



EPLAN Solution Center Portail client

État : 08/2016



EPLAN Software & Service GmbH & Co. KG
Informations techniques



Copyright © 2012 EPLAN Software & Service GmbH & Co. KG

La société EPLAN Software & Service GmbH & Co. KG se dégage de toute responsabilité en cas d'erreurs techniques, d'erreurs d'impression ou d'omissions dans les présentes informations techniques et ne saurait être tenue responsable des dommages directs ou indirects occasionnés par la livraison ou l'utilisation du présent document.

Ce document contient des informations protégées par les droits de propriété intellectuelle et soumises à des droits d'auteur. Tous les droits sont réservés. Il est interdit de copier ou de reproduire de quelque manière que ce soit tout ou partie de ce document sans l'autorisation préalable de la société EPLAN Software & Service GmbH & Co. KG.

Le logiciel décrit dans ce document est cédé sous licence. L'utilisation et la reproduction du logiciel ne sont autorisées que dans le cadre fixé par ce contrat de licence.

RITTAL® est une marque déposée de Rittal GmbH & Co. KG.

EPLAN®, EPLAN Electric P8®, EPLAN Fluid®, EPLAN PPE®, EPLAN Cabinet®, EPLAN Pro Panel®, EPLAN Mechatronic Integration® et EPLAN Harness proD® sont des marques déposées d'EPLAN Software & Service GmbH & Co. KG.

Windows NT®, Windows 2000®, Windows XP®, Windows Vista®, Windows 7®, Microsoft Windows®, Microsoft® Excel®, Microsoft® Access® et Notepad® sont des marques déposées de Microsoft Corporation.

PC WORX®, CLIP PROJECT® et INTERBUS® sont des marques déposées de Phoenix Contact GmbH & Co.

AutoCAD® et AutoCAD Inventor® sont des marques déposées d'Autodesk, Inc.

STEP 7®, SIMATIC® et SIMATIC HW Konfig® sont des marques déposées de Siemens AG.

InstallShield® est une marque déposée d'InstallShield, Inc.

Adobe® Reader® et Adobe® Acrobat® sont des marques déposées d'Adobe Systems Inc.

TwinCAT® est une marque déposée de Beckhoff Automation GmbH.

Unity Pro® est une marque déposée de Schneider Electric.

RSLogix 5000® et RSLogix Architect® sont des marques déposées de Rockwell Automation.

Tous les autres noms de produit et de marque sont des marques ou des marques déposées de leur propriétaire respectif.

EPLAN utilise le logiciel Open Source 7-Zip (7za.dll), Copyright © par Igor Pavlov. Le code source de 7-Zip est régi par la licence publique générale limitée GNU (LGPL). Pour obtenir le code source de 7-Zip et des détails sur la licence associée, visitez le site Internet suivant : <http://www.7-zip.org>

EPLAN utilise le logiciel Open-Source Open CASCADE, Copyright © by Open CASCADE S.A.S. Le code source d'Open CASCADE est régi par la licence Open CASCADE Technology Public License. Pour obtenir le code source d'OPEN CASCADE et des détails sur la licence associée, visitez le site Internet suivant : <http://www.opencascade.org>



Sommaire

Indications.....	4
Données d'accès	5
Page d'accueil.....	10
Rechercher une solution	11
Créer un ticket de support	12
Création d'une demande de support via la plate-forme EPLAN.....	21
Knowledge Center	24
Forum EPLAN	25

Introduction

Chère utilisatrice, cher utilisateur,

L'équipe d'EPLAN Software & Service GmbH & Co. KG est heureuse de vous présenter le portail client de l'EPLAN Solution Center.

Ce document décrit la procédure de connexion au portail client, la saisie des requêtes de support ainsi que le Knowledge Center. Vous y trouverez également des informations plus précises sur le nouveau système déployé par nos soins.

Indications

Avant de commencer la lecture, voici quelques indications sur les symboles et conventions d'écriture utilisés :

Attention :

Les textes introduits par ce symbole graphique contiennent des avertissements. Vous devez impérativement lire ces instructions avant de continuer !

Remarque :

Les textes introduits par ce symbole graphique contiennent des remarques supplémentaires.

Astuce :

Lorsque vous verrez ce symbole, vous trouverez des astuces utiles qui vous faciliteront l'utilisation de l'application.

Exemple :

Les exemples sont introduits par ce symbole graphique.

Données d'accès

Ce chapitre vous apprend comment obtenir vos données d'accès au portail client de l'EPLAN Solution Center.

<http://www.eplan.fr/fr/support/eplan-solution-center/>



Notez qu'il ne s'agit pas ici des données utilisateur de l'espace support EPLAN utilisé jusqu'à présent, mais que le portail nécessite la création d'un nouvel accès.

Pour vous inscrire, merci d'utiliser l'adresse e-mail que vous utilisez, le cas échéant, également pour toutes vos communications avec le support Eplan. Après avoir appuyé sur la touche [Enregistrer], vous recevrez vos données de connexion au portail client de l'EPLAN Solution Center à l'adresse e-mail spécifiée, après avoir cliqué sur [Envoyer].

Haven't an account yet?

Please enter your email address for registration

Email Address

▶ Register



Une fois la demande d'inscription envoyée, les champs sont vidés de leur contenu.



Notez que les communications émanant de l'EPLAN Solution Center sont adressées à l'adresse e-mail sous laquelle vous êtes enregistré comme interlocuteur de votre entreprise auprès d'EPLAN Software & Service.



Si votre adresse e-mail n'est pas encore identifiée, vous serez invité à fournir davantage d'informations.

Haven't an account yet?

Please enter your email address for registration

Email Address

Customer Number:

Service contract no.:

[▶ Register](#)

Votre numéro de client et votre numéro Software Service sont indiqués sur votre dernière facture ou votre contrat Software Service.

Vous recevrez une réponse immédiate à l'adresse e-mail indiquée.

L'expéditeur est "[EPLAN Solution Center](#)" et l'envoi de l'e-mail est assuré par notre partenaire Salesforce®.

Von: [EPLAN Solution Center](#) 03.03.2014 um 11:31 Uhr

Dear customer,

You have registered for the EPLAN Solution Center. Please use the following link to complete your registration:

[http://service.eplan.de/sf?
email=eplan67%40web.de&upload=fc5085255a0fca739db250749a0a50b65&langParam=UK&=MDA%BDa%MDa%MRtpQTW1GSUEX](http://service.eplan.de/sf?email=eplan67%40web.de&upload=fc5085255a0fca739db250749a0a50b65&langParam=UK&=MDA%BDa%MDa%MRtpQTW1GSUEX)

Sincerely

Your EPLAN Helpdesk Team



Il est impossible de répondre directement à cet e-mail.

Please fill in the fields for registration.

Email Address

Salutation ▼


Academic title

Name

Firstname

Phone no.

Mobile

Language  ▼

Department

Notes

[▶ Register](#)



Utiliser le menu déroulant "Language" pour sélectionner votre langue de contact. Tous les e-mails de "EPLAN Solution Center" seront envoyé dans cette langue ceci n'affectera pas "l'interface du portail de langue client".



Vous recevez une réponse immédiate à l'adresse e-mail indiquée.
L'expéditeur est ["EPLAN Support"](#).



Il est impossible de répondre directement à cet e-mail.

Vous trouverez dans ce message un mot de passe provisoire pour votre première connexion sur le portail client.

Saisissez votre nom d'utilisateur et le mot de passe spécifiés dans l'e-mail, puis cliquez sur le bouton [Connexion].

Login

S'il vous plait, entrez votre nom d'utilisateur

Nom d'utilisateur

Mot de passe

[Avez-vous perdu votre mot de passe ?](#)

[▶ Login](#)



Astuce : Si vous avez oublié votre mot de passe, ce dialogue vous permet d'en demander un nouveau.

Vous êtes ensuite invité à saisir et confirmer un nouveau mot de passe pour votre accès au portail.

For security reasons, your password must now be changed. Your password was last changed or reset on 28.05.2013 15:58


Change My Password

Password Information ! = Required Information

User Name

New Password

Verify New Password


 Ce dialogue vérifie le niveau de sécurité du mot de passe sélectionné.

Change My Password

Password Information ! = Required Information

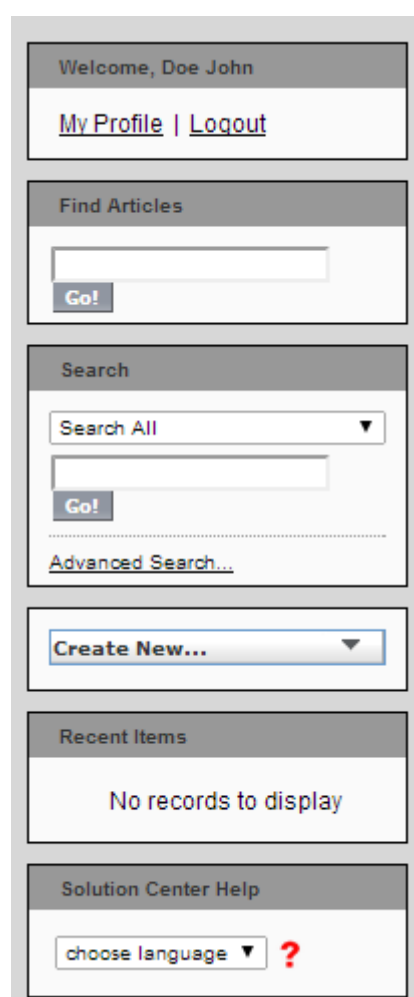
User Name

New Password
Strong Your password is strong. It contains a mix of uppercase and lowercase letters, numbers and at least one of these special characters: !#\$%-_+=<>

Verify New Password 

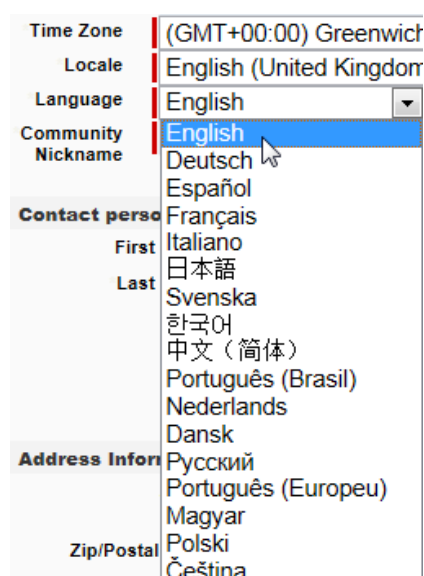
Page d'accueil

Sur la page d'accueil de l'EPLAN Solution Center, la barre de menus horizontale vous permet de naviguer au fil des différents espaces du portail.



Via la barre de menu verticale, vous pouvez rechercher vos tickets de support déjà envoyés, créer de nouveaux tickets ou activer des éléments dernièrement utilisés. Vous avez également la possibilité de rechercher des articles dans le Knowledge Center ou d'éditer votre profil.

Dans votre profil, vous pouvez également paramétrer la langue pour le portail.



Rechercher une solution

Tous les mots saisis dans la recherche sont avec la combinaison OU.

Exemple : Lorsque vous effectuez une recherche avec les critères bornes pièce liste, le résultat de la recherche vous indique les articles contenant le critère bornes, les articles contenant le critère pièce et les articles contenant le critère liste. Et vous obtenez en plus les articles contenant les combinaisons de ces trois critères.

Si vous effectuez une recherche avec le critère bornes et pièce et liste, le résultat ne vous affiche que les articles contenant ces trois mots dans n'importe quel ordre.

La saisie "**Bornes pièce liste**" effectue une recherche sur ce critère exact.


Deux fonctions supplémentaires ont été implémentées dans la fonctionnalité de recherche, découpage de texte et indexation. Le découpage de texte divise le critère de recherche en petites unités comme les espaces, signes de ponctuation et chiffres sont pris en compte comme séparateurs.

Exemple de découpage de texte :

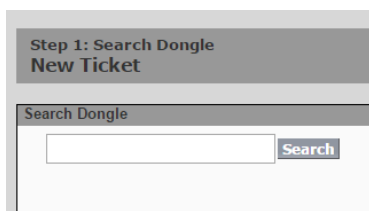
Critère de recherche	Recherche par
web2lead	Web, 2, Lead
Test Andreas	Andreas, test
www.google.com	www, google, com

Créer un ticket de support

Afin de créer une nouvelle requête de support, activez le bouton [Créer] dans la barre de menu verticale.

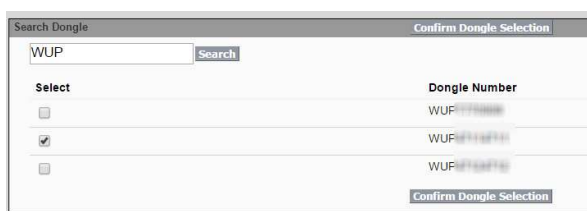
 Merci de créer un ticket spécifique pour chaque question. L'expérience a montré que les tickets groupés génèrent des temps d'attente longs, car le temps de traitement de toutes les requêtes s'aligne sur la requête la plus longue.

Etape 1 : Insérer le dongle pour lequel vous voulez créer un ticket



The screenshot shows a web interface for "Step 1: Search Dongle New Ticket". It features a search bar with the text "Search Dongle" and a "Search" button.

Si vous entrez une partie de votre numéro de dongle vous obtiendrez toutes les licences correspondant. Veuillez cocher la case devant le numéro de dongle dont vous voulez créer une requête. Puis "confirmer la sélection de dongle".

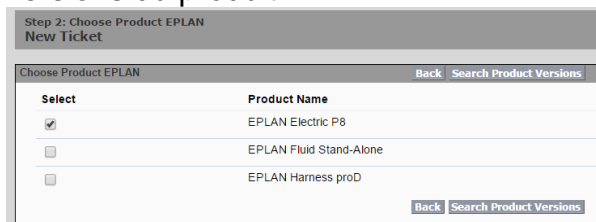


The screenshot shows the search results for "Search Dongle". The search bar contains "WUP" and a "Search" button. Below the search bar is a table with columns "Select" and "Dongle Number".

Select	Dongle Number
<input type="checkbox"/>	WUP-111111
<input checked="" type="checkbox"/>	WUP-111111
<input type="checkbox"/>	WUP-111111

At the bottom right of the table is a "Confirm Dongle Selection" button.

Etape 2 : Sélectionnez le produit, cochez la case correspondante «Rechercher des versions du produit».



The screenshot shows a web interface for "Step 2: Choose Product EPLAN New Ticket". It features a table with columns "Select" and "Product Name".

Select	Product Name
<input checked="" type="checkbox"/>	EPLAN Electric P8
<input type="checkbox"/>	EPLAN Fluid Stand-Alone
<input type="checkbox"/>	EPLAN Harness proD

At the bottom right of the table is a "Back Search Product Versions" button.

Étape 3: Cochez la case en face de la version du produit correspondant et «aller à la requête »

Step 3: Choose Product Version
New Ticket

Choose Product Version Back Go to Ticket

Select	Product Version Name
<input type="checkbox"/>	2.2.5
<input type="checkbox"/>	2.2.5 HF1
<input type="checkbox"/>	2.3.5
<input checked="" type="checkbox"/>	2.3.5 HF1
<input type="checkbox"/>	2.4.4

Back Go to Ticket

Dans le champ *Objet*, saisissez un descriptif rapide et dans le champ *Description*, décrivez votre demande de support de façon aussi détaillée que possible.

Ticket Edit Submit Cancel

Contact person Name Andy Fox

Ticket Content

Subject Supress wire jumpers in terminal diagram

Description I don't want to display wire jumpers in the terminal diagram. How can this be achieved?
Best regards
A. Fox

Full Dongle Number

Dongle 🔍 ⓘ

Classification

Product Entry EPLAN Electric P8 ✕ 🔍 ⓘ


Product Version Entry 2.2.5 🔍 ⓘ

Build No.

Additional Information

System Information


Submit Cancel

 Notez que la saisie de votre numéro de dongle valide, du produit et de la version du produit est nécessaire. Vous trouverez ces informations dans votre produit EPLAN sous *Aide > Info*

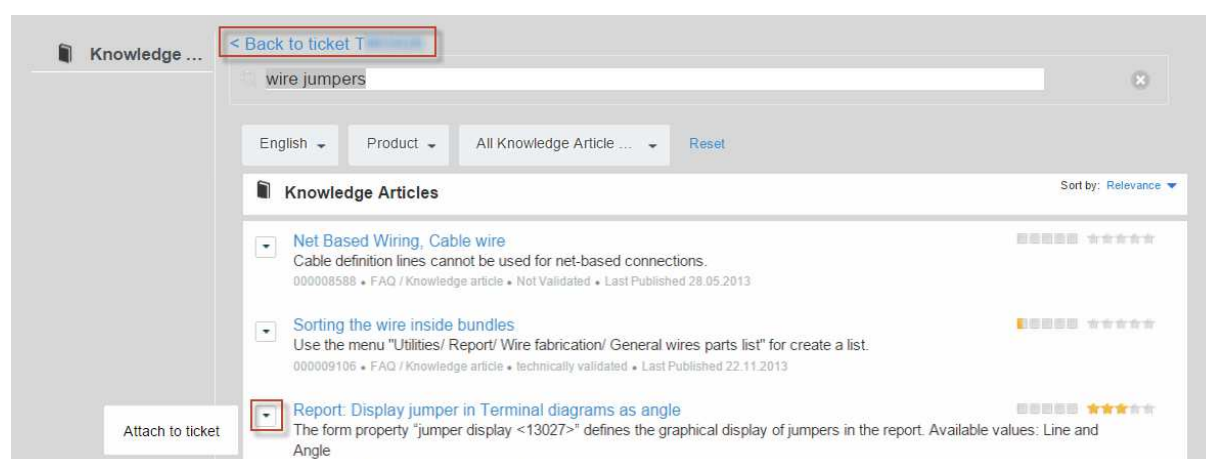
Pour saisir le nom du produit, cliquez sur le bouton [Consulter produit]. Saisissez ensuite le critère EPLAN pour rechercher des produits EPLAN.

Afin d'améliorer votre demande de support, veuillez spécifier le numéro de version (build no.)

Le bouton [Envoyer] vous permet d'envoyer votre demande d'assistance au support EPLAN.

 Sur la page d'accueil, sous l'onglet [Ticket], vous pouvez consulter à tout moment l'avancement du traitement de votre demande de support.

Le cas échéant, une fois la demande de support envoyée, l'EPLAN Knowledge Center est ouvert. Il affiche des articles contenant des mots-clés de la demande de support que vous venez d'envoyer.



En cliquant sur une entrée, l'article correspondant s'ouvre dans le Knowledge Center Ou bien vous pouvez l'attacher au ticket.

Ticket Number	T771438	Status	new
Date/Time opened	29.05.2013 13:25		
Subject	Supress wire jumpers in terminal diagram		

Does this knowledge article solve your issue?

Is it possible to output a terminal diagram without wire jumpers? [Printable View](#)

Rate This Knowledge Article ☆☆☆☆☆ (Average Rating: No Rating) **Language** English [Show Properties](#)

Question Is it possible to output a terminal diagram without wire jumpers?
Reason
Solution Yes, it is possible to output a terminal diagram without wire jumpers.
 Please edit the form properties and set the property **Jumpers: Number of levels** to "0" (zero).
 Proceed as follows:

Editing the form properties

The **Form properties** - dialog is automatically opened when creating a form; it can also be called up for an opened form after the event.

Prerequisites:

- You have opened a project.
- You have opened a form in the form editor (**Utilities > Master data > Form > Open > [Open]**).

- In the **Page** - navigator dialog, select the form whose properties you would like to view or edit.
- Select **Popup menu > Properties**.
- In the **Form properties** - dialog, select a different form type from the drop-down list, if necessary.

Si les informations fournies par le Knowledge Center apportent la réponse souhaitée à votre demande de support, vous pouvez fermer le ticket de support de vous-même. À cet effet, sélectionnez dans le ticket le bouton *[Fermer ticket]*, et saisissez un bref commentaire relatif à la solution.

Close Ticket

Ticket Edit

Ticket Information ! = Required Information

Status

Solution Comment

L'activation du bouton *[Envoyer]* clôt votre demande de support.


Select the tickets you want to view from the dropdown.

View:

Recent Tickets

Ticket Number	Subject	Customer Info	Date/Time Opened	Priority	Customer Name	Contact person Name
T771438	Supress wire jumpers in terminal diagram	Has been completed	29.05.2013 13:25	Medium	Sabine Hirschelmann	Fox, Andy

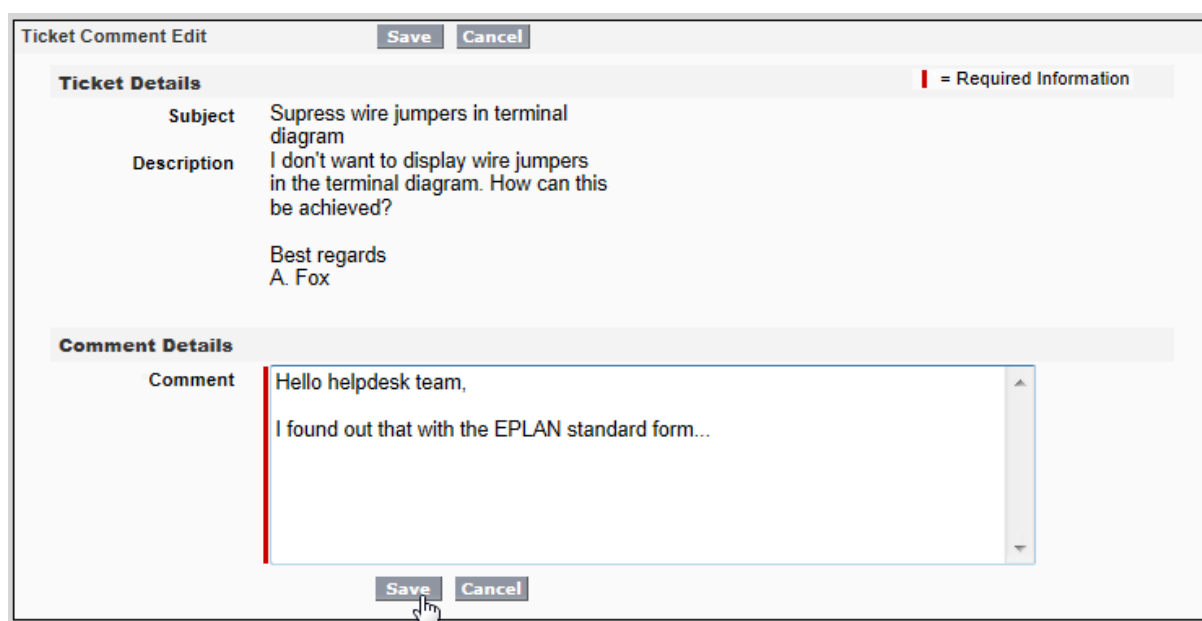
Si vous ne trouvez pas de solution immédiatement, le ticket vous propose des fonctions supplémentaires.

 Notez qu'à cet effet, vous devez à nouveau sélectionner le ticket.

Les étapes suivantes vous permettent d'ajouter des commentaires, de rechercher des articles adaptés dans le Knowledge Center et d'attacher des fichiers.

Commentaires :

Les commentaires vous permettent de communiquer avec l'équipe du support, sans modifier l'état ou la procédure de support effective.



Ticket Comment Edit Save Cancel

Ticket Details | = Required Information

Subject Supress wire jumpers in terminal diagram

Description I don't want to display wire jumpers in the terminal diagram. How can this be achieved?

Best regards
A. Fox

Comment Details

Comment Hello helpdesk team,
I found out that with the EPLAN standard form...

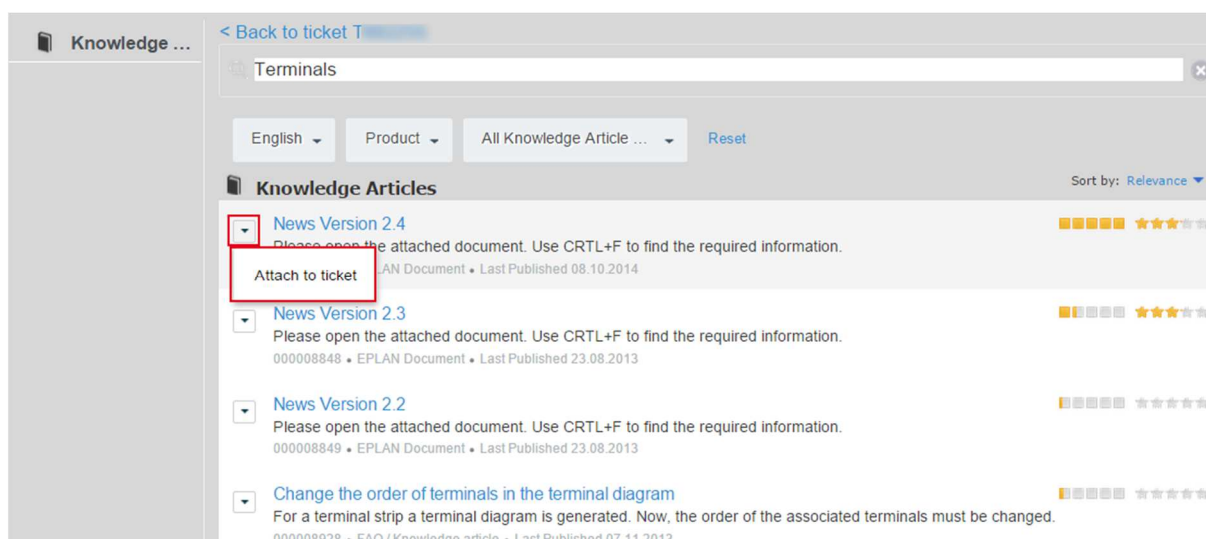
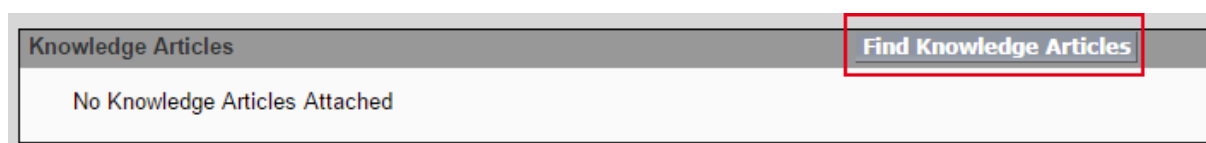
Save Cancel

Une fois le commentaire enregistré, il est affiché sur le ticket sur le portail et est également visible pour l'équipe de support EPLAN.



La saisie de commentaires sur le ticket permet de rouvrir le ticket s'il est clos.

Les articles du Knowledge Center peuvent être recherchés dans un ticket et être annexés au ticket.

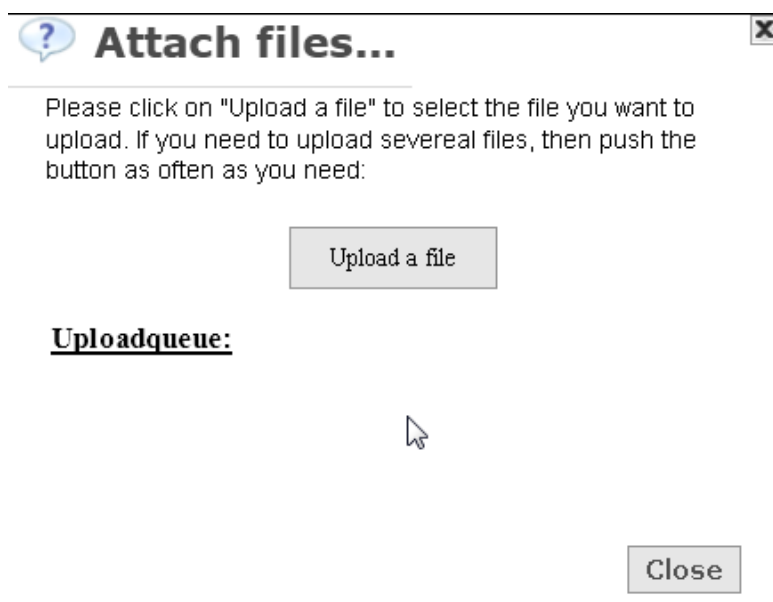


Les articles du Knowledge Center sont visibles sur le ticket.

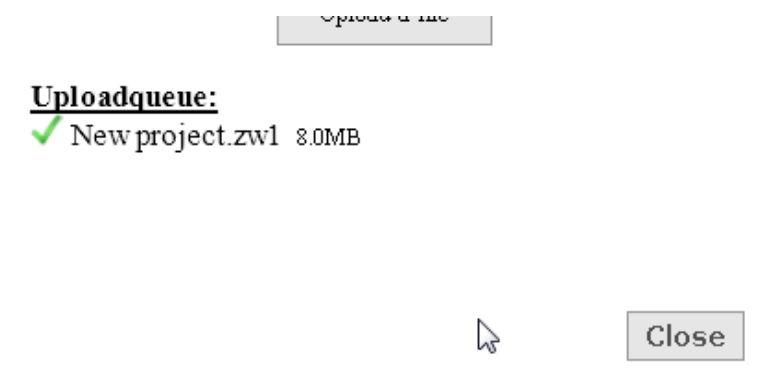
Vous pouvez également attacher des fichiers à un ticket, nécessaires au traitement de la demande de support.



À cet effet, sélectionnez le bouton *[Attach files]*.




En cliquant sur le bouton *[Upload a file]*, vous affichez le dialogue vous permettant de sélectionner le fichier de votre choix.



Une fois le chargement complet finalisé, le fichier s'affiche dans le dialogue. Il peut être fermé avec le bouton *[Close]*.

Le fichier téléchargé est désormais attaché au ticket et est ainsi disponible pour l'équipe de support EPLAN.

Attachments		Dateien anhängen			
<input type="checkbox"/>	Public	Filename	Size	Uploaded by	Create date
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	 New project.zw1	7.97MB	Peter Muster ()	2012-12-04 13:51:23
<input type="checkbox"/>					  

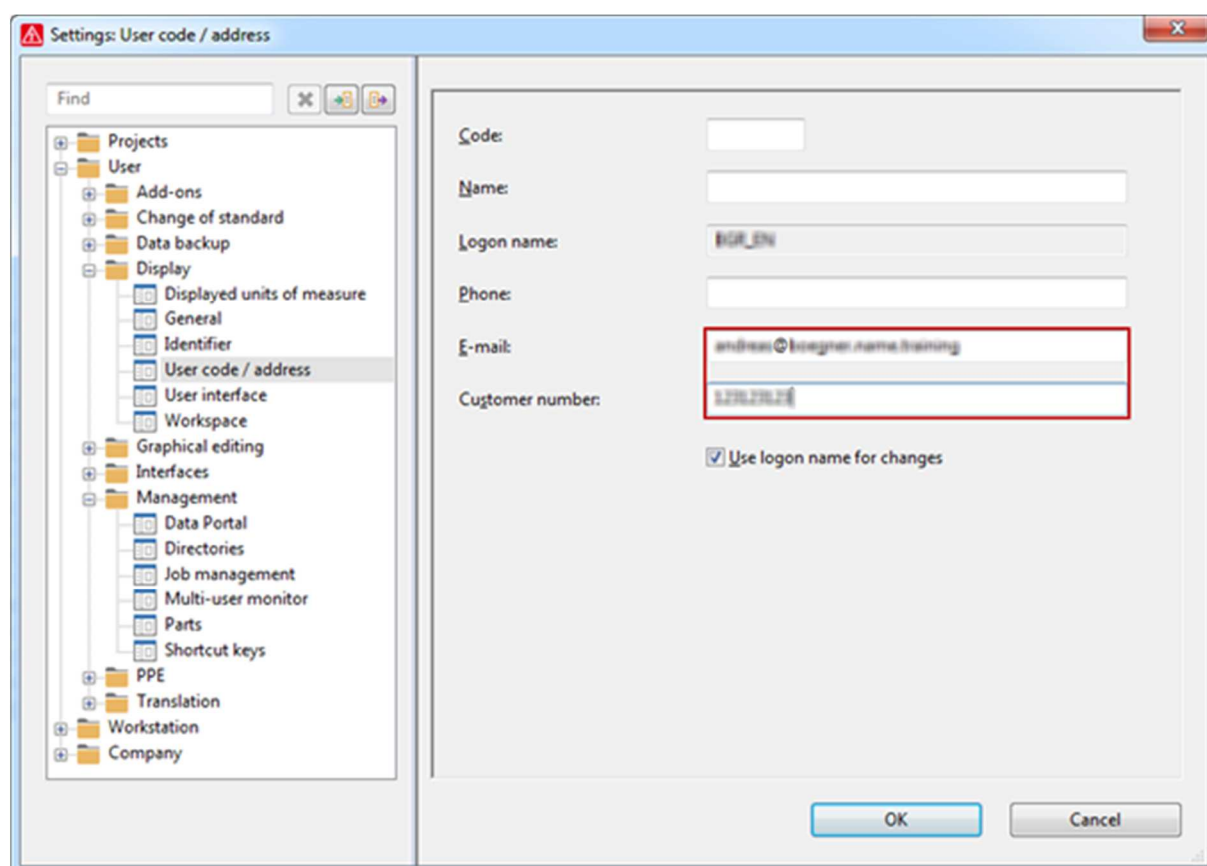
 Le chargement de fichiers sur les tickets clos est impossible, il faut rajouter d'abord un commentaire pour rouvrir le ticket.

Création d'une demande de support via la plate-forme EPLAN

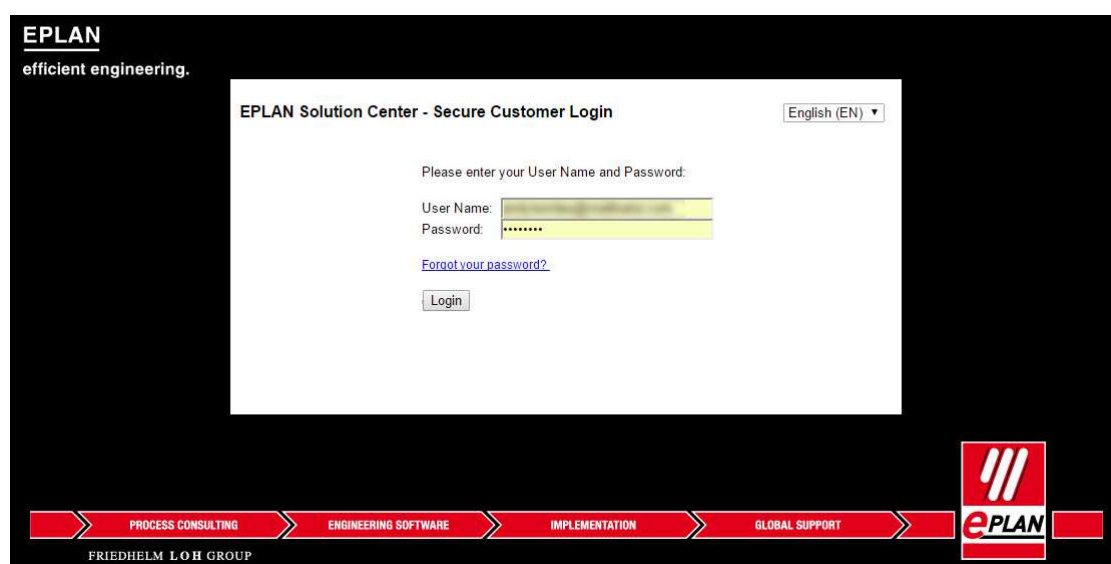
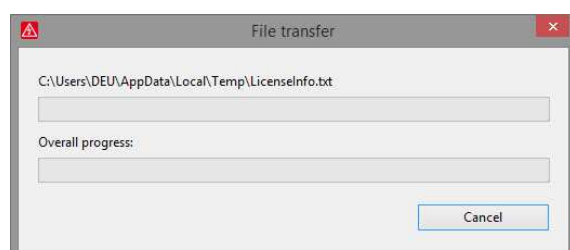
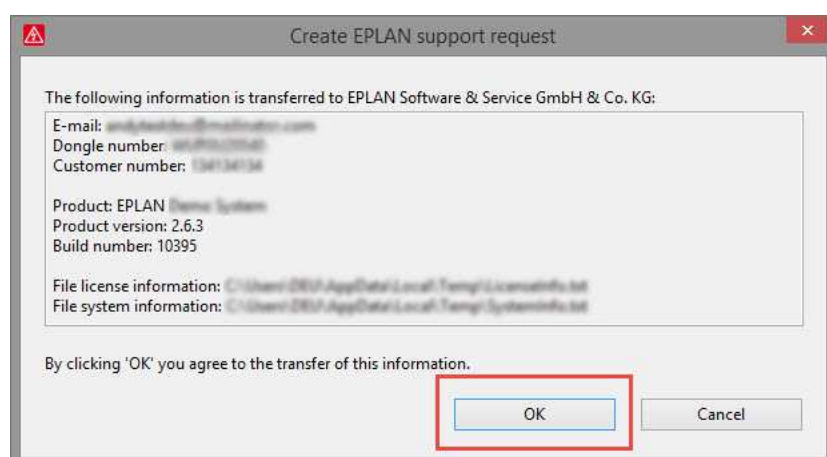
La meilleure façon de trouver votre solution est de créer une requête directement à partir de la plate-forme EPLAN via **Aide > Créer une demande de support Eplan**

Les conditions préalables pour pouvoir utiliser cette fonction sont :

- Etre inscrit à Eplan Solution Center
- Ajouter le numéro client et l'adresse e-mail dans la boîte de dialogue **Options > Réglages > Utilisateur > Représentation > Identificateur / adresse**



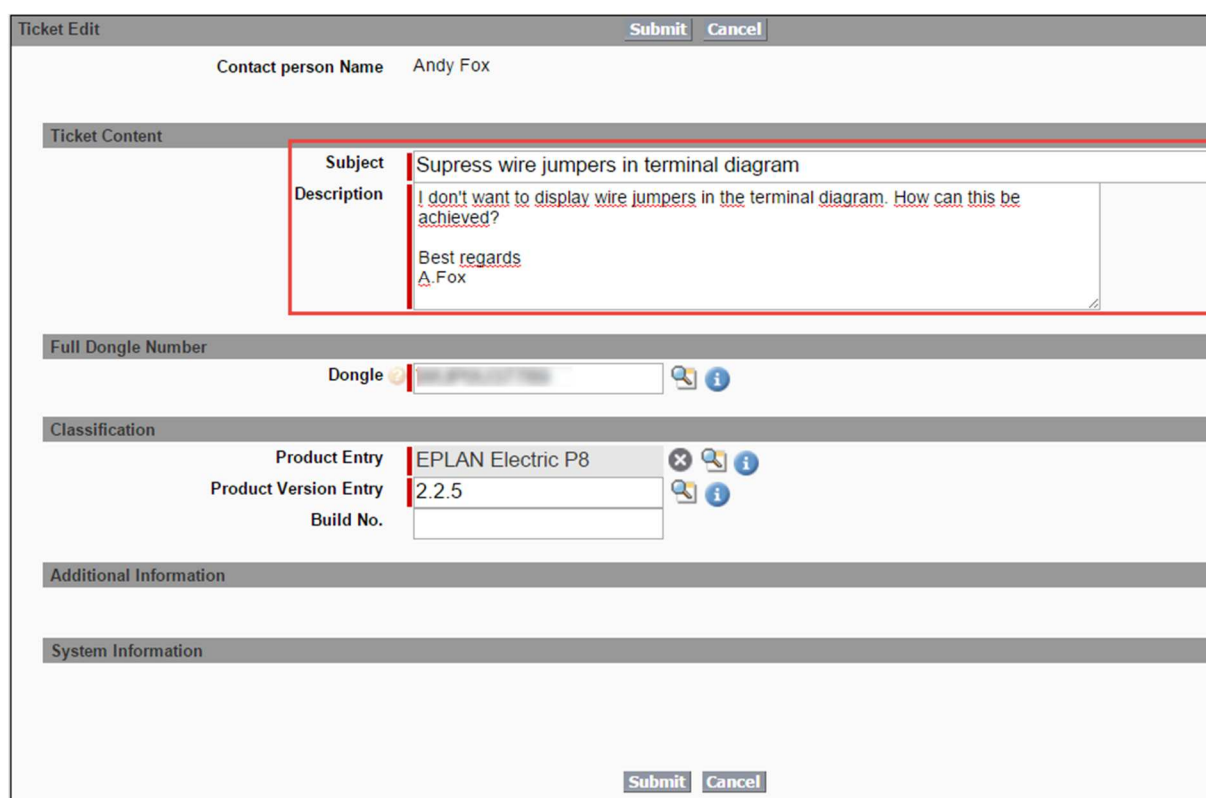
Lors de la création d'une demande de support d'EPLAN via le logiciel, EPLAN ajoute des informations utiles concernant votre installation.



EPLAN demande toujours si l'information doit être transférée. Si c'est affirmé la requête peut être créée une fois que vous vous êtes connecté.

La plupart des champs sont remplis automatiquement tout en créant la requête
Veuillez préciser votre demande dans la zone contenue de la requête.

Le champ Objet du ticket sera utilisé pour trouver des solutions dans notre base de connaissances, donc veuillez essayer d'ajouter un sujet parlant dans ce champs.



The screenshot shows the 'Ticket Edit' interface. At the top, there are 'Submit' and 'Cancel' buttons. Below that, the 'Contact person Name' is 'Andy Fox'. The 'Ticket Content' section is highlighted with a red box and contains the following text:

Subject	Supress wire jumpers in terminal diagram
Description	I don't want to display wire jumpers in the terminal diagram. How can this be achieved? Best regards A. Fox

Below the 'Ticket Content' section, there is a 'Full Dongle Number' section with a 'Dongle' field and search icons. The 'Classification' section contains:

Product Entry	EPLAN Electric P8	✕ 🔍 ⓘ
Product Version Entry	2.2.5	🔍 ⓘ
Build No.		

At the bottom of the form, there are 'Submit' and 'Cancel' buttons.

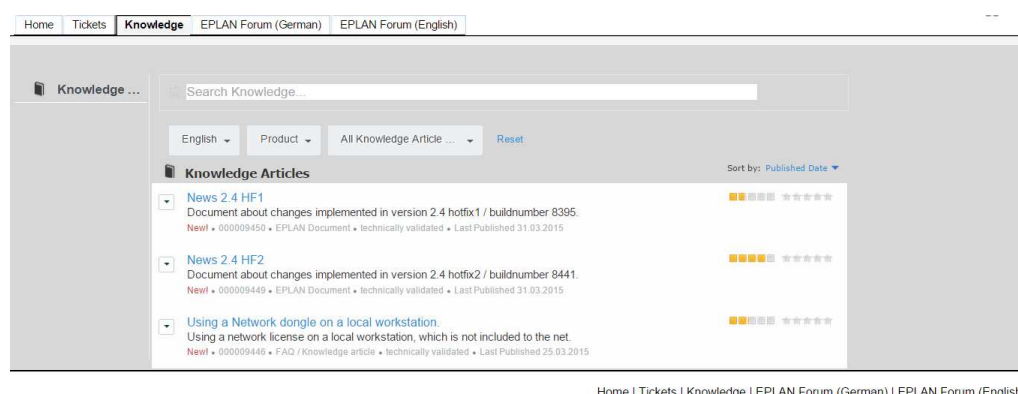
Enfin, le ticket doit être soumis.
L'équipe de support de EPLAN vous contacterons dès que possible.

Veuillez profiter des articles de connaissances que le système vous offre.
Si l'un d'eux répond à votre cas, vous pouvez fermer la requête vous-même.

Does this knowledge article solve your issue?

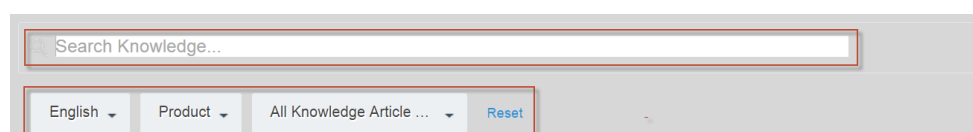
Knowledge Center

L'EPLAN Knowledge Center fait partie intégrante de l'EPLAN Solution Center.

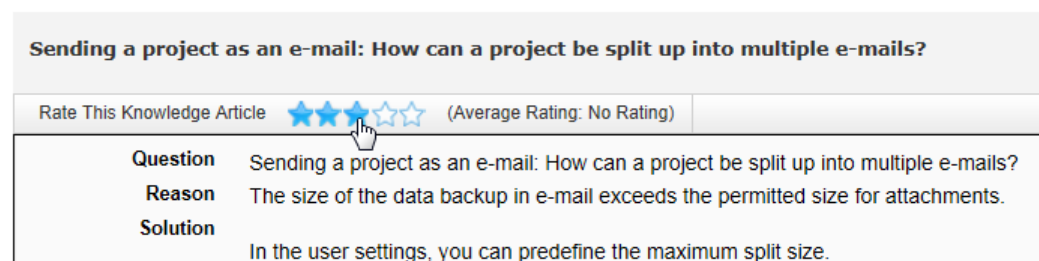


Lors de la création de nouveaux tickets, des entrées correspondantes dans le Knowledge Center vous sont proposées. Mais vous pouvez également accéder à la base de connaissances sans ticket concret. Saisissez à cet effet un critère dans la recherche et sélectionnez dans quels espaces de l'EPLAN Knowledge Center la recherche d'articles adaptés doit s'effectuer.

Vous avez la possibilité de limiter encore davantage les résultats en utilisant des filtres tels que Langue et Produit.



Après ouverture d'un article, vous pouvez en évaluer le contenu.





Cliquez à cet effet sur le nombre d'étoiles que vous souhaitez attribuer.

Forum EPLAN

Le forum EPLAN est également accessible à partir de l'EPLAN Solution Center.

Startseite Tickets Knowledge Center Artikel **EPLAN Forum** Kontaktaufnahme



Register • FAQ • Login

It is currently 30.11.2012, 07:43
All times are UTC + 1 hour

Board index

MESSAGE

To use the EPLAN forum please login first.

Delete all board cookies | The team

Board index

WHO IS ONLINE

In total there is 1 user online :: 0 registered, 0 hidden and 1 guest (based on users active over the past 5 minutes)
Most users ever online was 16 on 19.05.2008, 17:44


Registered users: No registered users

Legend :: Administrators, Global moderators

STATISTICS

Total posts 1354 | Total topics 485 | Total members 1602 | Our newest member Cuenod

LOGIN

 Notez que l'accès au forum Eplan nécessite des identifiants spécifiques. Vous ne pouvez pas utiliser les données utilisateur de l'EPLAN Solution Center.