

my **ETKA** info

Das neue Support-Web

D

The new Support Web

GB

Le nouveau Support-Web

F

Il nuovo Support-Web

I

El nuevo Support-Web

E



Inhalt

my ETKA info	4
Das ETKA-Ticket	5
Das allgemeine Ticket	6
Die Verwaltung Ihrer Tickets	7
Archivierte Tickets	8
Rechnungen	9
Die Kontoverwaltung	9
Die Benutzerverwaltung	10

D

ETKA® ist ein eingetragenes Warenzeichen der LexCom Informationssysteme GmbH.
© 2006 LexCom GmbH, D-80686 München.

Die LexCom GmbH entwickelt die Systeme ständig weiter. Deshalb sind jederzeit Änderungen des Lieferumfangs in Form, Ausstattung und Technik möglich. Aus den Angaben, Abbildungen und Beschreibungen dieser Kurzinformation können daher keine Ansprüche hergeleitet werden.

Nachdruck, Vervielfältigung oder Übersetzung, auch auszugsweise, ist ohne schriftliche Genehmigung der LexCom GmbH nicht gestattet. Alle Rechte nach dem Gesetz über das Urheberrecht bleiben der LexCom GmbH ausdrücklich vorbehalten. Änderungen vorbehalten.

Konzept, Gestaltung und Herstellung: Pfriemer GmbH. Hergestellt in Deutschland.

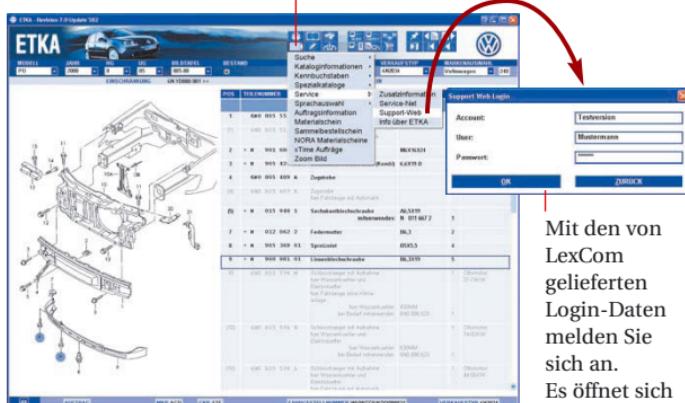
my ETKA info ...

... ist die innovative Kommunikations-Plattform rund um Original-Ersatzteile. Wenn bei einer Teilerecherche Fragen oder beim Teileeinbau unvorhergesehene Probleme auftreten, können Sie mit der neuen ETKA-Funktion „Support-Web“ direkt my ETKA info aufrufen und Anfragen an Ihr Vertriebszentrum (VZ) senden. Nach kurzer Zeit erhalten Sie von kompetenten Mitarbeitern des Vertriebszentrums die wertvollen Informationen zu Ihrer Anfrage. Die gesamte Kommunikation findet einfach und komfortabel über Tickets statt.

My ETKA info bietet Ihnen darüber hinaus weitere wichtige Funktionen. So können Sie zusätzlich:

- Ihre Rechnungen im PDF-Format downloaden
- bei Userwechsel in Ihrem Team Ihre Benutzerdaten anpassen
- Benutzerrollen vergeben oder ändern
- eine andere Sprachversion aktivieren
- Ihr Passwort ändern

my ETKA info öffnen Sie über den Pfad
ETKA-Funktionen → Service → Support-Web.



Mit den von
LexCom
gelieferten
Login-Daten
melden Sie
sich an.
Es öffnet sich
my ETKA info
mit dem ETKA
Ticket.

Mit einem ETKA-Ticket ...

... senden und verfolgen Sie in my ETKA info eine fahrzeugbezogene Anfrage an das Vertriebszentrum. Alle bereits in ETKA7 recherchierten Fahrzeug- und Teiledaten werden automatisch in ein ETKA-Ticket übernommen. Anschließend schildern Sie kurz Ihr Anliegen und schicken das Ticket ab. Für Anfragen ohne Bezug zu Fahrzeugdaten, können Sie ein allgemeines Ticket erstellen.

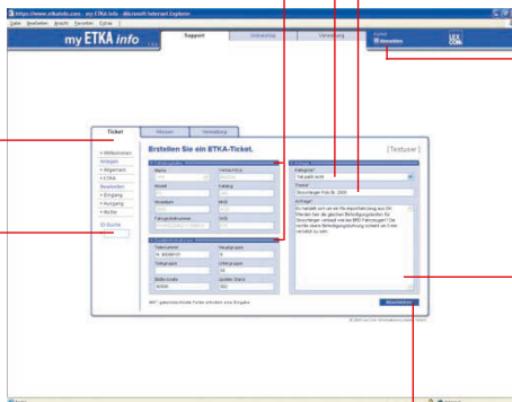
Hier können Sie ein allgemeines Ticket anlegen, Ihre Übersichten zum Ticket-Eingang bzw. -Ausgang oder Ihr Ticket-Archiv öffnen.

Jedes Ticket erhält automatisch eine ID-Nummer. Mit dieser können Sie hier ein Ticket gezielt suchen.

Alle bereits recherchierten Fahrzeugdaten (auch die per FI-Funktion ermittelten Fahrzeug- und Teiledaten) werden angezeigt.

Ordnen Sie Ihrer Anfrage eine Kategorie zu, um eine schnelle und kompetente Bearbeitung im Vertriebszentrum zu gewährleisten.

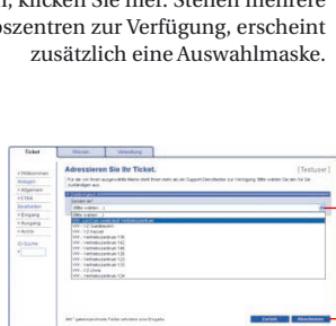
Benennen Sie Ihre Anfrage.



Achten Sie darauf, dass Sie das Support-Web ausschließlich durch Anklicken dieser Schaltfläche beenden.

Erläutern Sie möglichst genau Ihr Anliegen.

Um das Ticket dem Vertriebszentrum zu senden, klicken Sie hier. Stehen mehrere Vertriebszentren zur Verfügung, erscheint zusätzlich eine Auswahlmaske.



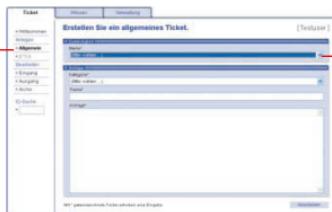
Wählen Sie die gewünschte Adresse.

Um das Ticket dem Vertriebszentrum zu senden, klicken Sie hier.

Mit einem allgemeinen Ticket ...

... senden und verfolgen Sie Anfragen ohne Fahrzeugdaten aus ETKA7 an das Vertriebszentrum.

Wählen Sie in der Menü-Übersicht den Menüpunkt „Allgemein“, um eine neutrale Ticketmaske zu öffnen.



Wählen Sie entsprechend Ihrer Anfrage eine Fahrzeugmarke aus. Angezeigt werden die Marken, für die Sie eine Lizenz besitzen. Um das allgemeine Ticket weiter zu bearbeiten, gehen Sie wie beim ETKA-Ticket vor.

Zum Verwalten Ihrer Tickets ...

... stehen Ihnen die Menüpunkte „Eingang“, „Ausgang“ und „Archiv“ zur Verfügung. Damit Sie immer die Übersicht über Ihren Ticketbestand behalten, sollten Sie abgeschlossene Tickets archivieren. Archivierte Tickets werden in den Ausgangs- und Eingangsübersichten nicht mehr angezeigt.

D

Im Menüpunkt „Eingang“ aktualisieren Sie die Ticketanzeige, wenn Sie auf AKTUALISIEREN klicken. Der Ticket-Eingang wird zusätzlich per E-Mail bestätigt.

Zur Suche eines bestimmten Tickets geben Sie die Ticket-ID-Nummer ein.

The screenshot shows a table titled "Geben Sie Ihren Ticket-Ausgang ein." (Enter your ticket outgoing). It lists 10 entries, each with a ticket ID, name, status, and date. A red arrow points from the text "Um den jeweiligen Ticketinhalt anzuzeigen, klicken Sie hier." to the "Ticketinhalt" link in the first row's details.

ID	Name	Status	Datum
11470	Test	Erledigt	2020-01-21 02:00
11470	Test	Erledigt	2020-01-21 02:00
11470	Test	Erledigt	2020-01-21 02:00
11470	Test	Erledigt	2020-01-21 02:00
11470	Test	Erledigt	2020-01-21 02:00
11470	Test	Erledigt	2020-01-21 02:00
11470	Test	Erledigt	2020-01-21 02:00
11470	Test	Erledigt	2020-01-21 02:00
11470	Test	Erledigt	2020-01-21 02:00
11470	Test	Erledigt	2020-01-21 02:00

Es werden hier bis zu zehn Ticket-Eingänge/-Ausgänge angezeigt.

The screenshot shows a single ticket entry for ID 11470. It includes fields for Name, Status, and Description. A red arrow points from the text "Bei umfangreichen Dialogen können Sie die Tickets scrollen." to the scroll bar on the right side of the screen.

Bei umfangreichen Dialogen können Sie die Tickets scrollen.

Die Inhalte der zuletzt gesendeten Tickets stehen immer oben.

Klicken Sie hier, wenn keine weiteren Rückfragen notwendig sind. Bewerten Sie in der nächsten Ansicht die Antwort zu Ihrer Anfrage und klicken Sie anschließend auf ARCHIVIEREN. Das Ticket kann im Menüpunkt „Archiv“ jederzeit erneut angesehen werden.

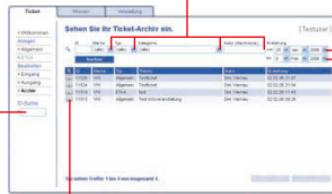
Sind Rückfragen notwendig, klicken Sie hier. Erläutern Sie in der nächsten Ansicht Ihre Rückfrage und klicken auf ABSCHICKEN.

Archivierte Tickets ...

... können Sie jederzeit einsehen. Im Laufe der Zeit werden sich zahlreiche Tickets im Archiv befinden. Wenn Sie ein Ticket im Archiv suchen, können Sie über verschiedene Suchparameter die angezeigte Liste reduzieren. Gezielt können Sie mit der Ticket-ID-Nummer ein archiviertes Ticket aufrufen.

Schränken Sie mit diesen Suchparametern die Suchergebnisse ein.

Zur gezielten Suche geben Sie die Ticket-ID-Nummer ein.



Geben Sie zur Ticketsuche das ungefähre Datum an, an dem das Ticket erstellt wurde.

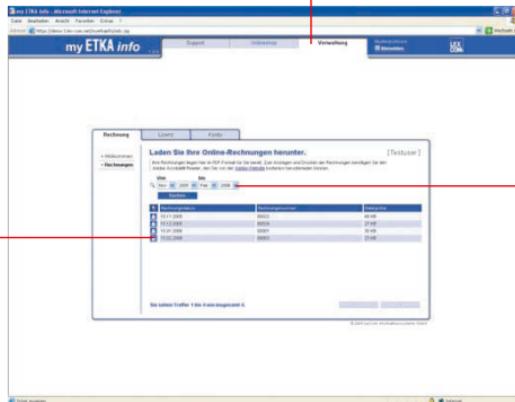
Klicken Sie hier, um sich den jeweiligen Ticketinhalt anzeigen zu lassen.

Ihre Rechnungen ...

... können Sie in der Verwaltungsebene von my ETKA info schnell und bequem im PDF-Format downloaden.

Öffnen Sie hier die Verwaltungsebene in my ETKA info. Die Ansicht zum Menüpunkt „Rechnungen“ erscheint.

Klicken Sie hier vor der gewünschten Rechnung, um den Download zu starten.



Zur Suche der gewünschten Rechnung selektieren Sie hier den Rechnungszeitraum und klicken auf SUCHEN.

In der Kontoverwaltung ...

... ändern Sie Ihre Benutzerdaten, fügen neue Benutzer hinzu und ordnen jedem Benutzer seine Benutzerrechte zu. Zusätzlich können Sie Ihr Passwort ändern oder auch eine andere Sprachversion einstellen. Die Kontoverwaltung aktivieren Sie in der Verwaltungsebene von my ETKA info.

Wenn Sie Ihre Daten ändern möchten, wählen Sie den Menüpunkt „Benutzerdaten“ und ändern die entsprechenden Angaben.

Wählen Sie hier die gewünschte Sprache aus.



Markieren Sie dieses Feld, wenn der Ticket-Eingang zusätzlich per E-Mail bestätigt werden soll.

Klicken Sie hier, um Ihre Änderungen zu speichern.

Im Menüpunkt „Benutzerverwaltung“ ...

... ändern Sie die Benutzerdaten, entfernen einen Benutzer oder fügen einen neuen Benutzer hinzu.

- Schaltfläche zum Ändern der Benutzerdaten.
- Schaltfläche zum Ändern der Benutzerrollen.
- Schaltfläche zum Löschen des Benutzers.

Klicken Sie hier, wenn Sie Ihrem Team einen neuen Benutzer hinzufügen möchten.



Geben Sie die Benutzerdaten ein.

Markieren Sie die Benutzerrolle(n) des neuen Benutzers.

Geben Sie den Benutzernamen und das Passwort ein.

Zum Speichern Ihrer Eingaben klicken Sie hier.

Contents

my ETKA info	12
The ETKA Ticket	13
The General Ticket	14
To administer your tickets	15
Archived tickets	16
Invoices	17
Administering accounts	17
Administering users	18

GB

ETKA® is a registered trademark of LexCom Informationssysteme GmbH.
© 2006 LexCom GmbH, D-80686 München.

LexCom GmbH is continually developing the systems further. For this reason, modifications in the form, design and technology of the delivery items are possible at any time. As a result, no claims may be derived from the information, figures or descriptions contained in this short informative text.

Reprinting, reproduction or translation, even in excerpt form, is not allowed without the written permission of LexCom GmbH. LexCom GmbH expressly reserves all rights according to copyright law. Subject to change.

Concept, design and production: Pfriemer GmbH. Made in Germany.

my ETKA info ...

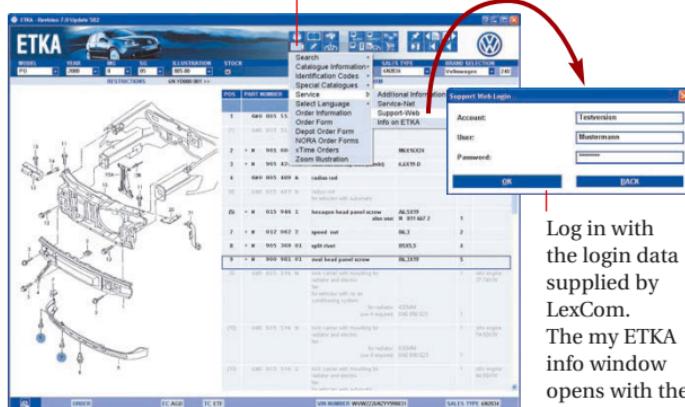
... is the innovative communications platform for original replacement parts. If you have any questions when you are searching for a part, or if you encounter unexpected problems when installing a part, you can start my ETKA info directly with the new ETKA "Support Web" function and send your inquiries to your parts distribution center (PDC). A competent PDC staff member will soon send you useful information regarding your inquiry. The entire communication process takes place simply and conveniently with the use of tickets.

My ETKA info offers you additional important functions.

You can also:

- Download your invoices in PDF format
- Modify your user data when the users in your team change
- Assign or change user roles
- Activate a different language version
- Change your password

Open my ETKA info via the path
ETKA functions → Service → Support Web.



Log in with
the login data
supplied by
LexCom.
The my ETKA
info window
opens with the
ETKA Ticket.

With an ETKA Ticket ...

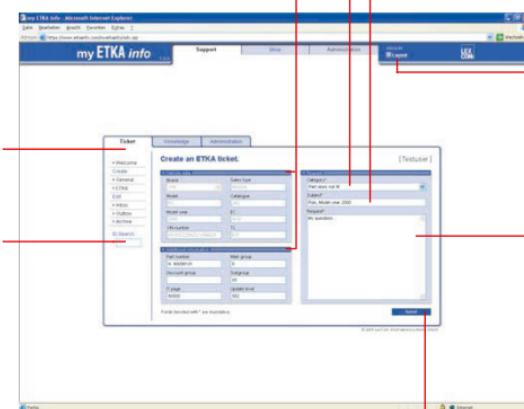
... you can send and track a vehicle-related inquiry to the PDC in my ETKA info. All vehicle and part data that you have already looked up will be automatically included in an ETKA Ticket. Then briefly describe your request and send the ticket. You can prepare a General Ticket for inquiries that are not related to vehicle data.

Here you can create a General Ticket, open the windows for your Ticket Inbox or Ticket Outbox or your Ticket Archive.

All vehicle data that you have already looked up (including the vehicle and part data determined by the FI function) will be displayed.

Assign a Category to your inquiry in order to ensure quick and competent processing in the PDC.

Give your inquiry a name.



Make sure you exit the Support Web by clicking here.

Each ticket is automatically assigned an ID number that you can use to search for a specific ticket.

Explain your requests as precisely as possible.

Click here to send the ticket to the PDC. If there are multiple PDCs to choose from, a selection screen will be displayed.



Select the address that you want from the display with several PDCs.

To send the ticket to the PDC, click here.

With a General Ticket ...

... you can send and track inquiries without vehicle data from ETKA7 to the PDC.

In the menu overview, select the “General” menu item to open a neutral ticket template.



Select the vehicle brand that corresponds to your inquiry. The display shows the brands for which you have a license.

To continue processing the General Ticket, proceed in the same way as for the ETKA Ticket.

To administer your tickets ...

... the "Inbox", "Outbox" and "Archive" menu items are available. You should archive the completed tickets so that you can always keep track of your tickets. Archived tickets are no longer shown in the Outbox and Inbox overviews.

GB

In the "Inbox" menu item, you can update the ticket display by clicking REFRESH.

You will also receive confirmation of a ticket receipt via e-mail.

To search for a specific ticket, enter the Ticket ID number.



Up to ten ticket inputs/outputs are shown here.

To display the content of the particular ticket, click here.

If you have more than ten tickets in your Ticket Inbox or Outbox, you can display the next one or the previous one here.



If there are extensive dialogs, you can scroll the tickets.

The contents of the most recently sent ticket are always at the top.

If you have additional questions, click here. In the next view, explain your questions and click SEND.

Click here if no additional questions are necessary. In the next view, evaluate the response to your inquiry and then click ARCHIVE. You can see the ticket again at any time in the "Archive" menu item.

Archived tickets ...

... can be viewed at any time. After some time, there will be numerous tickets in the Archive. If you are looking for a ticket in the Archive, you can use various search parameters to reduce the number of entries in the displayed list. You can display a specific archived ticket by entering the Ticket ID number.

To search for a specific ticket, enter the Ticket ID number.



Use these search parameters to limit the search results.

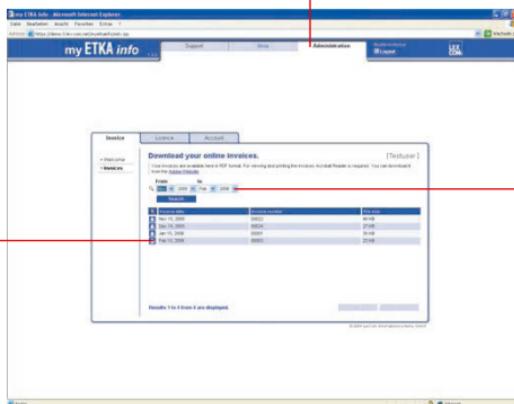
Indicate the approximate date on which the ticket was prepared to search for the ticket.

Click here to display the content of the particular ticket.

Your invoices ...

... can be downloaded in the my ETKA info administration quickly and conveniently in PDF format.

Open the administration area in my ETKA info here. The window with the "Invoice" menu item appears.



To start the download, click in front of the invoice that you want.

To search for the invoice you would like to see, select the invoice time frame and click SEARCH.

In the account window ...

... you can change your user data, add new users and assign user roles to each user. In addition, you can change your password or even select a different language. Activate the account in the my ETKA info administration.

If you would like to change your data, select the "User Data" menu item and make the changes to the information.

The screenshot shows a 'Edit your user data' window with a note 'Please enter your existing user data activate modifications'. It contains fields for 'User name', 'Gender', 'First name', 'Last name', 'Email', and 'Ticket'. A checkbox 'Send e-mail confirmation' is checked. A red arrow points from the text 'Select the language that you would like to use here.' to the 'Language' dropdown menu. Another red arrow points from the text 'Mark this field if you would also like to have confirmation by e-mail that the ticket has been received.' to the 'Send e-mail confirmation' checkbox. At the bottom is a 'Save' button.

Select the language that you would like to use here.

Mark this field if you would also like to have confirmation by e-mail that the ticket has been received.

Click here to save the changes that you have made.

In the “Users” menu item ...

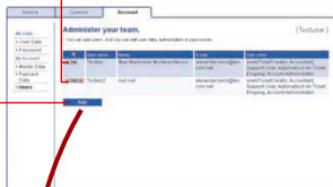
... you can change the user data, delete a user or add a new user.

-button to change the user data.

-button to change the user roles.

-button to delete a user.

Click here if you would like to add a new user to your team.



Enter the user data.

Add a new user to your team.

First name:

Last name:

User name:

Password:

Role selection:

- Account Manager
- Supporter
- Auditor
- Account Member

Enter the user name and password.

Mark the user roles for the new user.

Click here to save your entries.

Sommaire

my ETKA info	20
A l'aide d'un ETKA ticket	21
Un ticket général	22
Pour gérer vos tickets	23
Tickets archivés	24
Vous pouvez télécharger vos factures (Invoices)	25
Dans la gestion des comptes (Account)	25
Dans l'option de menu "Gestion des utilisateurs" (Users)	26

F

ETKA® est une marque déposée de la société LexCom Informationssysteme GmbH.
© 2006 LexCom GmbH, D-80686 München.

LexCom GmbH développe ses systèmes en permanence. C'est pourquoi des modifications sur les systèmes livrés peuvent intervenir à tout moment, aussi bien en ce qui concerne la forme, le niveau d'équipement et la technique. Les indications, figures et descriptions de cette brève information ne peuvent donc pas servir de référence pour fonder une demande quelconque.

La reproduction sous forme imprimée, la duplication ou la traduction, y compris d'extraits, est interdite sans l'autorisation écrite de LexCom GmbH. Tous les droits définis par la législation relative à la propriété intellectuelle sont expressément réservés à la société LexCom GmbH. Sous réserve de modification.

Conception, réalisation et fabrication : Pfriemer GmbH. Fabriqué en Allemagne.

my ETKA info ...

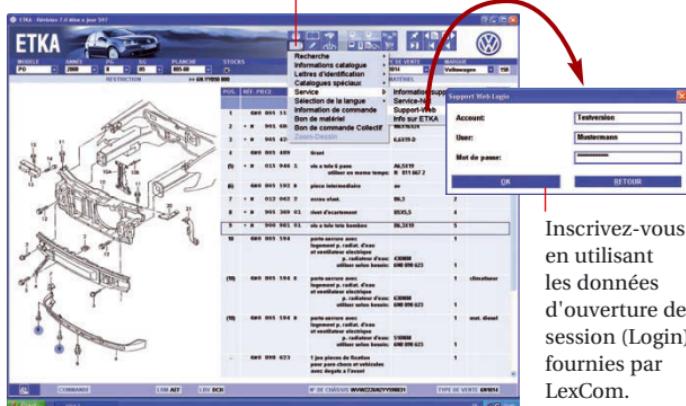
... est une plate-forme de communication innovante pour la gestion des pièces de rechange d'origine. Si des questions se posent lors de la recherche d'une pièce ou bien si des problèmes imprévus apparaissent lors du montage d'une pièce, vous pouvez, grâce à la nouvelle fonction ETKA "Support-Web" appeler directement my ETKA info et adresser des demandes à votre Centre de distribution (VZ). Les collaborateurs compétents du Centre de distribution vous fourniront très rapidement des informations précises concernant votre demande. L'ensemble de la communication se déroule de manière simple et conviviale à l'aide de tickets.

My ETKA info vous propose également d'autres fonctions importantes.

Vous pouvez aussi :

- Télécharger vos factures (Invoices) au format PDF
- En cas de changements au sein de votre équipe, modifier vos données utilisateur (User data)
- Attribuer ou modifier les rôles utilisateur (User roles)
- Activer une version dans une autre langue
- Modifier votre mot de passe.

Pour ouvrir my ETKA info, sélectionnez
Fonctions ETKA → Service → Support-Web.



Inscrivez-vous en utilisant les données d'ouverture de session (Login) fournies par LexCom.
Ouverture de my ETKA info avec le ETKA Ticket.

A l'aide d'un ETKA ticket

... vous pouvez, dans my ETKA info, envoyer au Centre de distribution une demande concernant un véhicule et en effectuer le suivi. Toutes les données concernant le véhicule et la pièce trouvées dans ETKA7 sont automatiquement consignées dans l'ETKA ticket. Ensuite, vous précisez brièvement votre demande et vous envoyez le ticket. Pour les demandes sans relation avec les données du véhicule, vous pouvez créer un ticket général (General Ticket).

Vous pouvez créer ici un ticket général, ouvrir les aperçus concernant la boîte de tickets Entrée (Ticket-Inbox) ou la boîte de tickets Sortie (Ticket-Outbox) ou bien votre archive de tickets (Ticket-Archive).

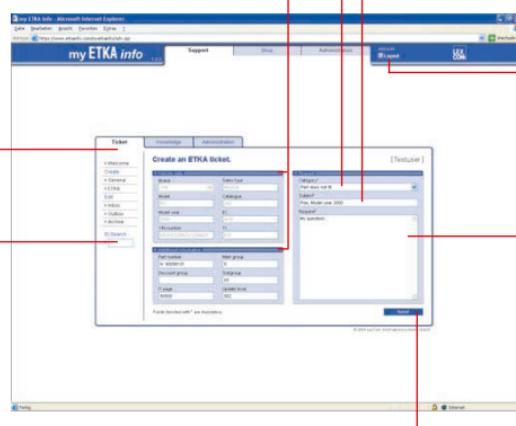
Chaque ticket reçoit automatiquement un numéro d'identification (ID-Number).

Grâce à ce numéro, vous pouvez rechercher un ticket spécifique.

Toutes les données véhicule déjà trouvées (y compris les données véhicule et pièces déterminées grâce à la fonction FI) sont affichées.

Attribuez une catégorie (Category) à votre demande afin de garantir un traitement rapide et compétent dans le Centre de distribution.

Donnez à un nom à votre demande.



Pour quitter le Support-Web cliquez uniquement sur ce bouton.

Expliquez aussi précisément que possible votre demande.

Cliquez pour envoyer le ticket au Centre de distribution. Lorsque plusieurs Centres de distribution sont disponibles, une fenêtre de sélection s'affiche.



Sélectionnez l'adresse souhaitée.

Pour envoyer le ticket au Centre de distribution cliquez ici.

Un ticket général ...

... permet d'envoyer au Centre de distribution les demandes sans données de véhicules en provenance de ETKA7 et d'en effectuer le suivi.

Dans le menu, sélectionnez l'option "General" (Généralités) afin d'ouvrir un masque de ticket neutre.



Sélectionnez une marque de véhicule correspondant à votre demande. Les marques pour lesquelles vous disposez d'une licence s'affichent. La gestion du ticket général (General Ticket) est identique à celle d'un ETKA ticket.

Pour gérer vos tickets ...

... vous disposez des options de menu boîte Entrée (Inbox), boîte Sortie (Outbox) et Archive (Archive). Afin de conserver un aperçu de vos tickets, vous devez archiver les tickets déjà traités. Les tickets archivés ne sont plus visibles dans les aperçus des boîtes Sortie et Entrée (Outbox et Inbox).

Dans l'option de menu "Entrée" (Inbox), vous pouvez actualiser l'affichage des tickets en cliquant sur REFRESH (Actualiser). La réception d'un ticket est confirmée par e-mail.

Pour rechercher un ticket spécifique, entrez le numéro d'identification du ticket (Ticket-ID-Number).



L'affichage peut comporter jusqu'à dix tickets Entrée / Sortie.

Pour afficher le contenu du ticket, cliquez ici.

Lorsque votre boîte Entrée / Sortie (Ticket Inbox / Outbox) comprend plus de dix tickets, vous pouvez afficher ici le ticket suivant ou précédent.



Lorsque les dialogues sont longs, vous pouvez faire défiler les tickets.

Le contenu des derniers tickets envoyés figure toujours en haut.

Cliquez sur ACCEPT (Accepter) lorsque aucune autre question supplémentaire n'est nécessaire. Dans la vue suivante, donnez une appréciation sur la réponse à votre question puis cliquez sur ARCHIVE (Archive). Vous pourrez consulter de nouveau ce ticket lorsque vous le souhaiterez en utilisant l'option de menu "Archive".

Si des questions supplémentaires sont nécessaires cliquez sur RETURN (Retour). Dans la vue suivante, formulez votre nouvelle question et cliquez sur SEND (Envoi).

Tickets archivés ...

... vous pouvez les consulter lorsque vous le souhaitez. Après un certain temps, votre archive va comporter un grand nombre de tickets. Dans le cadre de la recherche d'un ticket dans l'Archive, vous pouvez limiter la longueur de la liste affichée à l'aide de différents paramètres de recherche. Vous pouvez sélectionner un ticket précis dans l'archive en entrant son numéro d'identification (Ticket-ID-Number).

A l'aide de ces paramètres de recherche, vous pouvez limiter le nombre des résultats de recherche.

Pour effectuer une recherche ciblée, entrez le numéro d'identification du ticket (Ticket-ID-Number).



Cliquez ici pour afficher le contenu du ticket.

Pour rechercher le ticket, entrez la date approximative de création du ticket.

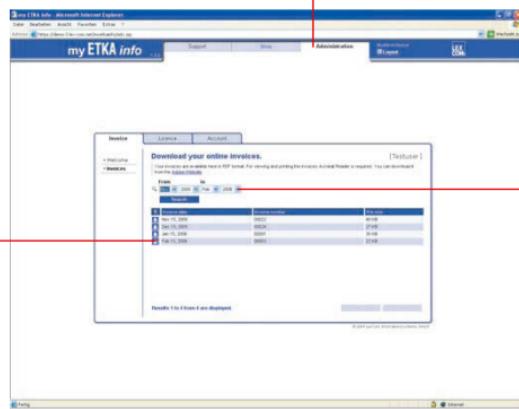
Vous pouvez télécharger vos factures (Invoices) ...

... au format PDF, rapidement et de manière conviviale, en utilisant la fonction "Administration" de my ETKA info.

Ouvrez "Administration" dans my ETKA info.

La vue correspondant à l'option de menu
"Facture" (Invoice) s'affiche.

Cliquez en regard de la facture souhaitée pour lancer le téléchargement.



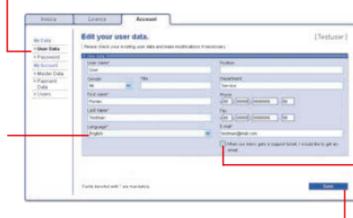
Pour rechercher la facture (Invoice) souhaitée, sélectionnez ici la période de facturation et cliquez sur SEARCH (Rechercher).

Dans la gestion des comptes (Account) ...

... vous pouvez modifier vos données utilisateur (User Data), ajouter de nouveaux utilisateurs (User) et attribuer des rôles (User roles) à chaque utilisateur. De plus, vous pouvez modifier votre mot de passe (Password) ou bien sélectionner une version dans une autre langue. Vous activez la gestion des comptes (Account) à partir de l'Administration de my ETKA info.

Si vous souhaitez modifier vos données, sélectionnez l'option de menu Données utilisateur (User Data) et modifiez les renseignements concernés.

Vous pouvez sélectionner ici la langue souhaitée.



Sélectionnez ce champ lorsque vous souhaitez que la réception d'un ticket soit indiquée par un e-mail.

Cliquez ici pour enregistrer vos modifications.

Dans l'option de menu “Gestion des utilisateurs” (Users) ...

... vous pouvez modifier les données utilisateur (User data), supprimer un utilisateur (User) ou en ajouter un nouveau (User).

- Pour modifier les données utilisateur (User data).
- Pour modifier les rôles des utilisateurs (User roles).
- Pour supprimer un utilisateur (User).

Cliquez ici pour ajouter un nouvel utilisateur à votre équipe.

The screenshot shows a software interface for managing users. At the top, there are tabs for 'Utilisateurs', 'Licences', and 'Comptes'. Below the tabs, a sub-menu is open with options like 'Ajouter Utilisateur', 'Supprimer Utilisateur', 'Modifier Utilisateur', and 'Modifier Rôle'. The main area is titled 'Ajouter à votre équipe' and contains a table with columns for 'Nom d'utilisateur' (User name), 'Mot de passe' (Password), and 'Rôle' (Role). A new row is being added, with 'TestUser' in the first column and 'test123' in the second. A red box highlights the 'Ajouter' (Add) button at the bottom right of the form.

Entrez les données de l'utilisateur (User data).

This screenshot shows the same 'Add a new user to your team' dialog box as the previous one, but it has been filled out. The 'User name' field contains 'TestUser' and the 'Password' field contains 'test123'. A red box highlights the 'Ajouter' (Add) button at the bottom right.

Sélectionnez les rôles (User roles) du nouvel utilisateur (User).

Entrez le nom de l'utilisateur (User name) et le mot de passe (Password).

Pour enregistrer les données saisies, cliquez ici.

Contenuto

my ETKA info	28
Con un ETKA-Ticket	29
Con un ticket generale	30
Per gestire i vostri tickets	31
I tickets archiviati	32
Le fatture (Invoices)	33
Nella gestione account	33
Nella voce di menu "Users" (gestione utente)	34

I

ETKA® è un marchio registrato della LexCom Informationssysteme GmbH.
© 2006 LexCom GmbH, D-80686 München.

LexCom GmbH sviluppa costantemente i propri sistemi. Per questo sono possibili in qualsiasi momento delle modifiche della fornitura in fatto di forma, equipaggiamento e tecnica. Dalle indicazioni, immagini e descrizioni di questa breve informazione non potrà pertanto essere dedotto alcun diritto.

Sono vietate la riproduzione, la copia o la traduzione, anche parziale, del presente senza consenso scritto della LexCom GmbH. La LexCom GmbH si riserva espressamente tutti i diritti conformemente alla legge sui diritti d'autore. Salvo modifiche.

Progetto, configurazione e produzione: Pfriemer GmbH. Prodotto in Germania.

my ETKA info ...

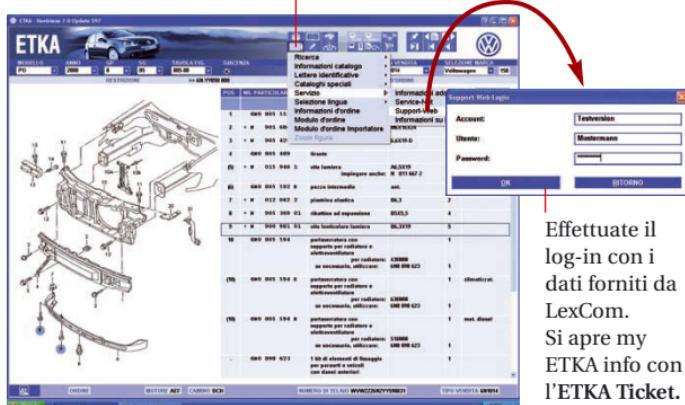
... è l'innovativa piattaforma di comunicazione sui pezzi di ricambio originali. Quando durante una ricerca di pezzi si presentano delle domande oppure quando durante l'installazione di pezzi sorgono dei problemi imprevisti, grazie alla nuova funzione di ETKA "Support-Web" potrete accedere direttamente a my ETKA info e inviare richieste al vostro centro di distribuzione (VZ). Dopo breve tempo i competenti collaboratori del centro di distribuzione vi invieranno le preziose informazioni riguardanti la vostra richiesta. L'intera comunicazione avviene in modo comodo e semplice attraverso Tickets.

My ETKA info vi offre inoltre altre importanti funzioni.

Potrete tra l'altro:

- Scaricare le vostre Invoices (fatture) in formato PDF
- Adattare i vostri User data (dati utente) in caso di cambio utente nel vostro team
- Assegnare o variare gli User roles (ruoli utenti)
- Attivare un'altra versione linguistica
- Modificare la vostra password

Accedere a my ETKA info mediante il percorso
funzioni ETKA → Servizio → Support-Web.



Effettuate il log-in con i dati forniti da LexCom.
Si apre my ETKA info con l'ETKA Ticket.

Con un ETKA-Ticket ...

... inviate e seguite in my ETKA info una richiesta relativa ad un autoveicolo fatta pervenire al centro di distribuzione. Tutti i dati sui pezzi e sull'autoveicolo già ricercati in ETKA7 saranno automaticamente rilevati in un ETKA-Ticket. Successivamente descrivete brevemente la vostra richiesta e inviate il ticket. Per richieste senza riferimento a dati dell'autoveicolo potete generare un General Ticket (ticket generale).

Qui potete creare un ticket generale e aprire i vostri profili sul Ticket-Inbox (entrata ticket)

e Ticket-
Outbox (uscita ticket) oppure il vostro Ticket-
Archive (archivio ticket).

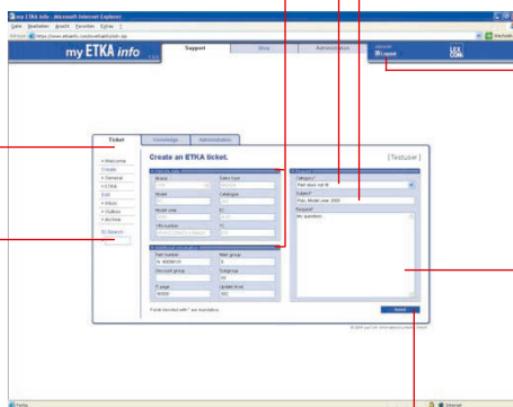
Per ogni ticket viene assegnato automaticamente un ID-Number (numero ID).

Con questo numero potrete cercare un ticket in modo mirato.

Sono visualizzati tutti i dati già ricercati relativi agli autoveicoli (anche i dati sui pezzi e sugli autoveicoli trasmessi attraverso la funzione FI).

Assegnare la vostra richiesta a una Category (categoria), per garantire un'elaborazione veloce e competente nel centro di distribuzione.

Denominate la vostra richiesta.



Per inviare il ticket al centro di distribuzione cliccate qui.
Verrà visualizzata una maschera di selezione nel caso in cui siano a disposizione più centri di distribuzione.



Selezzionate l'indirizzo desiderato.

Cliccate qui per inviare il ticket al centro di distribuzione.

Con un ticket generale ...

... inviate e seguite delle richieste senza dati sul veicolo da ETKA7 al centro di distribuzione.

Selezzionate nel menu la voce "General" (generale), per aprire una maschera neutrale di ticket.



In base alla vostra richiesta selezionate una marca di auto-veicolo. Verranno visualizzate le marche per le quali possedete una licenza. Per continuare a elaborare il General Ticket (ticket generale) procedete come nel caso dell'ETKA-Ticket.

Per gestire i vostri tickets ...

... avete a disposizione le voci di menu "Inbox" (entrata), "Outbox" (uscita) e "Archive" (archivio). Per conservare sempre un quadro sulla quantità dei vostri ticket, è necessario archiviare i ticket conclusi. I ticket archiviati non verranno più visualizzati nei quadri Outbox e Inbox (quadro su uscita e entrata).

Cliccando su REFRESH,
nella voce di menu
"Inbox" (entrata)
aggiornate la visua-
lizzazione sui ticket.
L'entrata di un ticket
è ulteriormente
confermata via e-mail.

Per la ricerca di
un determinato ticket
immettete il
Ticket-ID-Number
(numero ID del ticket).



Qui verranno indicati
fino a dieci entrate/
uscite di ticket.

Cliccate qui per
visualizzare ogni
volta il contenuto
del ticket.

Se nel vostro Ticket-Inbox/-
Outbox (entrata/uscita ticket)
sono presenti più di dieci ticket,
da qui potrete richiamare di
volta in volta i successivi
e/o i precedenti.

I contenuti dell'ultimo
ticket inviato sono
sempre presenti in alto.

In caso di dialoghi
estesi potete far scorrere
i tickets.

Cliccate su ACCEPT (accetta) se non sono
necessarie ulteriori domande.

Valutate nella visualizzazione successiva la
risposta alla vostra richiesta e cliccate infine su
ARCHIVE (archivio). Il ticket può essere
visualizzato in ogni momento nella voce di
menu "Archive".

Cliccate qui RETURN (rinvia)
nel caso in cui siano necessarie
ulteriori richieste. Illustrate nella
visualizzazione successiva la
vostra richiesta e cliccate SEND
(invia).

I tickets archiviati ...

... potranno essere visualizzati in ogni momento. Nel corso del tempo si troveranno nell'Archive (archivio) numerosi tickets. Quando ricercate un ticket nell'Archive, potete ridurre la lista visualizzata mediante l'uso di diversi parametri di ricerca. Grazie al Ticket-ID-Number (numero ID del ticket) potete richiamare in modo mirato un ticket archiviato.

Per una ricerca mirata inserite il Ticket-ID-Number (numero ID del ticket).

The screenshot shows a web-based ticket archive interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: Home, Tickets, Create ticket, Search, Help, Log out, and Logout. The main area has tabs for Tickets, Messages, and Attachments. A search bar at the top right contains the placeholder 'Search ticket archive'. Below it is a date range selector with dropdown menus for Year, Month, Day, and Hour. A red box highlights the 'Ticket ID' input field, which contains the value '100000'. To the right of the search bar is a button labeled '(Ticket user)' with a dropdown arrow. The main content area displays a table of ticket records. Each record includes a small thumbnail image, the ticket ID (e.g., T100000), the subject (e.g., "Re: [ticket subject]"), the status (e.g., "Open"), the priority (e.g., "Normal"), and the creation date (e.g., "2008-07-10 AM"). A red box highlights the first row of the table. At the bottom of the page, a note says 'Results 1 to 100 from 96 are displayed'.

Riducete i risultati della ricerca con questi parametri di ricerca.

Per la ricerca del ticket immettete la data approssimativa di quando il ticket è stato prodotto.

Cliccate qui per visualizzare il relativo contenuto del ticket.

Le fatture (Invoices) ...

... possono essere scaricate in formato PDF nell'Administration (amministrazione) di my ETKA info in modo comodo e veloce.

Aprite qui l'Administration (gestione) in my ETKA info. Compare la visualizzazione per la voce di menu "Invoice" (fattura).

The screenshot shows the my ETKA info Administration interface. In the top navigation bar, the 'Invoice' tab is selected. Below it, there's a search bar with placeholder text 'Search for invoices or enter a date range'. A red box highlights the search bar. To its right is a date range selector with dropdown menus for 'From' and 'To' dates, and a 'SEARCH' button. The main content area displays a table titled 'Download your online invoices.' with columns 'Date', 'Invoice', 'Subject', and 'Size'. The table lists several invoices from different dates. At the bottom of the table, a message says 'Results 1 to 5 from 1 are displayed.' A red box highlights the 'SEARCH' button.

Cliccate qui sulla fattura desiderata per avviare il download.

Per la ricerca dell'Invoice (fattura) desiderata selezionate qui il periodo della fattura e cliccate su SEARCH (cerca).

Nella gestione account ...

... modificate gli User Data (dati utente), aggiungete nuovi User (utenti) e assegnate a ciascun utente i suoi User roles (ruoli utente). Inoltre, potete modificare la vostra Password (parola d'accesso) o anche impostare un'altra versione linguistica. Attivate l'Account (gestione account) nell'Administration (gestione) di my ETKA info.

Se desiderate variare i vostri dati, selezionate la voce di menu "User Data" (dati utente) e modificate i relativi dati.

The screenshot shows the my ETKA info Administration interface with the 'User Data' tab selected. It displays a form for editing user data. A red box highlights the 'Language' dropdown menu, which is set to 'Italian'. Another red box highlights the 'Save' button at the bottom right of the form. A small note at the bottom left of the form says 'Fields marked with * are mandatory.'

Selezione qui la lingua desiderata.

Evidenziate questo campo se l'entrata del ticket deve essere confermata anche per e-mail.

Cliccate qui per salvare le vostre modifiche.

Nella voce di menu “Users” (gestione utente) ...

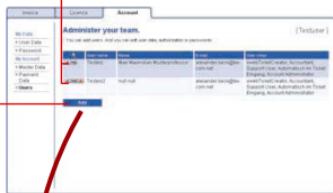
... modificate gli User data (dati utente), eliminate uno User (utente) o aggiungete un nuovo User (utente).

-Tasto per la modifica degli User data (dati utente).

-Tasto per la modifica degli User roles (ruoli utente).

-Tasto per la cancellazione dello User (utente).

Cliccate qui se
desiderate aggiungere
un nuovo utente al
vostro team.



Immettete gli User data
(dati utente).

Evidenziate gli User
roles (ruoli utente) del
nuovo User (utente).

Immettete lo User
name (nome utente) e
la Password (parola
d'accesso).

Cliccate qui per memorizzare i
vostri input.

Contenido

my ETKA info	36
Con un ETKA-Ticket	37
Con un ticket general	38
Para administrar sus tickets	39
Tickets archivados	40
Sus facturas (Invoices)	41
En la administración de cuenta (Account)	41
En el punto de menú “Users” (administración de usuarios)	42

ETKA® es una marca comercial registrada de LexCom Informationssysteme GmbH.
© 2006 LexCom GmbH, D-80686 München.

LexCom GmbH perfecciona continuamente los sistemas. Por lo tanto, pueden realizarse en cualquier momento modificaciones del volumen de suministro en la forma, equipamiento y técnica. Por lo tanto, no puede derivarse ninguna reclamación de los datos, ilustraciones y descripciones de esta información resumida.

No está permitida la reimpresión, reproducción o traducción, ni en forma resumida, sin la autorización por escrito de LexCom GmbH. Reservados todos los derechos según la ley de la propiedad intelectual en favor de LexCom GmbH.

Concepto, diseño y producción: Pfriemer GmbH. Producido en Alemania.

my ETKA info ...

... es la plataforma de comunicación innovativa entorno a las piezas de repuesto originales. Si durante las consultas de recursos de piezas o durante la instalación de piezas se producen problemas imprevistos, puede llamar con la función ETKA nueva "Support-Web" directamente my ETKA info y enviar la consulta a su centro de distribución (VZ). Tras un tiempo corto obtendrá de los empleados competentes del centro de distribución las informaciones valiosas sobre su consulta. La comunicación completa se establece cómoda y sencillamente mediante tickets.

My ETKA info le ofrece además funciones importantes.

Así puede también:

- Descargar sus Invoices (facturas) en formato PDF
- Con cambio de usuario en su equipo adaptar sus User data (datos de usuario)
- Asignar o modificar User roles (función de usuario)
- Activar una versión de idioma distinta
- Cambiar su contraseña

Abra my ETKA info a través de la ruta de acceso

Funciones ETKA → Servicio → Support-Web.



Puede ingresar en el sistema con los datos de Login suministrados por LexCom. Se abre my ETKA info con un ETKA Ticket.

Con un ETKA-Ticket ...

... envía y realiza un seguimiento en my ETKA info acerca de una consulta vinculada a un vehículo al sistema de distribución. Todos los vehículos y datos de pieza consultados en el ETKA7 son aceptados automáticamente en el ETKA-Ticket. A continuación protocoliza su asunto y envía el ticket. En las consultas sin referencia a los datos de vehículo puede crear un General Ticket (ticket general).

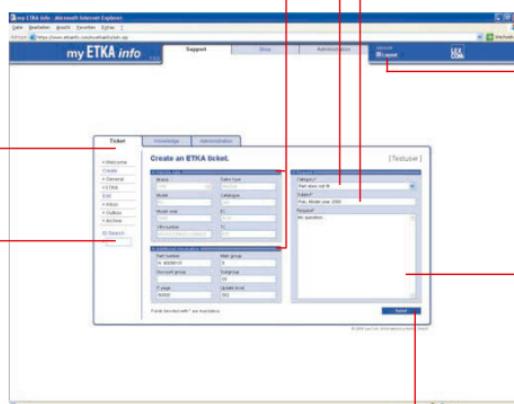
Aquí puede
crear un
General Ticket
(ticket gene-
ral), sus resú-
menes acerca
del Ticket-
Inbox (entrada
de ticket)
o bien Ticket-
Outbox (salida
de ticket)
o abrir su
Ticket-Archive
(archivo
ticket).

Cada ticket
obtiene auto-
máticamente
un ID-Number
(número de
ID). Con
este puede
localizar
directamente
un ticket.

Todos los datos de vehículos
consultados (incluso los
datos de vehículos y de
piezas determinados
mediante la función FI)
son visualizados.

Asigne su consulta a una Category
(categoría) para garantizar de este
modo un procesamiento rápido
y competente en su centro de
distribución.

Asigne un nombre a su consulta.



Preste atención
de finalizar el
Support-Web
exclusivamen-
te haciendo
clic sobre este
botón.

Explique su
asunto lo más
explícitamente
posible.

Para enviar el ticket al centro de
distribución haga clic aquí. Si están
disponibles varios centros de
distribución, aparece además una
máscara de selección.



Seleccione la dirección
elegida.

Para enviar el ticket al
centro de distribución,
haga clic aquí.

Con un ticket general ...

... envía y realiza un seguimiento de sus consultas sin datos desde el ETKA7 al centro de distribución.

Seleccione en el menú sinóptico el punto de menú “General” (general), para abrir una máscara de ticket neutra.



Seleccione según su consulta una marca de vehículo. Se le mostrarán las marcas de las cuales dispone una licencia. Para continuar con la edición del General Ticket (ticket general) proceda del mismo modo que con el ETKA-Ticket.

Para administrar sus tickets ...

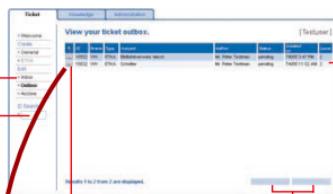
... tiene a disposición los puntos de menú "Inbox" (entrada), "Outbox" (salida) y "Archive" (archivo). Para tener siempre una visión global de las existencias de sus tickets, deberá archivar los tickets finalizados. Los tickets archivados ya no se muestran en los resúmenes de Outbox e Inbox (Resumen de salidas y entradas).

En el punto de menú „Inbox“ (entrada)

actualizará la indicación de ticket al hacer clic en REFRESH.

La entrada de ticket es confirmada adicionalmente mediante Email.

Para buscar un ticket determinado introduzca el Ticket-ID-Number (número de ID de ticket).

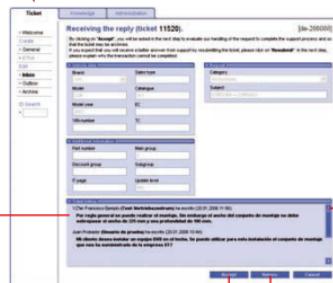


Aquí se muestran de hasta diez entradas/salidas de ticket.

Para visualizar el ticket correspondiente, haga clic aquí.

Si hay más de diez tickets en su Ticket-Inbox/-Outbox (entrada/salida de ticket), puede llamar aquí los siguientes o bien anteriores.

Los contenidos de los tickets últimos enviados están siempre arriba.



En caso de diálogos voluminosos puede hojear los tickets.

Haga clic en ACCEPT (aceptar), cuando no se precise consultas adicionales. Evalúe en la vista siguiente la respuesta a su consulta y haga clic a continuación en ARCHIVE (archivo). El ticket se puede visualizar en todo momento de nuevo en el punto de menú "Archive".

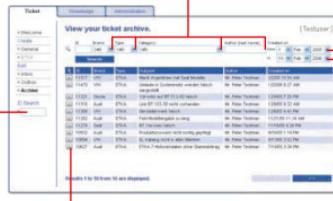
Si son necesarias realizar consultas haga clic en RETURN (regresar). Explique en la vista siguiente su consulta y haga clic en SEND (enviar).

Tickets archivados ...

... los puede visualizar en todo momento. Con el transcurso del tiempo existirá un gran número de tickets en el Archive (archivo). Si desea buscar un ticket en el Archive puede reducir la lista mostrada mediante parámetros de búsqueda diferentes. Un ticket archivado lo puede localizar directamente con el Ticket-ID-Number (número de ID de ticket).

Límite con estos parámetros de búsqueda los resultados de búsqueda.

Para una búsqueda concreta introduzca el Ticket-ID-Number (número de ID de ticket).



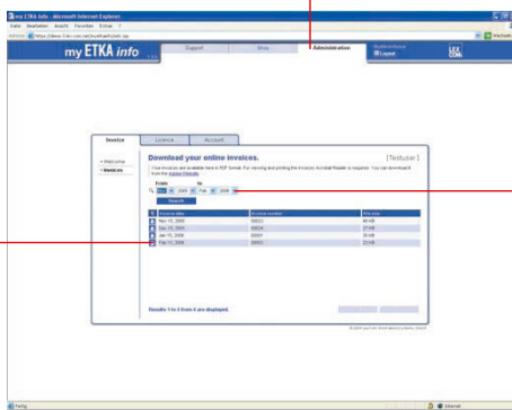
Introduzca para la búsqueda de ticket la fecha aprox., en la cual se ha creado el ticket.

Haga clic aquí para que se visualice el contenido del ticket respectivo.

Sus facturas (Invoices) ...

... puede descargarlas en la Administration (administración) de my ETKA info rápida y cómodamente en formato PDF.

Abra aquí la Administration (administración) en my ETKA info. Aparece la vista del punto de menú „Invoice“ (factura).



Haga clic aquí
delante de la
factura
deseada para
iniciar la
descarga.

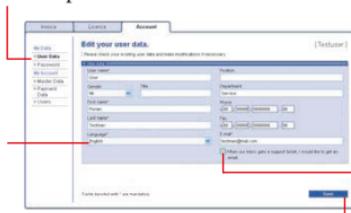
- Para buscar la Invoice (factura) elegida, seleccione el periodo de facturación y haga clic en SEARCH (buscar).

En la administración de cuenta (Account) ...

... modifique sus User Data (datos de usuario), añada un User (usuario) nuevo y asigne a cada usuario sus User roles (función de usuario). Además puede cambiar su Password (contraseña) o ajustar una versión de idioma diferente. El Account (administración de cuenta) lo puede activar en la Administration (administración) de my ETKA info.

Si desea modificar sus datos, seleccione el punto de menú “User Data” (datos de usuario) y modifique los datos correspondientes.

Seleccione para ello el idioma elegido



Marque el campo si
desea que se confirme
la entrada de ticket
adicionalmente por
Email

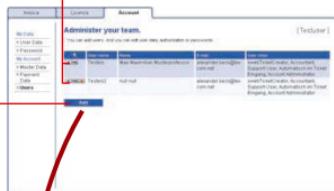
Haga clic aquí para guardar sus cambios.

En el punto de menú “Users” (administración de usuarios) ...

... modifique los User data (datos de usuario), borre un User (usuario) o añada un User (usuario) nuevo.

- Botón para cambiar los User data (datos de usuario).
- Botón para cambiar los User roles (función de usuario).
- Botón para borrar el Users (usuario).

Haga clic aquí si desea
añadir a su equipo un
usuario nuevo.



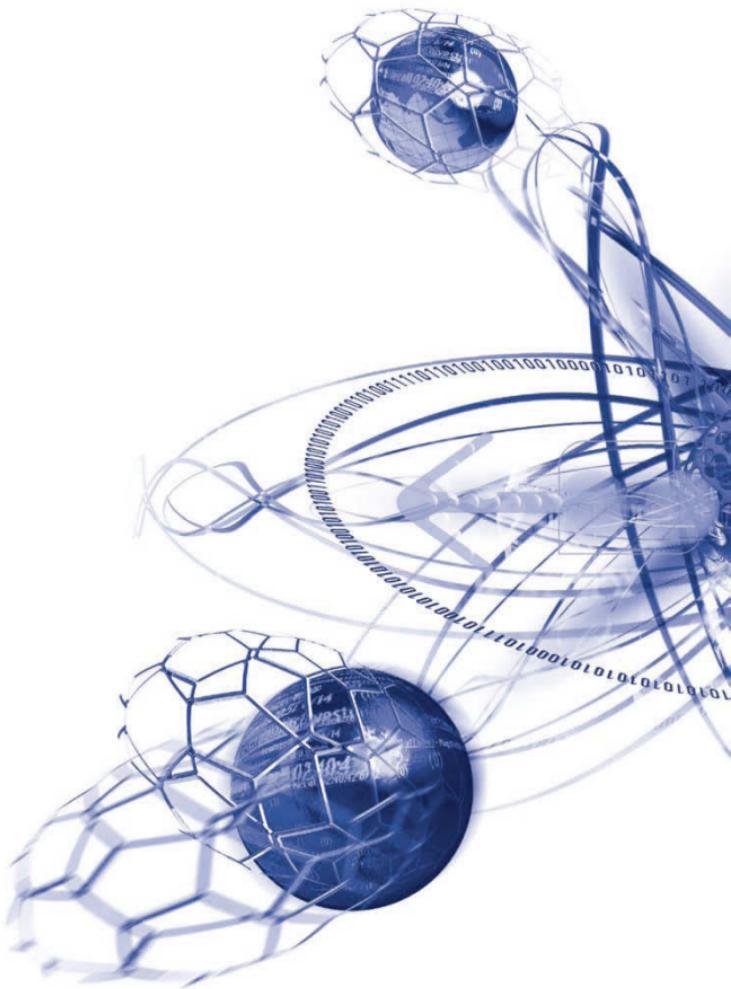
Introduzca los User
data (datos de usuario).

Marque los User roles
(función de usuario) del
nuevo User (usuario).



Introduzca el User
name (nombre de
usuario) y la Password
(contraseña).

Para guardar sus entradas haga
clic aquí.



LexCom Informationssysteme GmbH
Rüdesheimer Straße 23
80686 München · Germany