



# Benutzerhandbuch

## ISD Supportportal

[isdgroup.com](http://isdgroup.com)



THE WORLD OF CAD AND PDM SOLUTIONS



## Inhalt

1	ISD Supportportal .....	5
1.1	Login/ Aufrufen.....	5
1.2	Support-Hauptseite .....	5
1.3	Neue Anfrage erstellen .....	6
1.3.1	Felder .....	7
1.3.2	Anhänge.....	8
1.3.3	E-Mails.....	8
1.4	Anfrage-Übersicht .....	9
1.4.1	Filtern.....	9
1.4.2	Kundenkonto .....	10
1.4.3	Suchen .....	11
1.4.4	Sortieren.....	11
1.4.5	Anfragetypen.....	12
1.4.6	Status.....	12
1.5	Einzelne Anfragen betrachten & bearbeiten .....	13
1.5.1	Aufrufen .....	13
1.5.2	Betrachten und Bearbeiten.....	13
1.5.3	E-Mail-antworten.....	14



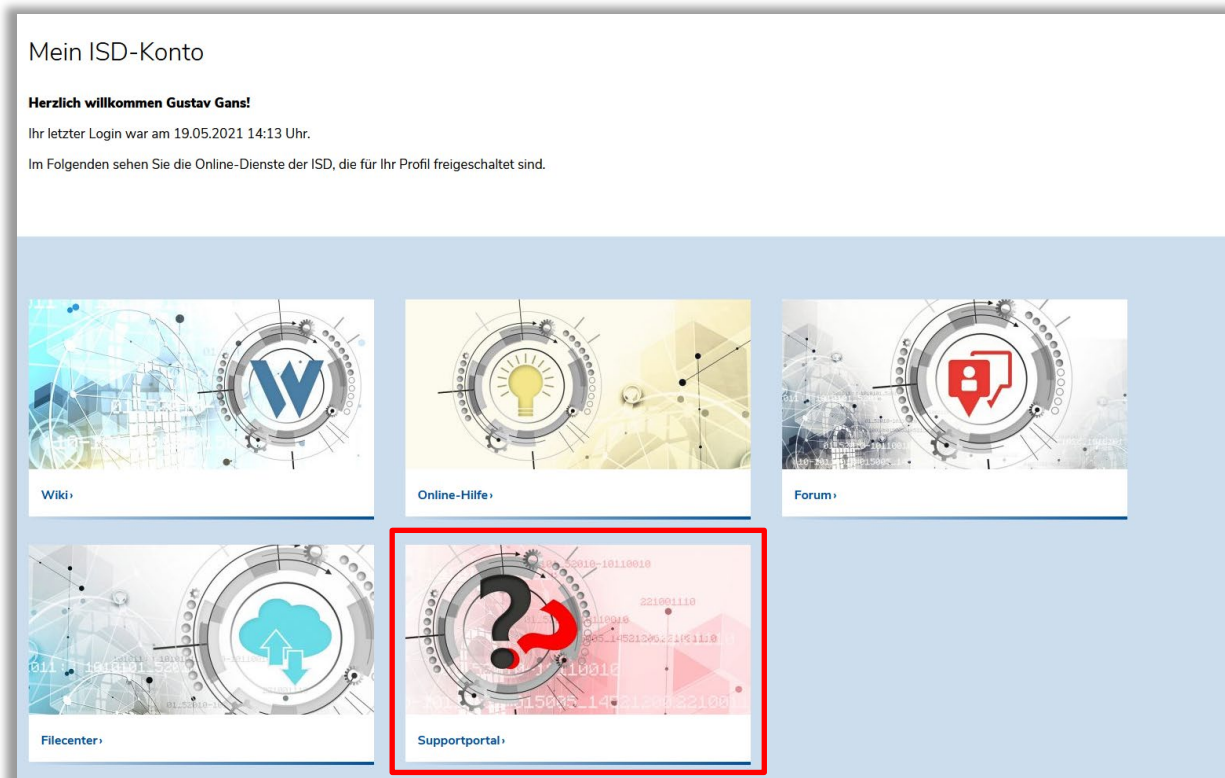
# 1 ISD Supportportal

Das ISD Supportportal ist Teil der ISD Webseite und kann genutzt werden, um Anfragen an unseren Support zu senden und um vorhandene Supportanfragen einzusehen und zu bearbeiten.

## 1.1 Login/ Aufrufen

Um das Supportportal aufzurufen müssen Sie mit Ihrem ISD Konto oder ISD Kundenkonto auf der ISD Webseite eingeloggt sein. Nach dem Einloggen wird die Seite [Mein ISD-Konto](#) angezeigt.

Auf dieser Seite können Sie das Supportportal durch Anklicken der entsprechenden Kachel aufrufen:



Alternativ erreichen Sie das Supportportal direkt über die URL <https://www.isdgroup.com/de/my-isd/supportportal/>. Sind Sie noch nicht auf der ISD Webseite eingeloggt, werden Sie beim Aufrufen der URL zum Login aufgefordert.

**i** Sollten Sie mehrere Konten nutzen (bspw. ein ISD Konto und ein Kundenkonto), achten Sie bitte darauf, dass Sie in dem laufenden Browser auf den ISD Webseiten (Webseite, Wiki, Hilfe, Forum) jeweils nur mit **einem Konto gleichzeitig** angemeldet sind. Nutzen Sie in mehreren Browser-Tabs verschiedene Konten gleichzeitig, kann es vorkommen, dass ein Konto im Supportportal keine Anfragen sieht.

## 1.2 Support-Hauptseite

Nach Aufrufen des Supportportals gelangen Sie auf die Supportportal-Hauptseite.

Mit den Buttons im oberen Bereich der Seite können Sie neue Anfragen erstellen und im unteren Bereich sehen Sie die Anfragen-Übersicht.

## ISD Supportportal

Nutzen Sie das ISD Supportportal um Anfragen an unseren Support zu senden und ihre bisher erstellten Supportanfragen einzusehen. Zusätzlich erhalten Sie automatisch eine Information per E-Mail, sobald sich etwas an Ihren Anfragen ändert.

Neue  
Anfrage  
HiCAD

Neue  
Anfrage  
HELIOS

[Filter anzeigen](#)

ID	Zusammenfassung	Applikation	Betroffene Version	Status	Erstellt von
ISDHIC-19007	Test Urs issue report	HiCAD	2501.2	Offen 20.05.2021 11:20 Uhr	D05753

1 Eintrag gefunden

[10](#)
[20](#)
[30](#)
[50](#)
 Einträge pro Seite

### 1.3 Neue Anfrage erstellen

Mit einem Klick auf **Neue Anfrage HiCAD** oder **Neue Anfrage HELIOS** auf der Supportportal-Hauptseite gelangen Sie zum Formular, um eine Supportanfrage zu der jeweiligen Software zu erstellen.

Alternativ kann das entsprechende Formular auch direkt aus HiCAD oder HELIOS über > **Neue Supportanfrage** erreicht werden (sollten Sie im Browser noch nicht auf der ISD Webseite eingeloggt sein, werden Sie zum Login aufgefordert).

## Neue Supportanfrage - HiCAD

[← Zurück zur Übersicht](#)

Benötigen Sie Unterstützung bei der Verwendung von HiCAD? Sind Sie in HiCAD auf ein Problem gestoßen?  
Senden Sie unten eine Anfrage an unseren Support!  
Über den Status Ihrer Anfrage werden Sie per E-Mail und über das Supportportal auf dem Laufenden gehalten.

Zusammenfassung\*

Ausführliche Beschreibung ⓘ\*

Priorität\*

Bitte auswählen

Eingesetzte Version\*

Bitte auswählen

Betroffene Komponente\*


Bitte auswählen

Ansprechpartner ⓘ

Telefonnummer ⓘ

Anhang ⓘ

Datei(en) hierhin ziehen oder via Klick auswählen.



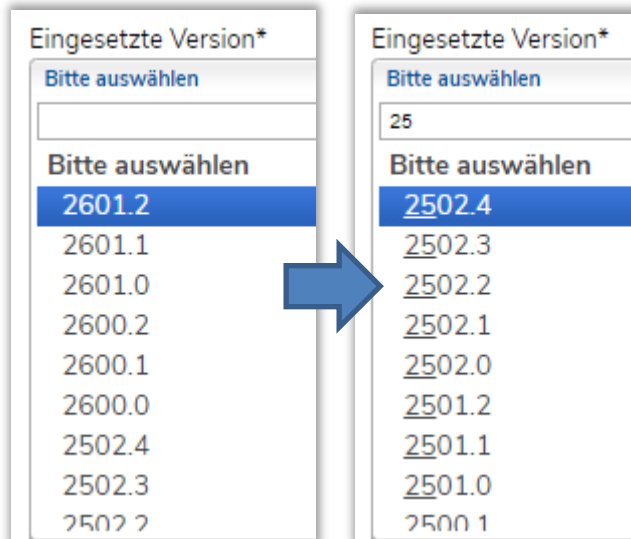
Erforderliche Felder sind mit einem \* (Stern) gekennzeichnet.

[Anfrage erstellen](#)

### 1.3.1 Felder

Füllen Sie die Felder des Formulars aus. Mit einer Mausbewegung über das ⓘ-Symbol neben dem Feld, wird eine Beschreibung zu dem Feld angezeigt.

Bei den Auswahl-Feldern **Priorität**, **Eingesetzte Version** und **Komponenten** kann die gewünschte Option ausgewählt werden. Alternativ können mit einer Texteingabe die verfügbaren Optionen durchsucht und mit Enter auf der Tastatur in das Feld übernommen werden.



Erstellt wird die Anfrage über den Button **Anfrage erstellen** oben rechts.

### 1.3.2 Anhänge

Anhänge (bspw. Screenshots oder SZA-Dateien) können unter Anhang auf zwei Arten angefügt werden:

- Dateien per **Drag & drop** in das Feld unter **Anhang** im Browser-Fenster ziehen.
- Über einen Klick auf das Feld unter **Anhang** einen Datei-Dialog öffnen und über das Dateisystem die gewünschten Dateien suchen und auswählen. In dem Datei-Auswahlfenster können mehrere Dateien auf einmal ausgewählt und übernommen werden.

Während des Hochladens einer Datei wird ein entsprechendes Hinweifenster angezeigt, welches abgewartet werden muss. Je nach Dateigröße kann der Vorgang einige Minuten in Anspruch nehmen. Ist die Datei hochgeladen, verschwindet das Hinweifenster.

Bereits hinzugefügte Anhänge können über **Datei entfernen** wieder entfernt werden.

### 1.3.3 E-Mails

Sobald eine Anfrage erstellt wurde, wird an die E-Mail-Adresse des Benutzers eine automatische E-Mail versendet. Dies ist eine Bestätigung, dass die Supportanfrage im Supportportal angekommen ist.



## 1.4 Anfrage-Übersicht

Im unteren Bereich der Supportportal-Hauptseite sehen Sie eine Übersicht der Supportanfragen, welche Sie erstellt haben oder bei welchen Sie Beobachter sind.

In der Übersicht sind bspw. folgende Details zu Anfragen direkt zu sehen:

<b>ID</b>	Die Anfrage-ID, bspw. <b>ISDHIC-497</b>
<b>Status</b>	Der Status, bspw. <b>Warten auf Support</b>
<b>Erstellt von</b>	Die Person, welche die Anfrage erstellt hat

### 1.4.1 Filtern

Um die verfügbaren Filter zu sehen, **Filter anzeigen** klicken:

Filter verbergen

Status: Offene Anfragen

Erstellt von/Beobachter: Alle

Anfragetyp: Alle

Zusammenfassung/ID:

Betroffene Version: Alle

Filtern

ID | Zusammenfassung | Applikation | Betroffene Version | Status | Erstellt von

Status	Erstellt von/Beobachter	Anfragetyp	Betroffene Version
<p><b>Alle Anfragen</b></p> <p>Es wird unabhängig vom Anfrage-Status gefiltert.</p>	<p><b>Alle</b></p> <p>Es wird unabhängig davon gefiltert, ob Sie die Anfragen erstellt haben oder Beobachter sind.</p>	<p><b>Alle</b></p> <p>Es wird unabhängig vom Anfragetyp gefiltert.</p>	<p>Anfragen der gewählten Version.</p>
<p><b>Offene Anfragen</b></p> <p>Anfragen, welche noch offen sind.</p>	<p><b>Erstellt von mir</b></p> <p>Anfragen welche Sie selber erstellt haben.</p>	<p><b>HiCAD</b></p> <p>Alle HiCAD-Anfragen.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>i</b> Mit der Auswahl eines Anfragetyps unter <b>HiCAD</b> (bspw. <b>Supportanfrage</b>) filtern Sie nach allen HiCAD-Anfragen des gewählten Anfragetyps.</p> </div>	
<p><b>Geschlossene Anfragen</b></p> <p>Anfragen, welche abgeschlossen sind.</p>	<p><b>Ich bin Beobachter</b></p> <p>Anfragen, bei denen Sie als Beobachter eingetragen sind. Dies ist der Fall bei Anfragen, welche vom ISD Support erstellt wurden oder von ISD Konten, welche dem eingeloggten Kundenkonto zugeordnet sind (siehe <b>4.2 Kundenkonto</b>).</p>	<p><b>HELiOS</b></p> <p>Alle HELiOS-Anfragen.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>i</b> Mit der Auswahl eines Anfragetyps unter <b>HELiOS</b> (bspw. <b>Supportanfrage</b>) filtern Sie nach allen HELiOS-Anfragen des gewählten Anfragetyps.</p> </div>	

### 1.4.2 Kundenkonto

In der Anfrage-Übersicht von **ISD Kundenkonten** (bspw. "D05753"), werden manche Anfragen von **verbundenen ISD Konten** (bspw. "max.muster@mustermann.de") angezeigt. Davon betroffen sind sämtliche Problemberichte von verbundenen ISD Konten und alle bereits abgeschlossenen Support-, und E-Mail-Anfragen von verbundenen ISD Konten. Damit hat ein Kundenkonto, zusätzlich zu den von dem Kundenkonto selbst erstellten Anfragen, jederzeit die Übersicht über die Anfragen seiner Firma.

Die Sichtbarkeit der Anfragen für das Kundenkonto, wird dadurch ermöglicht, dass das zu einem ISD Konto gehörende Kundenkonto automatisch als Beobachter in den entsprechenden Anfragen eingetragen wird.

Sind Sie als Kundenkonto eingeloggt, finden Sie eine Liste der verbundenen ISD Konten unter **Einstellungen > Verbundene Konten > Konten verwalten**.

### 1.4.3 Suchen

Hide Filter

Status: All requests  
Created by/Observer: All  
Request type: All  
Affected Version: All

Summary/ID: panorama\* Filter

ID	Summary	Application	Affected Version	Status	Created by
ISDHIC-4539	No textures under "Panoramas"	HiCAD	2401.0	Closed 13-05-2020 16:46	isd.muster(...)

1 entry found

Es können Wildcards verwendet werden: „Lasche“ findet bspw. nur Anfragen mit dem Wort „Lasche“, während „Lasche\*“ auch Anfragen mit dem Wort „Laschen“ findet.

### 1.4.4 Sortieren









Durch einen Klick auf eine der Spalten, wird die Übersicht nach der geklickten Spalte sortiert. Durch einen erneuten Klick auf die Spalte wird in umgekehrter Reihenfolge sortiert.

ID
ISDHIC-4419
ISDHIC-5445
ISDHIC-4930

ID
ISDHIC-4419
ISDHIC-4930
ISDHIC-5445

ID
ISDHIC-5445
ISDHIC-4930
ISDHIC-4419

## 1.4.5 Anfragetypen

Icon (HiCAD)	Icon (HELiOS)	Anfragetyp	Beschreibung
		Supportanfrage	Eine <b>Supportanfrage</b> wird von Ihnen erstellt und umfasst Fragen und Probleme, zu welchen Sie Hilfe von der ISD benötigen.
		Problemreport	Wenn aufgrund von einer Supportanfrage ein Problem in der Software festgestellt wird, wandelt der ISD Support Ihre Supportanfrage zu einem <b>Problemreport</b> um. Das Problem wird dann zur weiteren Bearbeitung an die Entwicklung übergeben.  Sollten zu einer Supportanfrage mehrere Problemberichte entstehen, werden diese vom ISD Support erstellt und Sie werden als Anfrageteilnehmer eingetragen.  Wurde das Problem in einer zukünftigen Software-Version behoben, wird der Problemreport geschlossen und die Software-Version im Problemreport vermerkt.
		E-Mail-Anfrage	Eine Supportanfrage, welche per E-Mail an das Supportportal geschickt wurde.
		Telefonanfrage	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>i</b> Melden Sie sich telefonisch beim ISD Support, erscheinen diese Anfragen üblicherweise <b>nicht</b> im Supportportal.</p> </div> <p>In Ausnahmefällen kann es vorkommen, dass der ISD Support eine Anfrage, welche telefonisch eingegangen ist, im Supportportal freischaltet.</p>

### 1.4.5.1 E-Mail Anfrage

Mit dem Start des ISD Supportportals, wird sich auch die ISD Support E-Mail-Adresse ändern ([support@isd-group.de](mailto:support@isd-group.de) für Kunden aus Deutschland). E-Mails an den Support werden automatisch zu Anfragen im Supportportal. Ab dem E-Mail-Eingang werden die Anfragen im Supportportal bearbeitet. Durch die automatisch versendeten E-Mails des Supportportals, können Sie selber entscheiden, ob Sie Rückmeldungen über das Supportportal auf der Webseite verschicken oder direkt per Antwort-Funktion aus Ihrem Postfach (siehe auch 1.5.3 E-Mail-Antworten).

## 1.4.6 Status

Status	Beschreibung
<b>Warten auf Support</b>	Eine offene Supportanfrage befindet sich in dem Status <b>Warten auf Support</b> .
<b>In Bearbeitung</b>	Wird die Supportanfrage vom ISD Support bearbeitet, wechselt die Anfrage in den Status <b>In Bearbeitung</b> .
<b>Warten auf Kunde</b>	Benötigt der ISD Support zusätzliche Informationen, um eine Supportanfrage weiter bearbeiten zu können, wird die Anfrage Ihnen zugewiesen (Sie erhalten eine entsprechende E-Mail). Damit wechselt die Anfrage in den Status <b>Warten auf Kunden</b> .  Bitte überprüfen Sie Anfragen in diesem Status und ergänzen Sie die vom ISD Mitarbeiter geforderten Informationen oder Daten.  Sobald Sie einen Kommentar oder Anhang ergänzen, wechselt die Anfrage automatisch wieder in den Status <b>Warten auf Support</b> .
<b>Offen</b>	Im Status <b>Offen</b> befinden sich offene Problemreports, welche an die Entwicklung weitergegeben wurden.
<b>Geschlossen</b>	Ist eine Anfrage komplett bearbeitet, erhält Sie den Status <b>Geschlossen</b> .  Abgeschlossen ist eine Anfrage bspw. in folgenden Fällen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine in einer Supportanfrage gestellte Frage wurde beantwortet</li> <li>• Für ein in einer Supportanfrage beschriebenes Problem wurde ein Lösungsweg beschrieben</li> <li>• Ein in der Software festgestelltes Problem (Problemreport) wurde behoben</li> </ul>

## 1.5 Einzelne Anfragen betrachten & bearbeiten

### 1.5.1 Aufrufen

Wollen Sie Details zu einer einzelnen Anfrage einsehen, kann diese entweder über einen Klick auf eine Anfrage in der Anfragen-Übersicht oder über den Link **Anfrage betrachten** in einer E-Mail des Supportportals aufgerufen werden.

**Overview > ISDHIC-4539**

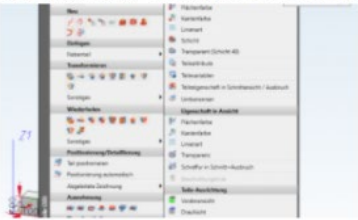
### No textures under "Panoramas"

**Activities**

Request status was changed to **Closed** on 13-05-2020 at 16:46.

Request status was changed to **Waiting for customer** on 19-12-2019 at 10:00.

Created by UFriedl on 19-12-2019 at 10:00  
 In the context menu of a part under "Properties > Change > Texture". Alternatively you can access the textures in the 3-D Standard ribbon under "3-D Standard > Tools > Attr. > Texture".




Created by isd.musterfrau@gmx.de on 19-12-2019 at 09:59  
 And where do I find the textures exactly?

Created by UFriedl on 19-12-2019 at 09:59  
 Starting with version 2401.0, textures moved to the part properties. Does that information help?

Request status was changed to **Waiting for customer** on 19-12-2019 at 09:59.

Request status was changed to **In progress** on 17-12-2019 at 15:47.

Created by isd.musterfrau@gmx.de on 17-12-2019 at 15:47



**Description**

Since the update, the docking window "Panoramas" does not contain textures anymore.

**Actions**

- Closed
- New comment / Attachment
- Reopen
- Don't notify me

**Details**

**Request type**  
 Support request

**Created on**  
 17-12-2019

**Created by**  
 isd.musterfrau@gmx.de

**Priority**  
 Level 3

**Utilized version**  
 2401.0

**Affected components**  
 Views, Visualization

**Contact person**  
 Judy Doe

**Phone number**  
 0231123456789

**Attachments**

- \_Textur.png
- Panoramas.png

#### 1.5.2.1 Aktivitäten






In einer aufgerufenen Anfrage werden im linken Bereich Aktivitäten die folgenden Inhalte jeweils mit einem Zeitstempel und ggf. einem Benutzer aufgeführt:

- Die ursprüngliche Beschreibung
- Ergänzende Kommentare
- Ergänzende Anhänge
- Statusänderungen

Die neuesten Aktivitäten befinden sich ganz oben.

### 1.5.2.2 Aktionen

Mit den Buttons unter **Aktionen** können Sie die folgenden Anfrage-Aktionen durchführen:

Icon	Aktion	Beschreibung	Möglich bei
	<b>Neuer Kommentar</b>	Einen neuen Kommentar und/oder einen neuen Anhang in der Anfrage ergänzen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supportanfrage</li> <li>• E-Mail-Anfrage</li> </ul>
	<b>Schließen</b>	<p>Mit <b>Schließen</b> können Sie eine Anfrage als geschlossen markieren (bspw. wenn Sie sich die gestellte Frage bereits selber beantworten konnten).</p> <p>Beim Durchführen der Aktion können Sie einen Kommentar ergänzen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supportanfrage</li> <li>• E-Mail-Anfrage</li> <li>• Telefonanfrage</li> </ul>
	<b>Wieder öffnen</b>	<p><b>Wieder öffnen</b> kann verwendet werden, wenn eine als geschlossen markierte Anfrage noch nicht erledigt ist und weiter bearbeitet werden muss (bspw. wenn die Hilfestellung des Support Ihr Problem noch nicht vollständig gelöst hat).</p> <p>Beim Durchführen der Aktion können Sie einen Kommentar ergänzen.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Das Ergänzen eines Kommentars (über <b>Neuer Kommentar</b> im Supportportal oder über eine E-Mail-Antwort) führt automatisch zum wieder öffnen einer Anfrage.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supportanfrage</li> <li>• E-Mail-Anfrage</li> <li>• Telefonanfrage</li> </ul>
	<b>Keine Benachrichtigung / Benachrichtigungen erhalten</b>	Nach einem Klick auf <b>Keine Benachrichtigung</b> im rechten Bereich, werden Sie zu dieser Anfrage keine E-Mail Benachrichtigungen mehr erhalten. Mit einem erneuten Klick auf <b>Benachrichtigungen erhalten</b> revidieren Sie dies wieder.	Alle Anfragetypen




### 1.5.2.3 Details

Unter **Details** sind die bei der Erstellung weitergegebenen Informationen zu sehen.

### 1.5.2.4 Anhänge

Der Bereich **Anhänge** kann aufgeklappt werden, um Anhänge zu betrachten, welche an die Anfrage angehängt wurden. Durch einen Klick auf den Dateinamen können die Anhänge heruntergeladen werden.

 Wird von einem ISD Mitarbeiter zu einer Anfrage ein Anhang ergänzt, rufen Sie bitte das ISD Supportportal im Browser auf (bspw. über den "Anfrage betrachten" Link in der Benachrichtigungs-E-Mail) um den Anhang herunterzuladen.



## 1.5.3 E-Mail-antworten

Das Ergänzen von Kommentaren oder Anhängen ist auch durch ein Antworten auf die vom Supportportal versandten E-Mails möglich. Bitte verwenden Sie dazu die einfach "Antworten" Funktion Ihres E-Mail-Postfachs. Damit wird die Antwort an dieselbe E-Mail-Adresse gesendet, von welcher Sie die E-Mail erhalten haben (replyonly@isdgroup.com). Ein Ändern der Antwort-E-Mail-Adresse (bspw. zu support@isdgroup.de) ist nicht notwendig.

In einer solchen E-Mail-Antwort ergänzte Texte oder Anhänge werden automatisch als neue Kommentare oder Anhänge an die bestehende Anfrage im Supportportal hinzugefügt.





THE WORLD OF CAD AND PDM SOLUTIONS



#### DEUTSCHLAND

##### **Hauptsitz Dortmund**

ISD Software und Systeme GmbH  
Hauert 4  
D-44227 Dortmund  
Tel. +49-(0)231-9793-0  
E-Mail: info@isdgroup.de

##### **Vertriebsbüro Berlin**

Paradiesstraße 208a  
D-12526 Berlin  
Tel. +49-(0)30-634178-0  
E-Mail: berlin@isdgroup.de

##### **Vertriebsbüro Hamburg**

Strawinskystraße 2  
D-35337 Elmshorn  
Tel. +49-(0)4121-740980  
E-Mail: hamburg@isdgroup.de

##### **Vertriebsbüro Hannover**

Hamburger Allee 24  
D-30659 Hannover  
Tel. +49-(0)511-616803-40  
E-Mail: hannover@isdgroup.de

##### **Vertriebsbüro Nürnberg**

Nordostpark 7  
D-90411 Nürnberg  
Tel. +49-(0)911-95173-0  
E-Mail: nuernberg@isdgroup.de

##### **Vertriebsbüro Ulm**

Wilhelmstraße 25  
D-89073 Ulm  
Tel. +49-(0)731-96855-0  
Fax +49-(0)731-96855-10  
E-Mail: ulm@isdgroup.de

#### INTERNATIONALE STANDORTE

##### **ISD Austria**

ISD Software und Systeme GmbH  
Hafenstraße 47-51  
A-4020 Linz  
Tel. +43-(0)732-9015-1800  
E-Mail: info@isdgroup.at

##### **ISD Benelux – 's-Hertogenbosch**

ISD Benelux B.V.  
Het Zuiderkruis 33  
NL-5215 MV 's-Hertogenbosch  
Tel. +31-(0)73-61538-88  
E-Mail: info@isdgroup.nl

##### **ISD Benelux – Zwolle**

ISD Benelux B.V.  
Dokter van Deenweg 13  
NL-8025 BP Zwolle  
Tel. +31-(0)73-6153-888  
E-Mail: info@isdgroup.nl

##### **ISD Schweiz**

ISD Software und Systeme AG  
Rosenweg 2  
CH-4500 Solothurn  
Tel. +41-(0)32-62413-40  
E-Mail: info@isdgroup.ch

##### **ISD Frankreich**

ISD Group France SAS  
10 -12 Boulevard Vivier Merle  
F-69393 Lyon cedex 03  
Tel. +33 6 73 72 04 67  
E-Mail: info@isdgroup.fr

##### **ISD USA – North Carolina**

ISD Group USA Inc.  
721 Jetton Street  
Suite 325  
Davidson NC 28036  
Tel. +1 770 349 6321  
E-Mail: info@isdgroup.us

##### **ISD USA - Georgia**

ISD Group USA Inc.  
5126 South Royal Atlanta Drive  
Tucker GA 30084  
Tel. +1 770 349 6321  
E-Mail: info@isdgroup.us

helpfeedback@isdgroup.com  
www.isdgroup.com