

## Supporteintrag erfassen

XL

Im Bereich: SUPPORT können Sie über Registerkarte: START - Gruppe: NEU / BEARBEITEN mit der Schaltfläche: NEU einen neuen Supporteintrag erfassen.

[illegible]

Mit der Schaltfläche: NEU wird das Eingabefenster "Supporteintrag neu erfassen" geöffnet.

#### Bereich

Wählen Sie aus der Listbox den gewünschten Bereich aus dem der Support-Eintrag zugeordnet werden soll.

(Diese Vorschlagsliste können Sie über Registerkarte: START - Schaltfläche: PARAMETER - SUPPORT - BÜCHER bearbeiten.)

#### Kurzbezeichnung

Tragen Sie in diesem Feld eine Kurzbezeichnung (z.B. eine Überschrift oder einen Betreff) ein.

#### Wichtigkeit

Wählen Sie aus der Listbox zwischen den Prioritätsstufen

- Normal
- Niedrig und
- Hoch

Register: "Support"

#### Informationen

In diesem Bereich hinterlegen Sie den eigentlichen Support-Eintrag. Mit dem Feld "Informationen" steht Ihnen dazu ein RTF-Feld zur Verfügung.

Für den Druck bzw. in der E-Mail- oder Faxausgabe stehen Ihnen für dieses Feld die entsprechenden Variablen zur Verfügung.

### **Sonstige**

### **Version**

Wählen Sie aus der Listbox den gewünschten Eintrag aus. (Diese Vorschlagsliste können Sie über Registerkarte: START - Schaltfläche: PARAMETER - SUPPORT - BÜCHER pflegen.)

### **Stufe**

Dieses Feld ermöglicht es, den Support-Eintrag anhand einer der vorgegebenen Stufen zu klassifizieren. Folgende Einträge sind verfügbar:

- (leer)
- vorbereitet
- Beta
- Rückfrage
- ungeprüft
- intern
- vorgemerkt
- überarbeiten
- überarbeitet
- veraltet

Die Vergabe der Stufe "intern" führt dazu, dass der Support-Eintrag NICHT automatisch als Kontakt weiterverarbeitet werden kann und auch nicht per Schaltfläche in die Windows-Zwischenablage kopiert werden kann.

### **Kennzeichen "Geprüft" und "Freigegeben"**

Durch Aktivierung des Kennzeichens werden die nebenstehenden Felder mit Datum und Benutzerkürzel versehen.

Register: "Selektionen"

Für Support-Einträge stehen bis zu 50 Selektionsfelder zur Verfügung. Die Aktivierung nehmen Sie über das Register: DATEI - INFORMATIONEN - EINSTELLUNGEN - Schaltfläche: DB MANAGER - Mandantenspezifische Datendateien - Support (Buch0) - Schaltfläche: ÄNDERN - vor. Im Register: FELDER können die entsprechenden Anpassungen vorgenommen werden.

Beachten Sie: Sie können für die Support-Bücher nur eine gemeinsame Selektionsdefinition erzeugen. Das Aktivieren eines Selektionsfeldes bzw. eine Änderung wird immer auch auf die Selektionen der übrigen Support-Bücher übertragen. Dabei ist es unerheblich, in welchem Support-Buch die Selektionsfelder aktiviert bzw. geändert wurden.

Register: "Memo"

Hier steht ein weiteres Feld zum Hinterlegen von Informationen oder Textbausteinen zur Verfügung.

Register: "Gesperrt / Info"

Support	Selektionen	Memo	<b>Gesperrt / Info</b>
---------	-------------	------	------------------------

---

**Kennzeichen**

☐ Erledigt


Berechtigungsgruppe: (Nicht zugeordnet) ▼

☐ Kurzbezeichnung ist Vorgabe für Kurzinformation bei Kontaktneuerstellung

☐ Kurzbezeichnung nicht als Überschrift im Info-Feld ausweisen

---

**Sperrvermerk**

☐ Gesperrt am:  

---

**Datensatzinformationen**

Erstellungsdatum	25.07.2017 16:28:00	Benutzer bei Erstellung	Super
Änderungsdatum	25.07.2017 16:28:00	Benutzer bei Änderung	Super

**Kennzeichen: "Erledigt"**

Ist dieses Kennzeichen aktiviert, wird der Support-Eintrag in der Übersicht durchgestrichen dargestellt.

**Berechtigungsgruppe**

Es besteht die Möglichkeit, den Support-Eintrag einer bestimmten Berechtigungsgruppe zuzuordnen.

**Kennzeichen: "Kurzbezeichnung ist Vorgabe für Kurzinformation bei Kontaktneuerstellung"**

Wenn dieses Kennzeichen aktiviert ist, wird bei Weiterverarbeitung des Support-Eintrags zu einem Kontakt die Kurzbezeichnung des Support-Eintrags in das Feld Kurzinformation des Kontakts eingetragen.

**Kennzeichen: "Kurzbezeichnung nicht als Überschrift im Info-Feld ausweisen"**

Bei Aktivierung dieses Kennzeichens wird die Kurzbezeichnung nicht als zusätzliche Überschrift im Info-Feld ausgewiesen. Entsprechend erscheint diese Überschrift auch nicht mehr, wenn man den Support-Eintrag auf eine Adresse zieht (dropped) und als E-Mail (Kontaktmail) versendet.

**Sperrvermerk**

Ist dieses Kennzeichen aktiviert, wird der Datensatz in der Übersicht standardmäßig in rot dargestellt. (Unter Register: ANSICHT - Gruppe: ANZEIGE - Schaltfläche: ANSICHT VORGABEN - Register: "**Vorgaben**" - Bereich: Text-/Hintergrundfarben für Tabellengestaltung kann die "Farbe für gesperrte bzw. überfällige Daten" gewählt werden.)

Zusätzlich stehen Ihnen ein Datumsfeld sowie ein Informationsfeld für weitere Hinweise zur Verfügung.