

Support-Tipp: Vectorworks Dateien an Support übermitteln

Zweck dieses Dokuments

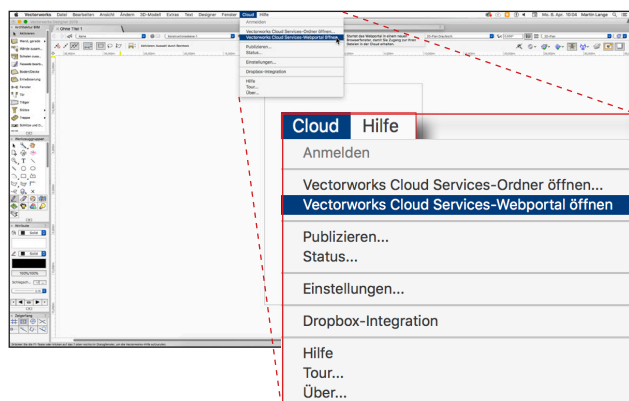
Diese Kurzanleitung beschreibt Schritt für Schritt den Prozess, wie Sie über das Vectorworks Cloud Services-Webportal (im Folgenden Cloud Services -Webportal genannt) eine Vectorworks Datei an den Vectorworks Support übermitteln.

Dazu wird eine Vectorworks Datei in das Cloud Services-Webportal geladen, ein Download-Link generiert und dieser anschließend an den Vectorworks Support übermittelt. Entweder über das Online Support Formular oder über das Vectorworks Service Select Support Formular (im Folgenden VSS Support Formular genannt).

Datei hochladen

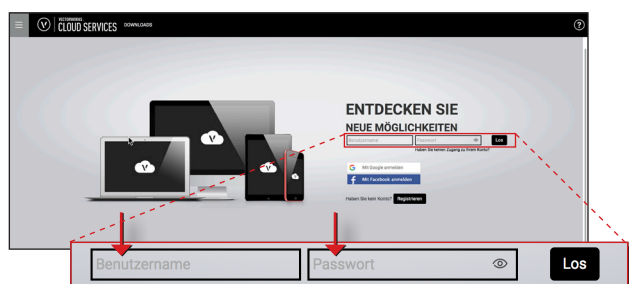
1. Rufen Sie im geöffneten Vectorworks Programmfenster das Cloud Services-Webportal auf:

Cloud > Vectorworks Cloud Services-Webportal öffnen



Das Cloud Services-Webportal öffnet sich, wo Sie sich jetzt anmelden können.

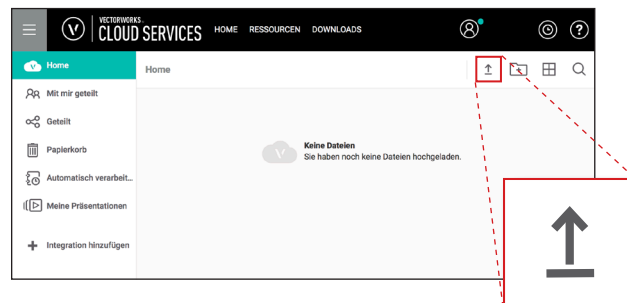
Hinweis: Zugangsdaten für das VSS Portal sind auch gültig für das Cloud Services-Webportal.



2. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein und Klicken Sie auf die Schaltfläche **Los**.

Ihr Konto des Cloud Services-Webportals öffnet sich.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche für das Hochladen von Dateien.



Es öffnet sich ein Dialog, über den Sie Ihre hochzuladende Datei in Ihrer lokalen Dateiablage finden, markieren und in das Cloud Service-Webportal mit einem Klick auf die Schaltfläche **Auswählen** hochladen können.

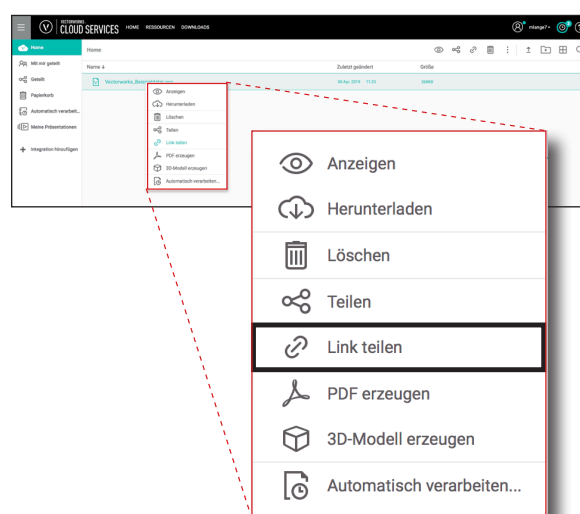
4. Laden Sie Ihre Vectorworks Datei in das Cloud Service-Webportal hoch.

Wenn Ihre Vectorworks Datei hochgeladen ist, wird Sie in Ihrem Konto in der Ansicht **Home** dargestellt.



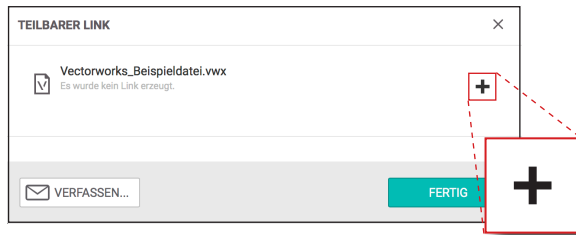
Downloadlink generieren

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf Ihre hochgeladene Vectorworks Datei und wählen Sie auf dem sich öffnenden Kontextmenü den Eintrag **Link teilen** aus.




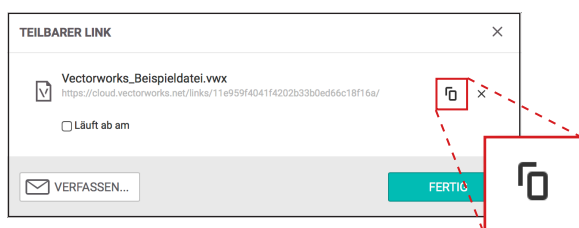
Der Dialog „Teilbarer Link“ öffnet sich, auf dem Ihre Vectorworks Datei dargestellt wird.

1. Klicken Sie auf das Pluszeichen hinter dem Eintrag Ihrer Vectorworks Datei.



Durch den Klick auf das Pluszeichen wird ein Download Link generiert und unter dem Dateinamen angezeigt.

Anschließend verschwindet das Pluszeichen und stattdessen wird das Icon für „Link kopieren“ angezeigt. 



2. Klicken Sie auf das Icon für „Link kopieren“.

Der Download Link ist jetzt in den Zwischenspeicher Ihres Computers gespeichert worden.

3. Schließen Sie den Dialog „Teilbarer Link“ mit einem Klick auf die Schaltfläche **Fertig**.

Der Dialog „Teilbarer Link“ wird geschlossen.

Download Link übermitteln

Sie können den Download Link jetzt in ein Support Formular einfügen, um ihn dann an den Vectorworks Support zu übermitteln. Dazu stehen Ihnen zwei Support Formulare zur Verfügung:

- Das Online Support Formular
- Das VSS Support Formular

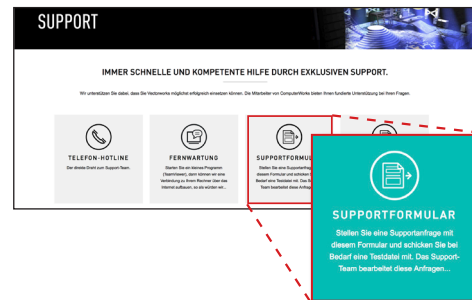
Nachfolgend werden Sie das VSS Support Formular aufrufen und den Downloadlink aus dem Zwischenspeicher in das Textfeld des Support Formulars einfügen.

1. Geben Sie in die Adresszeile Ihres Browsers die Web-Adresse für das VSS Portal ein und rufen Sie es auf:
<https://serviceselect.vectorworks.net>
Gegebenfalls müssen Sie sich noch anmelden.
2. Klicken Sie auf der Startseite des VSS Portals in der Menüleiste auf den Eintrag **SUPPORT**.



Auf der Support-Seite im VSS Portal wird Ihnen jetzt die Navigationsschaltfläche für das Support-Formular angezeigt.

3. Klicken Sie auf die Navigationsschaltfläche für das Support-Formular.



Ihnen wird jetzt das Support-Formular angezeigt. Stellen Sie sicher, dass sich der Downloadlink noch im Zwischenspeicher Ihres Computers befindet.

4. Fügen Sie aus dem Zwischenspeicher Ihres Computers den Downloadlink in das Textfeld **Beschreibung** ein. **Rechtsklick** in das Textfeld > **Einfügen**.
5. Beschreiben Sie im Textfeld **Beschreibung** zusätzlich Ihren Support-Fall.

Hinweis: Berücksichtigen Sie das Formularfeld **Testdatei übermitteln** nicht, und lassen Sie diese Angaben aus.

6. Füllen Sie alle weiteren Pflichtfelder aus und schicken Sie das Support-Formular mit einem Klick auf die Schaltfläche **Abschicken** ab.