Inhaltsverzeichnis

SUPPORTFALL - VORGEHEN 2
Produktkenntnis vor Montage erforderlich 2
Checkliste Supportanfrage 2
Checkliste: Netzwerk ist funktional 3
Checkliste: Netzwerk ist nicht funktional 3
Checkliste: Weiteres Vorgehen 3
Hardwareschäden und Abwicklung von Gewährleistung 3
Laufzeiten - Priorisierung 3

SUPPORTFALL - VORGEHEN

Wir möchten das unsere Partner im Falle von Störungen an einem Produkt von uns einen raschen Support und reibungslosen Ablauf erhalten. Die Mitwirkung vom Partner und das richtige Vorgehen (Reihenfolge) ist dafür essentiell. Generelle Schritte und Checks, die vom Partner erledigt werden können.

Produktkenntnis vor Montage erforderlich

Es muss vom Partner vermieden werden das er ohne erste Produktkenntnis mit der ersten Lieferung (Box noch im Karton) zur Baustelle fährt und dort dann ohne vorheriges Wissen welche Anlage dort integriert werden soll, die openWB das erste mal gleich vor Ort anschliessen und einrichten will.

Optimalerweise fragt der Partner vor einer Anfahrt auf die Baustelle bei unserem Support (E-Mail an support@openwb.de) vorab nach, wenn er die Anlage bei seinem Kunden nicht kennt und er Komponenten das erste Mal ohne Erfahrung einrichtet. Dann können wir vorab in Ruhe klären, was zur Anbindung der openWB in die Kundenanlage notwendig ist.

Wir setzen beim Partner grundlegende Netzwerkkenntnisse, die für die Einrichtung von IP Adressen, Ports sowie den Netzwerkanschluss über WLAN oder LAN sowie die Anbindung an das Internet notwendig sind ebenso wie dazu hilfreiche Softwaretools wie cmd.exe oder bash sowie ping oder arp (oder auch dezidierte Netzwerkscanner auf Notebook, Tablett oder Smartphone) voraus.

Wesentliche Produktkenntnis heisst, das die Bedienung, grundlegende Einrichtung der Module bekannt und verstanden worden sind bevor die (erste) openWB montiert und konfiguriert wird. Bitte das Kennenlernen vom Produkt nicht beim Kunden durchführen, sondern in der Firma.

Checkliste Supportanfrage

- Falls Sie zum Kunden vor Ort fahren: Haben Sie geeignete Prüfinstrumente als auch vielleicht Ersatzteile mit, damit im Falle eines hardware-seitigen Defektes keine zweite Anfahrt nötig ist?
- Bitte zuerst nachsehen, ob die Software noch aktuell ist, wenn nicht mindestens auf die aktuelle "Stable" Version aktualisieren. Besteht das Problem dann noch?
- Ist das openWB Modell und Seriennummer bekannt / erfasst? Eventuell Bestell- oder Rechnungsnummer ersatzweise.
- Liegt das Inbetriebnahmeprotokoll vor - wenn nicht erstellt, bitte durchgehen, ob alle Punkte beachtet wurden
- Sind die Cloud Zugangsdaten verfügbar / erfasst (stehen auf einem Aufkleber)?
- Wurde diesbezüglich schon eine Anfrage gestellt? Wenn ja, wie ist die Referenz-Ticketnummer?
- Bitte fertigen Sie scharfe Fotos vom Inneren des Gehäuses als auch vom Deckel und dem Steuerungscomputer an und halten Sie diese auf Anforderung durch unseren Support parat.
- Wenn Sie uns kontaktieren, unsere dringende Bitte: Verwenden Sie aussagekräftige Betreff Angaben in ihrer E-Mail. Vermeiden sie das "recyclen" von Betreff, wenn dieser nicht zutreffend ist.
- Wir haben eine Checkliste zur Fehleranalyse erstellt.
- Sollte die openWB über keine Netzwerkkonnektivität haben, bitte im Checkliste "Netzwerk ist nicht funktional" weiter machen.

Checkliste: Netzwerk ist funktional

- Senden Sie vorab schon mal einen Systembericht. Dieses kann über die Web GUI aus dem lokalen Netzwerk erfolgen (auch möglich das das durch Kunden angestoßen wird) oder über unsere Cloud Dienste https://web.openwb.de (Cloud Zugangsdaten vom Kunden müssen ihnen vorliegen bzw. stehen auf einem Aufkleber innen im Gehäuse). Bitte senden Sie uns als erstes einen Systembericht. Im Kommentarfeld bitte den Fehler kurz und in Stichworten beschreiben. Fehlerbeschreibungen wie "geht nicht" reichen für Hilfe eher nicht aus.
- Im Falle das ein Monteur vor Ort auf Probleme stösst, bitte in den Systembericht reinschreiben, das er "Vor-Ort" ist. Nur so können wir eingehende Systembericht priorisieren. Vor Ort Hilfe wird dann von uns mit Prio hoch versehen und bevorzugt bearbeitet.
- Machen sie nun mit der CHECKLISTE-PROBLEMANALYSE-OPENWB weiter.
- Rücklauf vom Support: Nach der Generierung des Systemberichts (ca. 10 Minuten) wird dieser an unseren Support übertragen (ca. 5 Minuten). Unsere Mitarbeiter checken regelmäßig ob Systemberichte eingehen. Diese werden je nach Fall unterschiedlich priorisiert und entsprechen freien Mitarbeitern zwecks Bearbeitung zugewiesen. Sie erhalten immer eine Antwort per Mail an die im Systembericht hinterlegte E-Mail Adresse. Bitte kontrollieren Sie nach einem Systembericht ihren Posteingang und unbedingt auch den SPAM Ordern.

Checkliste: Netzwerk ist nicht funktional

- Machen sie nun mit der CHECKLISTE-PROBLEMANALYSE-OPENWB weiter.
- Bitte senden Sie uns danach eine Supportanfrage per E-Mail an support@openwb.de.
- Schreiben Sie falls Sie vor Ort schnelle Hilfe benötigen in den Betreff der E-Mail "Vor-Ort Hilfe benötigt" und danach eine kurze Beschreibung vom Problem.

Checkliste: Weiteres Vorgehen

- Haben Sie eine Antwort erhalten? Gab es Rückfragen? Dann bitte alle Rückfragen beantworten. Es nützt nichts, wenn auch hier nicht vollständige Angaben gemacht werden. Fehlende Antworten ziehen durch erneute Rückfrage zur nicht beantworteten Frage weitere Mails - und damit unnötige Verzögerung hervor.
- Haben Sie keine Antwort erhalten? Bitte im SPAM Ordner nachsehen.

Hardwareschäden und Abwicklung von Gewährleistung

Siehe unser Dokument SUPPORT+GEWAEHRLEISTUNGSKONDITIONEN.

Laufzeiten - Priorisierung

Die Beachtung dieser Punkte entscheidet darüber wie schnell und effektiv wir ihnen helfen können. Fehlende Informationen und ausbleibende Rückantworten verzögern die Bearbeitung unnötig.

Die Laufzeiten einer Anfrage können je nach Anfrage variieren. Dringende technische Probleme werden bevorzugt bearbeitet. Vor Ort Hilfe wird - so dies erkenntlich ist, die Prio hoch erhalten und wird bevorzugt und so schnell wie möglich bearbeitet (Mo - Fr. zwischen 08:00 und 16:00).

Hardwaredefekte bzw. Ladeprobleme wo gar nicht geladen werden kann bekommen meist mittlere Priorität. Wir versuchen diese binnen einem Werktag zu bearbeiten.

Antworten auf allgemeine Anfragen können ja nach Auslastung zwischen 2 und 5 Werktage

benötigen.

From:
https://wiki.openwb.de/ - **openWB GmbH & Co. KG**

Permanent link:
https://wiki.openwb.de/doku.php?id=openwb:checklisten:supportanfrage

Last update: **2025/12/11 17:10**