstellung von gelöschten Dokumenten	speedyPDM-Support	[Redacted]	Heute
✉	GELÖST	Medium	SUP-620	speedyPDM Add-In Registrierung	speedyPDM-Support	[Redacted]	Heute

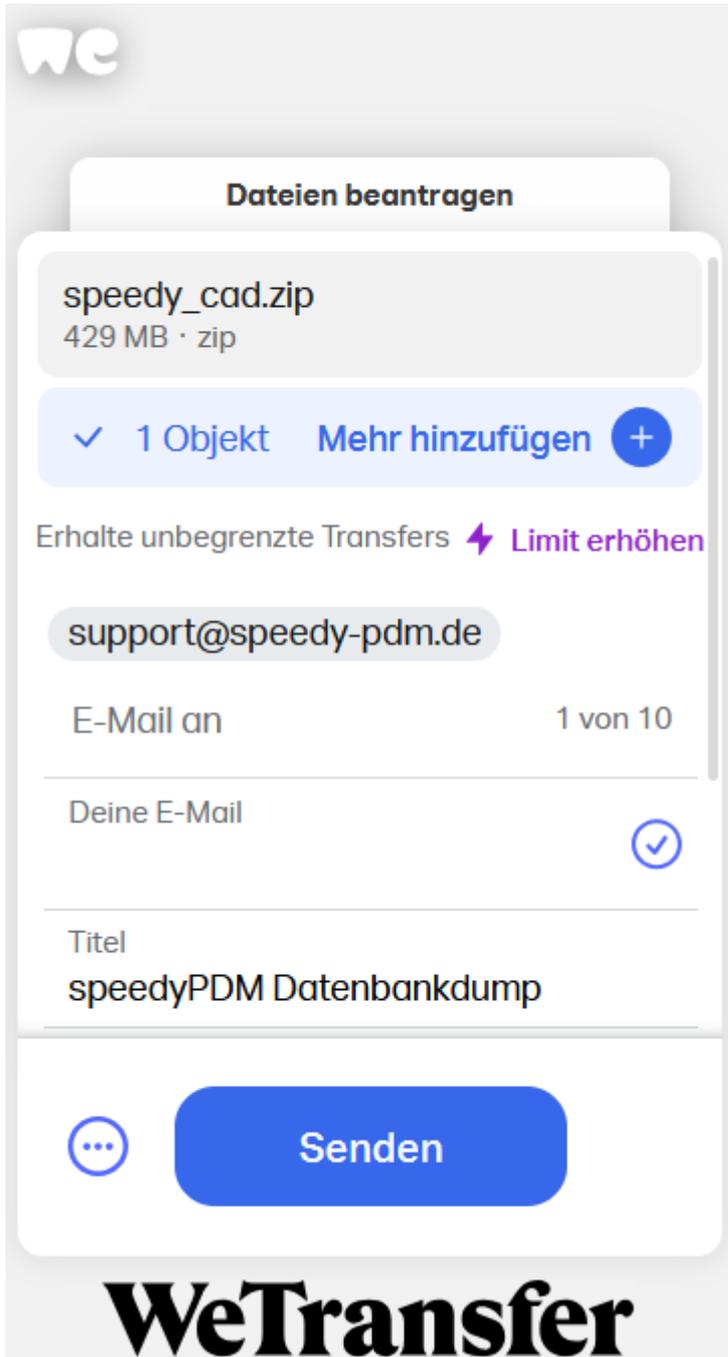
At the bottom, it says 'Unterstützt von Jira Service Management'.

In jedem Ticket haben Sie die Möglichkeit weitere Kommentare hinzufügen oder sogar selbst den Supportvorgang in Status „**Gelöst**“ zu überführen.

Große Datenmengen versenden

Wenn Sie dem speedyPDM Support eine größere Datenmenge zusenden möchten, können Sie dazu den Webservice [wetransfer.com](https://www.wetransfer.com) verwenden. **WeTransfer** ist für Gelegenheitsnutzer kostenlos und es können bis zu **3 GB / Monat** versendet werden.

Als Zieladresse verwenden Sie bitte support@speedy-pdm.de



From: <https://wiki.speedy-pdm.de/> - speedyPDM - Wiki

Permanent link: <https://wiki.speedy-pdm.de/doku.php?id=speedy:faq:support&rev=1739491204>

Last update: 2025/02/14 01:00

