

---

# Kurzanleitung zum Ticketsystem der CAD Partner GmbH und der Smap3D Plant Design GmbH

## Inhalt

1. Passwort ändern .....	2
2. Neue Anfrage (Ticket) stellen .....	2
3. Ticketübersichten .....	5
4. Detail-Ansicht zu Anfragen .....	5

Mehr über die CAD Partner GmbH und die Smap3D Plant Design GmbH erfahren Sie unter [www.cadpartner.de](http://www.cadpartner.de) und [www.smap3d.com](http://www.smap3d.com).

**CAD Partner GmbH**, Am Marktplatz 7, 93152 Nittendorf, Deutschland  
Telefon: +49 9404 9639-21,  
E-Mail: [info@CADpartner.de](mailto:info@CADpartner.de)

**Smap3D Plant Design GmbH**, Am Marktplatz 7, 93152 Nittendorf, Deutschland  
Telefon: +49 9404 9639-41,  
E-Mail: [info@smap3d.com](mailto:info@smap3d.com)

## 1. Passwort ändern

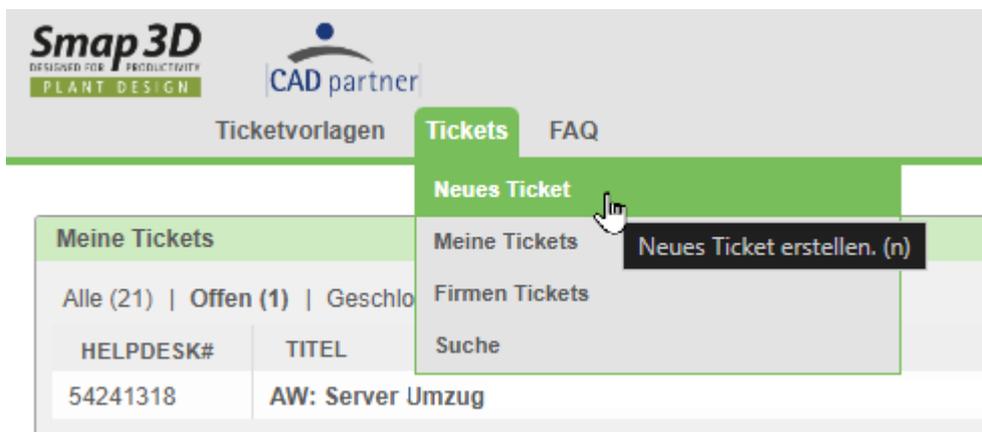
Über das Menü Einstellungen am oberen rechten Rand können Sie verschiedene Konfigurationen vornehmen.



Neben der Einstellung der angezeigten **Sprache in der Benutzeroberfläche** können Sie hier auch Ihr **Passwort ändern**.

## 2. Neue Anfrage (Ticket) stellen

Über den Eintrag „Neues Ticket“ im Menü Tickets wird die Eingabemaske zur Erfassung einer Anfrage aufgerufen.



In der Eingabemaske sind zunächst Angaben zum betroffenen Produkt und der Systemumgebung zu machen (Pflichtfelder sind mit einem \* markiert):

## Neues Ticket erstellen

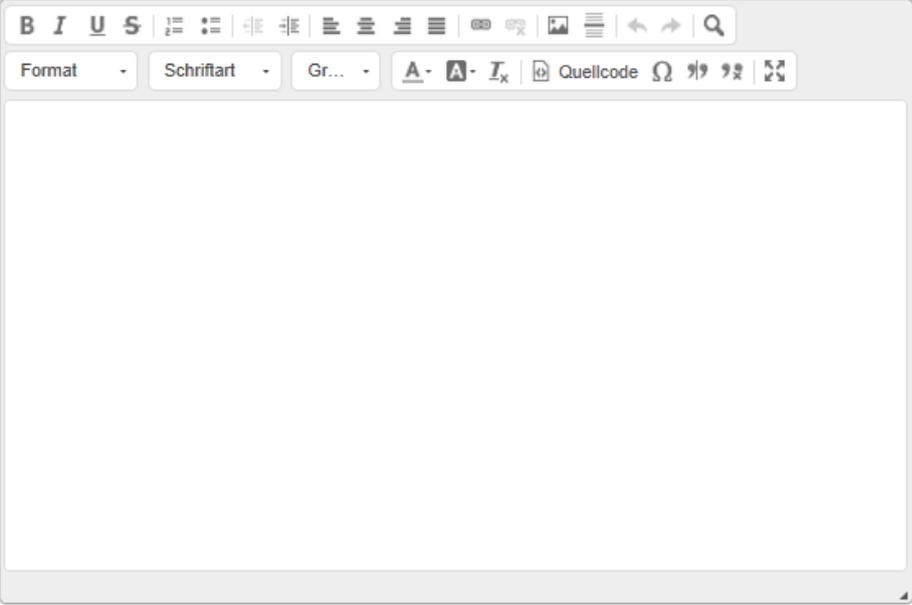
Alle mit \* gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

* An:	<input type="text" value="Smapi3D Plant Design x"/>	▼
Version Solid Edge:	<input type="text"/>	▼
Servicepack Solid Edge:	<input type="text"/>	▼
Komponente Solid Edge:	<input type="text"/>	▼
Version SolidWorks:	<input type="text" value="SolidWorks 2024 x"/>	▼
Service Pack SolidWorks:	<input type="text" value="SP 5.0 x"/>	▼
Version Inventor:	<input type="text"/>	▼
Version Plant Design:	<input type="text" value="2024 x"/>	▼
Servicepack Plant Design:	<input type="text" value="SP2 x"/>	▼
Komponente Plant Design:	<input type="text" value="3D-Piping x"/>	▼
Betriebssystem:	<input type="text" value="Windows 10 64 bit x"/>	▼
Ausgewählte Kundennummer	<input type="text" value="100000-SPD"/>	

Nachdem die Kerndaten zur Systemumgebung gewählt wurden, tragen Sie bitte einen Betreff ein und beschreiben das Problem im Textfeld. Ergänzen Sie Ihre Anfrage mit Ihren bestehenden Daten und Ihrer Ticketnummer.

\* Betreff:

\* Text:



A rich text editor toolbar with various icons for text formatting (bold, italic, underline, strikethrough), alignment, bullet points, numbered lists, indentation, link, unlink, image, table, undo, redo, and search. Below the toolbar are dropdown menus for 'Format', 'Schriftart', and 'Gr...', followed by icons for font color, background color, text color, source code, and other text-related functions.

Anlage:  Keine ausgewählt

Priorität:

Ticketnummer Kunde:

Bilddateien können über die Zwischenablage direkt ins Textfeld kopiert werden. Größere Dateien wie z.B. Baugruppen oder Zeichnungen können als Anlage hinzugefügt werden. Die maximale Dateigröße für **Anlagen** liegt bei 100 MB.

Im Feld **Ticketnummer Kunde** können Sie eine interne Referenz wie z.B. den Namen des jeweiligen Endkunden, den der Vorgang betrifft, hinterlegen. Diese interne Referenz wird dann auch in den Ticketübersichten angezeigt.

Wenn Sie alle Angaben gemacht haben, wird der Erfassungsvorgang über die Schaltfläche **Übermitteln** abgeschlossen.

### 3. Ticketübersichten

Über das Menü Tickets können Übersichtslisten mit allen Anfragen aufgerufen werden. So behalten Sie jederzeit den Überblick über Ihre laufenden und abgeschlossenen Support-Vorgänge.



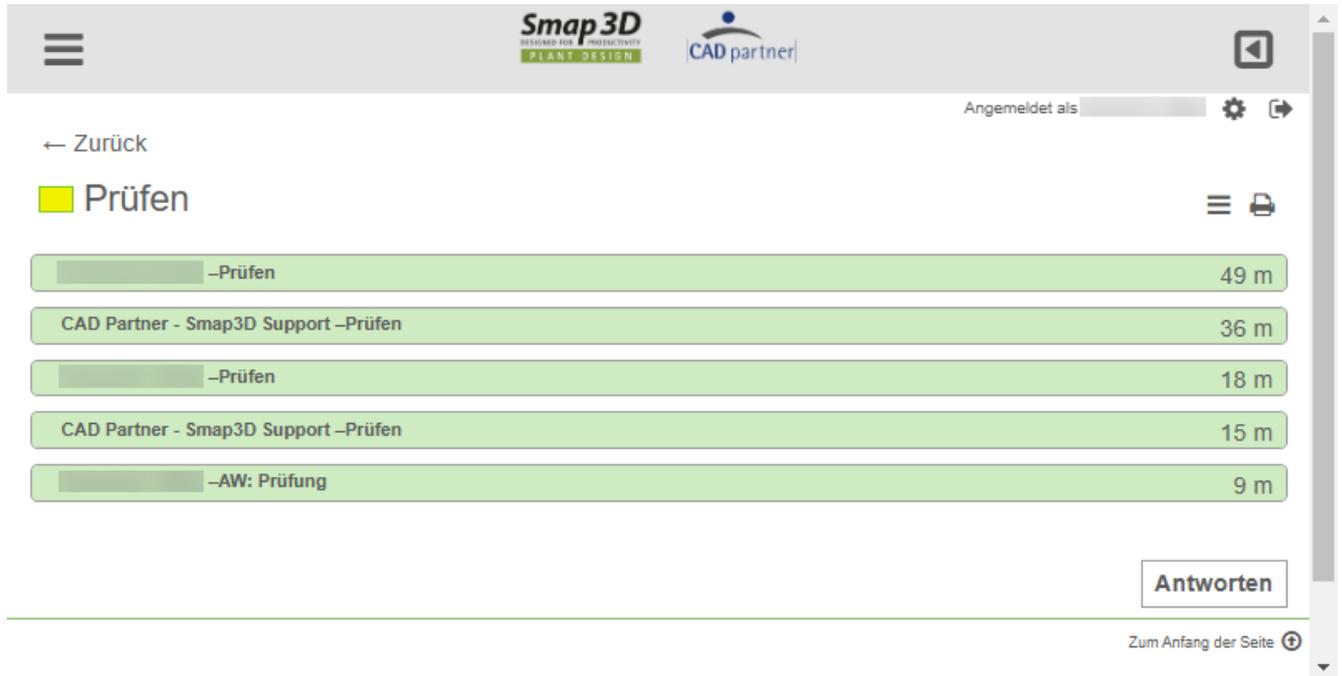
Die Übersicht **Meine Tickets** enthält ausschließlich Tickets, die vom aktuell angemeldeten Benutzer eingestellt wurden. Die Übersicht **Firmen Tickets** enthält alle Anfragen Ihres Unternehmens und der zugeordneten Endkunden.

In der gewählten Ticketübersicht kann jetzt selektiert werden, ob alle Anfragen, nur die aktuell zu bearbeitenden oder bereits geschlossene Anfragen angezeigt werden sollen.



### 4. Detail-Ansicht zu Anfragen

Durch die Auswahl eines Vorgangs in der Ticketübersicht gelangt man in die Detail-Ansicht. Dort ist jede Kommunikation zum Vorgang als Artikel hinterlegt und kann durch einen Klick zur Ansicht geöffnet werden.



Category	Time Remaining
-Prüfen	49 m
CAD Partner - Smapi3D Support -Prüfen	36 m
-Prüfen	18 m
CAD Partner - Smapi3D Support -Prüfen	15 m
-AW: Prüfung	9 m

Wenn wir zu einer Anfrage eine Rückfrage gestellt haben oder Sie uns zusätzliche Informationen zu einer Anfrage zukommen lassen möchten, verwenden Sie bitte die **Antworten-Funktion** in der Detailansicht des Tickets.

Sollten Sie noch Fragen zur Bedienung des Systems haben, wenden Sie sich bitte an [hotline@cadpartner.de](mailto:hotline@cadpartner.de) oder [support@smapi3d.com](mailto:support@smapi3d.com).