



# SDL Customer Gateway

Handbuch



Wir freuen uns, Ihnen unser neues und verbessertes Kundensupport-Portal namens SDL Customer Gateway vorstellen zu dürfen, das auf Service Cloud von Salesforce.com basiert.

Das SDL Customer Gateway bietet Kunden eine umfassendere Funktionalität in einer vereinfachten Benutzeroberfläche und einen zentralen Ort, von dem aus Sie eine Anfrage stellen, auf unsere Knowledge Base zugreifen, technische Dokumentation herunterladen oder mit der SDL Community interagieren können.

Das System ist äußerst vielversprechend und wir planen, den Funktionsumfang und die Benutzererfahrung in künftigen Phasen zu erweitern. Falls Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an uns: [customer\\_programs@sdl.com](mailto:customer_programs@sdl.com).

# Inhaltsverzeichnis

<b>EINFÜHRUNG IN DAS SDL CUSTOMER GATEWAY .....</b>	<b>4</b>
Unterstützte Browser .....	4
<b>VERFÜGBARE SUPPORT-TOOLS.....</b>	<b>4</b>
<b>ANMELDUNG BEIM SDL CUSTOMER GATEWAY .....</b>	<b>5</b>
<b>ÜBERSICHT ÜBER DIE STARTSEITE DES SDL CUSTOMER GATEWAY .....</b>	<b>5</b>
<b>STELLEN EINER SUPPORT-ANFRAGE.....</b>	<b>7</b>
Kunden mit abgelaufenen PSMA/ohne PSMA .....	8
Mein Support.....	9
Anfragestatus.....	9
<b>STELLEN EINER ANFRAGE, WENN SIE EIN PARTNER SIND .....</b>	<b>10</b>
<b>ANZEIGEN EINER ANFRAGE .....</b>	<b>11</b>
So zeigen Sie Ihre offenen Anfragen an:.....	11
So zeigen Sie Ihre abgeschlossenen Fälle an: .....	11
Aktualisieren einer Anfrage .....	11
<b>ESKALIEREN EINER ANFRAGE.....</b>	<b>12</b>
<b>WIEDERAUFNAHME EINER ANFRAGE .....</b>	<b>13</b>
<b>BEARBEITEN EINER ANFRAGE.....</b>	<b>13</b>
<b>ABSCHLIEßEN EINER ANFRAGE .....</b>	<b>14</b>
<b>FEEDBACK-FORMULARE.....</b>	<b>14</b>
<b>AUTOMATISCHER ABSCHLUSS NACH 7 TAGEN. ....</b>	<b>14</b>
<b>KNOWLEDGE BASE .....</b>	<b>14</b>
Suche nach Artikeln .....	14
Filtern von Artikeln.....	14

# Einführung in das SDL Customer Gateway

Sie erreichen das SDL Customer Gateway, indem Sie auf der SDL Homepage [www.sdl.com/de](http://www.sdl.com/de) im Menü **Support** auf **Support-Anfrage stellen** klicken. Alternativ können Sie unter [gateway.sdl.com](http://gateway.sdl.com) direkt auf das SDL Customer Gateway zugreifen.

## Unterstützte Browser

- Chrome (aktuelle Version)
- Internet Explorer 9+  
(Internet Explorer 10 oder höher wird empfohlen, da mehrere Anhänge zulässig sind.)
- Mozilla Firefox (aktuelle Version)
- Microsoft Edge (aktuelle Version)

## Verfügbare Support-Tools

Welche Support-Tools verfügbar sind, hängt davon ab, ob Sie angemeldet sind oder nicht.

Benutzer, die nicht angemeldet sind	Benutzer, die angemeldet sind
Aktuelle Knowledge Base-Artikel anzeigen	Aktuelle Knowledge Base-Artikel anzeigen
Zugriff auf die Knowledge Base	Zugriff auf die Knowledge Base
Zugriff auf technische Dokumentation von Produkten	Zugriff auf technische Dokumentation von Produkten
Zugriff auf SDL Communitys (Einige Community-Gruppen erfordern möglicherweise eine SDL ID.)	Zugriff auf alle SDL Communitys
	Größere Vorfälle/Support-Ankündigungen anzeigen
	Support-Anfragen stellen
	Anzeigen/Suchen Ihrer offenen und abgeschlossenen Anfragen
	Anzeigen/Suchen offener und abgeschlossener Anfragen anderer Mitglieder Ihrer Kundengruppe

# Anmeldung beim SDL Customer Gateway

## Registrierte Benutzer

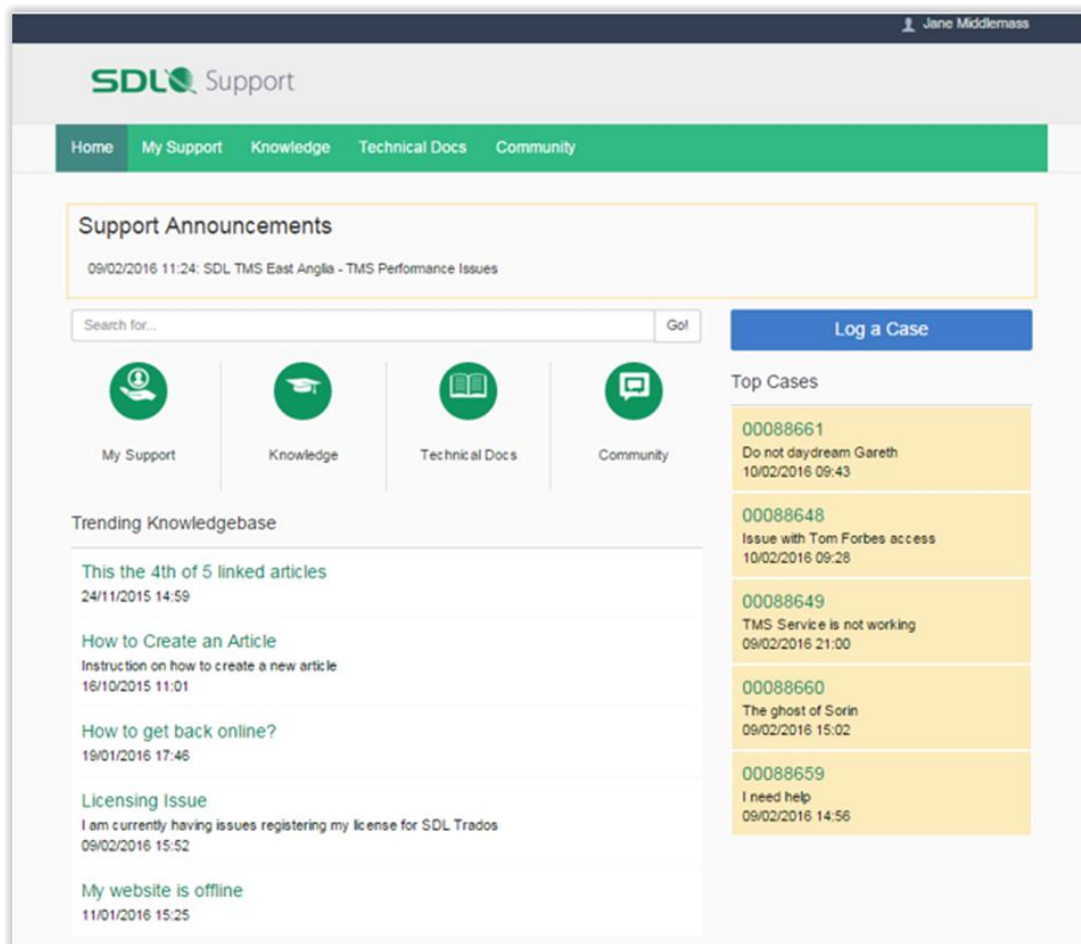
Als registrierter Benutzer können Sie sich beim SDL Customer Gateway direkt mit Ihrer SDL ID, Ihrem Benutzernamen und Ihrem Kennwort anmelden. Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, verwenden Sie den Link **Passwort vergessen?**, um es zurückzusetzen.

## Neue Benutzer

Als neuer Benutzer können Sie auf den Link **Anmelden/Registrieren** in der rechten oberen Ecke der Startseite des SDL Customer Gateway klicken, um eine SDL ID zu erstellen.

# Übersicht über die Startseite des SDL Customer Gateway

Dieser Screenshot zeigt das Startseitenlayout des SDL Customer Gateway für einen Benutzer, der sich gerade angemeldet hat. Ein ähnliches Layout wird einem Benutzer angezeigt, der sich nicht angemeldet hat. Allerdings sind bestimmte Bereiche des Gateway nicht verfügbar (siehe Abschnitt [Verfügbare Support-Tools](#)).



The screenshot displays the SDL Customer Gateway interface for a user named Jane Middlemass. The page layout includes a navigation menu with options like Home, My Support, Knowledge, Technical Docs, and Community. Key sections visible are 'Support Announcements' with a recent update from 09/02/2016, a search bar, a 'Log a Case' button, and a 'Trending Knowledgebase' section listing articles such as 'How to Create an Article' and 'Licensing Issue'. A 'Top Cases' sidebar on the right shows a list of recent support tickets with their IDs and titles.

## Größere Vorfälle/Support-Ankündigungen

Größere Vorfälle, die Ihr von SDL gehostetes SDL Produkt betreffen, werden am oberen Rand des SDL Customer Gateway hervorgehoben.

## Suchen

Das Feld **Search for knowledge** (Nach Wissen suchen) dient zur Suche nach Schlüsselwörtern, um einen relevanten Artikel in der Knowledge Base zu finden.

## Mein Support

Um auf Ihre Anfragen zuzugreifen, klicken Sie in der Menüleiste auf den Link **My Support** (Mein Support). Daraufhin wird die Registerkarte **Open Cases** (Offene Anfragen) aufgerufen. Wenn Sie eine Anfrage anzeigen möchten, die von einer anderen Person in Ihrem Unternehmen gestellt wurde, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Show all cases** (Alle Fälle anzeigen). Wenn Sie eine abgeschlossene Anfrage anzeigen möchten, klicken Sie auf die Registerkarte **Closed** (Abgeschlossen). Sie können auch eine Suche nach Anfragen durchführen, die ein bestimmtes Schlüsselwort (oder mehrere Schlüsselwörter) enthalten.

## Knowledge Base

Um auf die Knowledge Base zuzugreifen, klicken Sie in der Menüleiste auf den Link **Knowledge** (Wissen). Knowledge Base-Artikel können unter **Data Filters** (Datenfilter) nach Artikelkategorie wie **FAQ**, **Product Lifecycle Information**, **Reference Article** oder **Release Information** (FAQ, Produktlebenszyklus-Informationen, Referenzartikel oder Versionsinformationen) oder nach **SDL Product** (SDL Produkt) gefiltert werden. Die unter **Data Filters** (Datenfilter) aufgeführten Produkte sind hierarchisch angeordnet, und die einzelnen Produkte können durch Klicken auf eine Produktliste angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Knowledge Base](#).

## Technische Dokumentation

Um auf Produktdokumentation (z. B. *Installationsanleitungen* oder *Anleitungen zur Fehlerbehebung*) zuzugreifen, klicken Sie in der Menüleiste auf den Link **Technical Docs** (Technische Dokumente).

## Community

Für den Zugriff auf die SDL Community klicken Sie in der Menüleiste auf den Link **Community**.

## Support-Anfrage stellen

Stellen Sie sicher, dass Sie beim SDL Customer Gateway angemeldet sind. Klicken Sie dann in der Menüleiste zunächst auf einen der Links **Home** (Start), **Knowledge** (Wissen) oder **My Support** (Mein Support) und dann auf die Schaltfläche **Log a Case** (Support-Anfrage stellen), um eine neue Anfrage an den SDL Support zu stellen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Stellen einer Support-Anfrage](#).

## Top Cases (Top-Anfragen)

Hier sind die von Ihnen gestellten Anfragen aufgeführt, die zuletzt vom SDL Support oder von Ihnen aktualisiert wurden.

## Latest Articles (Aktuelle Artikel)

In diesem Abschnitt sind die zuletzt veröffentlichten Knowledge Base-Artikel aufgeführt.

# Stellen einer Support-Anfrage

Sie können Anfragen zu den SDL Produkten stellen, für die Sie einen Premium-Software-Wartungsvertrag (PSMA) oder eine Support- und Wartungsvereinbarung abgeschlossen haben.

Nur für Translation Productivity-Produkte können Sie Installations- oder Lizenzanfragen stellen, ohne einen PSMA abgeschlossen zu haben.

## So stellen Sie eine Support-Anfrage

1. Melden Sie sich mit Ihren My SDL-Kontodaten beim **SDL Customer Gateway** an.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Log a Case** (Support-Anfrage stellen).
3. Füllen Sie alle mit (\*) gekennzeichneten obligatorischen Felder wie **Product**, **Subject**, **Description**, **Service Impact** und **Urgency** (Produkt, Thema, Beschreibung, Service-Auswirkungen und Dringlichkeit) aus.
4. **Product:** (Produkt) Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü aus.
5. **Environment:** (Umgebung) Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü aus.
6. **Subject:** (Thema) Bei der Eingabe von Text in das Feld **Subject** (Thema) wird im rechten Seitenbereich nach **vorgeschlagenen Artikeln** gesucht.
7. **Description:** (Beschreibung) Beschreiben Sie Ihr Problem, geben Sie die Schritte zur Reproduktion des Problems an, berücksichtigen Sie Informationen wie erhaltene Fehlermeldungen und geben Sie die Umgebung an, in der das Problem auftritt, falls dies bekannt ist.
8. **Service Impact:** (Service-Auswirkungen) Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü aus, und füllen Sie das Feld **Description** (Beschreibung) aus. Das Beschreibungsfeld ist optional, aber es ist hilfreich für das Support-Team, um die Service-Auswirkungen zu bestimmen. Zum Beispiel: *Anzahl der betroffenen Personen/Benutzer. Gibt es einen Workaround?*
9. **Urgency:** (Dringlichkeit) Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü aus, und füllen Sie das Feld **Description** (Beschreibung) aus. Genauso wie in Bezug auf das Feld **Service Impact** (Service-Auswirkungen) gilt, dass das Feld optional ist, aber es hilft dem Support-Team, die Dringlichkeit zu bestimmen. Zum Beispiel: *Stehen Liefertermine an?*
10. **Customer Reference:** (Kundenreferenz) Optionales Feld für ihre eigene interne IT-Ticketnummer oder relevante Informationen.
11. **File Attachments:** (Dateianhänge) Sie können bis zu 5 Anhänge am unteren Rand des Formulars hinzufügen. Die einzelnen Dateien sind auf eine Größe von 10 MB begrenzt.
12. Klicken Sie auf **Submit Case** (Anfrage absenden).
13. Wenn eines der obligatorischen Felder leer ist, wird die Fehlermeldung *Case cannot be submitted* (Anfrage kann nicht übermittelt werden) angezeigt. Überprüfen und füllen Sie alle Pflichtfelder, die mit einem (\*) gekennzeichnet sind. Nicht ausgefüllte Felder sind hervorgehoben.

Nachdem die Anfrage übermittelt wurde, wird eine Seite mit einer **Zusammenfassung der Anfragedetails** mit ihrer individuellen Anfrage-ID angezeigt. Auf der rechten Seite wird der Abschnitt **Quick Actions** (Sofortmaßnahmen) angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Quick Actions \(Sofortmaßnahmen\)](#).

### Auswirkungen und Dringlichkeit

Beim Stellen einer Anfrage müssen Sie die Auswirkungen und Dringlichkeit des bei Ihnen aufgetretenen Problems angeben.

Es stehen folgende Auswirkungsoptionen zur Auswahl:

- Some users/ workaround in place (Einige Benutzer/Workaround vorhanden)
- All users/ workaround in place (Alle Benutzer/Workaround vorhanden)
- Some users / no workaround (Einige Benutzer/kein Workaround)
- All users / no workaround (Alle Benutzer/kein Workaround)

Bitte geben Sie so viele Informationen wie möglich über die Auswirkungen im Textfeld an, da dies den Support-Teams hilft, Ihre Anfrage angemessen zu priorisieren.

Die Liste der Dringlichkeitsoptionen lautet wie folgt:

- **Low:** (Niedrig) Das Problem verursacht einige Unannehmlichkeiten, aber die Funktionen sind noch verfügbar. Das Problem könnte kosmetischer Natur sein.
- **Medium:** (Mittel) Bestimmte Funktionen sind möglicherweise nicht verfügbar, der Geschäftsprozess ist betroffen.
- **High:** (High) Das Problem verursacht eine Störung, die den Geschäftsprozess unterbricht und Maßnahmen verhindert. Der Kunde kann nicht arbeiten.
- **Critical:** (Kritisch) Das Problem verursacht einen Absturz oder Verlust von Kundendaten, es bewirkt einen dauerhaften Ausfall einer wichtigen Funktion des Systems.

Bitte geben Sie in das Textfeld so viele Informationen wie möglich über die Dringlichkeit des Problems ein und geben Sie Informationen wie bevorstehende Liefertermine an.

## Kunden mit abgelaufenen PSMA/ohne PSMA

### Anfrage über kostenloses Konto

Nur für Translation Productivity-Produkte können Kunden über ein kostenloses Konto Installations- oder Lizenzanfragen stellen, ohne einen PSMA abgeschlossen zu haben.

Diese Optionen werden nach der Anmeldung bei Ihrem kostenlosen Konto im Bildschirm **Log a case** (Support-Anfrage stellen) angezeigt.



## Mein Support

Im Bereich **My Support** (Mein Support) des Gateway können Sie mithilfe des Kontrollkästchens **Show all cases** (Alle Anfragen anzeigen) zwischen der Anzeige Ihrer eigenen Fälle oder aller Fälle des Unternehmens wechseln.

Fälle sind auf zwei Registerkarten aufgeteilt: **Open Cases** (Offene Anfragen) und **Closed Cases** (Abgeschlossene Anfragen).

Beide Registerkarten verfügen über Spalten, die nach **Unread, Case number, Subject, Priority, Status, Product, Customer reference** oder **Modified date/time** (Ungelesen, Anfragenummer, Thema, Priorität, Status, Produkt, Kundenreferenz oder Datum/Uhrzeit der Änderung) sortiert werden können.

Wenn ein SDL Supporttechniker eine Anfrage aktualisiert, wird dieselbe Support-Anfrage-ID im Kundenportal als **Unread** (Ungelesen) markiert. Dies wird durch ein Häkchen in der Spalte **Unread** (Ungelesen) hervorgehoben und der Zeilentext wird in Fettschrift angezeigt.

In der Spalte **Case Number** (Anfragenummer) können Sie auf eine beliebige Anfrage klicken, um zur Seite mit den Anfragedetails zu gelangen. Von den Anfragedetails aus haben Sie die Möglichkeit, eine Anfrage bei Bedarf zu eskalieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Eskalieren einer Anfrage](#).

Sie können eine Anfrage auch deeskalieren. Dazu öffnen Sie die entsprechende Anfrage im Bildschirm **My Support** (Mein Support) und klicken in der Liste **Quick Actions** (Sofortmaßnahmen) auf **Request De-escalation** (Deeskalation anfordern). Füllen Sie das Feld **Comment** (Kommentar) aus und klicken Sie zur Bestätigung auf die Schaltfläche **Request** (Anfordern).

## Anfragestatus

Im Verlauf des Lebenszyklus einer Anfrage werden verschiedene Statusangaben verwendet:

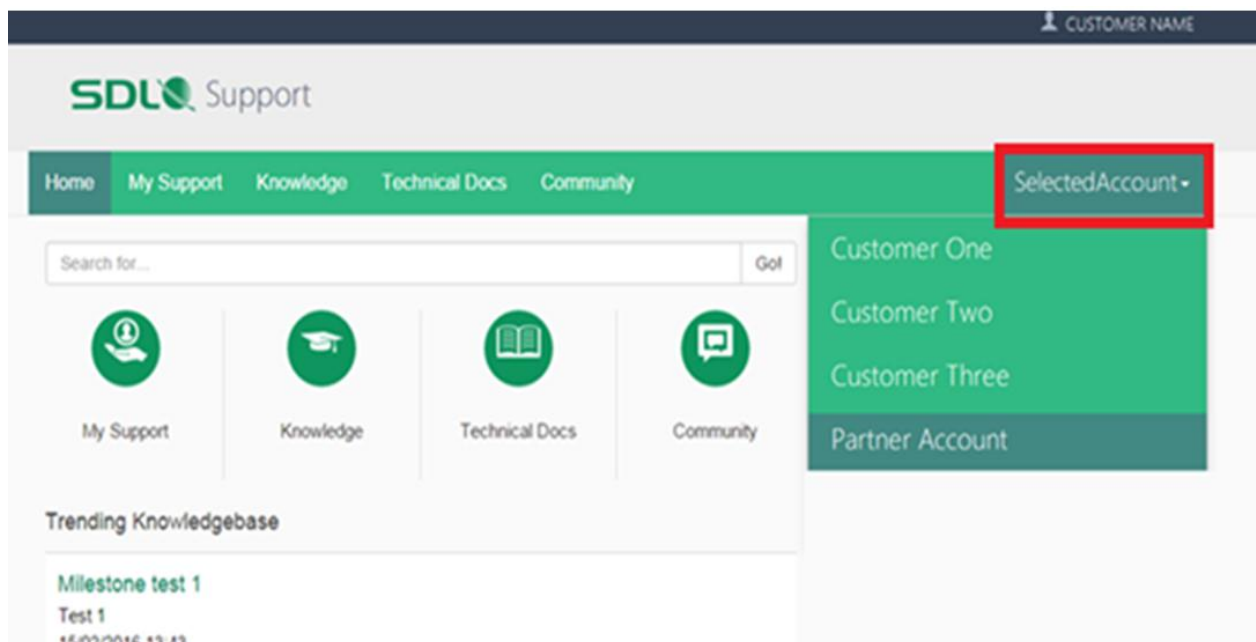
- **New Raised** (Neu gestellt): Der Kunde hat die Anfrage neu gestellt.
- **With SDL** (Bei SDL): Das Support-Team bearbeitet die Anfrage.
- **With Customer** (Beim Kunden): Es ist eine Antwort/Aktion vom Kunden erforderlich.
- **Resolved** (Behoben): Eine Umgehungslösung, Erklärung und/oder Lösung wurde bereitgestellt.
- **Resolved (Defect Raised)** (Behoben (Defekt weitergeleitet)): Es wurde eine Umgehungslösung oder Erklärung bereitgestellt und der Defekt wurde an das Entwicklerteam weitergeleitet.
- **Closed** (Abgeschlossen): Die Anfrage ist jetzt archiviert und kann nicht mehr aktualisiert werden. Falls das Problem erneut auftritt, muss eine neue Anfrage gestellt werden.
- **Closed (Defect Raised)** (Abgeschlossen (Defekt weitergeleitet)): Die Anfrage ist jetzt archiviert und kann nicht mehr aktualisiert werden. Der zugehörige an das Entwicklerteam weitergeleitete Defekt bleibt aktiv.

Wenn eine Anfrage von einem SDL Supporttechniker als abgeschlossen gekennzeichnet wird, steht Ihnen unter **Quick Actions** (Sofortmaßnahmen) eine Option zur Verfügung, über die Sie bestätigen können, dass die Lösung bei Ihnen funktioniert und Sie die Anfrage abschließen (**Close Case** auswählen) können. Wenn die Lösung bei Ihnen nicht funktioniert, steht Ihnen unter **Quick Actions** (Sofortmaßnahmen) die Option **Reopen** (Wiederaufnahme) zur Verfügung. Die Anfrage wird auf den Status **With SDL** (Bei SDL) gesetzt, und das Support-Team wird sie weiterhin bearbeiten.

Nachdem eine Anfrage abgeschlossen ist, wird sie unter **My Support** (Mein Support) in den Bereich **Closed** (Abgeschlossen) verschoben. Abgeschlossene Anfragen können nicht wieder geöffnet werden.

## Stellen einer Anfrage, wenn Sie ein Partner sind

Als Partner können Sie Anfragen im Auftrag eines Kunden anzeigen, aktualisieren und abschließen. Wenn Sie sich beim SDL Customer Gateway anmelden (standardmäßig), wird Ihr Partnername auf der rechten Seite des Menüs angezeigt.



Um eine Anfrage im Auftrag eines Kunden zu stellen, wählen Sie das entsprechende Konto aus dem Dropdown-Menü aus. Sie können das Konto jederzeit wechseln.

Informationen zum Stellen einer Anfrage finden Sie im Abschnitt [Stellen einer Support-Anfrage](#).

### Anzeigen von Anfragen anderer Konten unter Ihrem Partnerkonto

Wählen Sie beim Stellen einer Anfrage in der Menüleiste das entsprechende Konto aus, das Sie anzeigen möchten, und klicken Sie auf **My Support** (Mein Support).

## Anzeigen einer Anfrage

Um Ihre Anfragen zu aktualisieren, überprüfen oder eskalieren müssen Sie beim [SDL Customer Gateway](#) angemeldet sein.

### So zeigen Sie Ihre offenen Anfragen an:

1. Klicken Sie im oberen Menü auf **My Support** (Mein Support).
2. Auf der Registerkarte **Open Cases** (Offene Anfragen) werden die Anfragen angezeigt, die unter Ihrem Konto gestellt wurden und aktuell offen sind. Wenn Anfragen, die von anderen Personen in Ihrem Unternehmen gestellt wurden, nicht angezeigt werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Show all cases** (Alle Anfragen anzeigen).
3. Klicken Sie auf die Anfrage-ID, die Sie anzeigen möchten.

### So zeigen Sie Ihre abgeschlossenen Fälle an:

1. Klicken Sie im oberen Menü auf **My Support** (Mein Support).
2. Auf der Registerkarte **Closed Cases** (Abgeschlossene Anfragen) werden die Anfragen angezeigt, die unter Ihrem Konto gestellt wurden und aktuell abgeschlossen sind. Wenn Anfragen, die von anderen Personen in Ihrem Unternehmen gestellt wurden, nicht angezeigt werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Show all cases** (Alle Anfragen anzeigen).
3. Klicken Sie auf die Anfrage-ID, die Sie anzeigen möchten.

## Aktualisieren einer Anfrage

Solange eine Anfrage nicht den Status **Closed** (Abgeschlossen) aufweist, können Sie die Anfrage aktualisieren. Navigieren Sie zu der zu aktualisierenden Anfrage.

### Hinzufügen von Kommentaren zu Ihrer Anfrage

Sie können eine Anfrage aktualisieren, indem Sie einen Kommentar hinzufügen oder direkt auf die E-Mail-Benachrichtigung antworten. Wenn Sie per E-Mail antworten, stellen Sie sicher, dass die Betreffzeile unverändert bleibt.

So fügen Sie Ihrer Anfrage einen Kommentar hinzu:

1. Öffnen Sie die Anfrage im SDL Customer Gateway.
2. Wählen Sie im Menü **Quick Actions** (Sofortmaßnahmen) die Option **Add a Comment** (Kommentar hinzufügen) aus.
3. Geben Sie Ihren Kommentar in das Feld **Comment** (Kommentar) ein.
4. Klicken Sie auf **Submit** (Absenden), um die Änderungen zu speichern.

### Verwalten von Anfragekontakten

Wenn weitere Personen benachrichtigt werden sollen, wenn Ihre Anfrage aktualisiert wird, können Sie diese als weitere(n) Anfragekontakt(e) hinzufügen. Dies wird anfrageweise verwaltet.

1. Navigieren Sie zur gewünschten Anfrage.
2. Wählen Sie im Menü **Quick Actions** (Sofortmaßnahmen) die Option **Manage Case Contacts** (Anfragekontakte verwalten) aus.

3. Wählen Sie mithilfe des Dropdown-Felds im Abschnitt **Contacts** (Kontakte) den Kontakt aus, den Sie als zusätzliche E-Mail-Adresse hinzufügen möchten, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **+**. Um einen Kontakt zu entfernen, wählen Sie den Namen aus und klicken auf die Schaltfläche **-**. Sie können eine E-Mail-Adresse hinzufügen, die nicht als vordefinierter Kontakt aufgeführt ist, indem Sie diese im Abschnitt **Additional Email Addresses** (Zusätzliche E-Mail-Adressen) eingeben und auf die Schaltfläche **+** klicken.
4. Klicken Sie auf **Submit** (Absenden), um die Änderungen zu speichern.

### Hinzufügen von Anhängen zu Ihrer Anfrage

Solange eine Anfrage offen ist, können Sie Anhänge hinzufügen.

1. Navigieren Sie zur gewünschten Anfrage.
2. Wählen Sie über das Menü **Quick Actions** (Sofortmaßnahmen) die Option **Add Attachments** (Anhänge hinzufügen) aus.
3. Klicken Sie im Abschnitt **Select File** (Datei auswählen) auf **Choose file** (Datei auswählen).
4. Navigieren Sie zur hochzuladenden Datei und doppelklicken Sie darauf.
5. Verwenden Sie das Feld **Comment** (Kommentar), um spezifische Informationen hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf **Submit** (Absenden), um die Änderungen zu speichern.
7. Der Anhang wird jetzt beim Betrachten der Anfrage auf der Registerkarte **Attachments** (Anhänge) angezeigt.

Wenn Sie mehrere Dateien hochladen, können Sie sie als ZIP-Datei bündeln.

### Ändern der Priorität und/oder Dringlichkeit einer Anfrage

Sie können die Priorität und/oder die Dringlichkeit einer Anfrage jederzeit ändern.

1. Navigieren Sie zur gewünschten Anfrage.
2. Zeigen Sie die Anfrage an und klicken Sie im Menü **Quick Action** (Sofortmaßnahmen) auf den Link **Update Impact/Urgency** (Auswirkungen/Dringlichkeit ändern).
3. Wählen Sie aus den Dropdown-Menüs die neue Service-Auswirkung und Dringlichkeit aus.
4. Geben Sie in das Feld **Comments** Kommentare ein, um zu erklären, warum die Service-Auswirkungen oder die Dringlichkeit sich geändert hat.
5. Klicken Sie auf **Submit** (Absenden), um die Änderungen zu speichern.

## Eskalieren einer Anfrage

Sie können jederzeit die Eskalation einer Anfrage anfordern. Wenn eine Eskalation erforderlich ist, melden Sie sich beim SDL Customer Gateway an, zeigen Sie die Anfrage an und klicken Sie im Abschnitt **Quick Actions** (Sofortmaßnahmen) auf **Request Escalation** (Eskalation anfordern). Nach Abschluss dieses Vorgangs müssen Sie zusätzliche Informationen zur Unterstützung ihrer Eskalationsanfrage angeben.



Nachdem Sie eine Eskalation angefordert haben, wird vor dem Titel Ihrer Anfrage das folgende Symbol angezeigt.



Sobald Sie die Eskalation einer Anfrage angefordert haben, prüfen wir die Anfrage gemäß der Richtlinie für technische Support-Services, und wenn sie akzeptiert wird, ändert sich die Symbolfarbe in Rot.

Wenn eine Eskalationsanfrage abgelehnt wird, wird das Symbol nicht mehr angezeigt. Sie können jederzeit eine Eskalation anfordern.

## Wiederaufnahme einer Anfrage

Sie können eine Anfrage nur dann wiederaufnehmen, wenn ihr Status **Resolved** (Abgeschlossen) lautet. Zum erneuten Öffnen einer Anfrage melden Sie sich beim SDL Customer Gateway an und wählen im Menü **Quick Actions** (Sofortmaßnahmen) die Option **Reopen Case** (Anfrage wiederaufnehmen) aus. Sie müssen angeben, warum Sie die Anfrage wiederaufnehmen möchten.

Nach sieben Tagen ist die Anfrage dauerhaft abgeschlossen und kann nicht wiederaufgenommen werden. Wenn das Problem vollständig gelöst ist, können Sie die Anfrage manuell abschließen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Bearbeiten einer Anfrage](#).

## Bearbeiten einer Anfrage

Wenn Sie im SDL Customer Gateway eine Anfrage anzeigen, sehen Sie auf der rechten Seite den Abschnitt **Quick Actions** (Sofortmaßnahmen). Hier können Sie verschiedene Aktionen bezüglich Ihrer Anfrage ausführen. Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die Funktionen der einzelnen verfügbaren Optionen:

### Quick Actions (Sofortmaßnahmen)

Vorgang	Beschreibung
<b>Add a Comment</b>	(Kommentar hinzufügen) Verwenden Sie diese Option, um Ihrer Anfrage einen Kommentar hinzuzufügen.
<b>Add Attachment</b>	(Anhang hinzufügen) Verwenden Sie diese Option, um SDL Dateien zu Ihrer Anfrage (z. B. Bilder, Protokolle, Konfigurationsdateien) zur Verfügung zu stellen.
<b>Close Case</b>	(Anfrage abschließen) Schließen Sie Ihre Anfrage ab.
<b>Update Impact/Urgency</b>	(Aktualisierungsauswirkung/Dringlichkeit) Ändern Sie die Auswirkung/Dringlichkeit ihrer Anfrage.
<b>Request Escalation</b>	(Eskalation anfordern) Anforderung einer Eskalation Ihrer Anfrage. Dies muss vom Senior Management genehmigt werden.
<b>Request De-escalation</b>	(Deeskalation anfordern) Deeskalieren einer Anfrage, die eskaliert wurde

## Abschließen einer Anfrage

Sie können eine Anfrage jederzeit abschließen. Rufen Sie die Anfrage auf und wählen Sie im Abschnitt **Quick Actions** (Sofortmaßnahmen) die Option **Close Case** (Anfrage abschließen) aus. Geben Sie unter **Resolution** (Lösung) eine Lösung ein und klicken Sie auf **Close** (Abschließen).

Ihre Anfrage wird von der Registerkarte **Open Cases** (Offene Anfragen) auf die Registerkarte **Closed Cases** (Abgeschlossene Anfragen) verschoben.

Nachdem eine Anfrage abgeschlossen wurde, kann sie nicht wiederaufgenommen werden. Wenn Sie das Problem erneut auftritt, stellen Sie bitte eine neue Anfrage.

## Feedback-Formulare

Nachdem eine Anfrage abgeschlossen ist, wird ein Fragebogen an Sie gesendet, in dem Sie Feedback zu Ihren Erfahrungen mit dem SDL Support abgeben können.

## Automatischer Abschluss nach 7 Tagen.

Wenn der Anfragestatus in **Resolved** (Behoben) geändert wird, verbleibt die Anfrage 7 Kalendertage lang in der Registerkarte **Open Cases** (Offene Anfragen) und wird dann automatisch abgeschlossen. Manuell können Sie sie früher abschließen.

## Knowledge Base

Die Registerkarte **Knowledge** (Wissen) ist ein Bereich, in dem Kunden und Partner schnell auf Artikel zugreifen können, die für ihre Anfragen relevant sind. Beim Zugriff auf die Registerkarte **Knowledge** (Wissen) über das SDL Customer Gateway wird Folgendes angezeigt:

- Suchleiste für die Suche nach Artikeln
- Eine Liste aktueller Artikel
- Filter für Kategorie und Daten

### Suche nach Artikeln

Geben Sie in das Feld **Search for knowledge** (Nach Wissen suchen) Suchbegriffe wie Fehlercodes oder Meldungen ein. In Ihren Suchbegriffen können Sie Wildcards und Operatoren verwenden. *In Ihren Suchbegriffen können Sie Wildcards (\*) und Operatoren (AND/OR) verwenden.*

### Filtern von Artikeln

#### Artikeltypen

Die verfügbaren Artikel sind nach Art des Artikels gruppiert:

- FAQ
- Produktlebenszyklus-Informationen



- Referenzartikel
- Versionsinformationen
- Lösungsartikel
- Handbuch

Sie können die Artikelliste nach diesen Gruppen filtern und mehrere Gruppen zur Anzeige auswählen. Eine ausgewählte Option wird hervorgehoben angezeigt und ihre Auswahl kann durch erneutes Anklicken aufgehoben werden.

## Kategoriefilter

**Kategoriefilter** sind auf der Registerkarte **Knowledge** (Wissen) verfügbar, um Benutzern die Suche nach Artikeln oder Fragen zu erleichtern. Die Artikel sind in logische Kategorien unterteilt. So können Sie schnell und einfach den Artikel finden, den Sie benötigen, indem Sie die Knowledge Base von SDL filtern. Um sicherzustellen, dass Ihnen alle relevanten Artikel angezeigt werden, bietet die Filterung nach Kategorie umfangreiche Ergebnisse einschließlich der in der Kategoriehierarchie vorangehenden und nachstehenden Kategorien an. Wenn Ihre Kategoriehierarchie für Übersetzungsproduktivität beispielsweise die Ebenen *SDL Trados Studio > File type Support* (Unterstützte Dateitypen) aufweist und Sie nach *File type Support* (Unterstützte Dateitypen) filtern, gibt die Knowledge Base sowohl mit *File type Support* (Unterstützte Dateitypen) als auch mit *SDL Trados Studio* klassifizierte Artikel aus. Um nicht relevante Ergebnisse zu vermeiden, werden keine in der Hierarchie nicht linear zugeordneten Treffer (Geschwister- oder Cousinbeziehung) angezeigt. Artikel über MultiTerm (mit SDL Trados Studio gleichgeordnet, Geschwisterbeziehung) werden beispielsweise nicht angezeigt.

Wenn ein Kategoriefilter ausgewählt wird, können Sie mithilfe der Schaltfläche **Back** (Zurück) zur vorherigen Kategoriegruppe wechseln oder mithilfe der Schaltfläche **Clear All** (Alles löschen) den Filter zurücksetzen.

## Artikelbewertung

Beim Öffnen eines Artikels können Sie sehen, wie viele Benutzer den Artikel als nützlich empfunden haben. Nur authentifizierte Benutzer können Artikel durch Klicken auf die Schaltflächen **Daumen hoch** oder **Daumen runter** bewerten.

## Über SDL

SDL (LSE: SDL) ist der Marktführer im Bereich globales Content Management und Übersetzungslösungen. Seit mehr als 20 Jahren unterstützt SDL Unternehmen bei der Schaffung relevanter Digital Experiences, um weltweit erfolgreich zu sein.

79 der globalen Top 100 Marken vertrauen auf SDL, um die Komplexität der Verwaltung von Inhalten über mehrere Marken, Webseiten, Sprachen und Geräte hinweg zu vereinfachen. Global erfolgreich mit SDL.

Erfahren Sie mehr unter [SDL.com/de](https://www.sdl.com/de) und folgen Sie uns auf [Twitter](#), [LinkedIn](#) und [Facebook](#).