

Mein NormenPaket

FAQ

für den 1st Level Support

AS-P Backoffice

Supportleitung Nikolas Hartmann

1. Fehlermeldungen bei Erstaktivierung als Neukunde:

- ... E-Mailadresse (Benutzer) bereits vorhanden ...

Lösungsmöglichkeiten:

- a) Verwendung einer anderen E-Mailadresse
- b) Durchführung der Erstaktivierung als Bestandskunde -> Fenster schließen und erneute Anmeldung auf der Kammerseite, nach Weiterleitung auf AS+ Seite, Auswahl: „Ich bin bereits Kunde ...“

- *Es ist ein unerwarteter Fehler aufgetreten!*

Lösungsmöglichkeiten:

- a) Aktivierungsversuch zu einem späteren Zeitpunkt nochmals durchführen, möglicherweise Session-ID abgelaufen, etc.

- *Bei der Registrierung des Benutzers ist ein technischer Fehler aufgetreten. Bitte kontaktieren Sie Austrian Standards +43 1 213 00 ...*

Lösungsmöglichkeiten:

- a. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) von AS+ müssen vor Abschluss der Registrierung akzeptiert werden (Kontrollkästchen aktivieren/anhaken)
- b. keine Newsletter abonnieren -> alle Kontrollkästchen für Newsletter deaktivieren

2. Fehlermeldungen bei Erstaktivierung als Bestandskunde:

- *Ungültiger Loginname/Passwort*

Lösungsmöglichkeiten:

- a. korrekte Eingabe des Loginnamens, wenn eine ID-Nr. (zB. 123456) verwendet wurde, diese im Feld E-Mailadresse eingeben, wenn eine E-Mailadresse beim Account hinterlegt ist, dann diese im Feld E-Mailadresse eingeben oder den Loginnamen (zB. maxmuster) im Feld E-Mailadresse eingeben
- b. korrekte Eingabe des Passwortes, falls dieses nicht mehr bekannt ist, kann der Link „Passwort vergessen?“ gewählt werden (hier erhalten Sie einen Link per E-Mail, über den Sie anschließend ein neues Passwort definieren können)

3. Fehlermeldungen nach Absenden/Abschluss der Erstaktivierung:

- *beim nächsten Loginversuch: Ungültiger Loginname/Passwort*

Lösungsmöglichkeiten:

- a) abwarten; Registrierung bei AS+ noch nicht komplett abgeschlossen (wenn erst vor kurzem die Erstaktivierung durchgeführt wurde)

- *beim nächsten Loginversuch: Der von Ihnen angegebene Benutzername konnte nicht eindeutig zugeordnet werden. Bitte kontaktieren Sie Austrian Standards unter office@as-plus.at oder +43 1 21300*

Lösungsmöglichkeiten:

- a. abwarten; Registrierung bei AS+ noch nicht komplett abgeschlossen (wenn erst vor kurzem die Erstaktivierung durchgeführt wurde)

- *Das Login bei Austrian Standards war erfolgreich, die Anmeldung bei der Kammer ist jedoch fehlgeschlagen*

Lösungsmöglichkeiten:

- b) Überprüfen ob eine aufrechte Mitgliedschaft besteht

4. Informationen zur Vorgehensweise

- *Erneuter Loginversuch nach erfolgter Registrierung*

Nach Erstaktivierung wird sofort auf die Oberfläche von Mein NormenPaket weitergeleitet. Im Hintergrund wird die Registrierung bei Neukunden von AS+ bearbeitet. Meldet sich der User ab und möchte nach ca. 5 Minuten sich erneut über AS+ einloggen, wird die oben genannte Fehlermeldung erscheinen da der Registrierungsprozess noch nicht abgeschlossen ist (in Ausnahmefällen kann die komplette Übernahme und der Abschluss der Registrierung bis zu 2 Werktagen dauern!)

- *Suchergebnis ergibt keine Treffer*

- a) in der falschen Oberfläche wird gesucht, zB. im pers. Portfolio „Mein NormenPaket“ anstatt in „Suche im Gesamtbestand“
- b) falsche Schreibweise der Norm
- c) im falschem Suchfeld wird der Suchbegriff eingegeben(nur in Mein NormenPaket durchsuchen)

- *Das Suchergebnis enthält nicht die gesuchte Norm*

- a) falsche Schreibweise
- b) wenn die Norm in der Zwischenzeit zurückgezogen oder ersatzlos zurückgezogen wurde, kann das Suchergebnis mit dem Filter „Suche nach Gültigkeit“ nach „Zurückgezogene“ eingeschränkt werden
- c) Norm nicht im Portfolio von Mein NormenPaket enthalten

- *Kennzeichnung zurückgezogener Normen*

Ansicht Suchergebnis:

Zimmermeister- und Holzbauarbeiten - Verfahrensnorm

ÖNORM B 7215:2000 11 01

Zurückziehung:2009 07 15

Status: Norm

[> hinzufügen \(Deutsch\)](#) | [> Details](#)

Ansicht Details:

Produkt-Informationen

Zimmermeister- und Holzbauarbeiten - Verfahrensnorm

ÖNORM B 7215:2000 11 01
Zurückziehung: 2009 07 15

[> hinzufügen \(Deutsch\)](#) |

Produktdetails

- *Drucken der Suchergebnisse, Drucken aller hinzugefügten Normen*

Eine Druckfunktion steht nicht zur Verfügung. Optional kann über die Druckansicht im Browser eine Liste erstellt werden.

- *Hinzufügen und Löschen*

Alle Dokumente werden beim manuellen Hinzufügen zum Portfolio zählerwirksam, zB:

- Norm
- Normentwurf
- Technische Regel
- alle zurückgezogenen Normen
- jede einzelne Sprachfassung, egal ob es sich um die gleiche Norm handelt

Ein nachträgliches Löschen oder Austauschen einer Norm aus dem Portfolio ist NICHT möglich, dh. einmal hinzugefügt, bleibt die Norm immer im Portfolio enthalten.

- *Fehlender Link zum „Hinzufügen“ der Norm*

Hier steht keine elektronische Fassung dieses Dokuments zur Verfügung und es kann daher nicht hinzugefügt werden. Dieser Eintrag wird aufgrund des Verweises zu anderen Normen und als Historie angeführt.

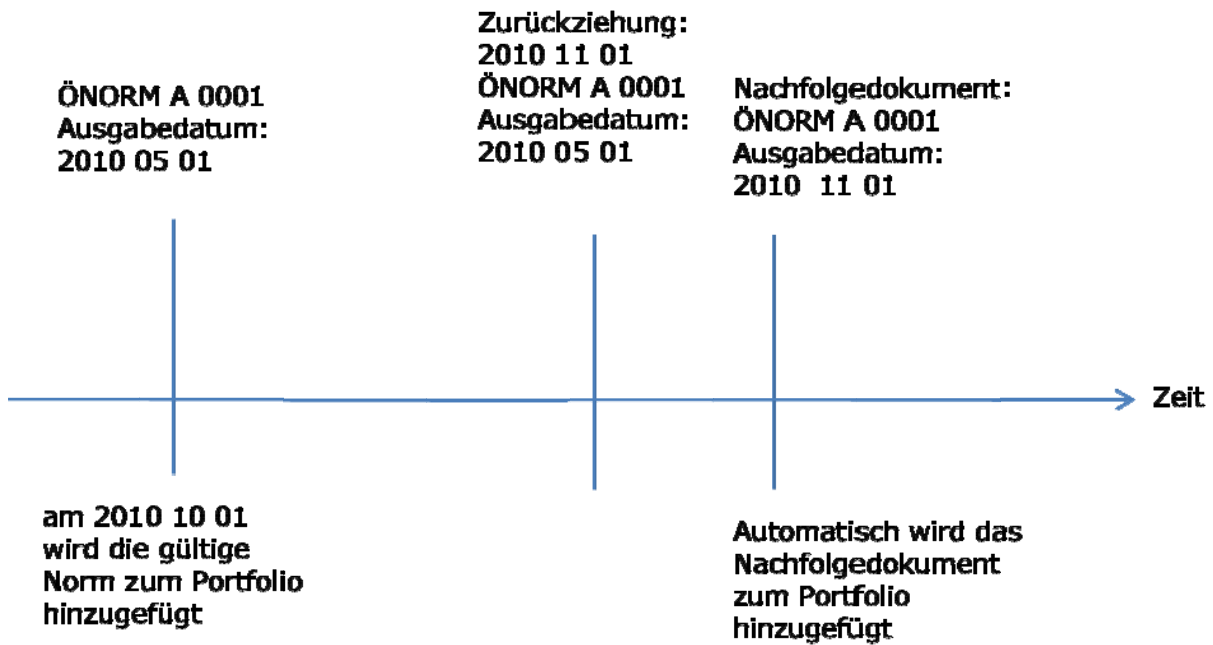
- *Update Funktion*

Erklärung: das Nachfolgedokument wird automatisch in das Portfolio eingespielt, ohne die Anzahl der freien Normen zu verringern.

Unter folgenden Voraussetzungen wird die Update-Funktion durchgeführt:

1. Dokument muss zum Zeitpunkt des Hinzufügens gültig sein
2. Dokument muss sich im persönlichen Portfolio befinden
3. daraus folgt, dass nach dessen Zurückziehung das eingetragene Nachfolgedokument automatisch eingespielt wird

Beispiel:



- *Update-Mails*

Updates werden wie oben geschildert automatisch durchgeführt – zusätzliche Infomails hierüber werden nicht versandt.

Verbindliche Kommunikationsform

Die Kommunikation zwischen 1st Level Support und 2nd Level Support wird entweder per Telefon oder E-Mail durchgeführt. Eine direkte Weiterleitung des Kammermitglieds an den 2nd Level Support oder Weitergabe der Kontaktinformationen des 2nd Level Support an ein Kammermitglied ist nicht vorgesehen.

Falls der 1st Level Support keine detaillierten Informationen an das Kammermitglied geben kann, wird der Fall direkt zw. 1st Level und 2nd Level Support geklärt und anschließend vom 1st Level Support an das Kammermitglied weitergegeben. Nur in zwischen 1st und 2nd Level Support abgestimmten Ausnahmen erfolgt eine Information des Kammermitglieds durch den 2nd Level Support.

Bei Darstellungsproblemen, Fehler od. Fehlermeldungen, Bugs, etc. müssen folgende Informationen vom 1st Level an den 2nd Level Support übermittelt werden (vorzugsweise per E-Mail):

- Betreff Struktur: „MNP“ und „ Kurzzeichen der Innung“
- Screenshot des Problems
- bei Fehlermeldungen: Uhrzeit und Datum
- Erläuterung bzw. durchgeführte Schritte
- bei benutzerspezifischen Problemen Kontaktdaten des Kammermitglieds

Kontaktinformationen 2nd Level Support:

Nikolas Hartmann

Customer Support & Service Agent

Austrian Standards plus GmbH
Heinestraße 38, 1020 Wien | Vienna, Austria
Tel.: +43 1 213 00-808
Fax: +43 1 213 00-355
E-Mail: support@as-plus.at