

Anleitung Service App

1. Allgemeine Funktionen

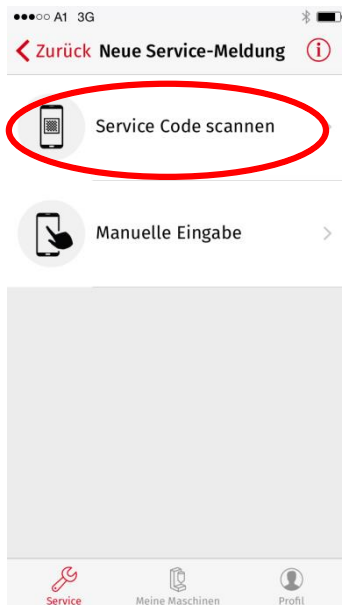
- Service – Hauptmenü:
 - Erstellung einer Service-Meldung
 - Kurzanleitung zur Erstellung einer Service-Meldung
 - Link zur EMCO-TEST Homepage
- Meine Maschinen:
 - Erfassen und Verwalten von Maschinen und deren Standort
 - Verwaltung der gesendeten Service-Meldungen
- Profil:
 - Verwaltung Ihrer Firmendaten



2. Erstmaliges Öffnen der Service App

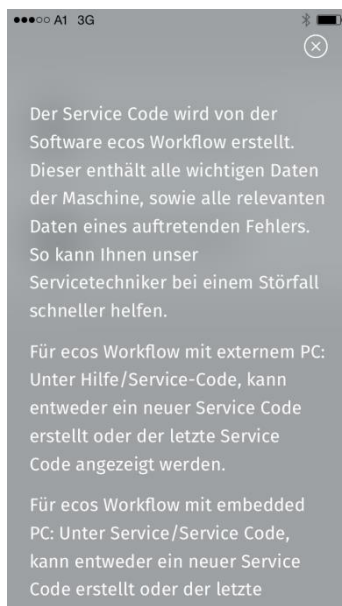
Um Service-Meldungen verschicken zu können, müssen Sie einmalig unsere Datenschutzerklärung akzeptieren, Ihre Firmenkaktdaten eingeben und Ihren persönlichen Ansprechpartner auswählen. Als persönlichen Ansprechpartner wählen Sie die Firma aus, bei der Sie Ihren Härteprüfer erworben haben.





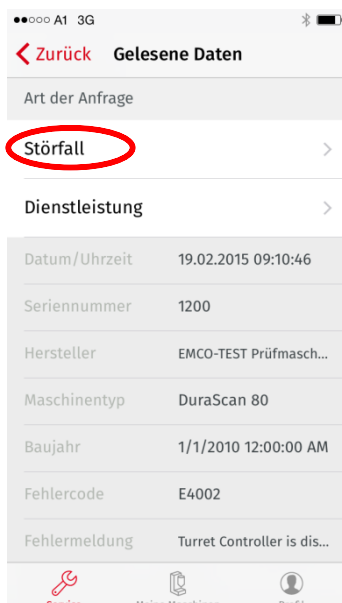
3. Störfall melden mit Service Code

Zum Erstellen einer Service-Meldung klicken Sie bitte im Service Menü auf „Neue Service-Meldung“. Sie können im nächsten Schritt die Daten der Maschine mit Hilfe des Service Codes einlesen.

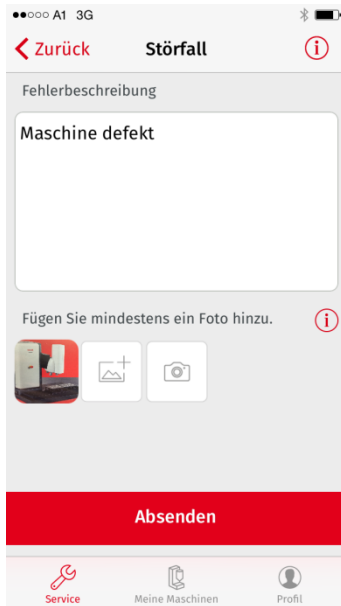


3.2. Wenn Sie auf den Informationsbutton klicken, erhalten Sie Auskunft darüber, wo Sie den Service Code in der Härteprüf-Software ecos Workflow generieren können.

Hinweis: Um einen Service Code generieren zu können, benötigen Sie die ecos Workflow Version 2.12.



3.3. Nachdem Sie den Code eingescannt haben, werden Ihnen die im Code enthaltenen Daten angezeigt. Sie können die Art ihrer Anfrage auswählen.



3.4. Fügen Sie eine Fehlerbeschreibung und Fotos hinzu.

Hinweis: Im Service Code wird nur der zuletzt erschienen Fehler aufgenommen. Oft kann dieser nur ein Folgefehler sein. Bitte geben Sie in jedem Fall den Ursprungsfehler zusätzlich ein. Diesen finden sie in der Fehlerliste.

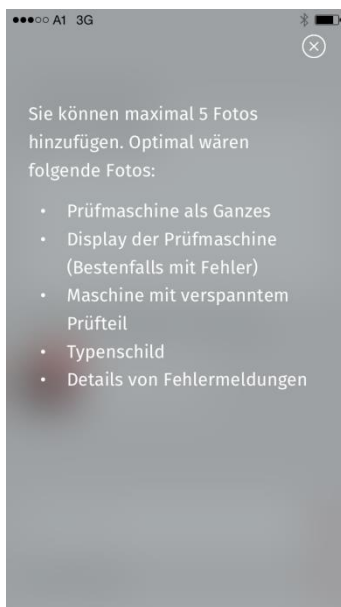
Die Fehlerliste finden Sie:

Für DuraJet G4: Unter Optionen – Fehlerliste.

Für DuraJet G5: Unter Einstellungen- Allgemeine Einstellungen- Info.

Für ecos Workflow mit externem PC: Unter Hilfe – Logdatei.

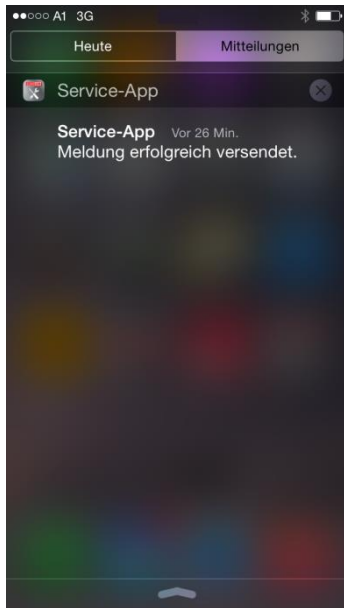
Für ecos Workflow mit embedded PCs: Unter Allgemeine Einstellungen – Fehlerliste.



3.5. Wenn Sie auf den Informationsbutton klicken, erhalten Sie Auskunft, welche Fotos idealerweise gemacht werden sollen. Diese Fotos dienen dem Servicetechniker als Hilfestellung, damit sie den Fehler schneller beheben können.



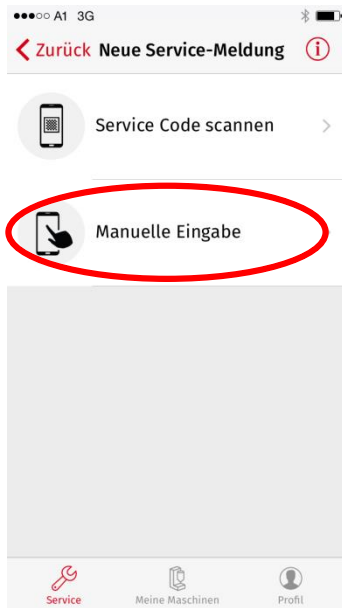
3.6. Durch klicken auf „Absenden“ wird Ihre Anfrage an Ihren zuständigen Ansprechpartner, den Sie bei der Registrierung ausgewählt haben, geschickt. Dieser setzt sich mit Ihnen nach Erhalt der Meldung in Verbindung um Ihr Anliegen schnellst möglichst zu bearbeiten.



3.7. Unter „Mitteilungen“ Ihres iPhones („Benachrichtigungen“ für Android) erhalten Sie eine Bestätigungsmeldung nach erfolgreichem Versand der erstellten Service-Meldung.



3.8. Ihre Anfrage wird unter „Meine Maschinen“ - „Gesendete Meldungen“ gespeichert.

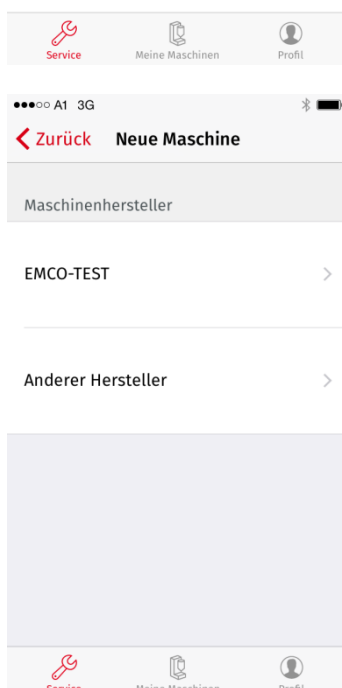


4. Störfall melden mit manueller Eingabe

4.1. Zum Erstellen einer Service-Meldung klicken Sie bitte im Service Menü auf „Neue Service-Meldung“. Wählen Sie im nächsten Schritt die manuelle Eingabe aus.



4.2. Sie können eine neue Maschine hinzufügen oder, wenn vorhanden, eine Maschine aus der bereits bestehenden Liste auswählen.



4.3. Möchten Sie eine neue Maschine hinzufügen, wählen Sie bitte den Hersteller aus.

••••• A1 3G

< EMCO-TEST DuraVision 20, 200

Maschineninformationen

288

Maschinenstandort

EMCO-TEST

Kellau

174 5431

Kuchl

Service Meine Maschinen Profil

4.4. Haben Sie eine EMCO-TEST Maschine, wählen Sie den Maschinentyp aus und geben Sie die Seriennummer sowie den Standort der Maschine bekannt.

••••• A1 3G

< Zurück Art der Anfrage

Art der Anfrage

Störfall

Dienstleistung

Service Meine Maschinen Profil

4.5. Wählen Sie die Art Ihrer Anfrage.

••••• A1 3G

< Zurück Störfall

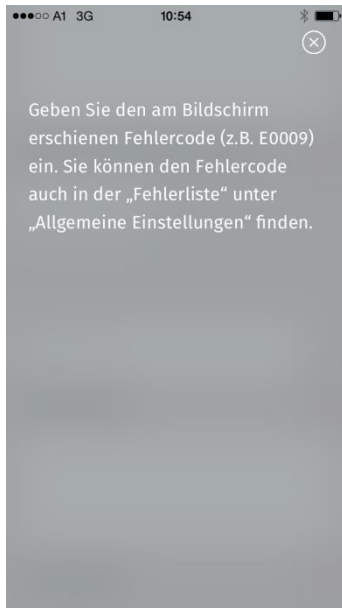
Fehlerbeschreibung

Fügen Sie mindestens ein Foto hinzu.

Fehlercode

Service Meine Maschinen Profil

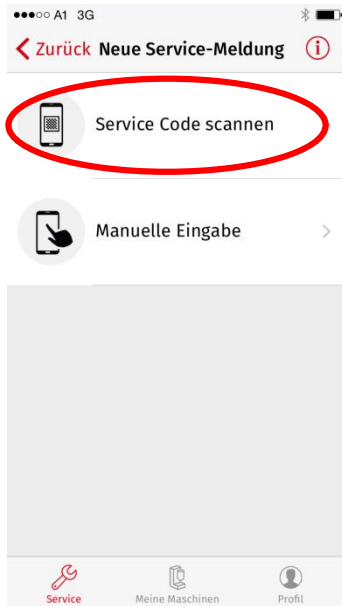
4.6. Im nächsten Schritt erscheinen je nach Maschinentyp Felder, welche auszufüllen sind.



4.7. Wenn Sie die Infobuttons anklicken, erhalten Sie jeweils eine Beschreibung, wo Sie bei Ihrer Maschine die jeweiligen Informationen finden.



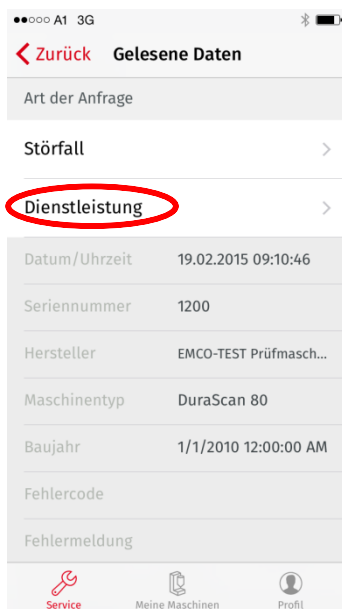
4.8. Durch klicken auf „Absenden“ wird Ihre Anfrage wie bereits unter Punkt 3.6. beschrieben, verschickt. Ihre Anfrage wird unter „Meine Maschinen“ - „Gesendete Meldungen“ gespeichert (Siehe 3.8.).



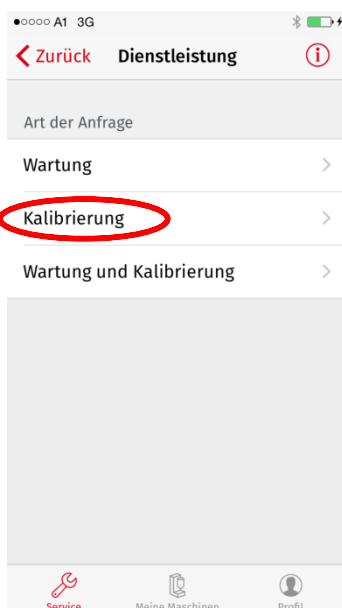
5. Dienstleistung anfordern mit Service Code scannen

5.1. Zum Erstellen einer Service-Meldung klicken Sie bitte im Service Menü auf „Neue Service-Meldung“. Sie können im nächsten Schritt die Daten der Maschine mit Hilfe des Service Codes einlesen.

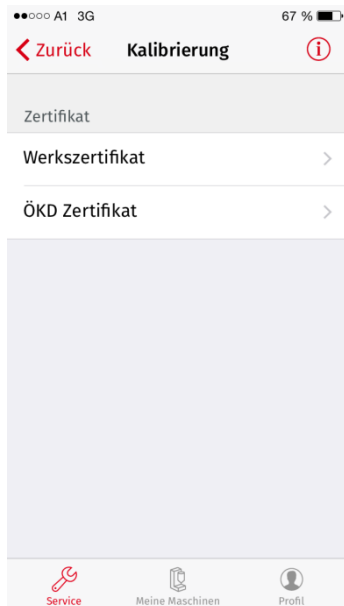
Hinweis: Der Service Code wird von der Härteprüf-Software ecos Workflow (ab der Versionsnummer 2.12) erstellt.



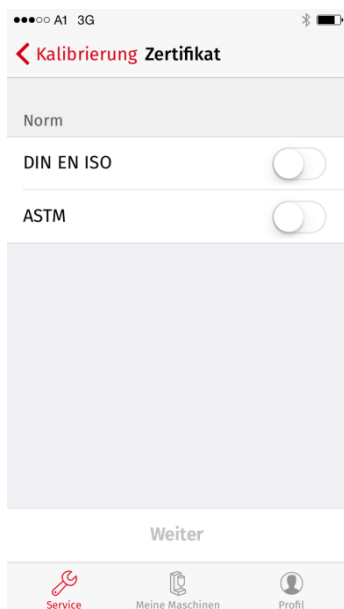
5.2. Nachdem Sie den Code eingescannt haben, werden Ihnen die im Code enthaltenen Daten angezeigt. Klicken Sie auf Dienstleistung.



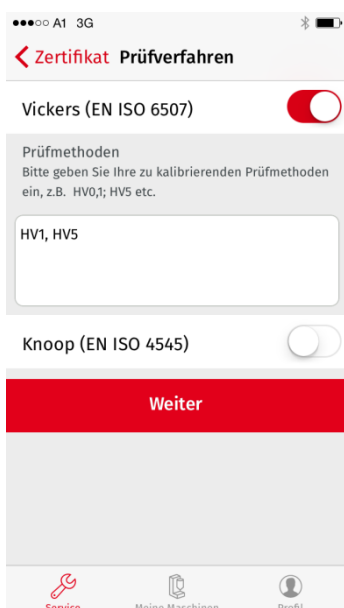
5.3. Wählen Sie die gewünschte Art der Dienstleistung.



5.4. Wenn „Kalibrierung“ oder „Wartung und Kalibrierung“ ausgewählt wurde, muss die Art des gewünschten Zertifikats bestimmt werden.



5.5. Beim ÖKD Zertifikat ist die Angabe, nach welcher Norm das Zeugnis ausgestellt werden soll, von großer Bedeutung.



5.6. Anschließend können Sie Ihre zu kalibrierenden Prüfmethoden eingeben, unabhängig davon ob Sie ein Werkszertifikat oder ÖKD Zertifikat haben möchten.

••••• A1 3G

← Prüfverfahren Zeitraum

Bitte wählen Sie den für Sie günstigsten Zeitraum :

Von

13.	Juni	2013
14.	Juli	2014
15.	August	2015
16.	September	2016
17.	Oktober	2017

Bis

8.	Oktober	2013
9.	November	2014
10.	Dezember	2015
11.	Jänner	2016
12.	Februar	2017

Service Meine Maschinen Profil

5.7. Nachdem Sie den für Sie günstigsten Zeitraum ausgewählt haben, können Sie Ihre Service-Meldung abschicken.

••••• A1 3G

Meine Maschinen

Angelegte Maschine Gesendete Meldungen

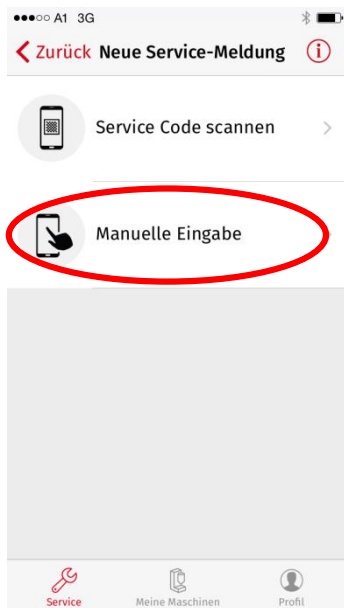
Gesendete Meldungen

Dienstleistung
gesendet am 09.03.2015 15:48:33

Störfall
gesendet am 09.03.2015 15:45:42

Service Meine Maschinen Profil

5.8. Durch klicken auf „Absenden“ wird Ihre Anfrage wie bereits unter Punkt 3.6. beschrieben, verschickt. Ihre Anfrage wird unter „Meine Maschinen“ - „Gesendete Meldungen“ gespeichert (Siehe 3.8.).



6. Dienstleistung anfordern mit manueller Eingabe

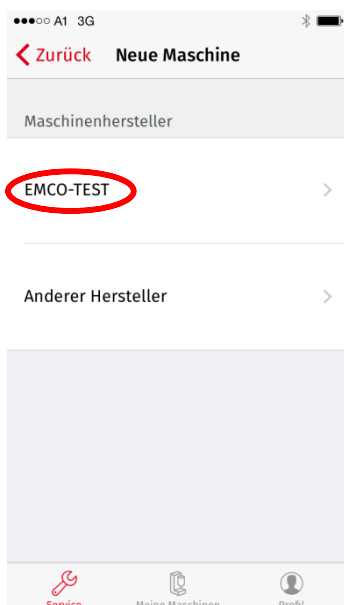
6.1 Zum Erstellen einer Service-Meldung klicken Sie bitte im Service Menü auf „Neue Service-Meldung“.

Sie können im nächsten Schritt die Daten der Maschine mit Hilfe des Service Codes einlesen.

Hinweis: Der Service Code wird von der Härteprüf-Software ecos Workflow (ab der Versionsnummer 2.12) erstellt.



6.2. Sie können eine neue Maschine hinzufügen oder, wenn vorhanden, eine Maschine aus der bereits bestehenden Liste auswählen.



6.3. Möchten Sie eine neue Maschine hinzufügen, wählen Sie bitte den Hersteller aus.

••••• A1 3G

< EMCO-TEST DuraVision 20, 200

Maschineninformationen

288

Maschinenstandort

EMCO-TEST

Kellau

174 5431

Kuchl

Service Meine Maschinen Profil

6.4. Haben Sie eine EMCO-TEST Maschine wählen Sie den Maschinentyp aus und geben Sie die Seriennummer sowie den Standort der Maschine bekannt.

••••• A1 3G

< Zurück Art der Anfrage

Art der Anfrage

Störfall >

Dienstleistung >

Service Meine Maschinen Profil

6.5. Wählen Sie die Art Ihrer Anfrage.

••••• A1 3G

< Zurück Dienstleistung ⓘ

Art der Anfrage

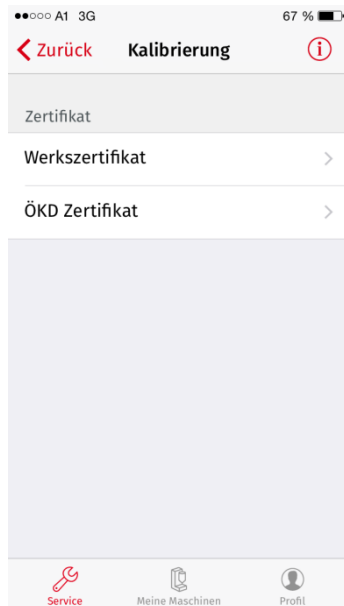
Wartung >

Kalibrierung >

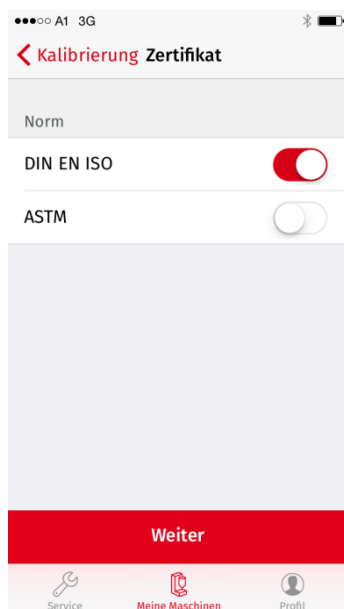
Wartung und Kalibrierung >

Service Meine Maschinen Profil

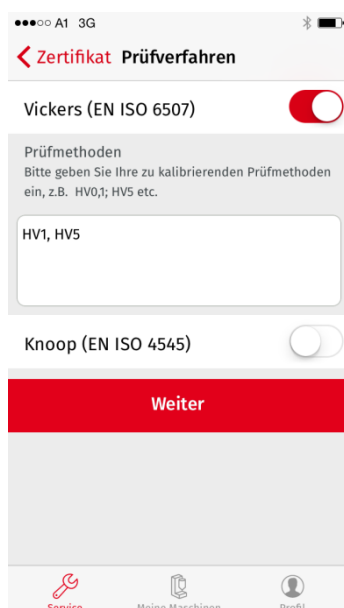
6.6. Wählen Sie die gewünschte Art der Dienstleistung.



6.7. Wenn „Kalibrierung“ oder „Wartung und Kalibrierung“ ausgewählt wurde, muss die Art des gewünschten Zertifikats bestimmt werden.



6.8. Beim ÖKD Zertifikat ist die Angabe, nach welcher Norm das Zeugnis ausgestellt werden soll, von großer Bedeutung.



6.9. Anschließend können Sie Ihre zu kalibrierenden Prüfmethoden eingeben.




A1 3G




Prüfverfahren Zeitraum

Bitte wählen Sie den für Sie günstigsten Zeitraum :

Von

13.	Juni	2013
14.	Juli	2014
15.	August	2015
16.	September	2016
17.	Oktober	2017

Bis

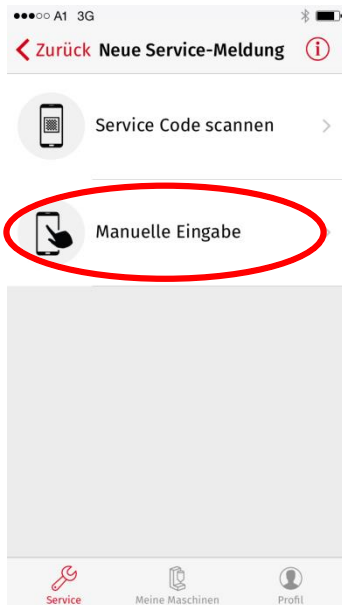
8.	Oktober	2013
9.	November	2014
10.	Dezember	2015
11.	Jänner	2016
12.	Februar	2017


Service

Meine Maschinen

Profil

6.10. Nachdem Sie den für Sie günstigsten Zeitraum ausgewählt haben, können Sie Ihre Service-Meldung abschicken. Durch klicken auf „Absenden“ wird Ihre Anfrage wie bereits unter Punkt 3.6. beschrieben, verschickt. Ihre Anfrage wird unter „Meine Maschinen“ - „Gesendete Meldungen“ gespeichert (Siehe 3.8.).

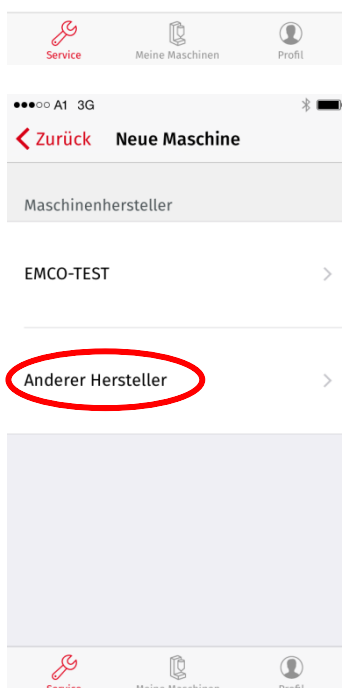


7. Service-Meldung erstellen für Geräte anderer Hersteller

7.1. Zum Erstellen einer Service-Meldung klicken Sie bitte im Service Menü auf „Neue Service-Meldung“. Geräte anderer Hersteller können nur mit manueller Eingabe eingegeben werden.



7.2. Sie können eine neue Maschine hinzufügen oder, wenn vorhanden, eine Maschine aus der bereits bestehenden Liste auswählen.

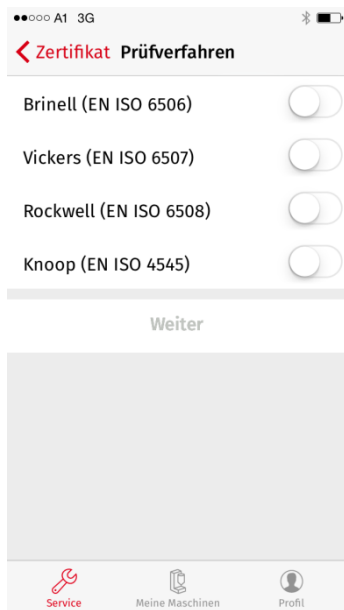


7.3. Wählen Sie „Anderer Hersteller“ bei der Herstellerauswahl aus.

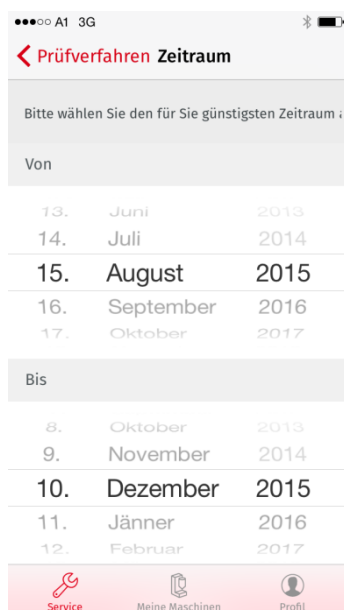
7.4. Geben Sie den Hersteller, den Maschinentyp und die Seriennummer sowie den Standort der Maschine ein.

7.5. Für Fremdgeräte kann nur eine Kalibrierung angefordert werden. Wählen Sie ihr Zertifikat aus.

7.6. Beim ÖKD Zertifikat ist die Angabe, nach welcher Norm das Zeugnis ausgestellt werden soll, von großer Bedeutung.



7.7. Anschließend können Sie Ihre zu kalibrierenden Prüfmethoden eingeben.



7.8. Nachdem Sie den für Sie günstigsten Zeitraum ausgewählt haben, können Sie Ihre Service-Meldung abschicken. Durch klicken auf „Absenden“ wird Ihre Anfrage wie bereits unter Punkt 3.6. beschrieben, verschickt. Ihre Anfrage wird unter „Meine Maschinen“ - „Gesendete Meldungen“ gespeichert (Siehe 3.8.).



8. Senden fehlgeschlagen

8.1. Wenn das Senden Ihrer Service-Meldung nicht möglich ist, zum Beispiel aufgrund einer fehlenden Datenverbindung, erhalten Sie eine Meldung.



8.2. Ihre erstellte Service-Meldung wird als Entwurf gespeichert.



8.3. Wenn Sie die gespeicherte Meldung anklicken, kann diese weiterbearbeitet werden.

DuraScan 80 Störfall

Fehlerbeschreibung

Defekt

Fügen Sie mindestens ein Foto hinzu.

Absenden

Service Meine Maschinen Profil

8.4. Sie werden an die zuletzt bearbeitete Stelle geführt. Hier können Sie die eingegebenen Daten noch einmal überprüfen oder ergänzen und dann erneut senden. Wenn Sie sichergestellt haben, dass eine Datenverbindung gegeben ist, wird die Meldung wie bereits unter Punkt 3.6. verschickt. Weitere Vorgehensweise wie unter den Punkten 3.7. und 3.8.