

SPNS - Support-Page – Net Solutions RK Development GmbH

Benutzerhandbuch Version 1.0 (Oktober 2017)

Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch gibt eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Benutzung der Support-Page.

Diese ermöglicht es dem Kunden, die Applikationen, die die RK Development GmbH bereitstellt, innerhalb verschiedener Kategorien zu kommentieren.

Die einzelnen Schritte sind nummeriert, da sie meist in jener Reihenfolge ablaufen.

Jede Anleitung beginnt mit einer neuen Seite.

Inhalt

Über dieses Handbuch	1
Anleitung 1– Wie komme ich dort hin?.....	2
Anleitung 2 – Die Anrede und der Nachname.....	3
Anleitung 3 – Die E-Mail-Adresse	4
Anleitung 4 – Welche App ist betroffen?	5
Anleitung 5 – Kategorie	6
Anleitung 6 – Bemerkung	7
Anleitung 7 – Dank und weitere Supportanfragen	8



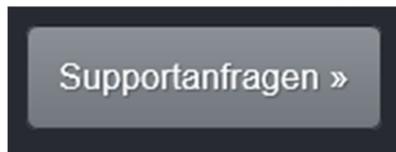
Anleitung 1- Wie komme ich dort hin?

1. Zum Starten rufen Sie den folgenden Link auf:
<http://licensing.rk-dev.com/netsolutions/Contact>
2. Es öffnet sich nun folgendes Fenster:

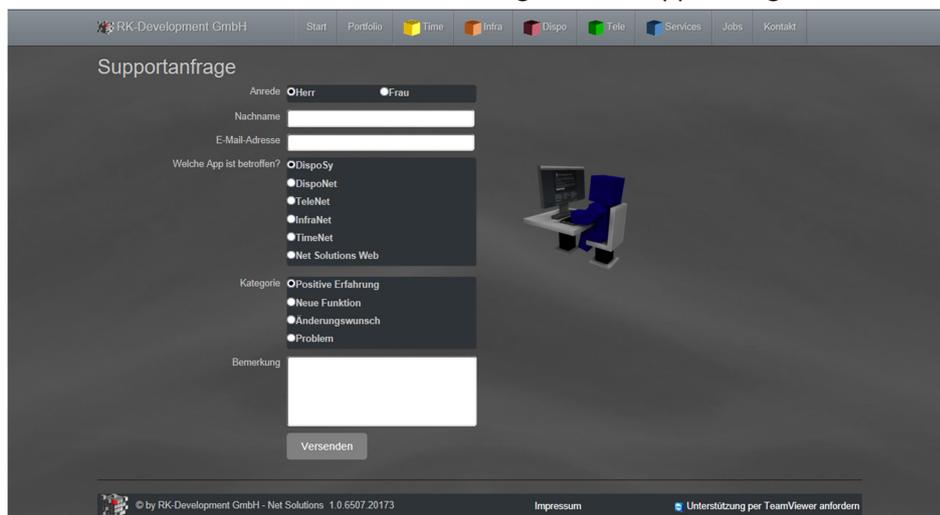


The screenshot shows the contact page of RK-Development GmbH. The page has a dark grey header with navigation links: Start, Portfolio, Time, Infra, Dispo, Tele, Services, Jobs, and Kontakt. The main content area is titled "Kontakt und Impressum." and includes the company name, address (Orfstr. 27, 80637 München), phone (+49 89 12 767937 - 0), fax (+49 89 12767937 - 99), support email (support@rk-dev.com), and marketing email (info@rk-dev.com). A button labeled "Supportanfragen »" is visible. Below this is the "Anbieterkennzeichnung" section, which lists the website operator (RK-Development GmbH), authorized representatives (Ingolf Götz, Armin Birkenbeul), phone, fax, email, registration details (Amtsgericht München, HRB 20209), tax ID (DE 281401710), and design/programming (RK-Development GmbH). The footer contains copyright information (© by RK-Development GmbH - Net Solutions 1.0.6505.15678), an "Impressum" link, and a link to request support via TeamViewer.

3. Drücken Sie den Button „Supportanfragen“



4. Nun öffnet sich das nächste Fenster, die eigentliche Support-Page.



The screenshot shows the support form page of RK-Development GmbH. The page has a dark grey header with navigation links: Start, Portfolio, Time, Infra, Dispo, Tele, Services, Jobs, and Kontakt. The main content area is titled "Supportanfrage" and includes a form with the following fields: "Anrede" (radio buttons for Herr and Frau), "Nachname" (text input), "E-Mail-Adresse" (text input), "Welche App ist betroffen?" (radio buttons for DispoSy, DispoNet, TeleNet, InfraNet, TimeNet, and Net Solutions Web), "Kategorie" (radio buttons for Positive Erfahrung, Neue Funktion, Änderungswunsch, and Problem), and "Bemerkung" (text area). A "Versenden" button is located at the bottom of the form. The footer contains copyright information (© by RK-Development GmbH - Net Solutions 1.0.6507.20173), an "Impressum" link, and a link to request support via TeamViewer.

Anleitung 2 – Die Anrede und der Nachname

1. Wählen Sie in diesem Fenster Ihre Anrede:

Anrede Herr Frau

2. Geben Sie Ihren Nachnamen an.

Nachname

3. **Achtung! Ist dieses Feld nicht ausgefüllt, erscheint unterhalb des Feldes eine Meldung.**

Nachname
Der Nachname ist ein Pflichtfeld



Anleitung 3 – Die E-Mail-Adresse

1. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse in dieses Feld ein:

E-Mail-Adresse

Achtung! Ist dieses Feld nicht ausgefüllt, erscheint unterhalb des Feldes eine Meldung.

E-Mail-Adresse

Die E-Mail-Adresse ist ein Pflichtfeld



Anleitung 4 – Welche App ist betroffen?

1. Wählen Sie die Applikation aus, welche von Ihrer Supportanfrage betroffen ist.

Welche App ist betroffen?

- DispoSy
- DispoNet
- TeleNet
- InfraNet
- TimeNet
- Net Solutions Web

Tipp: Sind Sie sich nicht sicher welche App es ist? Wählen Sie „Net Solutions Web“. Das Team der RK-Development GmbH ordnet Ihre Supportanfrage dann der richtigen Applikation zu.

Anleitung 5 – Kategorie

1. Wählen Sie die Kategorie, also die Art des Supports, aus

Kategorie

- Positive Erfahrung
- Neue Funktion
- Änderungswunsch
- Problem

Tipp: Über positive Erfahrungen würden wir uns sehr freuen!



Anleitung 6 – Bemerkung

1. Fügen Sie dem Support eine Notiz hinzu, damit wir wissen, worum es geht.

Bemerkung	
-----------	--

Achtung! Ist dieses Feld nicht ausgefüllt, erscheint unterhalb des Feldes eine Meldung.

Bemerkung	
-----------	--

Die Notiz ist ein Pflichtfeld

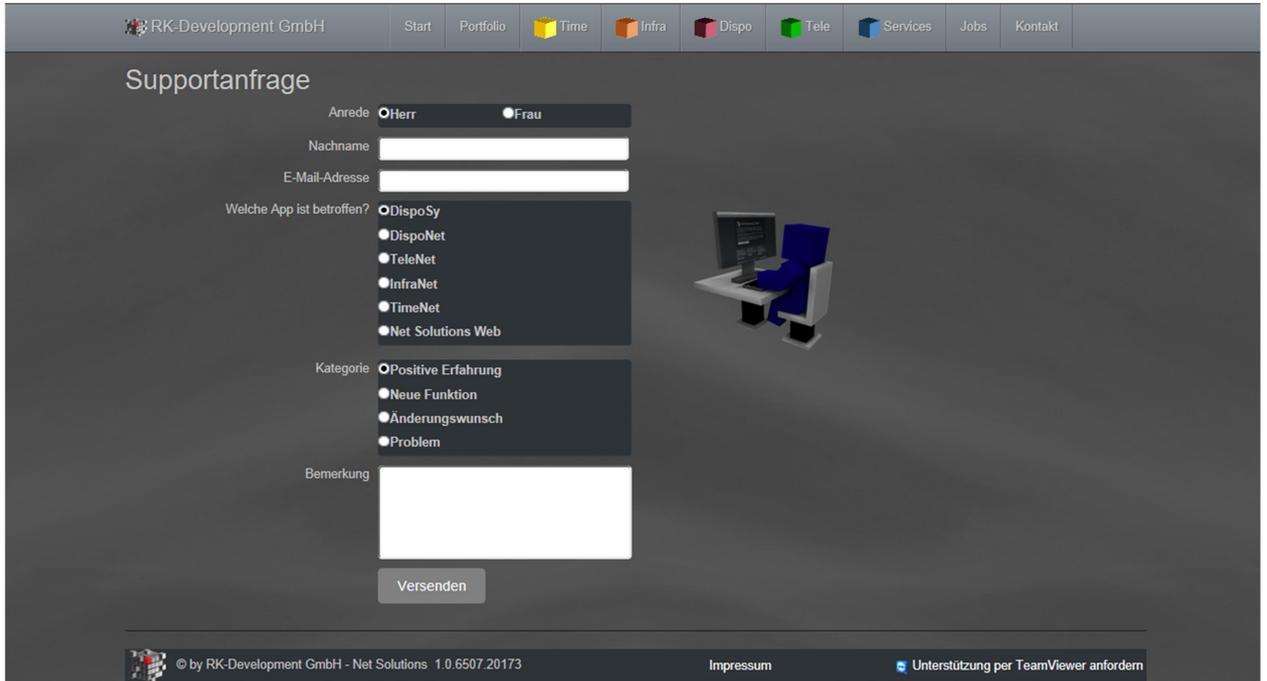
2. **Letzter Schritt:** Drücken Sie, wenn alles ausgefüllt ist auf „Versenden“.

Versenden

**Die Anfrage wird nun versendet und eine nächste Seite wird geöffnet.
(Siehe Anleitung 7 – Dank und weitere Supportanfragen)**

Anleitung 7 – Dank und weitere Supportanfragen

1. Eine Seite wird geöffnet, in der ein Dank für den Support angezeigt wird.



The screenshot shows a web browser displaying the support form for RK-Development GmbH. The page has a dark grey background and a navigation menu at the top with links for Start, Portfolio, Time, Infra, Dispo, Tele, Services, Jobs, and Kontakt. The main content area is titled "Supportanfrage" and contains a form with the following fields:

- Anrede: Herr Frau
- Nachname:
- E-Mail-Adresse:
- Welche App ist betroffen?: DispoSy, DispoNet, TeleNet, InfraNet, TimeNet, Net Solutions Web
- Kategorie: Positive Erfahrung, Neue Funktion, Änderungswunsch, Problem
- Bemerkung:
- Versenden:

At the bottom of the page, there is a footer with the RK-Development GmbH logo, copyright information (© by RK-Development GmbH - Net Solutions 1.0.6507.20173), a link to the Impressum, and a link to request support via TeamViewer.

Haben Sie noch eine Idee oder ein Problem? Drücken Sie einfach den Button „Neue Supportanfrage“.

