

BMK Office Service GmbH & Co. KG - Rehland 12-14 - 28832 Achim

# **JUST.IN** | Short Manual

## CustomerBoard\\Grundlagen



**Büro mit Köpfchen**

Stand: 03.05.2017

Dokumentenversion: 1.0

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Dokumentinformation &amp; Änderungsprotokoll</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Grundlagen</b> .....	<b>6</b>
3.1	Technische Voraussetzungen .....	6
3.2	CustomerBoard starten und anmelden .....	6
3.3	Überblick .....	6
3.3.1	Systemübersicht.....	7
3.3.2	Systemdetails.....	8
3.3.2.1	Systeminfo.....	8
3.3.2.2	Zählerstand .....	9
3.3.2.3	Verbrauchsmaterialien .....	9
3.3.2.4	Service .....	9
<b>4</b>	<b>Aktionen</b> .....	<b>9</b>
4.1	Zählerstände melden.....	10
4.2	Service beauftragen.....	10
4.3	Standortänderungen kommunizieren .....	11
4.4	Verbrauchsmaterial bestellen .....	12
<b>5</b>	<b>Ausblick und geplante Änderungen</b> .....	<b>13</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: CustomerBoard - Anmeldeseite (Log-In) .....	6
Abb. 2: CustomerBoard - Systemübersicht .....	7
Abb. 3: CustomerBoard - Systemdetails.....	8
Abb. 4: Bereich Zählerstand - Zählerstand melden .....	10
Abb. 5: Bereich Zählerstand - Aktive Zählerstandsmeldung .....	10
Abb. 6: Bereich Service - Service anfordern.....	11
Abb. 7: Bereich Systeminfo - Änderungen melden .....	12
Abb. 8: Bereich Verbrauchsmaterialien - Verbrauchsmaterialien bestellen.....	13




## Tabellenverzeichnis

Es konnten keine Einträge für ein Abbildungsverzeichnis gefunden werden.

# 1 Einleitung

## Symbole

In dieser Anleitung/Dokumentation werden an verschiedenen Stellen Symbole verwenden, welche bestimmte Themen besonders hervorheben sollen.

	<b>WICHTIG</b> Diese Informationen sollten besonders beachtet werden bzw. sind zur Vermeidung von kritischen Fehlern zu beachten.
	<b>INFO</b> Mit diesen Einträgen werden „Randinformationen“, zusätzliche/weiterführende Informationen oder nützliche Tipps hervorgehoben.
	<b>BERECHTIGUNG</b> Mit diesen Einträgen werden Berechtigungen und Zuständigkeiten hervorgehoben. Damit werden bestimmte Regelungen hervorgehoben, welche Personengruppe/Abteilung die Ausführung von Funktionen erlauben/verweigern.

## 2 Dokumentinformation

Typ/Art: Anleitung  
Anwendung: CustomerBoard  
Ersteller: Christopher Thiemann  
Verwendung: Intern/Extern  
Bereiche/Abteilungen: IT, Verwaltung  
Zielgruppe: Anwender  
Gültigkeit: Gültig

## 3 Grundlagen

Im Folgenden Abschnitt werden die Grundlagen unseres Kundenportals (CustomerBoard) erläutert. Neben den technischen Voraussetzungen erhalten Sie einen Überblick über die Funktionen und Bereiche des CustomerBoards.

### 3.1 Technische Voraussetzungen

### 3.2 CustomerBoard starten und anmelden

Das CustomerBoard können Sie jederzeit über unsere Homepage ([www.bmk-online.de](http://www.bmk-online.de)) erreichen. Navigieren Sie dazu in den Bereich *Service & Support* und wählen den Menüpunkt *CustomerBoard*. Dort finden Sie neben einer kurzen Übersicht der Funktionalitäten auch den Link zur Anmeldeseite („Hier geht es direkt zur Anmeldung“).

Auf der Anmeldeseite (Abb. 1) können Sie sich mit Ihren persönlichen Zugangsdaten anmelden. Sollten Sie noch keine Zugangsdaten vorliegen haben, so können Sie diese per E-Mail bei uns anfordern. Schicken Sie dazu einfach eine E-Mail an [vertragsmanagement@bmk-online.de](mailto:vertragsmanagement@bmk-online.de).

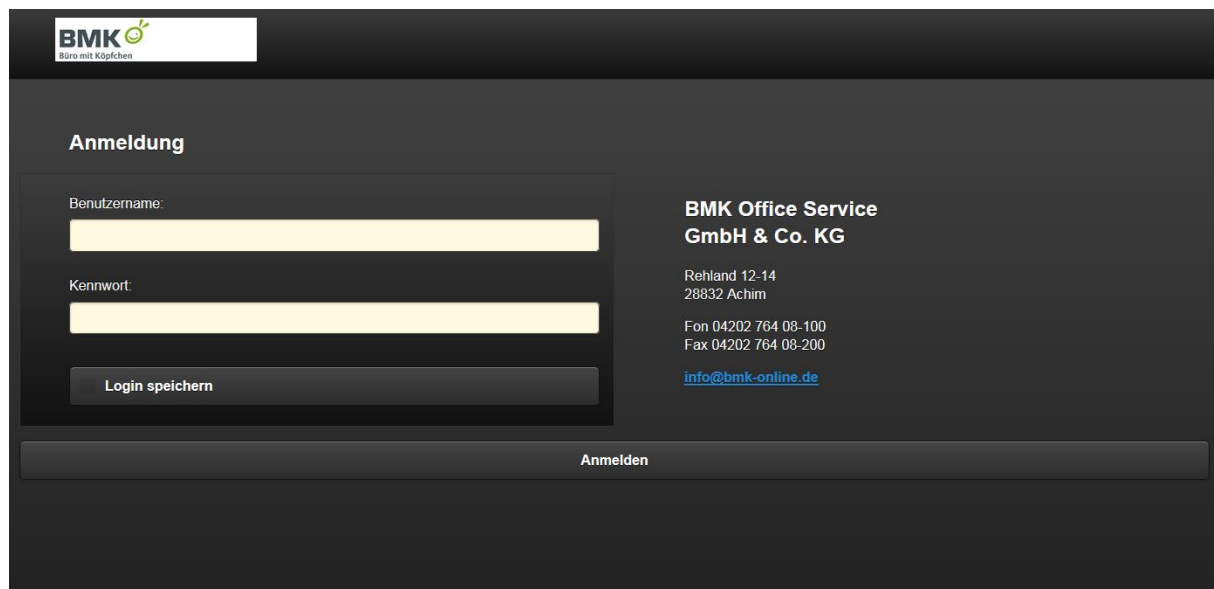


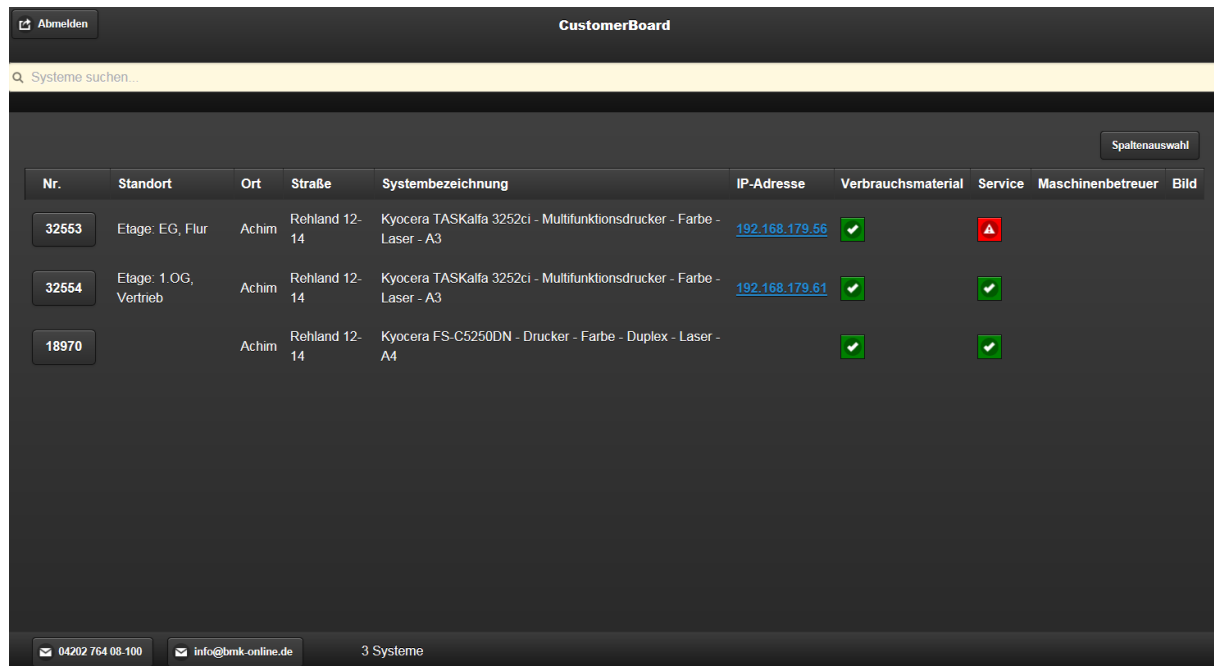
Abb. 1: CustomerBoard - Anmeldeseite (Log-In)

### 3.3 Überblick

Im Folgenden Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die Menüelemente, Bereiche und Navigation im Customer Board.

### 3.3.1 Systemübersicht

Nach der erfolgreichen Anmeldung im CustomerBoard (siehe 3.2) erscheint die sog. Systemübersicht (Abb. 2).



Nr.	Standort	Ort	Straße	Systembezeichnung	IP-Adresse	Verbrauchsmaterial	Service	Maschinenbetreuer	Bild
32553	Etage: EG, Flur	Achim	Rehland 12-14	Kyocera TASKalfa 3252ci - Multifunktionsdrucker - Farbe - Laser - A3	<a href="#">192.168.179.56</a>	✓	⚠		
32554	Etage: 1.OG, Vertrieb	Achim	Rehland 12-14	Kyocera TASKalfa 3252ci - Multifunktionsdrucker - Farbe - Laser - A3	<a href="#">192.168.179.61</a>	✓	✓		
18970		Achim	Rehland 12-14	Kyocera FS-C5250DN - Drucker - Farbe - Duplex - Laser - A4		✓	✓		

Abb. 2: CustomerBoard – Systemübersicht

In der Systemübersicht befindet sich im oberen Bereich das *Suchfeld*. Über dieses können Sie via Volltextsuche über die folgenden Informationen bzw. Felder suchen:

- Stellplatznummer
- Standort (Gebäude, Etage, Abteilung)
- Ort und Straße des Systemstandortes
- Systembezeichnung
- IP-Adresse
- Maschinenbetreuer

Im unteren Bereich werden dann die Ergebnisse (genauer gesagt die Stellplätze) der Suche angezeigt. Nehmen Sie in der Suchmaske keine Eintragungen vor (wie z.B. in Abb. 2), so werden alle Stellplätze angezeigt. Über den Button **Spaltenauswahl** können Sie die benötigten Spalten ein- und ausblenden. Derzeit können Sie sich die folgenden Informationen bzw. Spalten einblenden:

- **Nr.** (dies ist die BMK Stellplatznummer/Service Nummer, welche an den Systemen angebracht ist)
- **Standort** (bestehend aus Gebäude, Etage und Abteilung)
- **Ort** (Ort der Standortadresse des Stellplatzes)
- **Straße** (Straße der Standortadresse des Stellplatzes)



- **Systembezeichnung**
- **IP-Adresse**
- **Verbrauchsmaterial** (Status)
- **Service** (Status)
- **Maschinenbetreuer**
- **Bild**

Mit einem Klick auf die entsprechende Spaltenüberschrift, lässt sich diese sortieren (A-Z bzw. Z-A Sortierung).

### 3.3.2 Systemdetails

Mit einem Klick auf die Stellplatznummer (Button in Spalte „Nr.“) öffnen Sie die *Systemdetails* des jeweiligen Stellplatzes (Abb. 3)

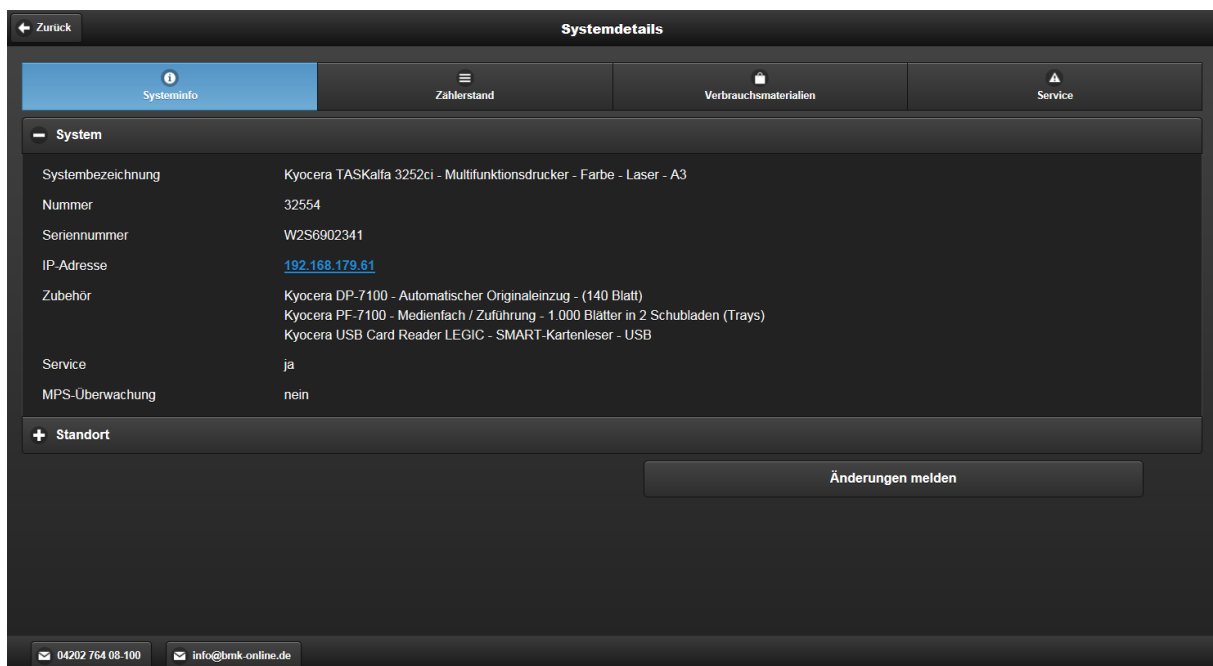


Abb. 3: CustomerBoard – Systemdetails

Im oberen Menü können Sie die Bereiche *Systeminfo*, *Zählerstand*, *Verbrauchsmaterialien* und *Service* aufrufen.

#### 3.3.2.1 Systeminfo

In diesem Bereich können Sie die Stammdaten des Stellplatzes einsehen. Es werden die folgenden Informationen angezeigt, sobald diese Felder auch konfiguriert werden (ist z.B. das Feld „Gebäude“ nicht gefüllt, so wird es auch nicht angezeigt):

##### System

- **Systembezeichnung** (Modell)
- **Nummer** (Stellplatz/Service Nummer)

- **Seriennummer**
- **IP-Adresse**
- **Zubehör** (wenn der Stellplatz zus. Optionen wie z.B. Fax, Finisher, Papierkassetten enthält)
- **Service** (ist der Stellplatz in einem aktiven Servicevertrag)
- **MPS-Überwachung** (ist der Stellplatz Bestandteil eines MPS-Konzeptes/MPS-Vertrages)

#### Standort

- **Gebäude**
- **Etage**
- **Abteilung**
- **Strasse** (Strasse der Standortadresse des Stellplatzes)
- **Ort** (Ort der Standortadresse des Stellplatzes)

Über den Button **Änderungen melden** können Sie uns etwaige Änderungen zu dem entsprechenden Stellplatz mitteilen (siehe 4.3).

#### 3.3.2.2 Zählerstand

In diesem Bereich können Sie die aktuellen und die zuletzt abgerechneten Zählerstände einsehen. Weiterhin können Sie hier auch die Zählerstände elektronisch melden (siehe 4.1).

#### 3.3.2.3 Verbrauchsmaterialien

In diesem Bereich können Sie den aktuellen Status (Füllstand) der Verbrauchsmaterialien des entsprechenden Stellplatzes einsehen. Weiterhin können Sie hier auch Verbrauchsmaterial elektronisch bestellen (siehe 4.4).

#### 3.3.2.4 Service

In diesem Bereich können Sie den aktuellen Servicestatus des entsprechenden Stellplatzes einsehen. Weiterhin können Sie hier auch Serviceanforderungen elektronisch aufgeben (siehe 4.2).

## 4 Aktionen

Über das CustomerBoard können Sie komfortabel verschiedene Prozesse/Vorgänge auslösen und mit uns kommunizieren. Unter Berücksichtigung, dass Sie im CustomerBoard ebenfalls wichtige Informationen abrufen können (siehe Abschnitt 3 Grundlagen), stellt dies somit eine ideale Plattform zur Verwaltung Ihrer Systemflotte dar.

## 4.1 Zählerstände melden

Für diejenigen Druck- und Kopiersysteme, welche ihre Zählerstände nicht automatisch an unser System melden können, besteht die Möglichkeit der Meldung über das CustomerBoard.

Wählen Sie dazu den entsprechenden Stellplatz in der Systemübersicht (3.3.1 Systemübersicht) durch Klicken auf die Stellplatznummer (Button) aus.

Es öffnet sich die Ansicht *Systemdetails* (3.3.2 Systemdetails) des entsprechenden Stellplatzes.

Klicken Sie anschließend im oberen Menü auf den Button **Zählerstand** (siehe auch 3.3.2.2), um in den entsprechenden Bereich zu wechseln. Über den Button **Zählerstand melden** (Abb. 4) aktivieren Sie die entsprechenden Eingabefelder, welche dann pro Zählwerk am Ende der Zeile eingeblendet werden (Abb. 5). Tragen Sie die entsprechenden Zählerstände ein und senden diese mit einem erneuten Klick auf den Button **Zählerstand melden** ab. Optional können Sie der Meldung über das Textfeld auch noch eine Bemerkung anhängen.

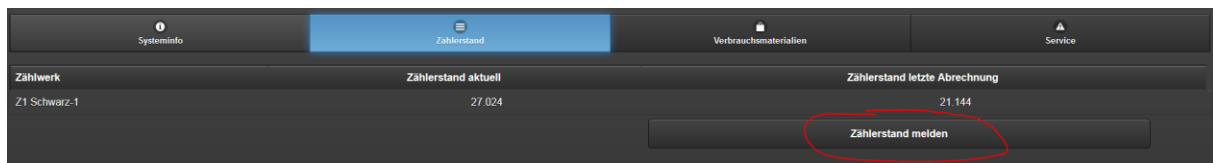


Abb. 4: Bereich Zählerstand - Zählerstand melden

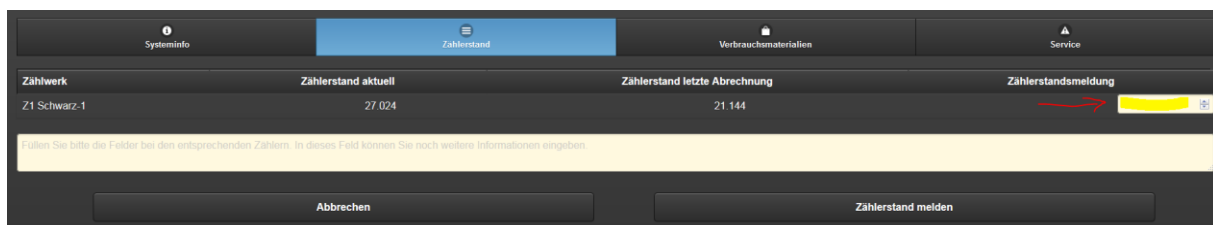


Abb. 5: Bereich Zählerstand - Aktive Zählerstandsmeldung

## 4.2 Service beauftragen

Im Störfall können Sie die Servicebeauftragung auch elektronisch über das CustomerBoard vornehmen.

Öffnen Sie dazu den Bereich *Service* des jeweiligen Stellplatzes (siehe 3.3.2.4). Klicken Sie anschließend auf den Button **Service anfordern** (Abb. 6).

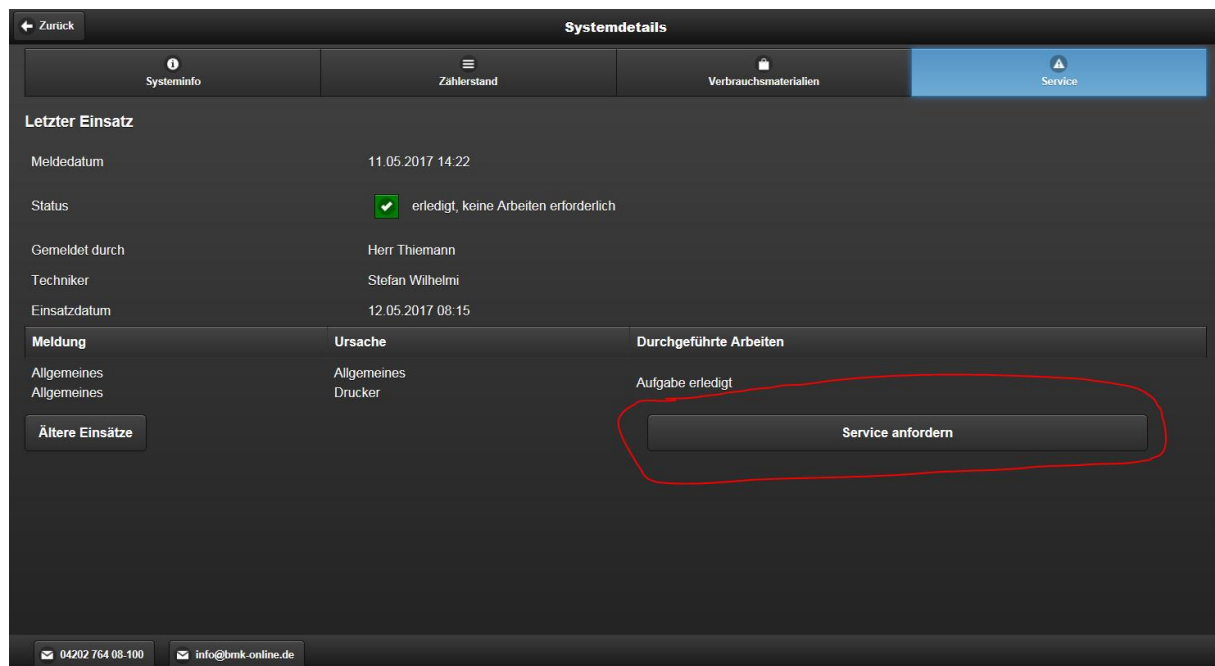


Abb. 6: Bereich Service - Service anfordern

Es öffnet sich ein Textfeld, in dem Sie dann die Störung bzw. die Fehlermeldung eintragen können. Weiterhin können Sie noch die Priorität definieren. Über einen erneuten Klick auf den Button **Service anfordern**, wird das Formular bzw. die Störung an unser ERP-System übertragen.

### 4.3 Standortänderungen kommunizieren

Ergeben sich bei einem (oder mehreren Stellplätzen) Änderungen hinsichtlich des Standortes oder des Maschinenbetreuers, so können Sie uns dies pro Stellplatz elektronisch mitteilen.

Öffnen Sie dazu den Bereich *Systeminfo* des jeweiligen Stellplatzes (siehe 3.3.2.1). Klicken Sie anschließend auf den Button **Änderungen melden** (Abb. 7).

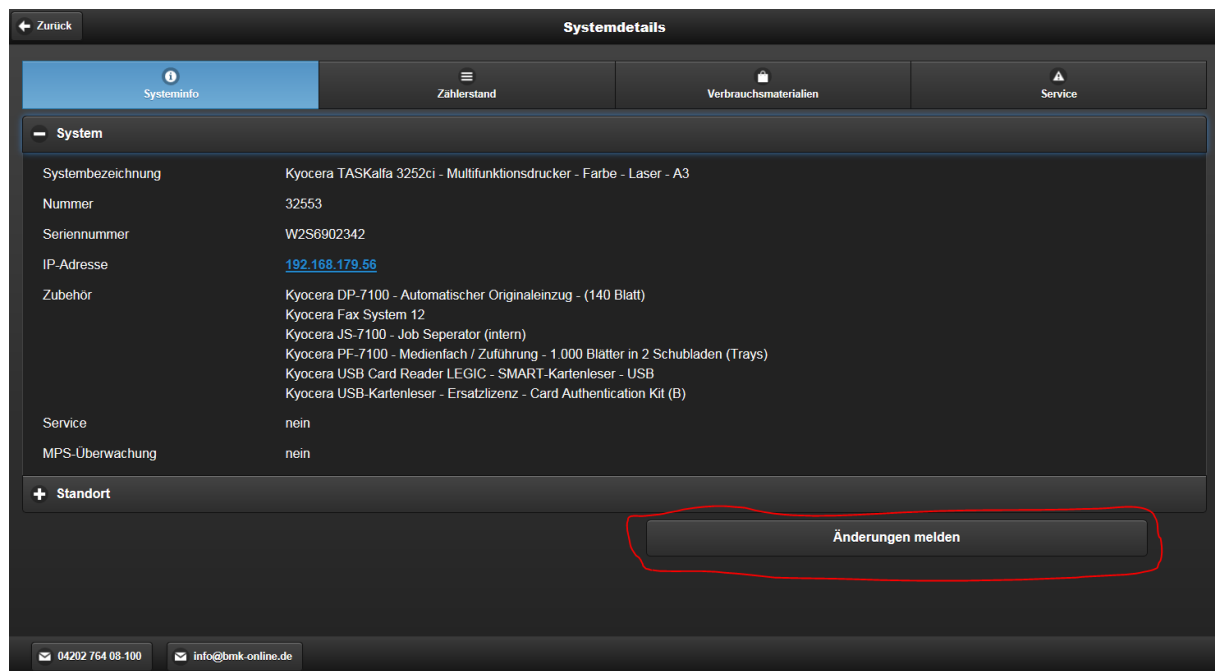


Abb. 7: Bereich Systeminfo - Änderungen melden

Es öffnet sich ein Textfeld, in dem Sie die entsprechenden Informationen eintragen können. Über einen erneuten Klick auf den Button **Änderungen melden**, wird das Formular bzw. der Text an unser ERP-System übertragen. Nachdem die Änderungen erfolgreich übernommen wurden, erhalten Sie eine separate Bestätigung per E-Mail.

#### 4.4 Verbrauchsmaterial bestellen

Sollten Sie Stellplätze besitzen, welche das Verbrauchsmaterial (Toner, Tinte) nicht automatisch bestellen können, so besteht für Sie die Möglichkeit, das Verbrauchsmaterial Stellplatzbezogen zu bestellen.

Öffnen Sie dazu den Bereich *Verbrauchsmaterialien* des jeweiligen Stellplatzes (siehe 3.3.2.3). Klicken Sie anschließend auf den Button **Verbrauchsmaterial bestellen** (Abb. 8). Es erscheint die Spalte „Bestellung“ in der Sie die gewünschte Menge pro Verbrauchsmaterial eintragen können.

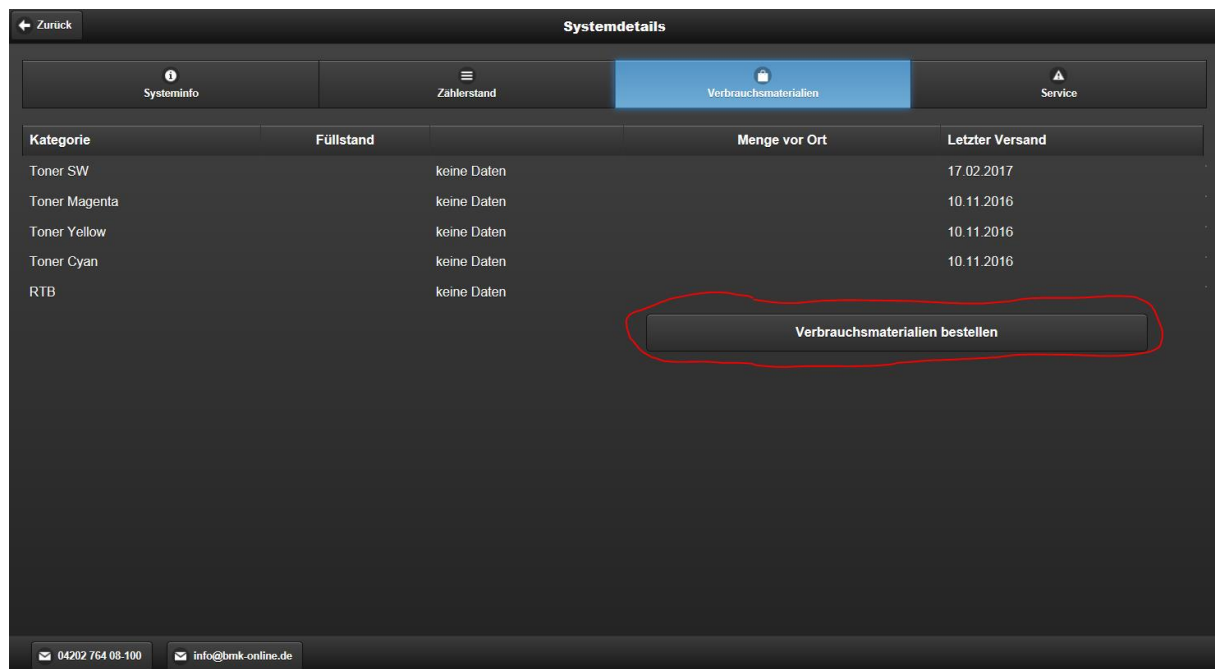


Abb. 8: Bereich Verbrauchsmaterialien - Verbrauchsmaterialien bestellen

Mit einem erneuten Klick auf den Button **Verbrauchsmaterial bestellen** senden Sie die Bestellung an uns ab.

## 5 Ausblick und geplante Änderungen

Im Folgenden Abschnitt erhalten Sie einen kurzen Überblick, der geplanten Änderungen.

**Externe-ID:** In unserem ERP-System haben wir die Möglichkeit, Ihre kundenindividuelle System-ID (z.B. Ihre Inventarnummer des Systems) pro Stellplatz zu hinterlegen. Diese soll zukünftig auch im CustomerBoard für Sie ersichtlich sein. Diese Änderung wurde bereits beauftragt und befindet sich in der Entwicklung.

**Standortadresse:** Bislang werden Strasse und Ort angezeigt. Es sollen auch Kundennummer und Kundenname (falls abweichend) angezeigt werden, so dass Sie eine bessere Sortiermöglichkeit erhalten. Diese Änderung wurde bereits beauftragt und befindet sich in der Entwicklung.

**Kostenstelle:** In unserem ERP-System haben wir die Möglichkeit, Ihre kundenindividuelle Kostenstelle (Freitextfeld) pro Stellplatz zu hinterlegen. Diese soll zukünftig auch im CustomerBoard für Sie ersichtlich sein. Diese Änderung wurde bereits beauftragt und befindet sich in der Entwicklung.

**Poolvertragsnummer:** Im CustomerBoard soll zukünftig auch die Poolvertragsnummer angezeigt werden.