

Technischer Support Guide



INNEGO[®]

That's IT.



Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Informationen	3
2	Bevor Sie den Technischen Support kontaktieren	4
2.1	Checkliste PTC Support.....	4
2.1.1	Wie stelle ich fest, welche Softwareversion installiert ist?	4
2.2	Checkliste NetApp Support.....	5
3	Tickets eröffnen und deren Status verfolgen	6
3.1	Tickets per Telefon eröffnen	6
3.1.1	Innerhalb unserer Geschäftszeiten	6
3.1.2	Außerhalb der Geschäftszeiten (PTC Support)	7
3.1.3	Außerhalb der Geschäftszeiten (NetApp Support)	7
3.2	Tickets via E-Mail eröffnen	8
3.3	Tickets über das Internet eröffnen	8
3.3.1	Wenn Sie bereits ein Kundenkonto besitzen	8
3.3.2	Wenn Sie noch kein Kundenkonto besitzen	11
3.4	Den Status eines Tickets online verfolgen.....	12
4	Lizenzmanagement	14
4.1	Lizenzanforderung bei Update oder Ortswechsel.....	14
4.1.1	Umlizenzierung für PTC-, INNEO- und B&W-Produkte	15
4.1.2	Lizenzupdate für PTC-, INNEO- und B&W-Produkte.....	16
4.1.3	Lizenzupdate für KeyShot.....	17
4.1.4	Umlizenzierung für KeyShot	18
4.2	Firmenübergreifender Lizenztransfer und Änderung der Firmendaten	19
5	Anhang	20
5.1	Dateien an den Technischen Support senden	20
5.2	Feststellen der MAC-Adresse eines Rechners	21
5.3	Schema des ACD-Systems des Technischen Support	22

1 Allgemeine Informationen

Adresse

INNEO Solutions GmbH
Technischer Support
Rindelbacher Straße 42
73479 Ellwangen

Rufnummer, Fax und E-Mail Adresse

Telefon: **00800 4200 4300 (gebührenfrei bei Anrufen aus D, CH, A, GB)** oder
+49 7961 890-800 (kostenpflichtig)
E-Mail: support@inneo.com

Erreichbarkeit PTC Support / PM Support:

Innerhalb unserer Geschäftszeiten:

Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Außerhalb unserer Geschäftszeiten (nur in englischer Sprache):

Montag 00:00 Uhr bis 08:00 Uhr
Montag bis Donnerstag von 18:00 Uhr bis 08:00 Uhr
Freitag von 18:00 Uhr bis 24:00 Uhr



Erreichbarkeit NetApp Support (24/7):

Innerhalb unserer Geschäftszeiten
Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr:

Außerhalb der Geschäftszeiten:
Telefonischer Bereitschaftsdienst (nur NetApp SSC Support)



Erreichbarkeit INNEO Cloud Support und Managed Services:

Innerhalb unserer Geschäftszeiten
Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr:

Telefon: **+49 (0) 7961 890 600**
E-Mail: itsupport@inneo.com

2 Bevor Sie den Technischen Support kontaktieren

2.1 Checkliste PTC Support

1. Dokumentation prüfen, um sicherzustellen, dass die Vorgehensweise die Richtige für das gewünschte Ergebnis ist.
2. Ist das Problem reproduzierbar?
3. Tritt das Problem auch bei neuen, vereinfachten Modellen auf?
4. Wenn sich das Problem nicht lösen lässt, notieren Sie bitte Folgendes:
 - Software-Produkt
(PTC Creo Parametric, PTC Creo Elements/Direct Modeling, PTC Creo Elements/Direct Drafting, PTC Creo Elements/Direct Model Manager ...)
 - Version der Software (siehe Tabelle unten)
 - Welche Hardware, welches Betriebssystem (und Version) wird verwendet?
 - Wie viel Arbeitsspeicher steht zur Verfügung?
 - Mitteilungen, Fehlermeldungen. Erstellen Sie ggf. einen Bildschirmabzug

2.1.1 Wie stelle ich fest, welche Softwareversion installiert ist?

PTC Creo	Wählen Sie Datei » Hilfe » Über Creo ... (File » Help » About ...)
PTC Creo Elements/Pro und ältere Pro/ENGINEER Versionen	Wählen Sie Hilfe » Über ... (Help » About)
PTC Windchill PDMLink	Klicken Sie auf Schnell-Links » Hilfe » Infos zu Windchill PDMLink
PTC Creo Elements/Direct Produkte	Klicken Sie auf Hilfe » Über Creo Elements/Direct ... (Help » About ...)

2.2 Checkliste NetApp Support

1. System-Seriennummer/-Name
2. Welches Problem tritt auf?
3. Wurde eine Autosupport-Mail ausgelöst?
4. Wie kann mich der INNEO-Service erreichen? (Telefon, E-Mail, Zeiten der Verfügbarkeit)

3 Tickets eröffnen und deren Status verfolgen

3.1 Tickets per Telefon eröffnen

Sie erreichen den Technischen Support unter der gebührenfreien Rufnummer **00800 4200 4300** Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeiten steht Ihnen eine englischsprachige Supporthotline von PTC zu Verfügung (siehe **3.1.2 – Außerhalb der Geschäftszeiten (PTC Support)**).

Wir setzen ein ACD-System (**Automated Call Distribution**) ein, um Sie schnellstmöglich mit dem richtigen Ansprechpartner zu verbinden. ACD-Systeme setzen das Tonwahlverfahren voraus, sollten Sie feststellen, dass das System Ihre Eingaben nicht erkennt, kontaktieren Sie bitte den Ansprechpartner für Ihre Telefonanlage oder warten Sie die komplette Ansage ab. Anschließend werden Sie automatisch mit einem Mitarbeiter verbunden, der Ihr Anliegen bearbeitet.

3.1.1 Innerhalb unserer Geschäftszeiten

Nach Anwahl der gebührenfreien Telefonnummer werden Sie vom System begrüßt:

1. Wählen Sie im ersten Schritt Ihre Sprache (1 für Deutsch, 2 für Englisch)
2. Wählen Sie eine der sieben Hauptkategorien, indem Sie die entsprechende Taste drücken (beispielsweise die 2 für PTC-Produkte).
→ Entsprechend Ihrer Auswahl werden Ihnen weitere Menüpunkte angeboten, wie z.B. Installation, Bauteile und Baugruppen etc. Bestätigen Sie diese Auswahl entsprechend Ihrer Problemstellung
3. Nach der Auswahl wird Ihr Anruf direkt an einen der zuständigen Ingenieure weitergeleitet.

Wir sind bestrebt, jedes Gespräch direkt entgegenzunehmen. Sollte zeitweise kein Mitarbeiter zur Verfügung stehen, haben Sie nach 3 Minuten die Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen. Hinterlassen Sie in jedem Fall Ihren **Namen**, den **Firmennamen** und die **Telefonnummer**, unter der wir Sie erreichen können. Wir versuchen, Sie umgehend zurückzurufen.

Hinweis:

Sie erhalten für jede Ihrer Anfragen eine Ticketnummer, die bei späteren Anrufen und auch im Online-Ticketsystem als Referenz verwendet werden kann.

Hinweis:

Sie müssen die Ansagen nicht bis zum Ende anhören. Sobald Sie die Stimme hören, können Sie die nächste Menüauswahl treffen. Auf diese Weise lässt sich die Zeit bis zur Entgegennahme des Gesprächs verkürzen. Als Referenz können Sie das Einwahlschema auf Seite 22 zu Hilfe nehmen.

3.1.2 Außerhalb der Geschäftszeiten (PTC Support)

Außerhalb unserer Geschäftszeiten (nur in englischer Sprache):

Nach Anwahl der internationalen Rufnummer werden Sie kurz nach der Telefonansage an unser englischsprachiges Nachtteam weitergeleitet.

Um Zugang zu diesem Service zu erhalten, werden Sie gebeten, Ihre SCN-Nummer einzugeben. Die SCN-Nummer (Service Contract Number) finden Sie bei den Versionsinformationen (**siehe 2.1 Checkliste**), z. B.

Version: Creo 6.0
Datumscode: M020
Servicevertrag-Nummer: **5A123456**

oder in Ihrer Lizenzdatei:

```
***** Summary Table *****  
# PTC Host ID 00-1A-60-12-34-5D  
#FeatureName Qty Product Release Type Expiration Contract  
*****  
#PROE_FoundAdv 1 Pro/E Found.Adv Creo 6.0 Flt Lic perm  
5A123456
```

3.1.3 Außerhalb der Geschäftszeiten (NetApp Support)

Der NetApp Support ist rund um die Uhr erreichbar (24/7). Siehe hierzu Einwahlschema des Telefonsystems im Anhang.

3.2 Tickets via E-Mail eröffnen

Senden Sie Ihre E-Mail an support@inneo.com

3.3 Tickets über das Internet eröffnen

Wir nutzen ein Online-Ticketsystem, um Ihre Anfragen entgegen zu nehmen und Sie jederzeit über den Status Ihres Anliegens informieren zu können.

Um zum Ticketsystem zu gelangen, navigieren Sie zur INNEO Website und klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf „**Support**“ und anschließend auf „**Online Ticketsystem**“. Alternativ können Sie folgende URL direkt aufrufen: <https://support.inneo.com>.

→ Sie werden zum Login weitergeleitet.

Hinweis:

Alle Online-Tools von INNEO nutzen einen zentralen Login. Wenn Sie bereits ein Kundenkonto besitzen, so können Sie sich mit diesen Informationen direkt am Ticketsystem anmelden. Im Punkt **3.3.2 - Wenn Sie noch kein Kundenkonto besitzen** erfahren Sie, wie Sie ein neues Kundenkonto anlegen.

3.3.1 Wenn Sie bereits ein Kundenkonto besitzen



Tragen Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf „**Weiter**“.



Melden Sie sich mit Ihrem Organisationskonto an

max.mustermann@inneo.com

Kennwort

Angemeldet bleiben

Anmelden

Passwort vergessen

Geben Sie Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf „Anmelden“
→ Sie werden ins Ticketsystem weitergeleitet

The screenshot shows the INNEO support portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'DURCHSUCHEN' and 'SEITE'. Below it, there are three main service categories, each with contact information and a 'Ticket eröffnen' button:

- Produktentwicklung und Visualisierung**: INNEO Service- und Wartungsverträge. Contact: 00800 4200 4300, support@inneo.com.
- Informationstechnologien**: INNEO Managed Service und INNEO NetApp SSC. Contact: +49 7961 890-412, itc@inneo.com.
- Microsoft SharePoint und Prios**: Services und Consulting. Contact: +49 7961 890-600, itsupport@inneo.com.

Below the categories is a search bar and a table of tickets. The table has columns for ID, Erstellt, Betreff, Angefordert von, Zugewiesen an, Zustand, Priorität, Auswirkung, and Fertiggestellt. The first row shows a queue for 'PLM Support' with 27 tickets.

ID	Erstellt	Betreff	Angefordert von	Zugewiesen an	Zustand	Priorität	Auswirkung	Fertiggestellt
Queue: PLM Support (27)								
1037	26.03.2019 17:21	Creo startet nicht mehr	Steffen Scherhauser	Scherhauser, Steffen	In Bearbeitung	(2) normal	3 - Low Impact	0 %
1034	26.03.2019 14:02	0 - enterprise system down	Steffen Scherhauser	Scherhauser, Steffen	In Bearbeitung	(2) normal	0 - Enterprise System...	0 %
1033	26.03.2019 14:02	3 - low impact	Steffen Scherhauser	Scherhauser, Steffen	In Bearbeitung	(2) normal	3 - Low Impact	0 %
995	21.03.2019 22:12	hi	Steffen Scherhauser	Scherhauser, Steffen	In Bearbeitung	(2) normal	3 - Low Impact	0 %

Um ein neues Ticket zu eröffnen, wählen Sie den passenden Bereich und klicken Sie dort auf „Ticket eröffnen“.

→ Sie können nun ein neues Ticket anlegen

The screenshot shows a web-based support form. At the top, there is a rich text editor with a menu bar containing 'DURCHGUKEN', 'BEARBEITEN', 'TEXT FORMATIEREN', and 'EINFÜGEN'. Below the editor are several tabs: 'Zwischenablage', 'Schriftart', 'Absatz', and 'Formatvorlagen'. The form fields are as follows:

- Betreff ***: A text input field containing 'Creo startet nicht mehr'.
- Auswirkung**: A dropdown menu with '3 - Low impact' selected.
- Priorität ***: A dropdown menu with '(2) normal' selected.
- Beschreibung**: A text area containing the text 'Beim Start von Creo erhalte ich eine Fehlermeldung. Das Logfile dazu befindet sich im Anhang.' Below this text is a screenshot of a 'Parametric CAD' error dialog box with the message 'Error regenerating model. Consider starting over.' and 'Retry' and 'Cancel' buttons.
- Produkt**: A dropdown menu with 'Creo Parametric' selected.
- Produktversion**: A dropdown menu with '5.0' selected.
- Bereich**: A dropdown menu with 'Configuration' selected.
- File Upload**: A grey area with a file icon and the name 'Creo_Logfile.txt'. Below it, it says 'ABLAGEBEREICH FÜR DATEIEN' and 'maximum 20mb'.
- Buttons**: 'Speichern' and 'Abbrechen' buttons are located at the bottom right of the form.

Füllen Sie das Formular möglichst vollständig aus.

Geben Sie Details zu Ihrem Problem im Feld „**Beschreibung**“ an. Hier haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, Ihre Texte zu formatieren und Bilder einzufügen. Die entsprechenden Werkzeuge finden Sie in den Reitern „**Text formatieren**“ und „**Einfügen**“ in der Werkzeugleiste am oberen Bildschirmrand.

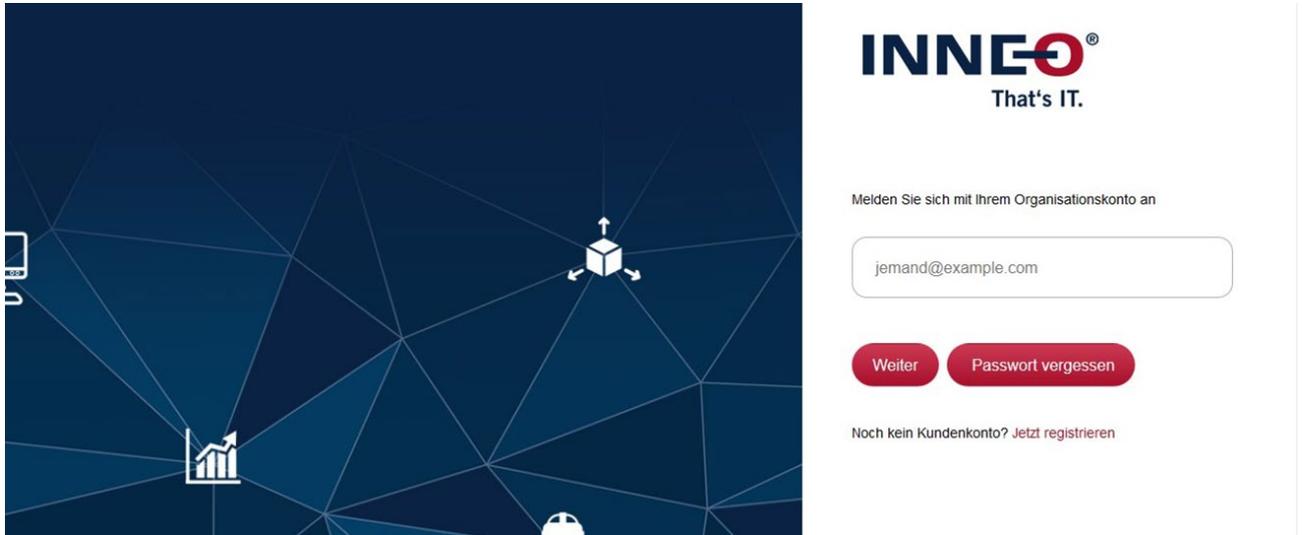
Hinweis:

Detaillierte Angaben helfen, Rückfragen zu verringern und ermöglichen es uns, Ihr Ticket schneller zu bearbeiten.

Am Ende des Formulars können Sie Dateien wie beispielsweise Logfiles, kleinere Modelle oder Screenshots mit einer Dateigröße von **maximal 20 MB** hochladen. Ziehen Sie diese hierfür einfach in den grauen Bereich mit der Aufschrift „**Ablagebereich für Dateien**“.

Um Ihr Ticket abzuschicken, klicken Sie auf „**Speichern**“.

3.3.2 Wenn Sie noch kein Kundenkonto besitzen



Klicken Sie auf „**Jetzt registrieren**“

→ Sie werden in den Dialog zur Erstellung eines neuen Kundenkontos weitergeleitet



Kundenkonto anlegen

Accountinformationen

E-Mail*

Passwort* Passwort wiederholen

Kontaktinformationen

Anrede*

Vorname* Nachname*

Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf „**Konto anlegen**“. Mit * gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder.

→ Sie werden ins Ticketsystem weitergeleitet. (Fahren Sie fort wie unter **3.3.1- Wenn Sie bereits ein Kundenkonto besitzen** beschrieben)

Hinweis:

Für den Fall, dass wir Ihre Eingaben nicht eindeutig einer Firma zuordnen können, werden Sie erneut aufgefordert, Ihren Firmennamen einzugeben:

Benutzerregistrierung

Nachname ▾
Mustermann

Vorname
Max

Vollständiger Name ▾
Mustermann, Max

Firma ▾

E-Mail ▾
max.mustermann@inneo.com

Speichern

Hinweis

Sie sind für das Kundenportal registriert, aber noch nicht freigeschaltet. Ihre Daten werden nun geprüft, Sie erhalten in Kürze eine Nachricht.

Vielen Dank
Ihr Technischer Support bei INNEO

Nachdem wir Ihre Eingaben überprüft haben, erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail.

3.4 Den Status eines Tickets online verfolgen

Ihre bestehenden Tickets finden Sie auf der Startseite des Ticketsystems im Bereich „**Alle offenen Tickets**“.

The screenshot shows the INNEO support portal interface. At the top, there are navigation links for 'Home page', 'Support Guide (DE)', and 'Support Guide (EN)'. Below this, there are four service categories, each with contact information and a 'Ticket eröffnen' button:

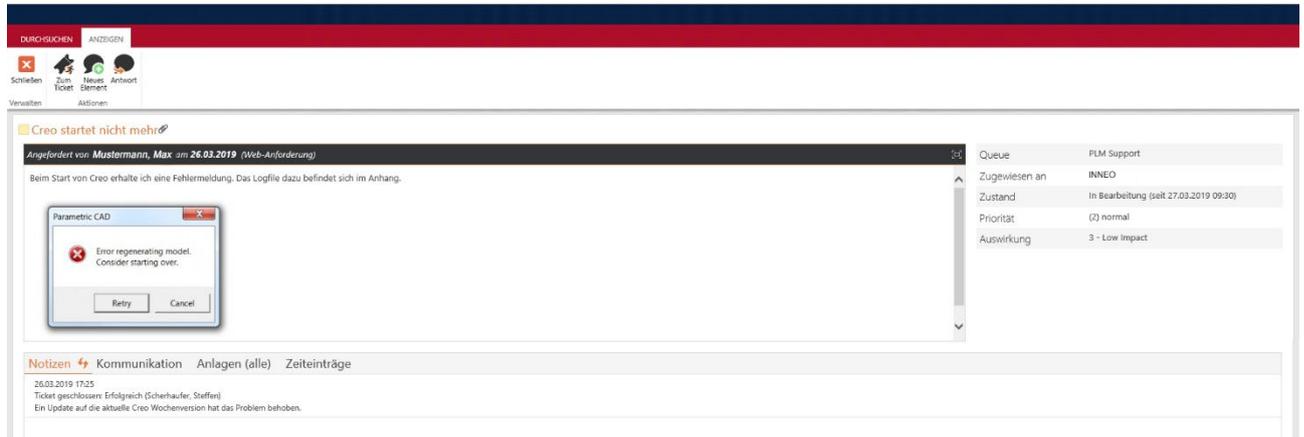
- Produktentwicklung und Visualisierung**: INNEO Service- und Wartungsverträge. Contact: 00800 4200 4300, support@inneo.com.
- Informationstechnologien**: INNEO Managed Service und INNEO NetApp SSC. Contact: +49 7961 890-412, ilc@inneo.com.
- Informationstechnologien**: INNEO Managed Service und INNEO NetApp SSC. Contact: +49 7961 890-600, itsupport@inneo.com.
- Microsoft SharePoint und Prios**: Services und Consulting. Contact: sharepoint-support@inneo.com.

Below the service categories is a search bar and a table of tickets. The table has columns for ID, Erstellt, Betreff, Angefordert von, Zugewiesen an, Zustand, Priorität, Auswirkung, and Fertiggestellt (...). The first row shows a ticket with ID 1037, created on 26.03.2019 at 17:21, with the subject 'Creo startet nicht mehr'.

ID	Erstellt	Betreff	Angefordert von	Zugewiesen an	Zustand	Priorität	Auswirkung	Fertiggestellt (...)
1037	26.03.2019 17:21	Creo startet nicht mehr	Steffen Scherhaufner	Scherhaufner, Steffen	In Bearbeitung	(2) normal	3 - Low Impact	0 %
1034	26.03.2019 14:02	0 - enterprise system down	Steffen Scherhaufner	Scherhaufner, Steffen	In Bearbeitung	(2) normal	0 - Enterprise System...	0 %
1033	26.03.2019 14:02	3 - low impact	Steffen Scherhaufner	Scherhaufner, Steffen	In Bearbeitung	(2) normal	3 - Low Impact	0 %
995	21.03.2019 22:12	hi	Steffen Scherhaufner	Scherhaufner, Steffen	In Bearbeitung	(2) normal	3 - Low Impact	0 %

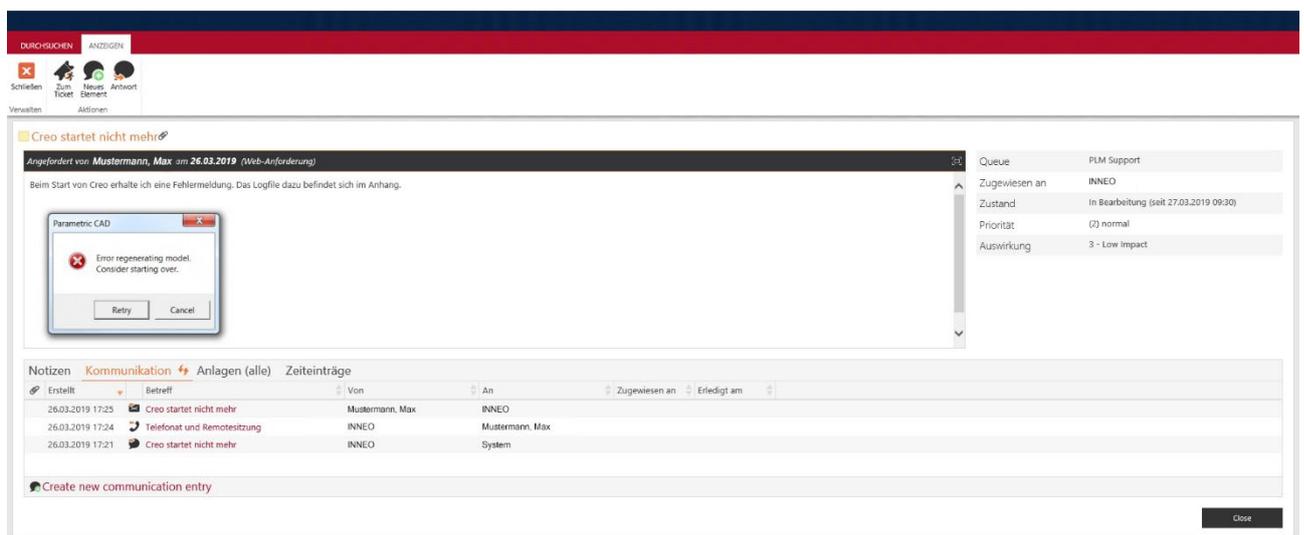
In der Liste erhalten Sie alle grundlegenden Daten zu Ihren Tickets sowie Informationen zum Bearbeitungsstatus.

Klicken Sie den **Betreff** eines Tickets an, um weitere Informationen zu erhalten.
→ Sie werden auf die Detailseite weitergeleitet.



Im oberen Bereich finden Sie Informationen zum Ticket wie Beschreibung, Status und Bearbeiter.

Im Bereich „**Notizen**“ finden Sie nach Bearbeitung Ihres Tickets Hinweise zur Problemlösung.



Im Bereich „**Kommunikation**“ finden Sie Ihre gesamte Kommunikationshistorie mit INNEO zum jeweiligen Ticket. Dies beinhaltet auch E-Mails, Telefonate und TeamViewer-Sitzungen.

Klicken Sie den **Betreff** eines Eintrags an, um diesen zu öffnen.

Um auf eine Nachricht von INNEO zu antworten oder eine neue Nachricht zu erstellen, klicken Sie in der Werkzeugleiste auf „**Antwort**“ oder nutzen Sie die Schaltfläche „**Neuen Kommunikationseintrag erstellen**“.

Im Bereich „**Anlagen**“ können Sie alle zu Ihrem Ticket hochgeladenen Dateien einsehen.

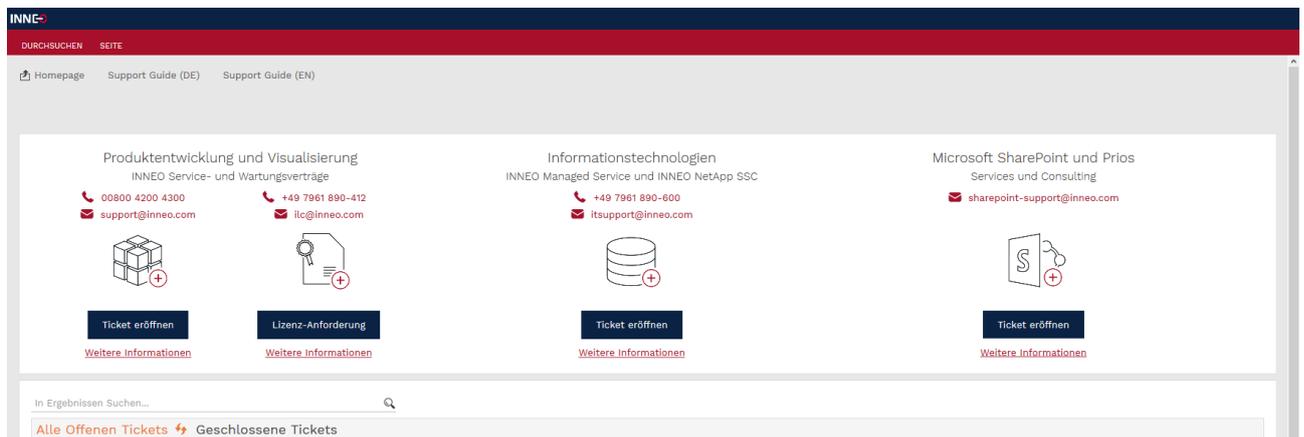
Im Bereich „**Zeiteinträge**“ werden ggf. anfallende Zeiten für die Bearbeitung Ihres Tickets hinterlegt.

4 Lizenzmanagement

Viele Programme benötigen bei einem Versionsupdate, beim Wechsel auf neue Hardware oder bei einem Wechsel an einen anderen Standort eine aktualisierte Lizenzdatei. Sie können diese bequem über unser Online Ticketsystem anfordern.

4.1 Lizenzanforderung bei Update oder Ortswechsel

Den Zugang zum Lizenzformular finden Sie auf der Startseite des **Online Ticketsystems**. Wenn Sie noch keinen Zugang zum Online Ticket System haben, erfahren Sie in Kapitel 3.3.2 - **Wenn Sie noch kein Kundenkonto besitzen**, wie Sie diesen einrichten.



Klicken Sie zum Beginn auf den Button „**Lizenz-Anforderung**“.

Wählen Sie im nun folgenden Dialog Ihr Lizenzszenario entsprechend Ihren Produkten und Ihrem Lizenzfall aus und klicken Sie die entsprechende Schaltfläche.

Wählen Sie Ihr Lizenzszenario aus Hilfe

- › Bereits bestehende Lizenzen auf einen Computer mit anderer MAC Adresse umziehen

[Lizenz umlizenzieren](#)

- › Die Lizenz für eine neue Produktversion abrufen

[Lizenz für neue Version abrufen](#)

- › Die Lizenz für eine neue KeyShot  Produktversion abrufen

[Lizenz für Update \(KeyShot Floating\)](#)

- › Bereits bestehende KeyShot  Lizenzen auf einen Computer mit anderer MAC Adresse umziehen

[KeyShot Lizenz umlizenzieren](#)

Abbrechen

4.1.1 Umlizenzierung für PTC-, INNEO- und B&W-Produkte

Klicken Sie auf den Button „Lizenz umziehen“, um bestehende Lizenzen auf einem Computer mit neuer MAC-Adresse zu nutzen.

Lizenz umlizenzieren
 Sie möchten bereits bestehende Lizenzen auf einen Computer mit anderer MAC-Adresse umziehen und dort nutzen

Befugnis* Ich bestätige, dass ich befugt bin die nachfolgenden Aktionen durchzuführen.

MAC-Adresse* **Anleitung MAC-Adresse**
Auf welche MAC-Adresse ist das Produkt aktuell lizenziert?
 Format: XX-XX-XX-XX-XX-XX

MAC-Adresse (neue)*
Auf welche MAC-Adresse soll das Produkt umlizenziert werden?

Anzahl Lizenzen* Alle Lizenzen umziehen
 Einzelne Lizenzen umziehen

Wenn einzelne Lizenzen umgezogen werden sollen, bitte eine kurze Beschreibung angeben.

Produkt: Bitte definieren Sie welche Produkte Sie umlizenzieren möchten.

PTC Creo Parametric, Creo View, Mathcad
 Startup TOOLS
 GENIUS TOOLS Model Processor
 GENIUS TOOLS for Windchill
 GENIUS TOOLS for Creo
 B&W Produkte: EMX, APX, SmartHatch

Sonstiges Produkt (nicht oben aufgeführt):

Software Deinstallation* Mit Annahme dieses Vertrages bestätigen Sie, dass Sie die Software vollständig von der/den Ursprungsmaschine(n) gelöscht und weiterhin auf neue Hardware installiert haben (bzw. die alte Lizenz gelöscht wird, sobald die Neue eingespielt wurde), so wie nachfolgend beschrieben.

- Option 1: Alle ausführbaren Dateien der Software wurden von allen Datenträgern des Kunden, auf die über die Mac-Adresse zugegriffen wird, gelöscht.
- Option 2: Die Lizenzdatei für die Mac-Adresse wurde von der Hardware gelöscht.
- Option 3: Die Lizenzdatei für diese Mac-Adresse wird für diese Hardware durch eine neue Lizenzdatei aktualisiert, welche die Lizenzänderungen reflektiert.

Hiermit bestätige ich den Software Deinstallation Vertrag.

Upload Lizenzdatei:
Optional: bestehende Lizenzdatei anhängen.
 Mit dem Upload Ihrer aktuellen Lizenzdatei beschleunigen Sie die Bearbeitung und vermeiden Sie Rückfragen.

Bestätigen Sie zuerst, dass Sie befugt sind, den Lizenzumzug zu autorisieren, indem Sie den entsprechenden Haken setzen. Tragen Sie anschließend die aktuelle und neue MAC-Adresse ein.

Hinweis:
 Klicken Sie auf „Anleitung MAC-Adresse“, um zu erfahren, wie Sie Ihre MAC-Adresse auslesen.

Füllen Sie anschließend das Formular vollständig aus und bestätigen Sie den Deinstallationsvertrag.

Am Ende des Formulars können Sie Ihre bisherige Lizenzdatei als Referenz hochladen. Dies ist **optional**, kann jedoch die Bearbeitung Ihrer Anfrage beschleunigen. Klicken Sie hierfür auf „Durchsuchen“ und wählen Sie die Datei aus. Klicken Sie anschließend auf „Hochladen“.

Klicken Sie zum Abschluss auf „Absenden“, um den Umzug Ihrer Lizenzen zu beauftragen.
 → Sie erhalten eine Bestätigung Ihrer Anfrage und es wird ein Ticket im Online Ticket System für Sie angelegt.

 **Vielen Dank! Für Ihre Anfrage wurde ein Ticket eröffnet. Sie werden in Kürze auf das INNEO Ticketsystem umgeleitet.**

Sie können den Status Ihrer Lizenzanfrage jederzeit im Bereich „Alle offenen Tickets“ einsehen. Rückfragen werden ebenso über dieses Ticket abgewickelt wie die **Bereitstellung Ihrer Lizenzdatei** nach Abschluss Ihrer Anfrage.

4.1.2 Lizenzupdate für PTC-, INNEO- und B&W-Produkte

Klicken Sie auf den Button „**Lizenz für neue Version abrufen**“, um eine Lizenzdatei für eine neue Produktversion anzufordern.

Lizenz für neue Version abrufen
Eine neue Version ist verfügbar und Sie möchten die dazugehörige Lizenzdatei

Befugnis* Ich bestätige, dass ich befugt bin die nachfolgenden Aktionen durchzuführen.

MAC Adresse* [Anleitung MAC-Adresse](#)
Auf welche MAC-Adresse ist das Produkt aktuell lizenziert?
Format: XX-XX-XX-XX-XX-XX

Produkt: Bitte definieren Sie welche Produkte Sie umlizenzieren möchten.
 PTC-Creo Parametric, Creo View, Mathcad
 Startup-TOOLS
 GENIUS-TOOLS Model Processor
 GENIUS-TOOLS for Windchill
 GENIUS-TOOLS for Creo
 B&W-Produkte: EMX, APX, SmartD'Arch

Sonstiges Produkt (nicht oben aufgeführt)

Kommentar:
Hier haben Sie Platz für Notizen.

Upload Lizenzdatei: Keine Datei ausgewählt.
Optional: Bestehende Lizenzdatei anhängen.
Mit dem Upload Ihrer aktuellen Lizenzdatei beschleunigen Sie die Bearbeitung und vermeiden Rückfragen.

Bestätigen Sie zuerst, dass Sie befugt sind, den Lizenzumzug zu autorisieren, indem Sie den entsprechenden Haken setzen. Tragen Sie anschließend die neue MAC-Adresse ein.

Hinweis:

Klicken Sie auf „**Anleitung MAC-Adresse**“, um zu erfahren, wie Sie Ihre MAC-Adresse auslesen.

Füllen Sie anschließend das Formular vollständig aus.

Am Ende des Formulars können Sie Ihre bisherige Lizenzdatei als Referenz hochladen. Dies ist **optional**, kann jedoch die Bearbeitung Ihrer Anfrage beschleunigen. Klicken Sie hierfür auf „**Durchsuchen**“ und wählen Sie die Datei aus. Klicken Sie anschließend auf „**Hochladen**“.

Klicken Sie zum Abschluss auf „**Absenden**“, um Ihre neue Lizenzdatei anzufordern.

→ Sie erhalten eine Bestätigung Ihrer Anfrage und es wird ein Ticket im Online Ticket System für Sie angelegt.



Vielen Dank! Für Ihre Anfrage wurde ein Ticket eröffnet. Sie werden in Kürze auf das INNEO Ticketsystem umgeleitet.

Sie können den Status Ihrer Lizenzanfrage jederzeit im Bereich „**Alle offenen Tickets**“ einsehen. Rückfragen werden ebenso über dieses Ticket abgewickelt wie die **Bereitstellung Ihrer Lizenzdatei** nach Abschluss Ihrer Anfrage.

4.1.3 Lizenzupdate für KeyShot

Klicken Sie auf den Button „**Lizenz für Update (KeyShot Floating)**“, um eine Lizenzdatei für eine neue KeyShot Version anzufordern.

Lizenz für Update (KeyShot Floating)
Eine neue Version ist verfügbar und Sie möchten die dazugehörige Lizenzdatei

Befugnis* Ich bestätige, dass ich befugt bin die nachfolgenden Aktionen durchzuführen.

MAC Adresse* **Anleitung MAC-Adresse**
Auf welche MAC Adresse ist das Produkt aktuell lizenziert?
Format: XX-XX-XX-XX-XX-XX

Host Name:
Wie lautet der Host Name?

Upload Lizenzdatei: Keine Datei ausgewählt.
Optional: Bestehende Lizenzdatei anhängen.
Mit dem Upload Ihrer aktuellen Lizenzdatei beschleunigen Sie die Bearbeitung und vermeiden Rückfragen.

Bestätigen Sie zuerst, dass Sie befugt sind, den Lizenzumzug zu autorisieren, indem Sie den entsprechenden Haken setzen. Tragen Sie anschließend die neue MAC-Adresse ein.

Hinweis:

Klicken Sie auf „**Anleitung MAC-Adresse**“, um zu erfahren, wie Sie Ihre MAC-Adresse auslesen.

Füllen Sie das Formular vollständig aus.

Am Ende des Formulars können Sie Ihre bisherige Lizenzdatei als Referenz hochladen. Dies ist **optional**, kann jedoch die Bearbeitung Ihrer Anfrage beschleunigen. Klicken Sie hierfür auf „**Durchsuchen**“ und wählen Sie die Datei aus. Klicken Sie anschließend auf „**Hochladen**“.

Klicken Sie zum Abschluss auf „**Absenden**“, um Ihre neue Lizenzdatei anzufordern.

→ Sie erhalten eine Bestätigung Ihrer Anfrage und es wird ein Ticket im Online Ticket System für Sie angelegt.

 **Vielen Dank! Für Ihre Anfrage wurde ein Ticket eröffnet. Sie werden in Kürze auf das INNEO Ticketsystem umgeleitet.**

Sie können den Status Ihrer Lizenzanfrage jederzeit im Bereich „**Alle offenen Tickets**“ einsehen.

Rückfragen werden ebenso über dieses Ticket abgewickelt wie die **Bereitstellung Ihrer Lizenzdatei** nach Abschluss Ihrer Anfrage.

4.1.4 Umlizenzierung für KeyShot

Klicken Sie auf den Button „**KeyShot Lizenz umlizenzieren**“, um bestehende KeyShot-Lizenzen auf einem Computer mit neuer MAC-Adresse zu nutzen.

KeyShot Lizenzen umlizenzieren
Sie möchten bereits bestehende KeyShot Floating Lizenzen auf einen Computer mit anderer MAC Adresse umziehen und dort nutzen?

1. Bitte laden Sie das **Formular des Herstellers** herunter
2. Füllen Sie das Formular aus und unterschreiben es
3. Laden Sie das Formular hoch

Upload Formular: Keine Datei ausgewählt.

Klicken Sie auf „Formular des Herstellers“ und laden Sie dort das Formular herunter. Füllen Sie das Formular vollständig aus. Und bestätigen Sie die Uminstallation mit Ihrer Unterschrift

Laden Sie anschließend das ausgefüllte und unterschriebene Formular wieder hoch. Klicken Sie hierfür auf „**Durchsuchen**“ und wählen Sie die Datei aus. Klicken Sie anschließend auf „**Hochladen**“.

Klicken Sie zum Abschluss auf „**Absenden**“, um den Umzug Ihrer Lizenzen zu beauftragen.
→ Sie erhalten eine Bestätigung Ihrer Anfrage und es wird ein Ticket im Online Ticket System für Sie angelegt.

 **Vielen Dank! Für Ihre Anfrage wurde ein Ticket eröffnet. Sie werden in Kürze auf das INNEO Ticketsystem umgeleitet.**

Sie können den Status Ihrer Lizenzanfrage jederzeit im Bereich „**Alle offenen Tickets**“ einsehen. Rückfragen werden ebenso über dieses Ticket abgewickelt wie die **Bereitstellung Ihrer Lizenzdatei** nach Abschluss Ihrer Anfrage.

4.2 Firmenübergreifender Lizenztransfer und Änderung der Firmendaten

Für den Fall, dass sich Ihr Firmenname oder Ihre Anschrift geändert hat oder Sie Lizenzen auf ein anderes Unternehmen übertragen möchten stehen auf unserer Internetseite passende Formulare zum Download bereit.

Navigieren Sie zur INNEO Website und klicken Sie am rechten Bildschirmrand auf „**Support**“ und anschließend auf „**Lizenzabteilung**“. Scrollen Sie auf der Folgeseite nach Unten, bis Sie rechts die Spalte „**Formulare und Services**“ sehen.

Alles auf einen Blick



Lizenzabteilung:
+49 (0) 7961 890-412
E-Mail:
ilc@inneo.com
Sie erreichen uns zu folgenden Zeiten:
Mo - Fr: 8:00 bis 18:00 Uhr



Infos zu Ihren Lizenzen
FAQs und Anleitungen

- › Erstellen eines PTC Online-Accounts (z.B. zum Software-Download)
- › Nützliche Links und Informationen zu PTC Creo Parametric und Pro/ENGINEER
- › Technischer Support Guide (PDF)



wichtige Downloads und Links
Formulare und Services

- › Ticketsystem
- › Formulare für Uminstallationen und Lizenzabruf
- › Namensänderung / Adressänderung mitteilen
- › Transfer von PTC-Lizenzen auf neue Firma (DE, CH, UK)

*Zum Zugriff auf die Formulare für Lizenzabruf und -umzug über unser Ticketsystem benötigen Sie ein Kundenkonto. Sollten Sie noch kein Kundenkonto besitzen, können Sie in diesem Zuge eines anlegen. [Hinweise zur Nutzung des Ticketsystems](#)

Klicken Sie auf „**Namensänderung / Adressänderung mitteilen**“ oder auf „**Transfer von PTC-Lizenzen auf neue Firma (DE, CH, UK)**“, um die entsprechenden Formulare herunterzuladen.

Füllen Sie die Formulare vollständig aus und speichern diese. Hängen Sie das ausgefüllte Formular und ggf. nötige Unterlagen an eine E-Mail und senden Sie diese an ilc@inneo.com.

5 Anhang

5.1 Dateien an den Technischen Support senden

Im Rahmen Ihrer Anfrage haben Sie verschiedene Möglichkeiten, Dateien an den Technischen Support zu senden. Zu jeder Anfrage erzeugen wir eine Ticketnummer, die Sie dann als Referenz bei der Übermittlung verwenden können.

Packen Sie die zur Bearbeitung des Falles erforderliche(n) Datei(en) im Format .zip, .rar oder gzip.

- Übermittlung per Mail:
Nennen Sie die Ticketnummer im Betreff und hängen Sie die komprimierte Datei mit „Einfügen“ – „Datei anfügen“ an Ihre E-Mail an. Senden Sie Ihre Nachricht an **support@inneo.com**
- Übermittlung im Online-Ticketsystem:
Dateien < 20 MB können Sie direkt bei der Ticketerstellung hochladen oder nachträglich im Bereich „**Kommunikation**“ an ein bestehendes Ticket anhängen.
- Für Datenmengen >20 MB nehmen Sie bitte Kontakt mit den Mitarbeitern des Technischen Supports auf. Sie werden Ihnen einen geeigneten Link zum Upload der Daten zur Verfügung stellen.

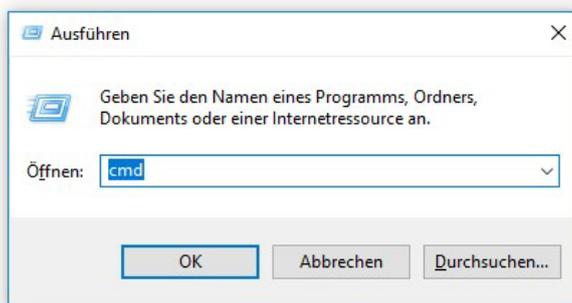
5.2 Feststellen der MAC-Adresse eines Rechners

Öffnen Sie die **Windows Eingabeaufforderung**

Hinweis:

Sie finden die Eingabeaufforderung, im Startmenü im Order „**Windows-System**“ oder indem Sie nach „**cmd**“ suchen.

Nutzen Sie alternativ die Tastenkombination „**⊞+R**“
→ Das Fenster „**Ausführen**“ erscheint



Tippen Sie „**cmd**“ in das Eingabefeld und bestätigen Sie die Eingabe mit der **Eingabetaste** oder klicken Sie auf „**OK**“

```
DHCP aktiviert . . . . . :
Autokonfiguration aktiviert . . . . :

Ethernet-Adapter Ethernet:

Verbindungsspezifisches DNS-Suffix:
Beschreibung . . . . . :
Physische Adresse . . . . . : 08 00 27 00 00 00
DHCP aktiviert . . . . . :
Autokonfiguration aktiviert . . . . :
Verbindungslokale IPv6-Adresse . . . :
IPv4-Adresse . . . . . :
Subnetzmaske . . . . . :
```

Geben Sie in der Eingabeaufforderung den Befehl **ipconfig /all** ein und bestätigen Sie mit der **Eingabetaste**
→ Sie erhalten eine Auflistung der Netzwerkeinstellungen und Adapter.

Die Gesuchte MAC-Adresse finden Sie unter dem Eintrag **Physische Adresse**. Notieren Sie diese zur späteren Nutzung im Lizenzformular.

5.3 Schema des ACD-Systems des Technischen Support

Mit Hilfe der Abbildung können Sie bereits vor Ihrem Anruf die gewünschte Tastenfolge ermitteln, um die Entgegennahme zu beschleunigen.

