

oculavis SHARE 16.0

Nutzerhandbuch

Stand: Dezember 2024



SMART SERVICE & CONNECTED WORKER PLATFORM

Software für die Instandhaltung und den Service von
Maschinen, Anlagen und anderen Enterprise Assets

Inhalt

1	Einführung in die Software-Plattform oculavis SHARE.....	5
2	Zugang zu SHARE auf verschiedenen Geräten und Arbeitsbereichsübersicht.....	6
2.1	Web-Anwendung.....	6
2.1.1	Installationsanleitung.....	6
2.1.2	Anmeldung zur SHARE App und weitere Funktionen der Anmeldeseite....	7
2.1.3	Übersicht Arbeitsbereich.....	8
2.2	Smartphone- und Tablet-Anwendung.....	9
2.2.1	Installationsanleitung.....	9
2.2.2	Anmeldung zur SHARE App.....	10
2.2.3	Übersicht Arbeitsbereich.....	11
2.3	Smart Glasses.....	11
2.3.1	Installationsanleitung.....	12
2.3.2	Anmeldung zur SHARE App.....	13
2.3.3	Übersicht Arbeitsbereich.....	14
3	Videoanrufe und Chats.....	16
3.1	Aufsetzen, Beitreten und Beenden von Videoanrufen.....	16
3.1.1	Sofortige Anrufe an Kontakte tätigen.....	16
3.1.2	Planen von Videoanrufen mit Internen, Externen oder Gästen	17
3.1.3	Interne, Externe oder Gäste zu einem aktiven Anruf hinzufügen.....	20
3.1.4	Einem bereits laufenden Anruf als Interner oder Externer beitreten	22
3.1.5	Anruf als Gast in Web, iOS, Android oder mobilen Browser beitreten.....	23
3.1.6	Zulassen und Ablehnen von Gästen aus dem Wartezimmer.....	25
3.1.7	Schließen des Anrufs für alle als letzter interner Nutzer	26
3.2	Hinzufügen eines Anrufs zu einem Case zur Dokumentation.....	27
3.3	Funktionen in Videoanrufen.....	28
3.3.1	Erstellen und Speichern eines Screenshots.....	29
3.3.2	Aufnahme starten und stoppen	30
3.3.3	Video anhalten und fortsetzen.....	31
3.3.4	Annotationen auf dem Bildschirm.....	31
3.3.5	Zoom-Funktion.....	35

3.3.6	Bildschirmfreigabe	37
3.4	Senden und Übersetzen von Chat-Nachrichten und Anhängen von Dateien im Chat	37
3.4.1	Chat-Nachrichten innerhalb eines Videoanrufs.....	38
3.4.2	Chat-Nachrichten außerhalb von Videoanrufen.....	39
4	Cases	42
4.1	Web-Anwendung.....	42
4.1.1	Erstellen von Cases und Definieren von Berechtigungsgruppen.....	42
4.1.2	Cases zur Dokumentation von Videoanrufen.....	44
4.1.3	Einstellen des Case-Status.....	44
4.1.4	Einen Videoanruf planen und zum Case hinzufügen	45
4.1.5	Erstellen einer To-Do-Liste mit Prozessschritten.....	45
4.1.6	Kommentarfunktion in Cases	46
4.1.7	Historie eines Cases	47
4.1.8	Videoanrufe in Cases	47
4.1.9	Erstellen und Exportieren einer PDF-Datei aus einem Case.....	47
4.1.10	Hochladen und Herunterladen von Dateien aus Cases	51
4.2	Case Filter	53
4.3	Smartphone- und Tablet-Anwendung.....	54
4.4	Smart Glasses App.....	55
4.4.1	Zugriff auf Cases.....	55
4.4.2	Cases erstellen.....	57
5	Produkte.....	59
5.1	Web-Anwendung.....	59
5.1.1	Produktpfade.....	59
5.1.2	Allgemeine Struktur: Produkt- und (Sub)Komponententypen	60
5.1.3	Produkte erstellen und Berechtigungsgruppen definieren.....	61
5.1.4	Technische Dokumentation zu einem Produkt hinzufügen.....	63
5.1.5	Verbundene Cases.....	66
5.1.6	Verbundene Workflows	66
5.1.7	QR-Codes drucken und auf einem Produkt aufbringen	66

5.1.8	Hinzufügen von (Sub)Komponenten zu einem Produkt.....	67
5.2	Smartphone- und Tablet-Anwendung.....	68
5.2.1	Produktfunktionen als interner Nutzer.....	69
5.2.2	Produktfunktionen als externer Nutzer	69
5.3	Smart Glasses Anwendung.....	70
6	Workflows.....	72
6.1	Web-Anwendung: Erstellen, Verwalten, Verteilen und Auswerten von Workflows.....	72
6.1.1	Erstellen eines neuen Workflows.....	73
6.1.2	Simulieren eines Workflows	80
6.1.3	Veröffentlichung von Workflows und Versionierung.....	80
6.1.4	Workflow-Berichte.....	81
6.1.5	Produktverknüpfungen.....	83
6.1.6	Nutzer einladen & QR-Code Access.....	84
6.2	Mobile Anwendungen: Ausführen von Workflows.....	84
7	Management Bereich.....	87
7.1	Nutzer, Teams und Einladungen	87
7.1.1	Lizenztypen.....	87
7.1.2	Interne Kontakte anlegen	88
7.1.3	Berechtigungssystem und -gruppen für interne Nutzer.....	90
7.1.4	Externe Kontakte anlegen.....	92
7.1.5	Berechtigungssystem und -gruppen für externe Nutzer.....	95
7.1.6	Interne und externe Nutzer bearbeiten und löschen & Nutzerliste exportieren	97
7.1.7	Erstellen und Verwalten von Teams.....	97
7.2	Produkttypen, Komponententypen und Subkomponententypen	98
7.3	Case Typen Konfiguration	99
7.4	Plattformkonfiguration und Statistik.....	102
7.4.1	Konfiguration.....	102
7.4.2	Statistik	103
7.5	Profileinstellungen	104
8	Integration & Konnektoren.....	104

8.1	Partner API.....	104
8.2	Outlook Add-In.....	105
8.2.1	Installieren des Outlook-Add-Ins für Ihr Unternehmen, Ihre Abteilung oder Ihr Team über das Microsoft 365 Admin Center.....	105
8.2.2	Outlook Add-In via Outlook installieren.....	107
8.2.3	Login.....	109
8.2.4	SHARE Videoanruf via Outlook erstellen.....	110
9	oculavis SHARE Salesforce Connector.....	111
9.1	Erste Schritte.....	111
9.1.1	Integration der Komponente in die Lightning Record Page.....	111
9.1.2	Individuelle Nutzerauthentifizierung.....	111
9.1.3	Übersicht Arbeitsbereich.....	112
9.2	Videoanruf.....	113
9.2.1	Videoanruf planen.....	113
9.2.2	Direkter Videoanruf.....	116
9.3	Case.....	116
9.3.1	Case verknüpfen.....	116
9.3.2	Case trennen.....	117
9.3.3	Case Features.....	118

1 Einführung in die Software-Plattform oculavis SHARE

oculavis SHARE ist die führende industrielle Augmented Reality-Plattform für produzierende und verarbeitende Unternehmen und dient der weltweiten Vernetzung von Experten und Technikern mit mobilen Endgeräten wie Smart Glasses, Tablets oder Smartphones.

Mit der Software-Plattform kann die Interaktion mit Maschinen und Anlagen neu definiert werden, um Frontline-Mitarbeiter mit Augmented Reality-Technologie, digitalen Workflows und Experten-Video-Support zu unterstützen. Diese Tools ermöglichen es den Industrieunternehmen, maschinenbezogene Probleme aus der Ferne zu lösen und dadurch Ausfallzeiten zu reduzieren, Reisekosten zu sparen und den kontinuierlichen Betrieb von Maschinen und Anlagen zu ermöglichen. Selbst die Einführung digitaler Geschäftsmodelle im Kundenservice wird für Maschinenbauunternehmen möglich.

2 Zugang zu SHARE auf verschiedenen Geräten und Arbeitsbereichsübersicht

oculavis SHARE kann im Web, auf Smartphones und Tablets oder auf Android Smart Glasses genutzt werden. Voraussetzung für die Nutzung der Fernwartungslösung ist, dass Sie bereits von Ihrem Plattform-Administrator eingeladen bzw. zur Plattform hinzugefügt worden sind. Unabhängig davon, auf welchem Gerät Sie sich anmelden möchten, benötigen Sie Ihren „Company Key“ (die Kennung der Plattform, bei der Sie sich anmelden möchten) und Ihre persönlichen Zugangsdaten (Nutzername oder E-Mail-Adresse und Passwort) oder einen QR-Code, der diese Informationen enthält und im SHARE-System generiert werden kann.

Im Folgenden wird ein kurzer Überblick gegeben, wie Sie Ihre Plattform mit verschiedenen Geräten erreichen und wie der entsprechende Arbeitsbereich aufgebaut ist. Ausführlichere Beschreibungen der Module und Funktionen finden Sie jedoch in den entsprechenden Kapiteln des Handbuchs.

2.1 Web-Anwendung

Mithilfe der Web-Anwendung können Experten bei zeitkritischen Situationen in jeder Werkstatt einfach von ihrem Arbeitsplatz aus Unterstützung leisten. Probleme können gelöst oder eingegrenzt werden, ohne dass der Experte eine Inspektion vor Ort durchführen muss, was zu geringeren Reisekosten und reduzierten Verlusten aufgrund von Maschinenstillständen führt.

2.1.1 Installationsanleitung

Um die Web-Anwendung von oculavis SHARE zu erreichen, müssen Sie keine Software installieren. Sie können die Anwendung in Ihrem Browser aufrufen, indem Sie die url Ihrer Plattform eingeben. Diese besteht in der Regel aus dem Namen Ihrer Plattform oder Ihres Arbeitsbereichs (dem sogenannten „Company Key“) und der Endung `.share-platform.de` (oder `.com` abhängig von Ihren Präferenzen):
`https://*companykey*.share-platform.de`

Den *Companykey* Ihrer Plattform finden Sie z.B. in Ihrer Einladungs-E-Mail zu SHARE. Wenn Sie SHARE lieber über eine Desktop-Anwendung nutzen möchten, können Sie diese von der Anmeldeseite herunterladen (siehe *Abbildung 1*).

2.1.2 Anmeldung zur SHARE App und weitere Funktionen der Anmeldeseite

Über die Eingabe Ihres Nutzernamens oder Ihrer E-Mail-Adresse und Ihres Passworts können Sie sich auf der Software-Plattform oculavis SHARE anmelden (siehe *Abbildung 1*).

Neben der eigentlichen Anmeldung gibt es auf der Anmeldeseite einige weitere Funktionen, die hier kurz erläutert werden.

Eigenes Passwort zurücksetzen

Sollten Sie Ihr eigenes Passwort vergessen haben, können Sie es auf der Login-Seite zurücksetzen. Dazu müssen Sie lediglich auf „Forgot / lost password?“ klicken und die E-Mail-Adresse eingeben, mit der Ihr Nutzer auf SHARE angelegt wurde. Das Passwort kann schließlich über einen Link zurückgesetzt werden, der Ihnen per E-Mail zugesandt wird (siehe *Abbildung 1*).

Ihr Plattformadministrator kann das Passwort ebenfalls zurücksetzen (siehe *Interne und externe Nutzer bearbeiten und löschen*).

QR-Code zur Anmeldung auf mobilen Geräten generieren

Auf der Anmeldeseite der Software-Plattform kann ein QR-Code mit Nutzerdaten generiert werden, um sich einfacher in der Smart Glasses oder Smartphone- und Tablet-App anzumelden. Geben Sie einfach Ihren Nutzernamen und Ihr Passwort ein und klicken Sie statt auf „Login“ auf „Generate QR Code Login“ (siehe *Abbildung 1*) und scannen Sie den angezeigten QR-Code mit Ihrem mobilen Gerät. Diese Funktion erreichen Sie auch nach dem Login im Bereich „Logout and Administration“ (siehe *Abbildung 2*). Der QR-Code ist aus Sicherheitsgründen nur 15 Minuten lang gültig.

Kontakt-Formular

Über die Schaltfläche „Contact us“ gelangen Sie zu einem Kontaktformular, über das Sie Ihre Anmerkungen direkt an die oculavis GmbH senden können. Bitte geben Sie zusätzlich zu Ihrem Kommentar Ihre relevanten Daten wie E-Mail-Adresse oder Telefonnummer an.

Desktop-Anwendung herunterladen

Um die Desktop-App herunterzuladen, wählen Sie bitte Ihr entsprechendes Betriebssystem aus und folgen Sie den Installationsanweisungen.

Rechtliche Hinweise, Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung

Rechtliche Hinweise, die Nutzungsbedingungen, die Datenschutzerklärung und eine Liste aller in der Web-Anwendung verwendeten Bibliotheken sind über die entsprechende Schaltfläche auf der Login-Seite erreichbar (siehe *Abbildung 1*).

Diese Informationen befinden sich auch im Abschnitt „Über“ im Bereich „Logout and Administration“ (siehe *Abbildung 2*) nach dem Login oder können unter https://*companykey*.share-platform.de/public/about abgerufen werden.

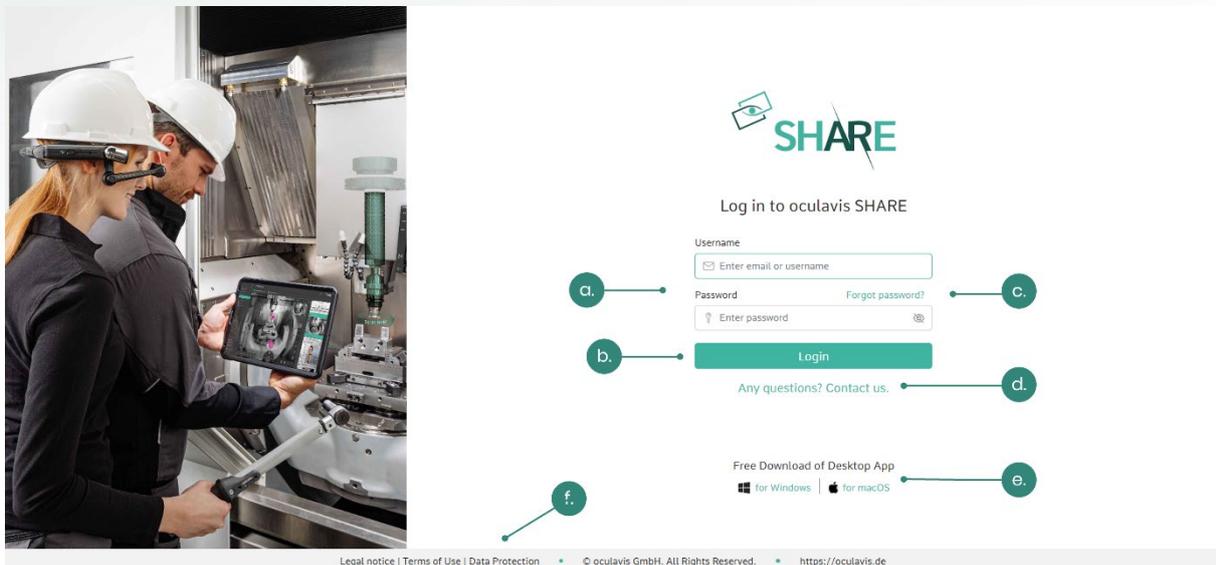


Abbildung 1: Funktionalitäten auf der Login-Seite der Web-Anwendung (a. Eingabemaske für Anmeldedaten; b. Plattform-Login; c. Passwort zurücksetzen; d. Kontaktformular; e. Download von Desktop-Anwendungen; f. Rechtliche Hinweise, Nutzungsbedingungen und Datenschutz)

2.1.3 Übersicht Arbeitsbereich

Abbildung 2 zeigt die Hauptansicht von oculavis SHARE im Web. Die folgenden Abschnitte beschreiben die einzelnen Bereiche der Anwendung.

Hauptnavigation

Die Hauptnavigation der Web-Anwendung befindet sich auf der linken Seite. Von hier aus können Sie die „Kontakte“, „Chats“, „Chronik“, „Produkte“, „Cases“ oder „Workflows“ aufrufen. Je nach Modul öffnen sich bei deren Auswahl Untermenüs unterhalb des Hauptmenüs im Navigationsmenü.

Abmeldung und Verwaltung

Es gibt Schaltflächen zum Aktualisieren der Website, zum Abmelden vom System, zum Erhalt von Informationen über SHARE („Über“) und zum Ändern der Nutzereinstellungen. Außerdem kann hier ein QR-Code mit Nutzerdaten generiert werden, um sich einfacher in der Smart Glasses oder Smartphone- und Tablet-App anzumelden. Scannen Sie dafür einfach den angezeigten QR-Code mit Ihrem mobilen Endgerät. Wenn der angemeldete Nutzer im System als Administrator angelegt ist, sieht er hier auch den „Management“-Bereich.

Minimieren und Maximieren des Menüs

Durch das Klicken auf den Pfeil (<) in der oberen linken Ecke des Bildschirms kann die Menüleiste verkleinert werden. Dies ist z.B. hilfreich, um mehr Platz für das Videobild zu schaffen, wenn der Nutzer sich in einem Gespräch befindet. Mit einem Klick auf den Hamburger-Button können Sie die Ansicht wieder aufklappen.

Workspace

Hier finden Sie Cases, Workflows, Produkte, Chats, Videoanrufe usw.

Title bar

Hier kann der Nutzer sehen, in welchem Bereich der Anwendung er sich befindet. Über den „Hilfe“-Knopf lässt sich das Nutzerhandbuch aufrufen.

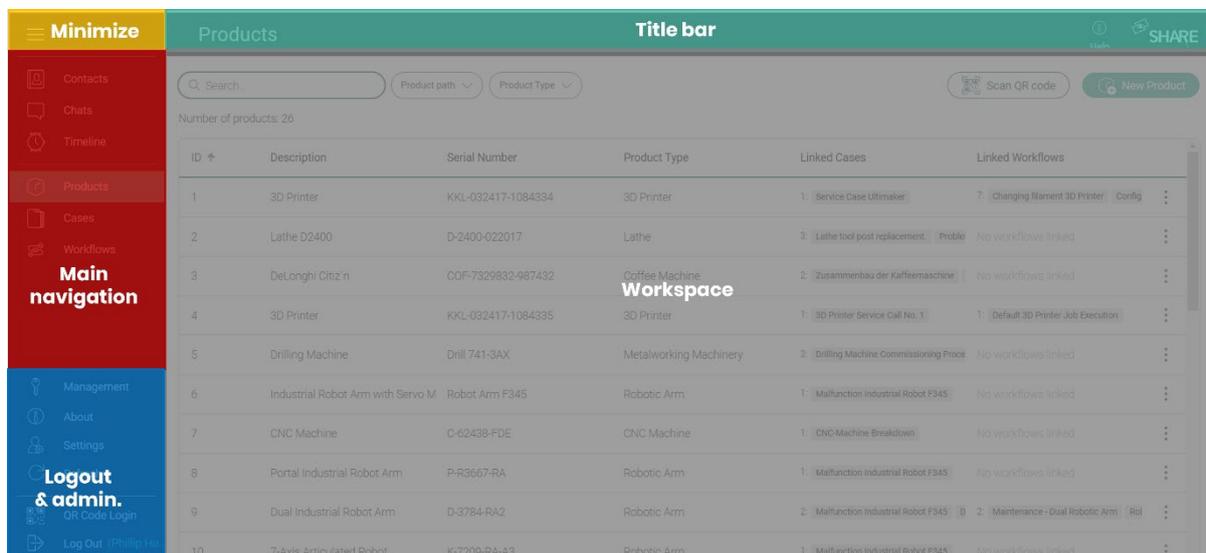


Abbildung 2: Klassifizierung der Hauptansicht von oculavis SHARE in der Web-Anwendung

2.2 Smartphone- und Tablet-Anwendung

Mit der Smartphone- und Tablet-App von oculavis SHARE können die Nutzer auch unterwegs arbeiten. Im Vergleich zur Web-Anwendung ist der Funktionsumfang bei um den „Management“-Bereich von SHARE reduziert. Darüber hinaus kann zwischen der SHARE App für interne und externe Nutzer unterschieden werden. Für externe Nutzer steht je nach vergebenen Rechten ein reduzierter Funktionsumfang zur Verfügung (siehe auch *Berechtigungssystem und -gruppen für externe Nutzer*).

2.2.1 Installationsanleitung

Die Installation der Smartphone- und Tablet-Apps für Android oder iOS funktioniert so, wie Sie es von Ihren Geräten gewohnt sind:

1. Öffnen Sie den Google PlayStore (Android) oder den App Store (iOS) und suchen Sie nach „oculavis SHARE“.
2. Installieren Sie die Anwendung.

Aktivieren Sie in den Einstellungen Ihres Gerätes die automatischen Updates, um automatisch die neueste SHARE-Version zu erhalten und zu installieren.

Bitte beachten Sie, dass der „oculavis SHARE AR-Viewer“ den Download der entsprechenden separaten App erfordert (siehe ***Error! Reference source not found.***).

2.2.2 Anmeldung zur SHARE App

Die Login-Seite der Smartphone- und Tablet-Applikation (siehe *Abbildung 3*) ist der zuvor beschriebenen Login-Seite der Web-Anwendung sehr ähnlich. Wie im Web finden Sie hier die Funktion „Passwort vergessen“, das Kontaktformular und das Impressum, die Nutzungsbedingungen und die Datenschutzerklärung. Anders als im Web muss beim manuellen Login nun der Company Key in die Eingabemaske eingegeben werden, um auf Ihre gewünschte Plattform zu gelangen. Außerdem können Sie die Funktion „Login mit QR-Code“ nutzen, um sich durch Scannen eines im Web generierten QR-Codes einfach und ohne Texteingabe auf der Plattform anzumelden.

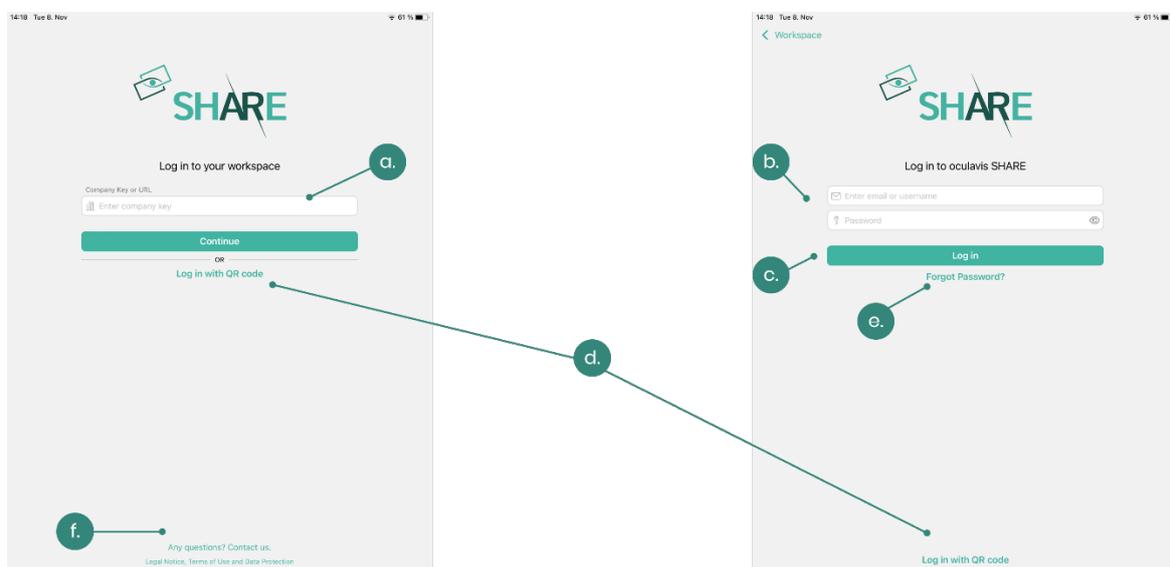


Abbildung 3: Funktionalitäten auf der Anmeldeseite des Tablets (a. Eingabemaske für den Company Key; b. Eingabemaske für Anmeldedaten c. Anmeldung auf der Plattform; d. Anmeldung mit einem im Web generierten QR-Code; e. Zurücksetzen des Passworts; f. Kontaktformular und Impressum, Nutzungsbedingungen und Datenschutz)

2.2.3 Übersicht Arbeitsbereich

Der Arbeitsbereich der Smartphone- und Tablet-Anwendung ähnelt ebenfalls dem der Web-Anwendung und sollte intuitiv zu bedienen sein. In *Abbildung 4* sehen Sie die Anwendung mit aufgeklapptem Menü. Für die entsprechende Erklärung möchten wir auf die Ausführungen im vorherigen Unterkapitel verweisen: *Übersicht Arbeitsbereich*. Bitte beachten Sie, dass es Ihnen nicht möglich ist, den Bereich „Management“ von oculavis SHARE über Ihr mobiles Gerät zu öffnen, da diese Funktion zur Verwaltung der Plattform nur im Web verfügbar ist.

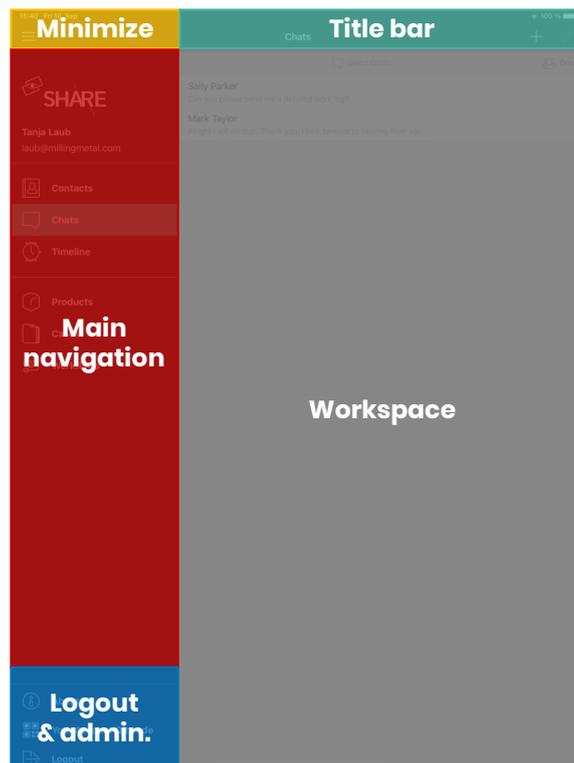


Abbildung 4: Klassifizierung der Hauptansicht von oculavis SHARE in der Smartphone-/Tablet-App

2.3 Smart Glasses

Verwendet der Servicetechniker oder Maschinenbediener Smart Glasses, hat er während der Arbeit die Hände frei und kann sich von einem Experten unterstützen lassen. Der Experte sieht quasi „durch die Augen“ des Technikers und bekommt so die perfekte Perspektive, um die Situation vor Ort zu analysieren. Dazu erhält der Experte den Anruf des Technikers auf seinem Smartphone oder nimmt den Anruf am Computer entgegen. Augmented-Reality-Assistenzfunktionen, das Pausieren des Bildes und das Auslösen von Screenshots unterstützen zudem eine effiziente Problemlösung. Wie bei den Web- und Smartphone-/Tablet-Anwendungen kann auch bei der SHARE Smart Glasses App zwischen internen und externen Nutzern

unterschieden werden. Für externe Nutzer steht ein reduzierter Funktionsumfang zur Verfügung.

2.3.1 Installationsanleitung

Die oculavis SHARE Smart Glasses App ist für Android Smart Glasses verfügbar. Je nach Brille unterscheidet sich deren Bedienung deutlich voneinander. Machen Sie sich unbedingt mit der Bedienungsanleitung Ihrer Brille vertraut, bevor Sie diese aktiv in Ihrer Produktion oder in firmeninternen Prozessen einsetzen. Auf den Webseiten der Anbieter finden Sie die Bedienungsanleitungen der Smart Glasses, z.B. hier:

- RealWear: <https://www.realwear.com/support>
- Epson: <https://tech.moverio.epson.com/en/>

Wenn Sie Ihre Smart Glasses bei oculavis erworben haben, ist die SHARE App vorinstalliert und wird auf Ihrem Startbildschirm angezeigt. Falls Sie die App selbst installieren möchten, finden Sie die notwendige APK-Datei auf unserer Homepage unter der Rubrik „Smart Glasses App“: <https://oculavis.de/en/downloads/windows/>

Die APK kann dann so installiert werden, wie Sie es in Ihrem Unternehmen für jedes andere Android-Gerät gewohnt sind. Es empfiehlt sich aber, den RealWear Explorer zur Installation der App zu verwenden, da Sie die APK nur per Drag & Drop in das entsprechende Fenster ziehen müssen. Sie können den RealWear Explorer auch für Brillen anderer Hersteller verwenden. Bitte führen Sie die folgenden Schritte durch:

- Laden Sie den RealWear Explorer von der RealWear-Homepage herunter.
- Laden Sie die APK-Datei von der oculavis-Homepage herunter. Navigieren Sie dazu zum Abschnitt „App Downloads“ auf der Registerkarte „Ressourcen“ oder folgen Sie diesem Link: <https://oculavis.de/en/downloads/windows/>.
- Schließen Sie Ihre Smart Glasses an Ihren Computer an und öffnen Sie den RealWear Explorer.
- Ziehen Sie die APK-Datei in das entsprechende Feld auf der oberen rechten Seite des RealWear Explorers.

Nach einem Bestätigungsschritt wird die App automatisch installiert. Wenn Sie die Installation auf diese Weise nicht durchführen können, wenden Sie sich bitte an Ihre IT-Abteilung für eine manuelle APK-Installation.

2.3.2 Anmeldung zur SHARE App

Bitte machen Sie sich mit der Steuerung der jeweiligen Smart Glasses, die Sie besitzen, vertraut. Die Bedienungsanleitungen der Hersteller helfen Ihnen dabei. Um die SHARE App nutzen zu können, muss die Brille mit dem Internet verbunden sein.

Nach dem Öffnen der oculavis SHARE App werden Sie aufgefordert, einen QR-Code zu scannen, um sich anzumelden (siehe *Abbildung 5*). Sie können diesen Code im Web oder mit Ihrem Smartphone oder Tablet generieren. Beide Optionen setzen voraus, dass Sie bereits einen Nutzer und ein Passwort auf Ihrer SHARE-Plattform haben:

1. Öffnen Sie die Webversion von oculavis SHARE in Ihrem Browser über https://*companykey*.share-plattform.de/ (den *companykey* Ihrer Plattform finden Sie z.B. in Ihrer Einladungs-E-Mail zu SHARE (siehe *Installationsanleitung*) oder öffnen Sie die SHARE-Smartphone-App.
2. Geben Sie Ihre Zugangsdaten und bei Verwendung eines Smartphones / Tablets zusätzlich den Company Key ein und melden Sie sich an.
3. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste „QR-Code Login“ (Web) oder „Ihr Konto QR-Code“ (Smartphone / Tablet).
4. Scannen Sie den erstellten QR-Code mit Ihren Smart Glasses (siehe *Abbildung 5*). Alternativ können Sie „Manuell einloggen“ wählen und sich durch Eingabe von Nutzernamen, Passwort und Company Key anmelden (siehe *Abbildung 6*).

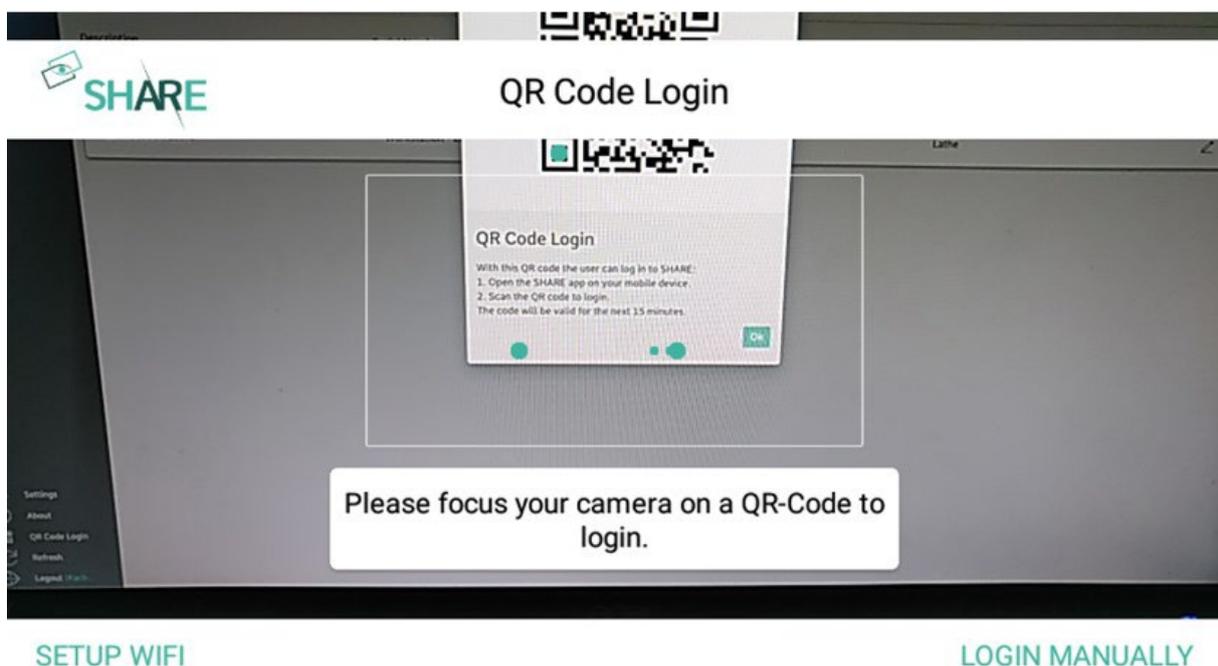


Abbildung 5: Einloggen in die Smart Glasses SHARE App durch Scannen eines QR-Codes



Abbildung 6: Manuelles Einloggen in die Smart Glasses SHARE App

2.3.3 Übersicht Arbeitsbereich

Nachdem Sie oculavis SHARE geöffnet und sich eingeloggt haben, stehen Ihnen alle Funktionen der Smart Glass App zur Verfügung. Im Vergleich zur Web-, Smartphone- und Tablet-App wurde der Funktionsumfang reduziert und auf die Technologie der Smart Glasses zugeschnitten.

Die App besteht aus einem Hauptbildschirm und zwei Menüleisten auf der linken und rechten Seite (siehe *Abbildung 7*). Wie Sie durch die App navigieren, hängt von der verwendeten Smart Glasses ab. Zum Beispiel verwenden Smart Glasses von Epson oder ODG eine Touch-Steuerung, während die RealWear HMT-1 und der RealWear Navigator 500 nur per Sprache gesteuert werden kann.

Bezüglich der möglichen Sprachbefehle, die mit dem RealWear HMT-1 und Navigator 500 verwendet werden können, beachten Sie bitte die Bedienungsanleitung des Herstellers und die von oculavis bereitgestellte Kurzanleitung.

Hauptmenü

Durch Aktivieren der Schaltfläche „Menü öffnen / schließen“ auf der linken Seite der App öffnen oder schließen Sie das linke Seitenmenü. Hier navigieren Sie durch Module und deren Unterseiten.

Wenn Sie sich nicht auf einer Unterseite befinden, werden hier alle verfügbaren oculavis SHARE-Module (Kontakte, Cases, Produkte, Chronik und Workflows), sowie die Einstellungen und die Abmeldefunktion angezeigt und sind auswählbar.

Wenn Sie sich in einer Unterseite befinden, z.B. in einem bestimmten Case oder Produkt, können Sie über das Hauptmenü durch die entsprechenden Registerkarten wie „Casedetails“, „Dokumente“ oder „Verbundene Cases“ navigieren.

Aktionsmenü

Durch Aktivieren der Schaltfläche „Aktionen anzeigen/ausblenden“ wird das Menü auf der rechten Seite geöffnet oder geschlossen. Dieses Menü ist nicht für die Navigation zwischen Modulen und Bereichen gedacht. Sie finden hier die Aktionen, die Sie auf der aktuellen Seite durchführen können. Beispiele hierfür sind das Öffnen des QR-Code-Scanners in Produkten oder das Öffnen der Kamera-App zum Hinzufügen von Bildern und Videos in Cases und Produkten. Die Vorgehensweise hierfür ist im entsprechenden Abschnitt dieses Handbuchs näher beschrieben.

Arbeitsbereich

Hier finden Sie Kontakte, Cases, Workflows, Produkte, Videoanrufe usw.

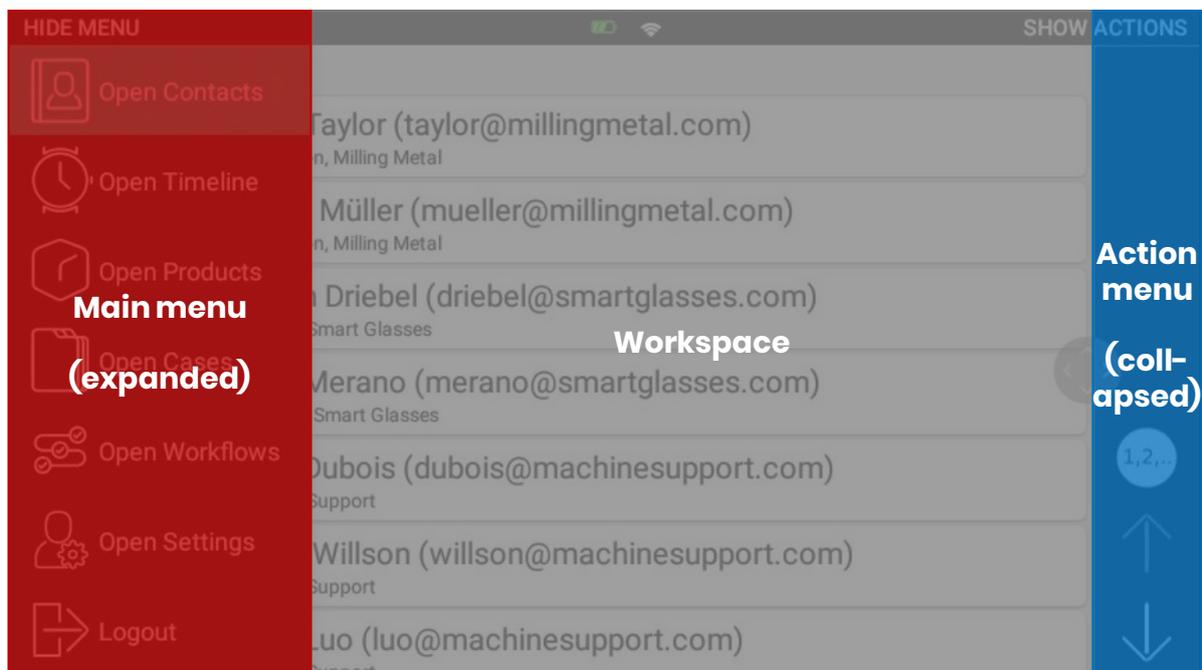


Abbildung 7: Klassifizierung der Hauptansicht von oculavis SHARE in der Smart Glasses App

3 Videoanrufe und Chats

Videoanrufe und Chats sind eine der Grundfunktionen von oculavis SHARE. Derzeit können Sie sich mit maximal 20 Nutzern in einem Video-Call befinden und auf Smart Glasses oder Smartphones und Tablets AR Video Support leisten. Anrufe können von internen Nutzern jederzeit wieder geöffnet werden. Externe Benutzer mit der Berechtigung "Geplanter Videoanruf" können einen Anruf ab 30 Minuten vor dem Ende und innerhalb des Zeitplans wieder öffnen. Gastbenutzer können den Warteraum innerhalb der gleichen Zeitbeschränkungen betreten. Cases zur Dokumentation des Videoanrufs können entweder als Vorbereitung vor dem Anruf oder innerhalb des bereits laufenden Anrufs erstellt werden. Weitere Informationen zu Cases finden Sie unter *Cases*.

3.1 Aufsetzen, Beitreten und Beenden von Videoanrufen

3.1.1 Sofortige Anrufe an Kontakte tätigen

Firmeninterne oder externe Kontakte können direkt über die Liste der „Kontakte“ angerufen werden (siehe *Abbildung 8*). Die Statusanzeige links neben dem Nutzernamen zeigt an, ob ein Nutzer gerade online (grüner Haken) ist. Um den Kontakt anzurufen, klickt der Nutzer auf das „Telefon“-Symbol neben dem anzurufenden Nutzer und diese Person erhält einen Anruf auf ihrem Smartphone, ihren Smart Glasses oder ihrem Computer, je nachdem, auf welchem Gerät sie angemeldet ist.

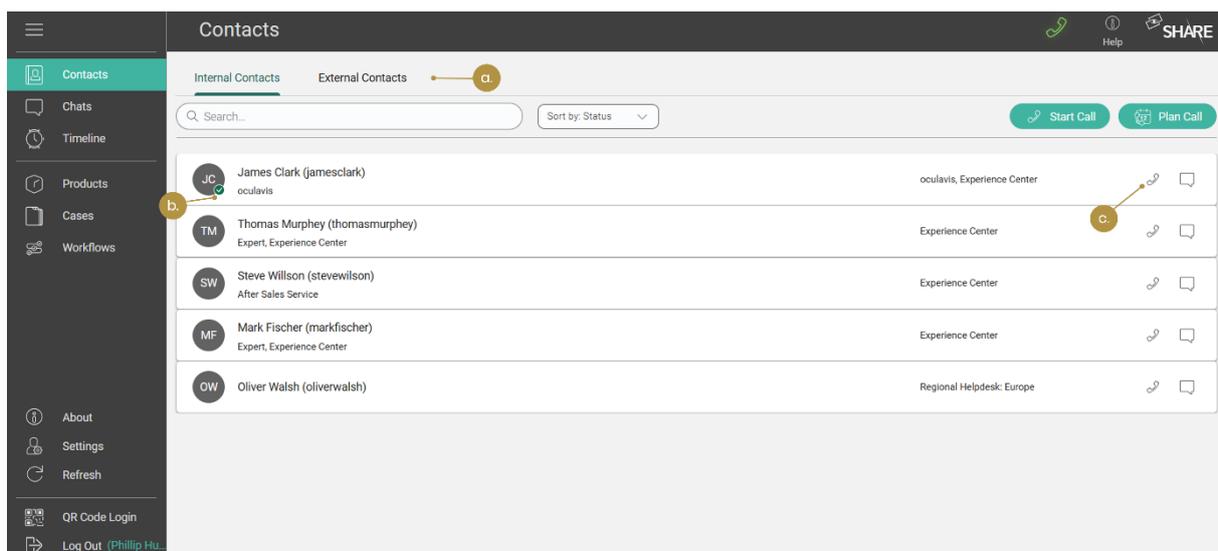


Abbildung 8: Anzeige der Kontaktliste (a. Umschalten zwischen internen und externen Kontakten; b. Statusanzeige; c. Kontakt anrufen)

3.1.2 Planen von Videoanrufen mit Internen, Externen oder Gästen

Wenn ein Videoanruf zu einer bestimmten Zeit erfolgen soll, können Anrufe geplant werden (siehe *Abbildung 9* bis *Abbildung 13*).

Gehen Sie dazu auf „Kontakte“, klicken Sie auf „Videoanruf planen“ und geben Sie im entsprechenden Fenster die relevanten Daten wie den Namen des Videoanrufs und den geplanten Beginn und das Ende ein. Klicken Sie auf „Teilnehmer hinzufügen“, um Interne, Externe oder Gäste als Teilnehmer zu dem Anruf hinzuzufügen (siehe *Abbildung 9*).

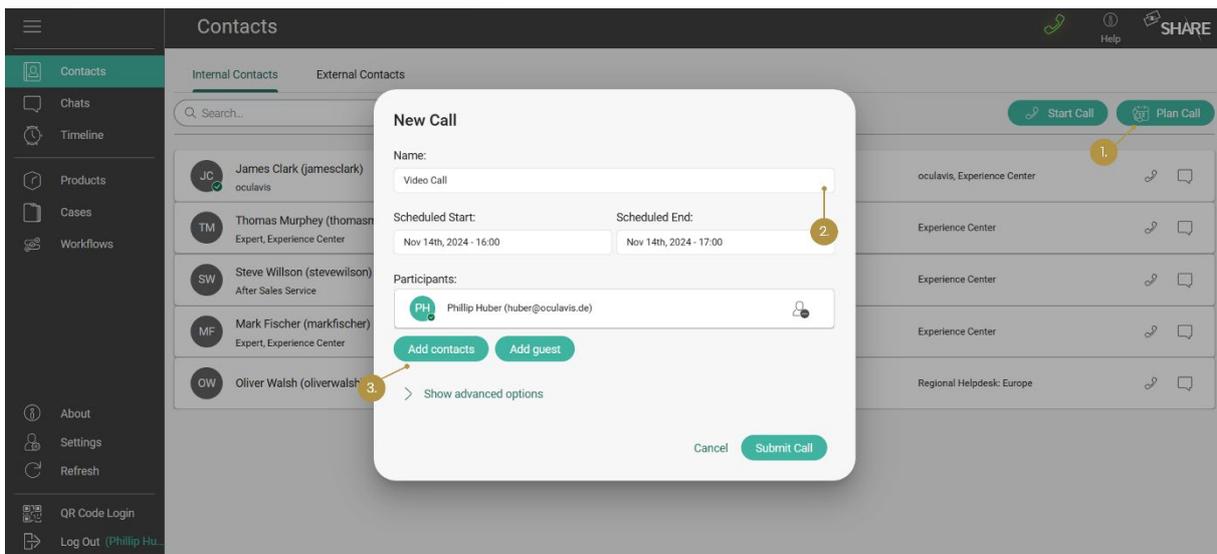


Abbildung 9: Planen eines Videoanrufs mit Kontakten und/oder Gästen (1. Klicken Sie in Ihrer Kontaktliste auf „Anruf planen“; 2. Fügen Sie einen Namen und das geplante Start/Ende hinzu; 3. Teilnehmer zum Anruf hinzufügen)

Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie den Kontakt anklicken können, den Sie zu dem Anruf hinzufügen möchten. Über das Suchfeld können Sie entweder nach einem bestimmten internen oder externen Kontakt suchen, der bereits ein Nutzer auf Ihrer Plattform ist, oder Sie geben eine E-Mail-Adresse ein, um jemanden als Gast hinzuzufügen (siehe *Abbildung 10*). Wenn Sie auf „Gast hinzufügen“ klicken, können Sie den Namen und das Unternehmen des Gastes eingeben (siehe *Abbildung 11*), so dass der Gast dies nicht selbst tun muss, wenn er dem Anruf beitrifft. Sie können auch die Sprache der Anrufeinladung wählen, die der Gast erhält.

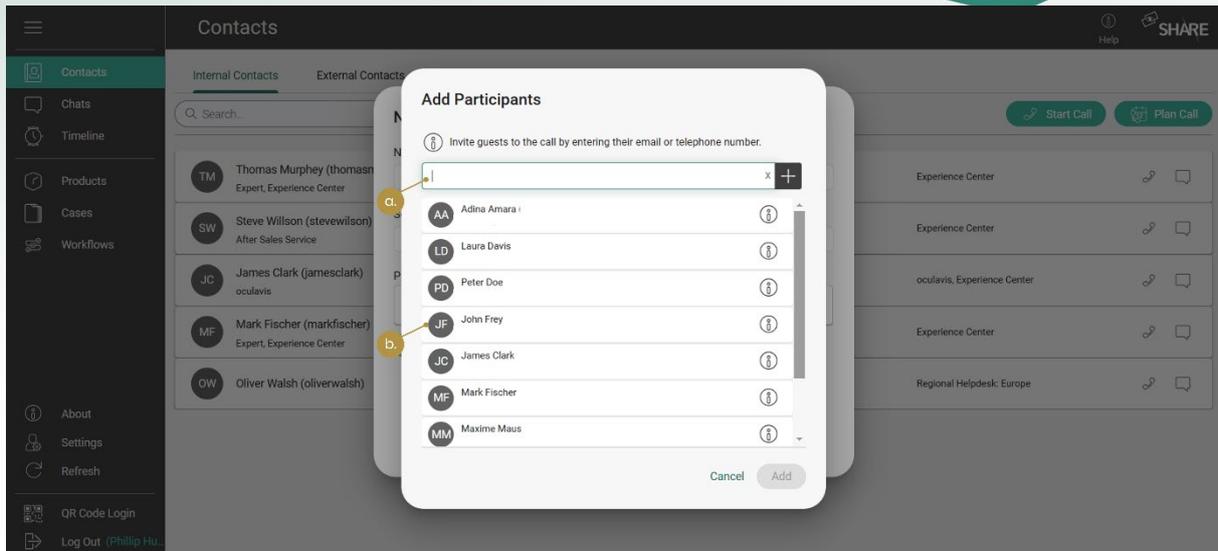


Abbildung 10: Hinzufügen von Kontakten und/oder Gästen zu einem Videoanruf (a. Suchen Sie nach einem bestimmten Kontakt oder geben Sie eine E-Mail-Adresse ein; b. Wählen Sie einen Kontakt aus)

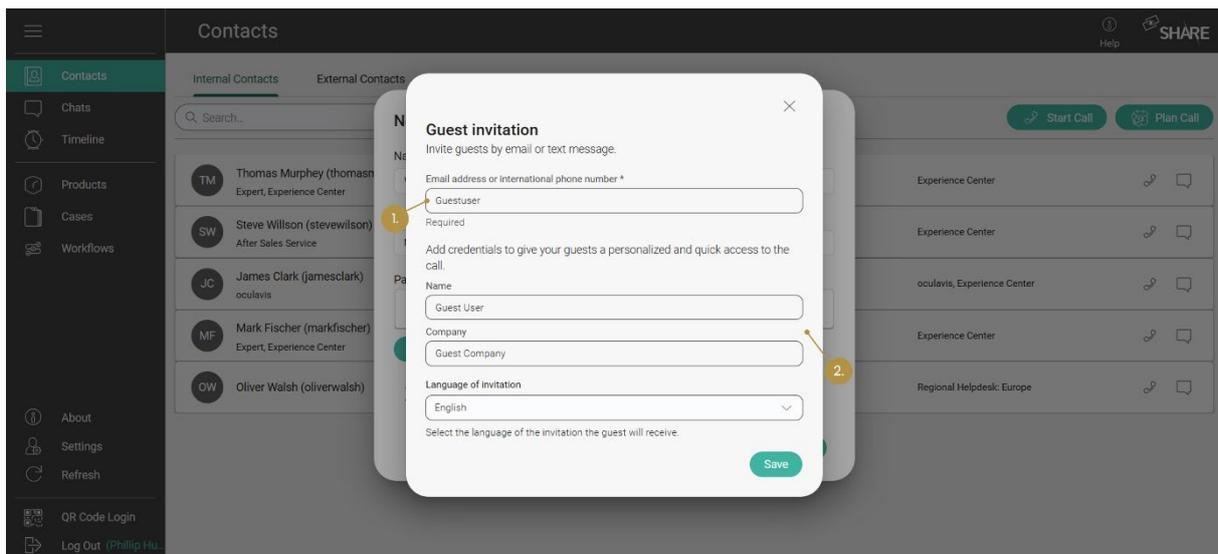


Abbildung 11: Hinzufügen von Gästen zu einem Videoanruf (1. Geben Sie die E-Mail-Adresse des Gastes ein; 2. Geben Sie den Namen und das Unternehmen des Gastes ein)

Stellen Sie sicher, dass Sie das Kontrollkästchen „E-Mail-Einladung senden“ aktivieren (siehe Abbildung 12), damit die Kontakte und Gäste des Anrufs eine E-Mail erhalten, die sie über Uhrzeit und Datum des geplanten Anrufs informiert. Die E-Mail ist gleichzeitig eine Einladung in ihren Outlook-Kalender, so dass sie den Anruf direkt

in ihre Arbeitsplanung aufnehmen können. Sie können den Videoanruf auch sofort starten, indem Sie auf „Sofortiger Anruf“ klicken (siehe *Abbildung 12*).

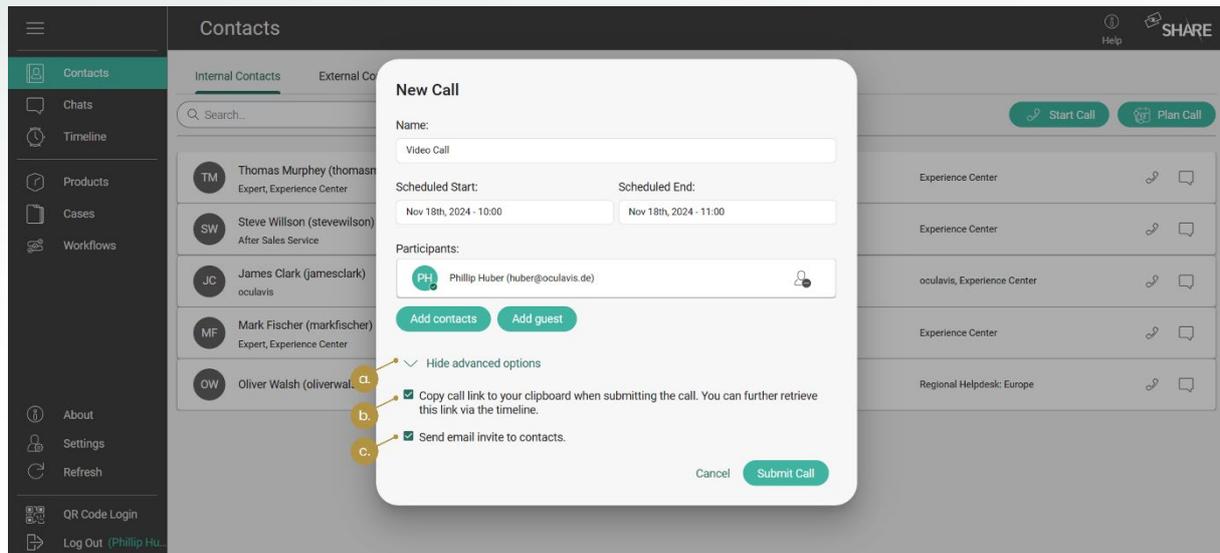


Abbildung 12: Weitere Funktionen beim Planen eines Videoanrufs (a. Erweiterte Optionen ausklappen oder verstecken; b. Auswahlkästchen, um den Anruflink in die Zwischenablage zu kopieren; c. Auswahlkästchen, um eine E-Mail-Einladung an alle Teilnehmer zu senden)

Nachdem Sie den Anruf abgespeichert haben, finden Sie ihn in Ihrer Chronik aufgelistet (siehe *Abbildung 13*). Ein geplanter Videoanruf ist vergleichbar mit einer Besprechung. Die Teilnehmer erhalten keinen direkten Anruf, sondern müssen dem geplanten Videoanruf über ihre „Chronik“ selbst beitreten. Geplante Videoanrufe werden in „Zukünftige“, „Anstehende“, „Aktive“ und „Vergangene“ Anrufe unterteilt. Während Sie aktiven und anstehenden Anrufen direkt beitreten können, ist dies bei zukünftigen und vergangenen Anrufen nicht möglich.

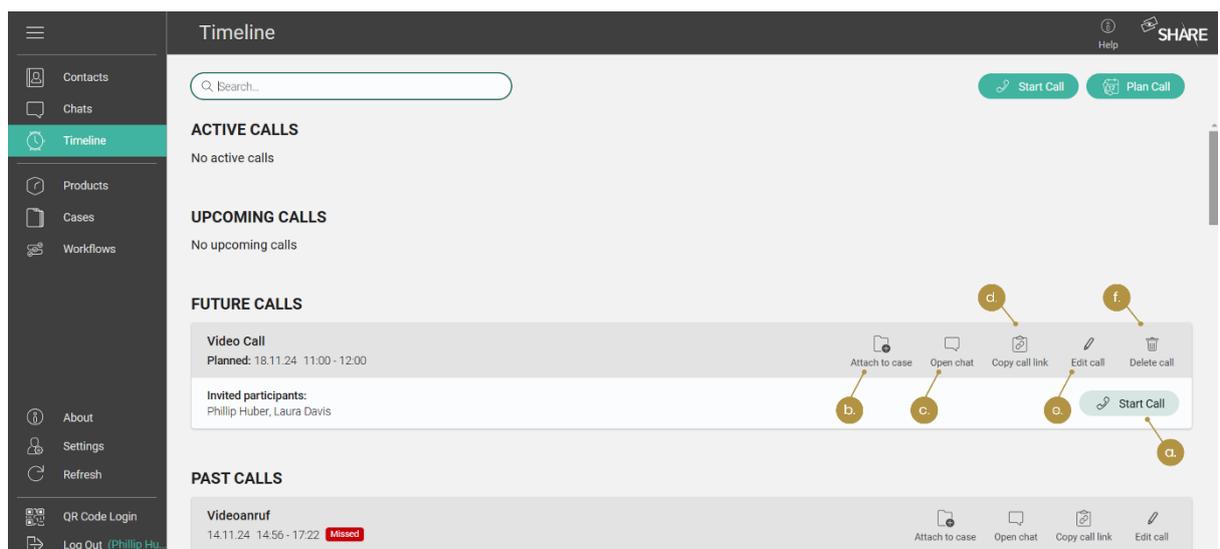


Abbildung 13: Chronik (a. Anruf starten, wenn bereits möglich; b. Anruf zum Case hinzufügen; c. Call Chat öffnen; d. Anruflink in die Zwischenablage kopieren; e. Anrufdetails bearbeiten; f. Anruf löschen)

Bevor Sie einen Anruf tätigen, können Sie Ihr Mikrofon, Ihre Lautsprecher, und Ihre Kamera auswählen. Wenn Sie eine Kamera ausgewählt haben, können Sie auch die Hintergrundunschärfe aktivieren. Alles kann auch während des Gesprächs noch geändert werden (siehe *Abbildung 28* unter dem „Einstellungen“-Button).

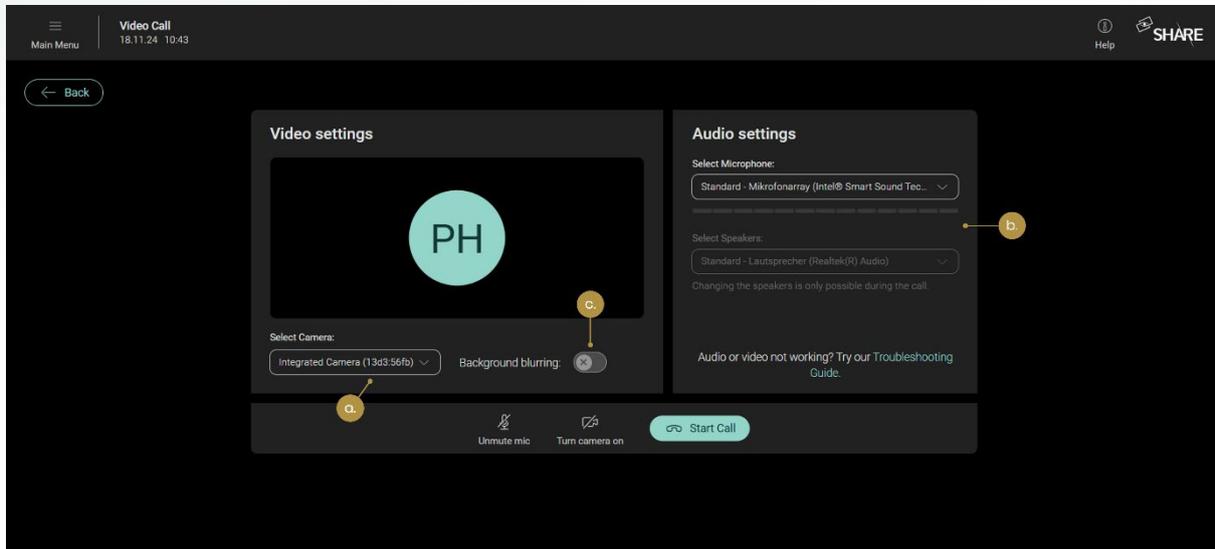


Abbildung 14: Wählen Sie Ihre Einstellungen, bevor Sie einen Anruf tätigen (a. Wählen Sie Ihre Kamera; b. Wählen Sie Mikrofon und Lautsprecher; c. (De-)aktivieren Sie die Hintergrundunschärfe)

Einladen von Gästen zum Anruf über die Funktion „Anruflink kopieren“

Sie können einen Gast auch über einen beliebigen Kommunikationskanal zu einem geplanten Videoanruf einladen, indem Sie die Funktion „Anruflink kopieren“ verwenden. Wählen Sie einfach bei der Planung des Anrufs die Option „Anruflink in Zwischenablage kopieren“ (siehe *Abbildung 12*) oder klicken Sie auf die Schaltfläche „Anruflink kopieren“ in der Chronik (siehe *Abbildung 13*). Der Anruflink wird dann in Ihrer Zwischenablage abgelegt und kann über einen beliebigen Kommunikationskanal weitergegeben werden.

3.1.3 Interne, Externe oder Gäste zu einem aktiven Anruf hinzufügen

Auch wenn Sie sich bereits in einem aktiven Videoanruf befinden, können Sie weitere Nutzer zu diesem hinzufügen, solange noch Plätze frei sind. Im Web klicken Sie dazu auf das Symbol „Teilnehmer zum Videoanruf hinzufügen“, das sich im rechten oberen Menü des Videoanrufs befindet (siehe *Abbildung 15*). Daraufhin gelangen Sie in das entsprechende Dialogfeld, um Interne, Externe oder Gäste (per E-Mail) zu dem Anruf hinzuzufügen, wie in *Abbildung 10* bzw. *Abbildung 11* gezeigt. Der Name und die

Firma des Gastes können vor der Einladung eingetragen werden, so dass der Gast dies nicht selbst tun muss.

Da Gäste auch über einen Link zum aktuellen Anruf hinzugefügt werden können, finden Sie im Menü unter „Teilnehmer“ auch ein Symbol „Anruflink kopieren“ (siehe *Abbildung 15*). Sobald Sie diese Schaltfläche betätigen, wird der Anruflink in Ihre Zwischenablage kopiert und kann weiterverteilt werden.

Auf Ihrem Smartphone oder Tablet finden Sie diese Funktionen im Menü auf der rechten Seite des Videoanrufs (siehe *Abbildung 16*). Auf Smart Glasses sind diese Funktionen leider noch nicht verfügbar.

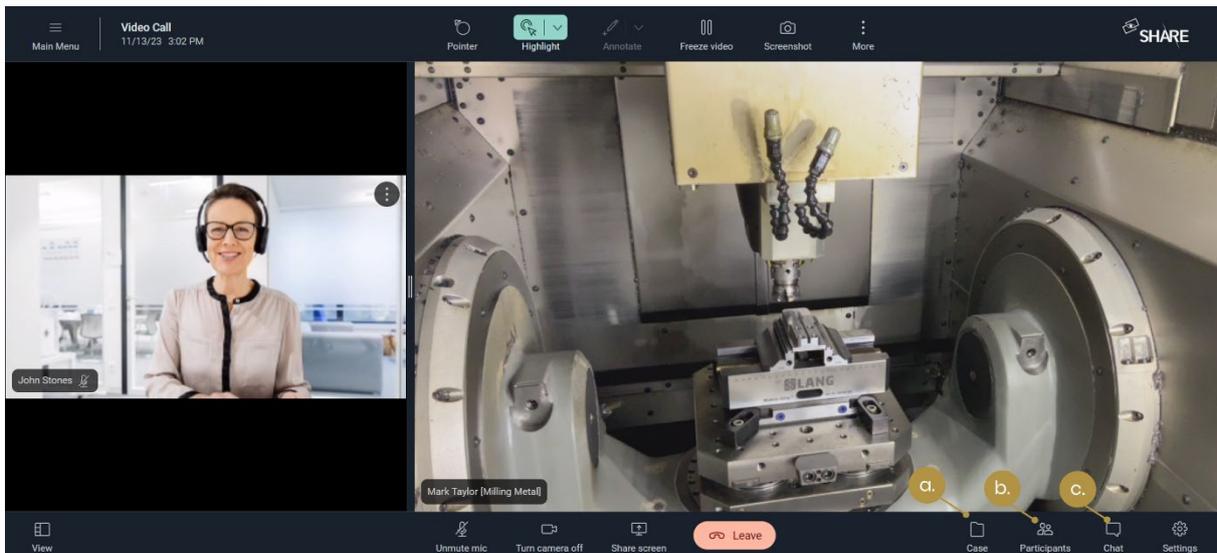


Abbildung 15: Grundlegende Funktionen in einem Videoanruf (a. Anruf zum Case hinzufügen; b. Teilnehmer zum Anruf hinzufügen; c. Chat-Konversation starten)

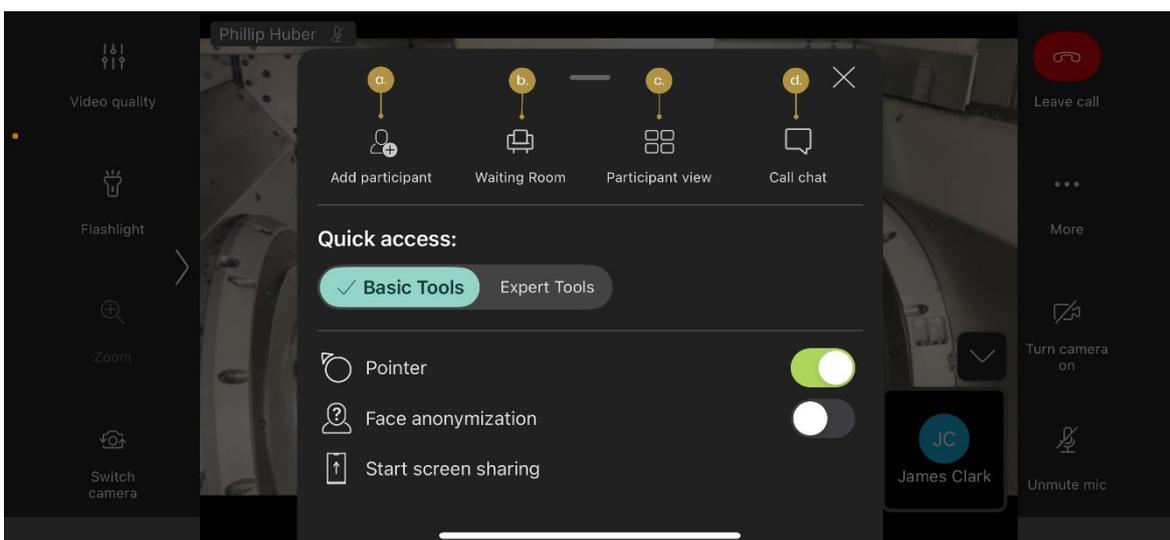


Abbildung 16: Funktionen im Anruf auf mobilen Endgeräten (a. Teilnehmer hinzufügen; b. Warteraum; c. Teilnehmer anzeigen; d. Chat-Konversation starten)

3.1.4 Einem bereits laufenden Anruf als Interner oder Externer beitreten

Wenn Sie bereits Teilnehmer eines Videoanrufs sind und dieser Videoanruf noch läuft (z.B. weil noch mindestens eine Person in diesem Videoanruf aktiv ist), befindet sich in der rechten oberen Ecke Ihrer Web-Anwendung oder Ihrer Smartphone- und Tablet-Anwendung ein grünes „Telefon“-Symbol (siehe *Abbildung 17* und *Abbildung 18*).

Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, werden Ihre derzeit aktiven Anrufe angezeigt. Durch Klicken auf den jeweiligen Anruf können Sie dem Gespräch wieder beitreten. Auf diese Weise können Sie bei Problemen mit der Internetverbindung schnell wieder in einen aktiven Anruf einsteigen, ohne einen erneuten neuen Anruf an eine Person oder Gruppe tätigen zu müssen (siehe *Abbildung 17* und *Abbildung 18*).

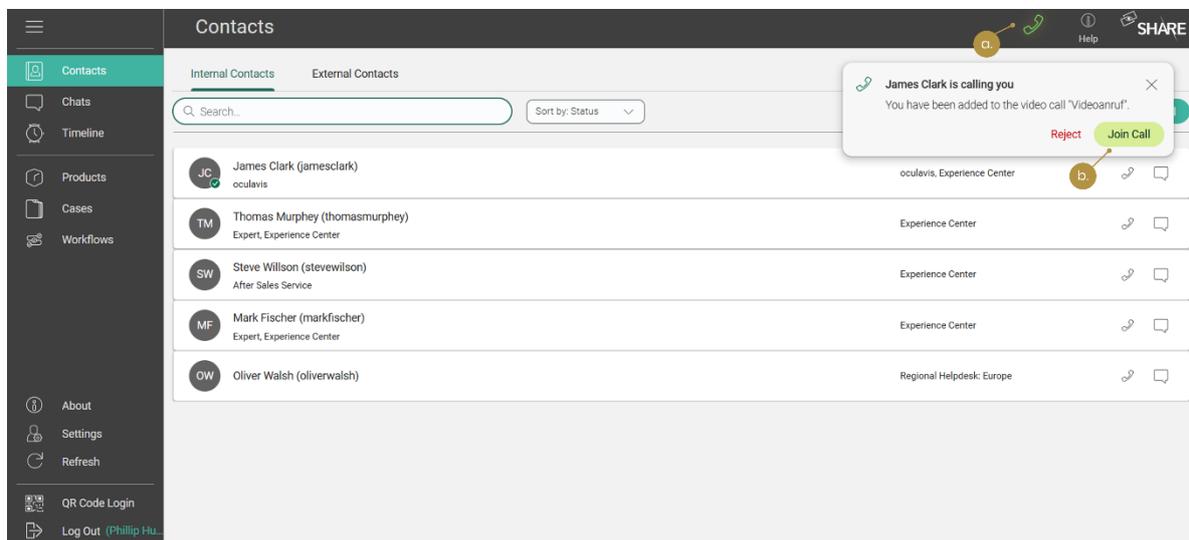


Abbildung 17: Aktive Videoanrufe im Web anzeigen und ihnen beitreten (a. Liste mit aktiven Anrufen öffnen; b. Anruf beitreten)

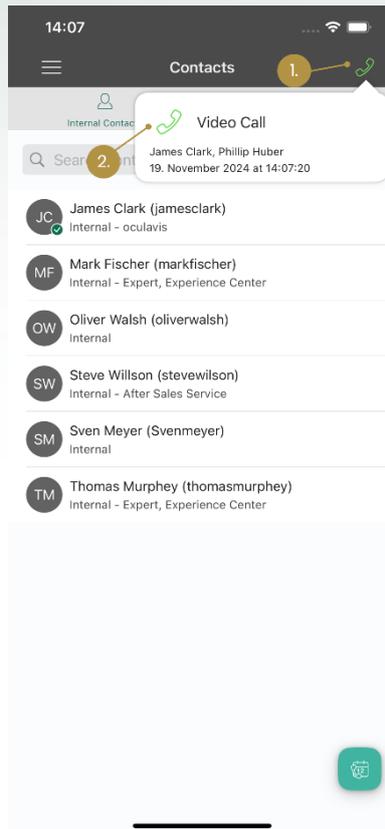


Abbildung 18: Aktive Videoanrufe auf den mobilen Apps anzeigen und ihnen beitreten (1. Liste mit aktiven Anrufen öffnen; 2. Anruf beitreten)

3.1.5 Anruf als Gast in Web, iOS, Android oder mobilen Browser beitreten

Wenn die Person, die Sie zu einem Videoanruf eingeladen haben, keinen Account auf der oculavis SHARE-Plattform hat, kann diese Person dem Videoanruf als Gast über die Web-Anwendung, die iOS-Anwendung, die Android-Anwendung (mobil) oder über den mobilen Browser eines iOS- oder Android-Geräts beitreten. Sobald die eingeladene Person den Videoanruflink auf ihrem Gerät geöffnet hat, folgt die eingeladene Person einem der folgenden Szenarien, je nachdem, welches Gerät sie verwendet.

An einem Videoanruf als Gast im Web teilnehmen

Wenn die eingeladene Person den Anruflink in einem Desktop-Browser (z.B. Chrome oder Firefox) öffnet, wird die Landing Page des Anruflinks im Webbrowser angezeigt (siehe *Abbildung 19*). Die eingeladene Person kann nun dem Anruf als Gast beitreten, indem sie ihren Namen und den Namen ihrer Firma eingibt, falls dies nicht bereits bei der Einladung geschehen ist. Der Firmenname kann entweder optional oder obligatorisch sein. Dies hängt von der Konfiguration Ihrer Plattform ab. Außerdem kann die eingeladene Person bereits ihre Kamera- und Mikrofoneinstellungen auswählen.

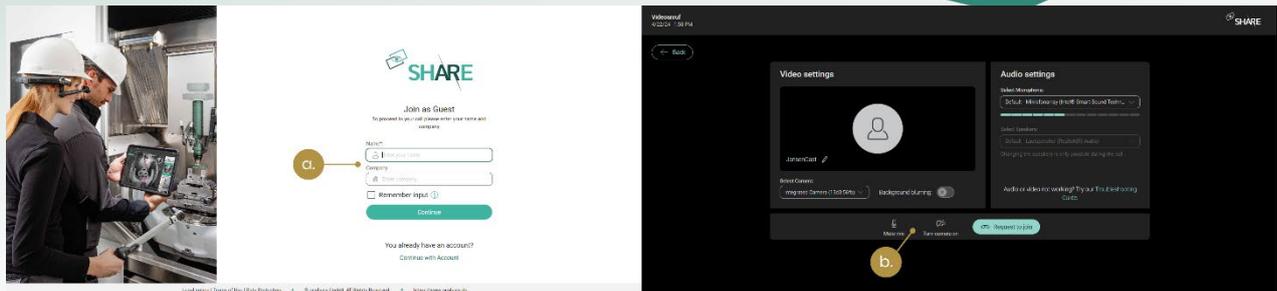


Abbildung 19: An einem Videoanruf als Gast im Web teilnehmen (a. Gastnamen und Firma eingeben; b. Einstellungen wie Kamera, Mikrophon und Background Blurring festlegen)

An einem Videoanruf als Gast auf mobilen Geräten über einen mobilen Browser oder die App teilnehmen

Sobald der Gastnutzer den Anruflink auf ihrem mobilen Gerät öffnet, öffnet sich automatisch die oculavis SHARE App und die eingeladene Person kann dem Videoanruf als Gast beitreten. Wenn die eingeladene Person die oculavis SHARE App noch nicht installiert hat, öffnet sich beim Öffnen des Anruflinks der mobile Browser (siehe *Abbildung 20*). Der Gastnutzer hat nun die Wahl, die mobile App herunterzuladen und den Videoanruf-Link erneut zu öffnen, um dem Videoanruf bzw. dessen Warteraum beizutreten oder dem Videoanruf direkt im mobilen Browser beizutreten, ohne die mobile App zu installieren (siehe *Abbildung 20*).

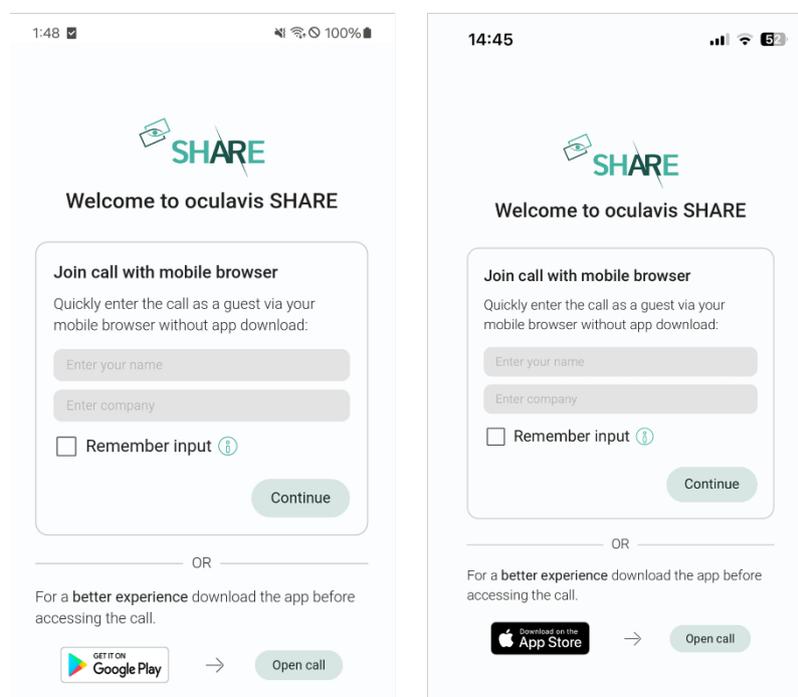


Abbildung 20: Landing Page für den mobilen Browseraufruf auf Android (links) und iOS (rechts)

3.1.6 Zulassen und Ablehnen von Gästen aus dem Wartezimmer

Sobald der Gast die Teilnahme am Videoanruf angefordert hat und sich im Warteraum befindet, werden alle internen Nutzer im Videoanruf benachrichtigt und können den Gast entweder zulassen oder ablehnen. *Abbildung 21* zeigt den Dialog zum Zulassen/Ablehnen des Gastes in der Web-Anwendung. In *Abbildung 22* und *Abbildung 23* sehen Sie den Dialog zum Zulassen/Ablehnen des Gastes in der mobilen Anwendung.

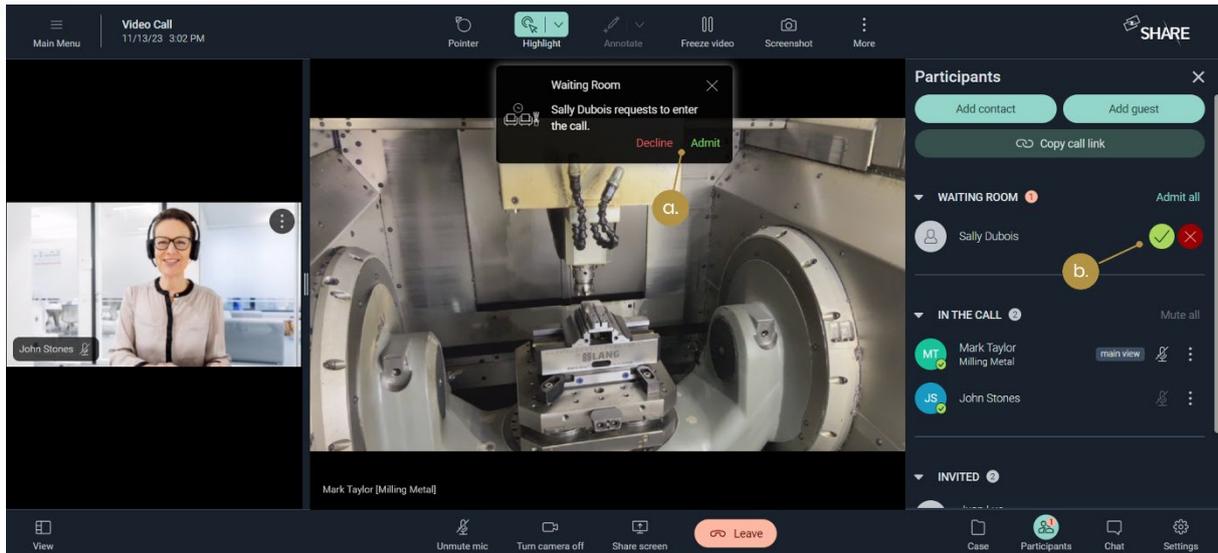


Abbildung 21: Gäste im Web zulassen/abweisen a. über das Pop-up-Fenster; b. über das Seitenmenü

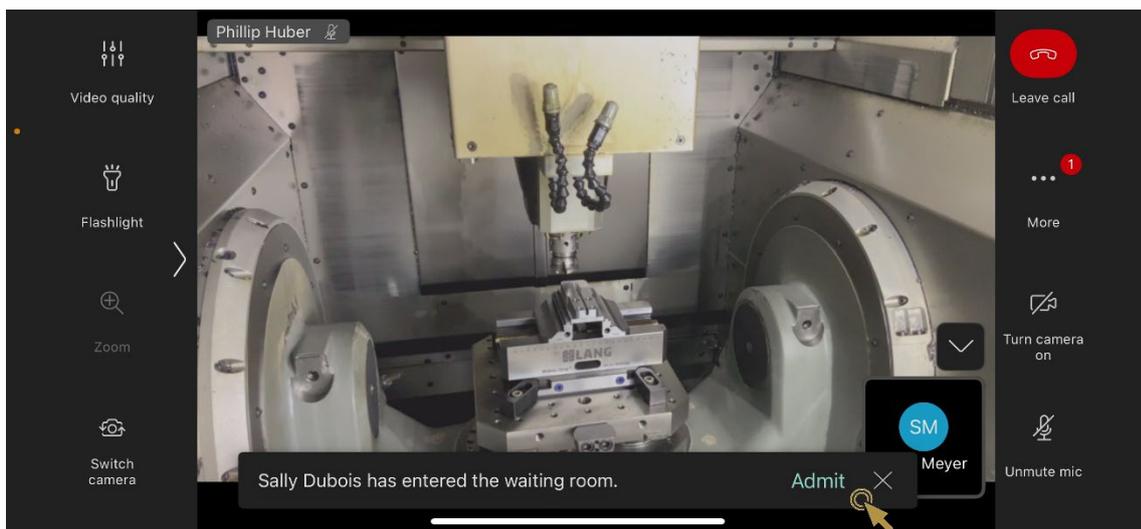


Abbildung 22: Gäste auf den mobilen Apps über das Pop-up-Fenster zulassen/ablehnen

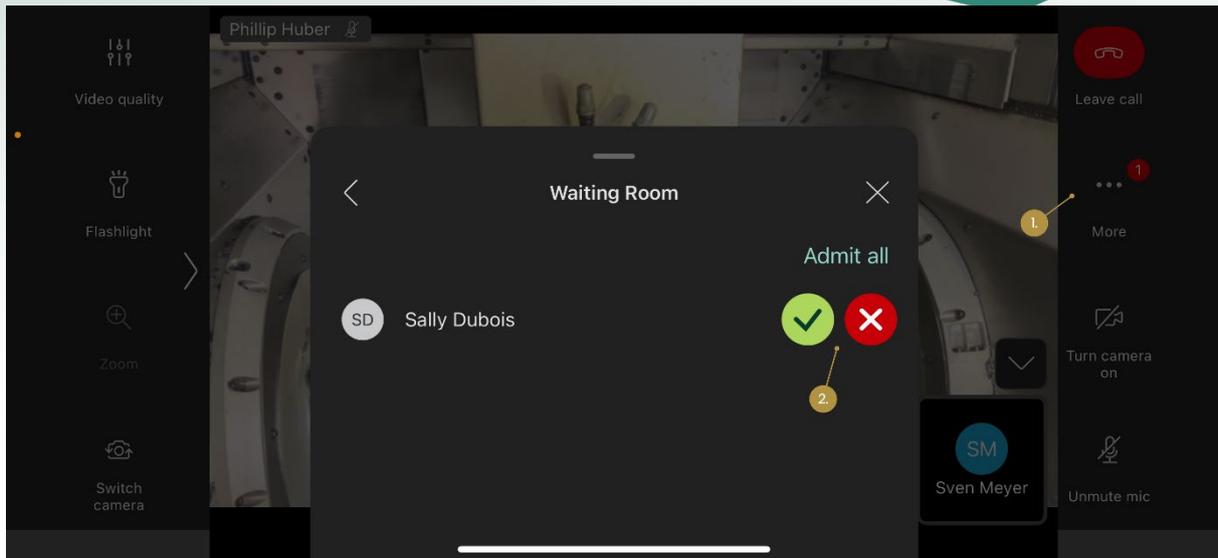


Abbildung 23: Aufnehmen/Ablehnen von Gästen auf den mobilen Apps über das Seitenmenü

3.1.7 Schließen des Anrufs für alle als letzter interner Nutzer

Als letzter interner Teilnehmer des Videoanrufs haben Sie beim Verlassen des Anrufs zwei Möglichkeiten, wie in *Abbildung 24* dargestellt:

- a. *Sie können den Anruf für alle schließen verlassen:* Alle verbleibenden Gäste und externen Nutzer werden aus dem Anruf entfernt und der Anruf wird beendet.
- b. *Sie können den Anruf offenhalten und verlassen:* Das Gespräch bleibt für Gäste und externe Nutzer offen. Sobald der letzte Gast oder Externe das Gespräch verlassen hat, wird dieses automatisch beendet.

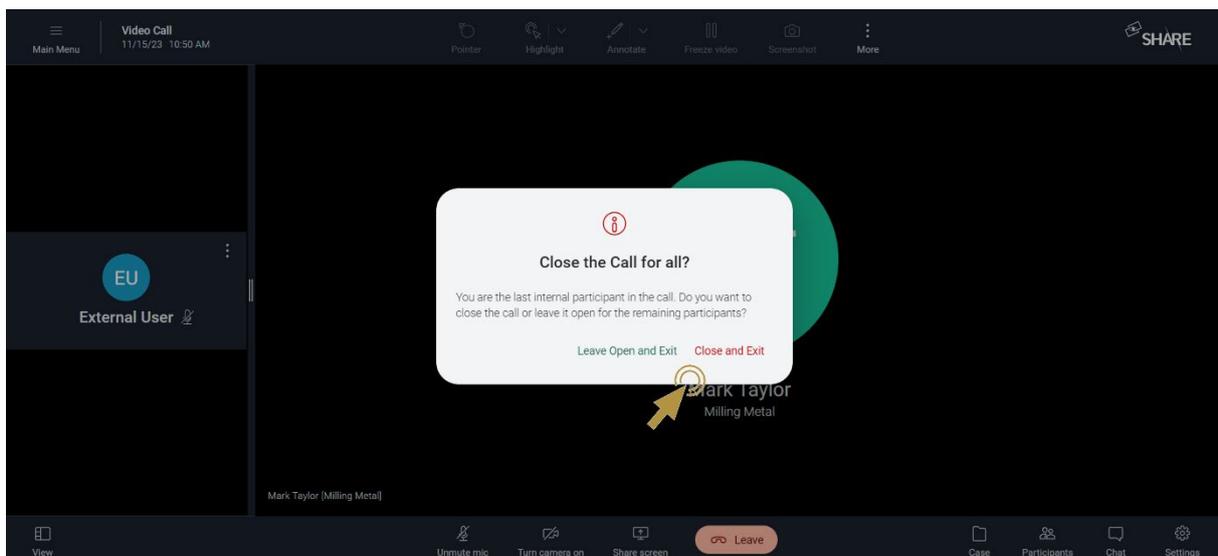


Abbildung 24: Schließoptionen für den letzten internen Teilnehmer im Videoanruf

3.2 Hinzufügen eines Anrufs zu einem Case zur Dokumentation

Im Web und auf Mobilgeräten kann ein Videoanruf innerhalb des Anrufs zu einem Case hinzugefügt werden, indem Sie auf das Symbol „Videoanruf zum Case hinzufügen“ klicken, das sich im Menü unten rechts befindet (siehe *Abbildung 15*). Ein Case dient dazu, Videoanrufe zu dokumentieren und Screenshots und Videoaufzeichnungen aus dem Videoanruf zu speichern. Daher muss ein Anruf einem Case zugewiesen werden, um überhaupt Screenshots und Aufzeichnungen machen zu können.

Der erste Klick auf die Schaltfläche „Case“ öffnet einen Dialog zum Anlegen eines neuen Cases oder zum Auswählen eines vorhandenen Cases durch Drücken der Schaltfläche „Suchen“. Nach dem Zuordnen des Videoanrufs zu einem Case, haben Sie die Möglichkeit, die Details des Cases und seine Beschreibung zu bearbeiten und Screenshots und Videos aus Ihrem Anruf hochzuladen, ohne den Anruf zu verlassen (siehe *Abbildung 25*).

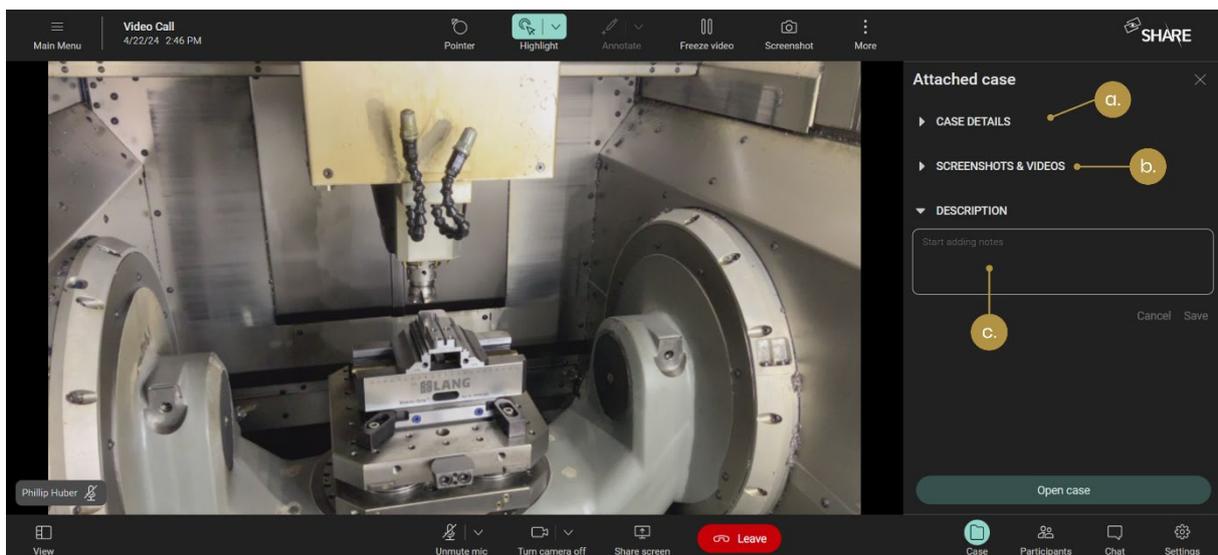


Abbildung 25: Bearbeiten eines Cases während eines Anrufs (a. Bearbeiten von Casedetails; b. Hochladen und Bearbeiten von Screenshots und Videos; c. Bearbeiten der Casebeschreibung)

Auf Ihrem Smartphone oder Tablet finden Sie die Funktion „Anruf zum Case hinzufügen“ im Menü auf der linken Seite des Videoanrufs. Auf Smart Glasses ist diese Funktion leider noch nicht verfügbar.

Die ausführliche Erläuterung der Dokumentationsfunktionen von Cases finden Sie unter Cases.

3.3 Funktionen in Videoanrufen

Nachdem ein Videoanruf mit bis zu 20 Personen gestartet wurde, können die Teilnehmer über Annotationen, Sprache und Chatnachrichten miteinander interagieren. Der Hauptvideostream ist für jeden Teilnehmer gleich und befindet sich in der Mitte des Bildschirms in großer Größe. Die Videostreams der anderen Teilnehmer werden auf der linken Seite des Bildschirms in kleinerer Größe angezeigt. Jeder Teilnehmer kann den Hauptvideostream des Anrufs ändern, indem er auf das gewünschte Video klickt.

Die Liste der Teilnehmer ist im rechten Menü nach dem Status der Teilnehmer sortiert (siehe *Abbildung 26*). So stehen Teilnehmer, die sich im Warteraum befinden, ganz oben in der Liste. Danach folgen Teilnehmer, die aktiv am Videoanruf teilnehmen. Teilnehmer, die zu dem Anruf eingeladen oder hinzugefügt wurden, ihm aber nicht beigetreten sind, werden am unteren Ende der Liste aufgeführt. Über der Liste der Teilnehmer befindet sich eine Schaltfläche zum Stummschalten aller anderen Teilnehmer. Außerdem können Sie durch Klicken auf die drei Punkte neben dem Mikrofonsymbol jedes Teilnehmers einen bestimmten Teilnehmer oder alle Teilnehmer außer diesem stummschalten.

Das Menü auf der rechten Seite ist verstellbar oder kann ganz ausgeblendet werden (siehe *Abbildung 27*), so dass mehr Platz für den Hauptvideostream zur Verfügung steht. Die eingeklappte Seitenleiste zeigt je nach verfügbarem vertikalen Platz bis zu maximal 10 Teilnehmer mit aktiviertem Video im Desktop Browser und bis zu 4 Teilnehmer im mobilen Browser an. Die Anzahl der restlichen Teilnehmer wird durch eine Zahl angezeigt, die unter den Videos der anderen Teilnehmer zu sehen ist.

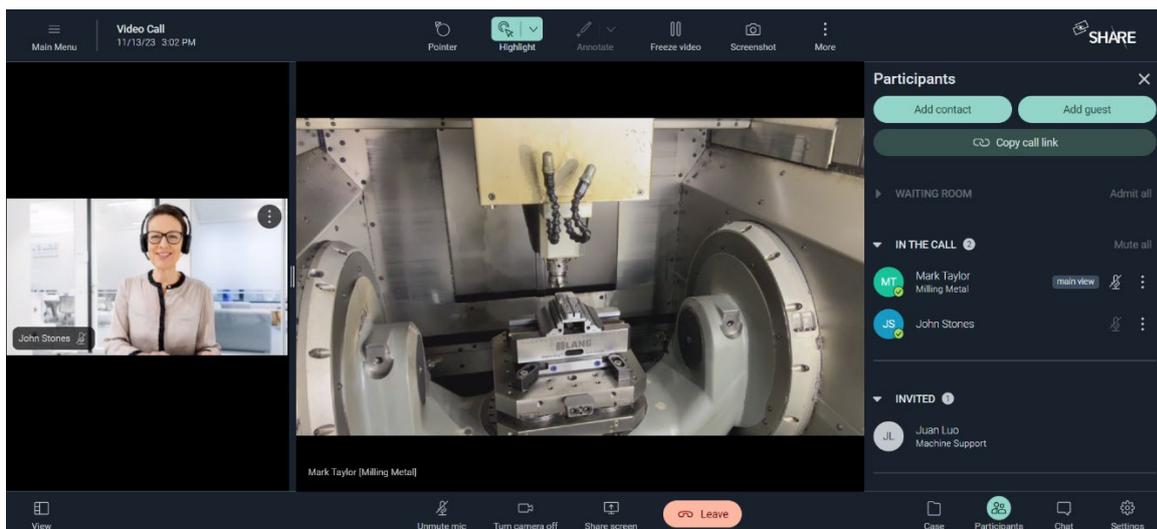


Abbildung 26: Sortierung der Teilnehmerliste im rechten Seitenmenü

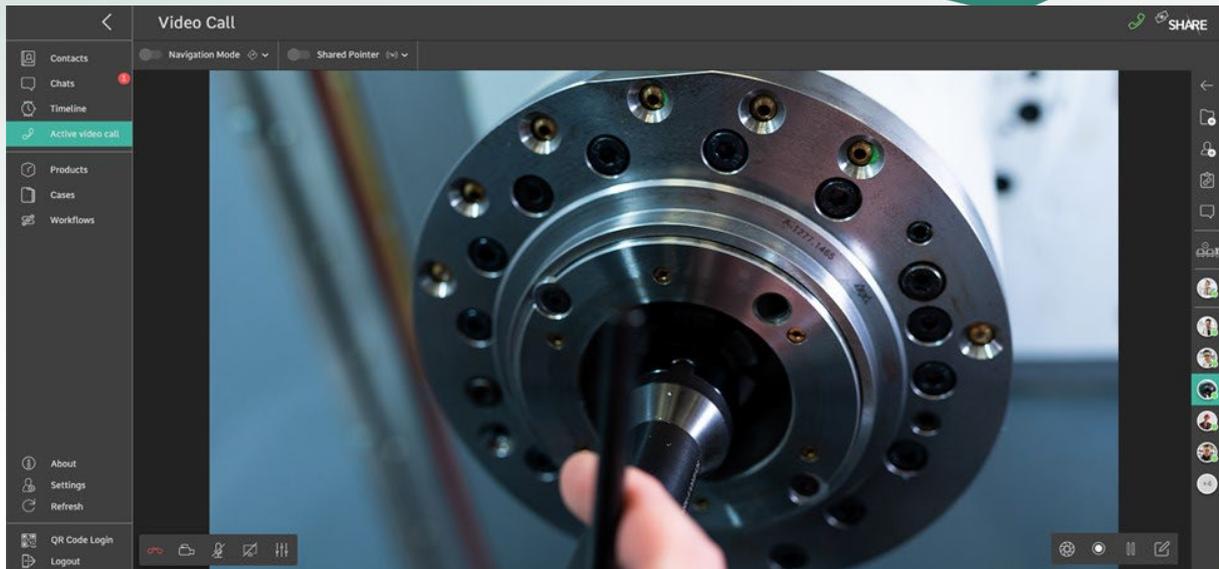


Abbildung 27: Hauptansicht

Web-Nutzer und Nutzer von mobilen Endgeräten haben einen etwas anderen Funktionsumfang bei Videoanrufen. In diesem Kapitel werden die Funktionen hauptsächlich anhand eines Web-Nutzers beschrieben (siehe *Abbildung 28*):

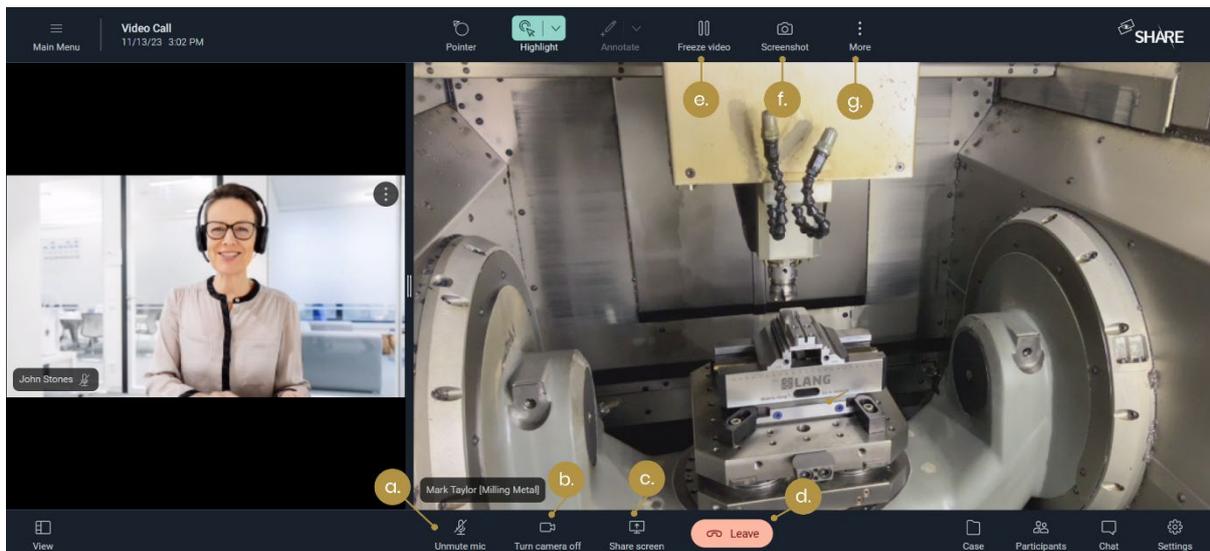


Abbildung 28: Funktionen des Web-Nutzers in einem Videoanruf (a. Mikrofon aktivieren/deaktivieren;; b. Kamera aktivieren/deaktivieren; c. Bildschirmfreigabe aktivieren/deaktivieren d. Anruf beenden; e. Video anhalten/fortsetzen; f. Screenshot aufnehmen; g. Aufnahme starten/stoppen, Navigationsmodus)

3.3.1 Erstellen und Speichern eines Screenshots

Durch Klicken auf das Symbol „Screenshot“ (siehe *Abbildung 28*) wird ein Screenshot der aktuellen Situation erstellt. Der Screenshot befindet sich im Bereich „Videos und Screenshots“ in der Case-Übersicht und im Untermenü „Dokumente“ eines Cases.

Wenn der Videoanruf noch keinem Case zugeordnet ist, wird der Nutzer dazu aufgefordert, ansonsten ist die Aufnahme eines Screenshots nicht möglich.

3.3.2 Aufnahme starten und stoppen

Durch Klicken auf das Symbol „Mehr“ und dann auf „Video aufnehmen“ wird ein Video der aktuellen Situation erstellt (siehe *Abbildung 29*). Das Video wird im Untermenü „Dokumente“ eines Cases gespeichert und ist außerdem im Bereich „Videos und Screenshots“ der Case-Übersicht zu finden. Wenn der Videoanruf noch keinem Case zugeordnet ist, muss der Nutzer dies tun, bevor die Aufzeichnung beginnen kann. Um die Qualität des Anrufs zu gewährleisten, werden die Aufnahmen automatisch in den Case hochgeladen, nachdem der Nutzer den besagten Anruf verlassen hat. Wenn die Aufzeichnung jedoch während des Videoanrufs hochgeladen werden soll, kann der Nutzer den Upload erzwingen, indem er den „Upload-Manager“ öffnet, der sich im Cases Tab in der oberen rechten Ecke befindet (siehe *Abbildung 30*). Der Upload-Manager bietet dem Nutzer auch die Möglichkeit, die Aufzeichnung stattdessen herunterzuladen oder zu löschen. Bitte beachten Sie, dass die Bildschirmaufnahme derzeit nicht mit Firefox funktioniert.

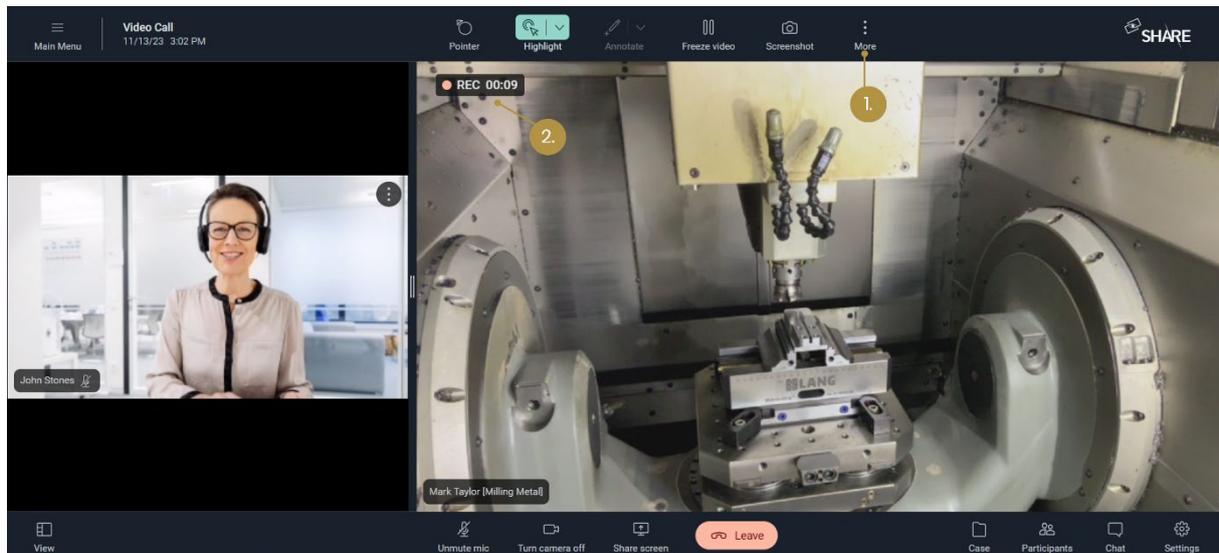


Abbildung 29: Aufnahme eines Videos (1. Schaltfläche „Video aufnehmen“ wählen; 2. Aufnahme-Indikator)

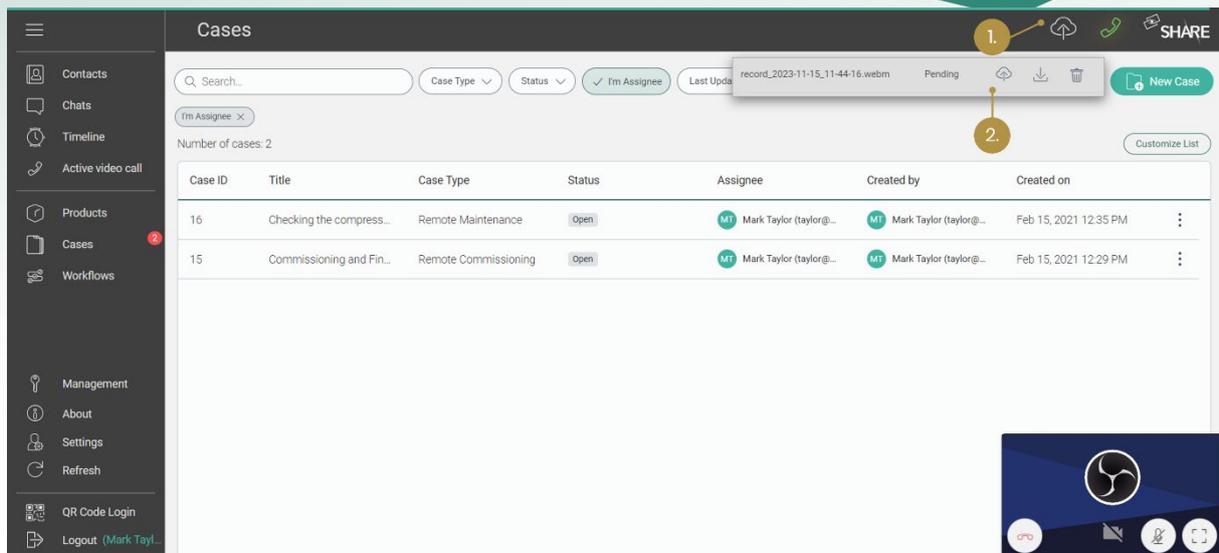


Abbildung 30: Der „Upload Manager“ (1. Öffnen Sie den „Upload Manager“; 2. Erzwingen Sie den Upload, den Download oder löschen Sie den Inhalt)

3.3.3 Video anhalten und fortsetzen

Wenn das Video von einem beliebigen Teilnehmer angehalten wird, wird ein hochauflösendes (HD) Bild des Hauptvideos aufgenommen. Die Nutzer können dann auf dieses Bild zeichnen oder annotieren (siehe *Annotationen auf dem Bildschirm*).

3.3.4 Annotationen auf dem Bildschirm

Innerhalb eines Videoanrufs gibt es mehrere Möglichkeiten für die Teilnehmer, über Annotationen miteinander zu kommunizieren und sich gegenseitig Hinweise zu geben. In diesem Unterkapitel werden die Annotationsmöglichkeiten des „Shared Pointers“, des „Navigationsmodus“ und der „dynamischen Annotationen“ sowie der „statischen Annotationen“ beschrieben. Bitte beachten Sie, dass diese Annotationen von Web- und Smartphone-/Tablet-Nutzern gegeben und empfangen werden können, aber von Smart Glasses Nutzern nur empfangen werden können.

Shared Pointer

Der „Shared Pointer“ kann in der Menüleiste ein- und ausgeschaltet werden. Wenn die Funktion aktiviert ist, sind Ihre Mausbewegungen im Bild für alle anderen Gesprächsteilnehmer sichtbar. Bei der Smartphone- und Tablet-App müssen Sie dazu Ihren Finger im Video platzieren, halten und bewegen. Verwenden Sie die Pfeilspitze des Zeigers, um Objekte oder Situationen präzise zu markieren.

Der Shared Pointer ist sowohl im Live-Video-Feed als auch im eingefrorenen HD-Bild verfügbar (siehe *Video anhalten und fortsetzen*).

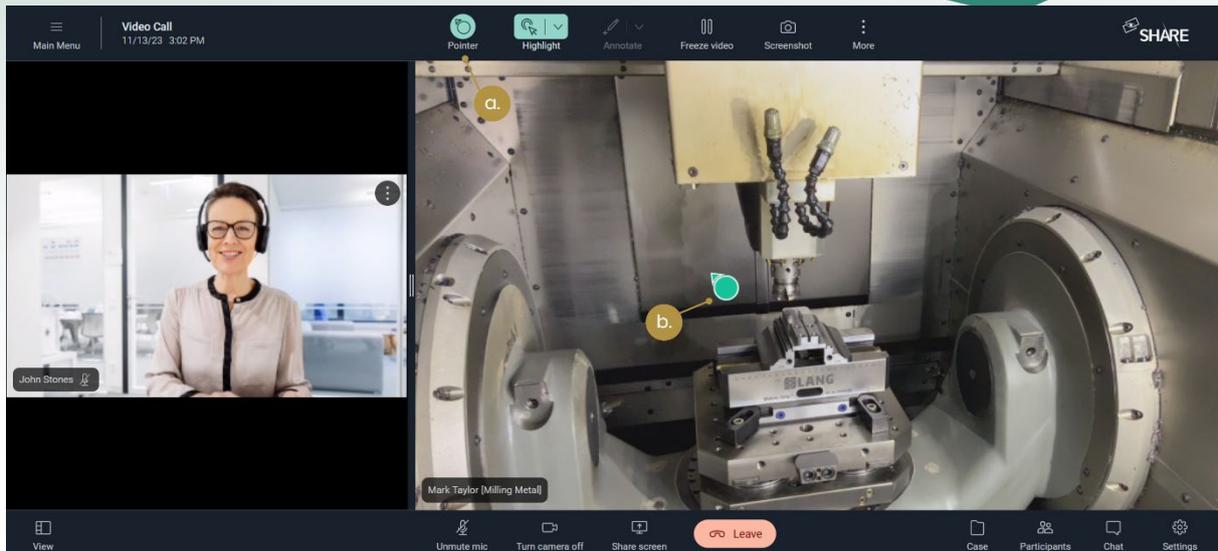


Abbildung 31: Der „Shared Pointer“ (1. Ein-/Ausgeschalten des Shared Pointers; 2. Shared Pointer)

Navigationsmodus

Der „Navigationsmodus“ erleichtert es den Teilnehmern des Videogesprächs, sich gegenseitig visuelle Richtungshinweise zu geben, wie z.B. „Bitte nach rechts schauen“ oder „Bitte nach links gehen“. Der Modus kann in der Menüleiste ein- und ausgeschaltet werden und besteht im aktivierten Zustand aus zwei Elementen: Dem Navigations-Overlay und dem Navigationsfeld.

Wenn der Nutzer mit dem Mauszeiger über das Navigations-Overlay fährt, das den Live-Video-Feed des Hauptvideos einrahmt, erscheint ein Pfeil, der von der Mitte des Bildes nach außen zeigt. Wie das Augensymbol am Pfeilursprung andeutet, kann dies verwendet werden, um Blickrichtungen anzuzeigen.

Wenn der Nutzer über das Navigationsfeld fährt, das sich unten in der Mitte des Videos befindet, erscheinen die Pfeile, die auf dem Feld angezeigt werden, im Blickfeld der anderen Nutzer. Wie das Personensymbol am Pfeilursprung andeutet, kann dies zur Anzeige von Laufrichtungen verwendet werden. Es ist auch möglich, Hinweise wie „Stop“ oder „Slow“ zu geben, indem man über den entsprechenden Bereich des Feldes fährt, wenn man bemerkt, dass sich der Hauptteilnehmer einer potenziell gefährlichen Situation nähert.

Bitte beachten Sie, dass der Navigationsmodus nur im Live-Video-Feed verfügbar ist.

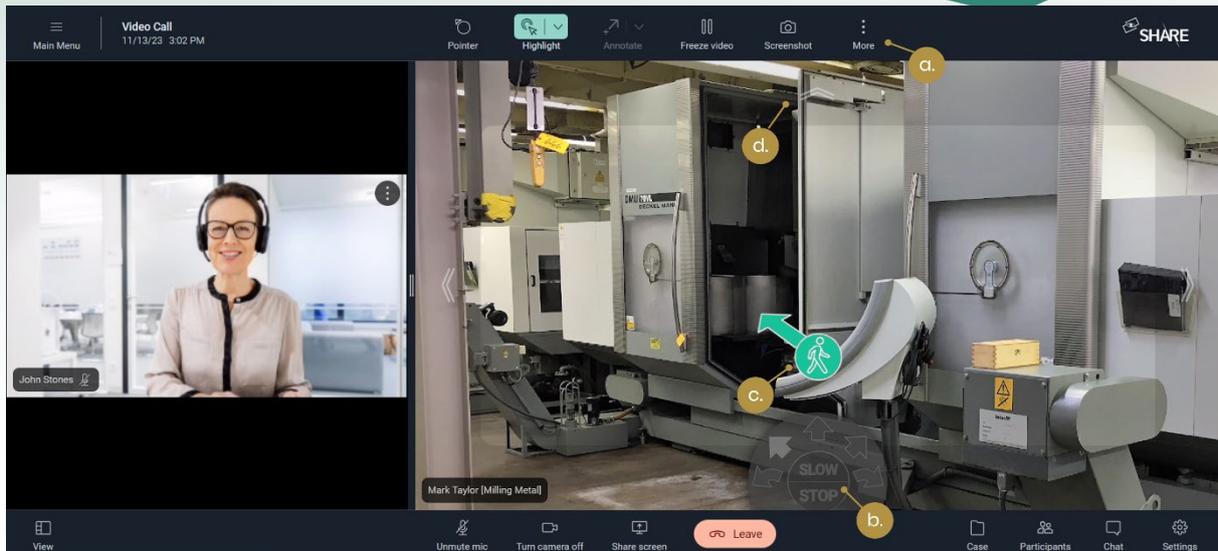


Abbildung 32: Der „Navigationsmodus“ (a. Ein-/Ausstellen des Navigationsmodus; b. Navigationsfeld; c. Resultierende Annotation; d. Navigations-Overlay)

Dynamische Annotationen

Jeder Teilnehmer des Videoanrufs kann einfach an einer bestimmten Stelle in das Videobild klicken, um eine Annotation zu setzen. Die Annotation wird live für alle Teilnehmer sichtbar und wird nach zwei Sekunden wieder ausgeblendet. Die Teilnehmer können zwischen verschiedenen Arten von Annotationen wählen und deren Farbe über das Symbol „Farbe ändern“ ändern. Derzeit stehen Ihnen in SHARE fünf verschiedene Arten von dynamischen Annotationen zur Verfügung: pulsierende Kreisannotation, im Uhrzeigersinn drehende Pfeilannotation, gegen den Uhrzeigersinn drehende Pfeilannotation, Daumen hoch und Daumen runter.

Dynamische Annotationen sind sowohl im Live-Video-Feed als auch im eingefrorenen HD-Bild verfügbar (siehe *Video anhalten und fortsetzen*).

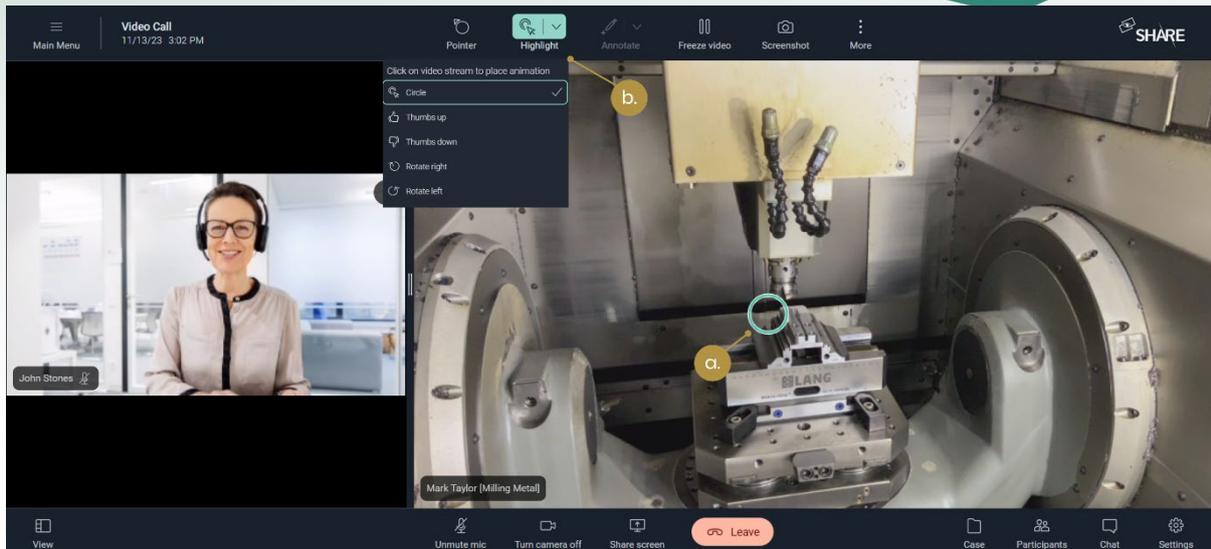


Abbildung 33: Dynamische Annotationen (a. Dynamische Kreisannotation; b. Dynamischen Annotationsstil ändern)

Statische Annotationen

Wenn das Video angehalten wurde, können die Teilnehmer mit verschiedenen Elementen (Stift, Kreis, Rechteck, Pfeil, Einfügen von Text) auf dem resultierenden Bild zeichnen. Die anderen Teilnehmer des Videoanrufs sehen die Annotationen live und können auch selber annotieren. Mit einem Klick auf das „Mülltonnen“-Symbol werden alle Annotationen gelöscht. (siehe Abbildung 34)

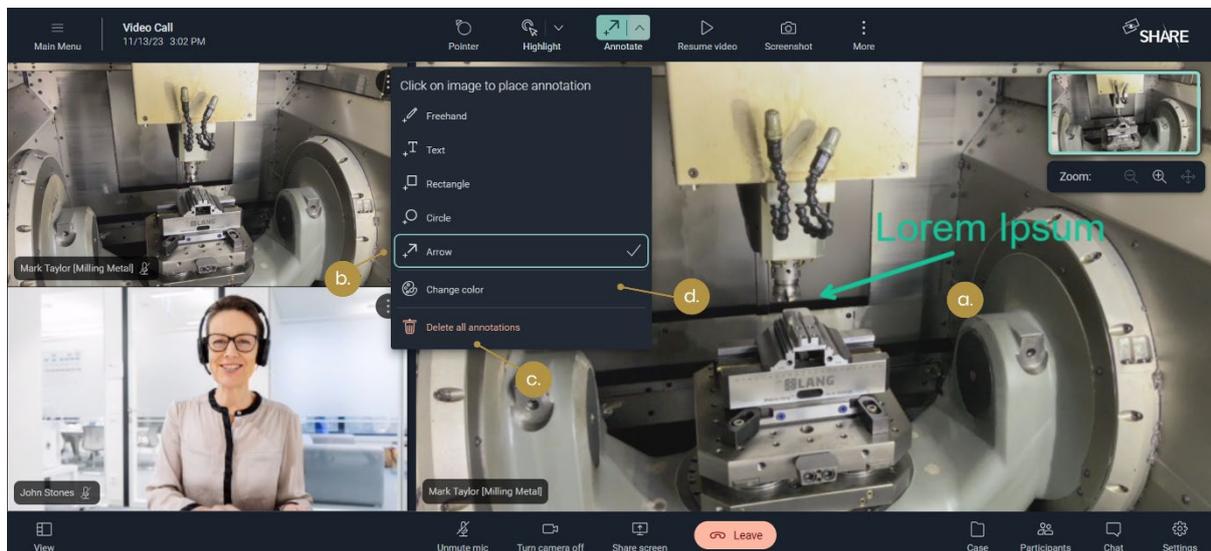


Abbildung 34: Statische Annotationen (a. Statische Text- und Pfeilannotationen; b. Ändern des statischen Annotationsstils; c. Löschen aller statischen Annotationen; d. Ändern der Farbe)

3.3.5 Zoom-Funktion

Die Zoom-Funktion kann in zwei verschiedenen Situationen angewendet werden, die im Folgenden beschrieben werden. Zum einen hat der Nutzer die Möglichkeit, in einen Live-Stream hinein-/herauszuzoomen (im Folgenden „Live-Zoom“ genannt). Zum anderen kann der Nutzer in einen angehaltenen Videostream hinein-/herauszuzoomen (im Folgenden „Statischer Zoom“ genannt).

Live-Zoom

Der „Live-Zoom“ ermöglicht es, in einen Live-Video-Stream hinein- oder herauszuzoomen. Die Funktion ist für Web, iOS, Android und die Smart Glasses-Anwendung verfügbar. Nur der Nutzer selbst kann die Live-Zoom-Funktion auf dem verwendeten Gerät nutzen. Ein Fernzugriff auf den Live-Zoom eines anderen Teilnehmers ist nicht möglich. Der Nutzer kann die Live-Zoom-Funktion unter den folgenden Bedingungen anwenden:

- Der Nutzer muss das Hauptvideo sein.
- Der Nutzer muss seine Kamera aktivieren.
- Das Video darf nicht pausiert sein (siehe „Statischer Zoom“ unten).

Beachten Sie, dass nicht alle eingebauten Laptop-Kameras und externen Kameras die Live-Zoom-Funktion unterstützen. Die folgende *Abbildung 35* hebt das Live-Zoom-Symbol und den Schieberegler hervor, mit denen der Zoom auf den eigenen Live-Stream angewendet werden kann. Außerdem kann er durch eine Zwei-Finger-Kneif-Geste auf einem Touchpad oder durch einfaches Scrollen mit dem Mause rad innerhalb des Live-Video-Streams angewendet werden.

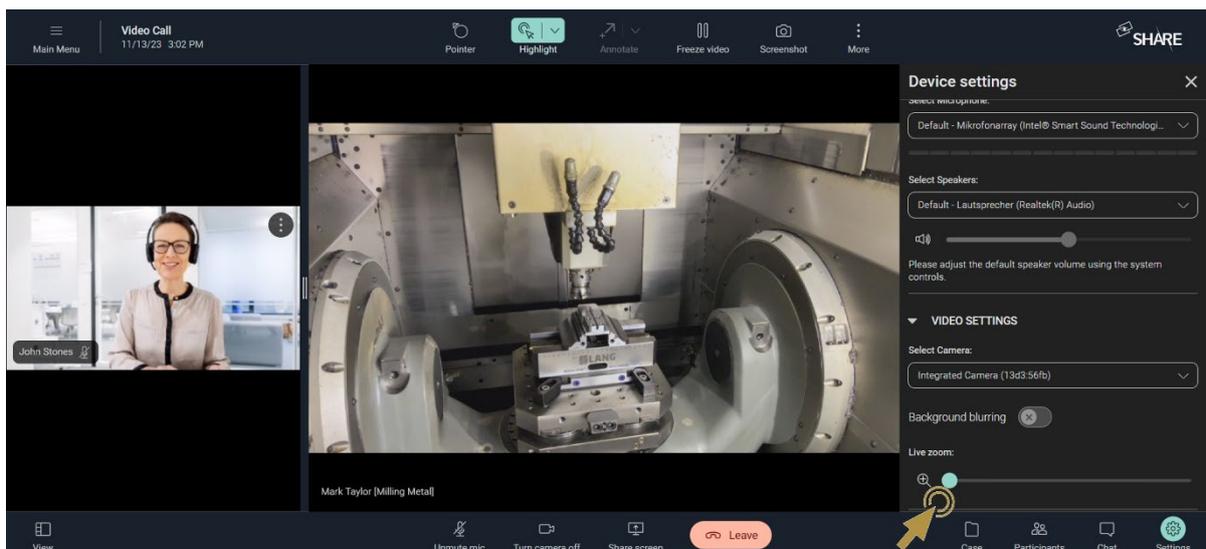


Abbildung 35: Live-Zoom in der Web-Applikation

Um den Live-Zoom auf einem mobilen Gerät anzuwenden, können Sie einfach eine Zwei-Finger-Kneif-Geste auf dem Touchscreen des mobilen Geräts ausüben (für iOS und Android). Zusätzlich kann der Nutzer den Live-Zoom in der linken Menüleiste aufrufen, indem er auf das Live-Zoom-Symbol klickt und den Live-Zoom-Schieberegler nutzt (siehe *Abbildung 36*).

Für die Smart Glasses-Anwendung ist es möglich, 5 verschiedene Zoomstufen aus dem entsprechenden Menü anzuwenden (Zoomstufe 0: kein Zoom angewendet; Zoomstufe 5: maximale Zoomstufe angewendet) solange das Smart Glasses Modell Zoom unterstützt.



Abbildung 36: Live-Zoom auf den mobilen Apps (1.Live-Zoom aktivieren; 2.Hinein- und herauszoomen)

Statischer Zoom

Die Funktion „Statischer Zoom“ ist für die Web-, iOS- und Android-Anwendung verfügbar. Sobald der Videostream des aktuellen Hauptvideos angehalten wird, kann jeder Teilnehmer des Gesprächs das resultierende HD-Bild über die statische Zoomfunktion vergrößern/verkleinern. Es kann jeweils nur ein Nutzer den statischen Zoom anwenden, um Unterbrechungen während eines Zoomvorgangs zu vermeiden. Um falsche und möglicherweise missverständliche Annotationen zu vermeiden, wenn ein anderer Nutzer mit dem Zoomen beginnt, werden alle Annotationsvorgänge abgebrochen. Ein kleines Vorschauenfenster zeigt die aktuelle Zoomstufe innerhalb des angehaltenen Videostroms an.

Die folgende *Abbildung 37* zeigt die Web-Nutzeroberfläche und die statischen Zoom-Symbole zum Vergrößern und Verkleinern, während des pausiertem Video-Streams.

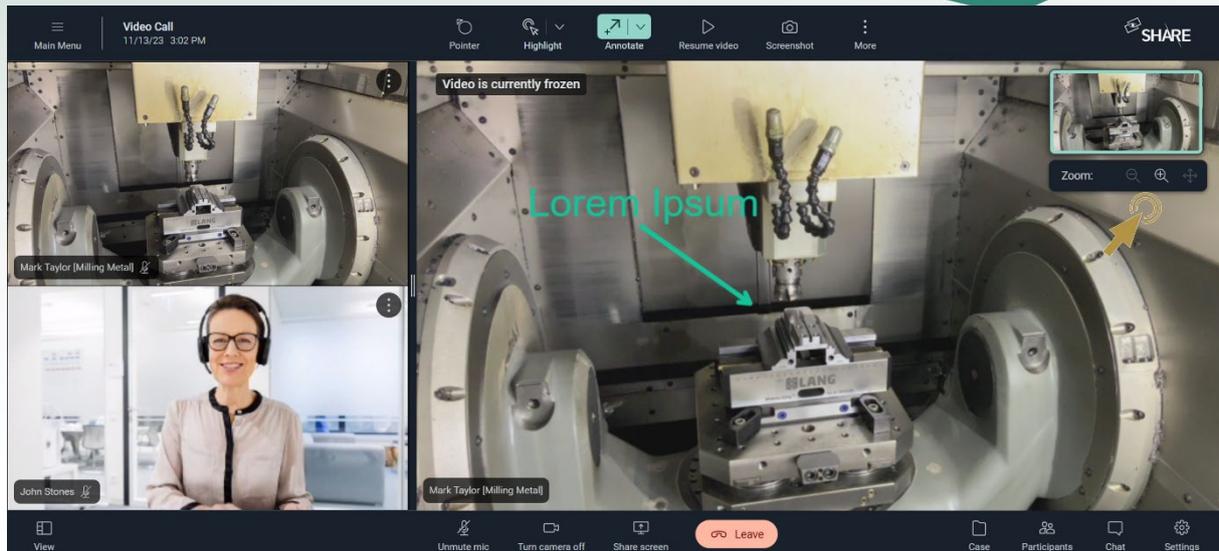


Abbildung 37: Statischer Zoom in der Web-Anwendung

Um den statischen Zoom auf einen angehaltenen Videostream in der Web-Anwendung anzuwenden, kann der Nutzer einfach auf die Schaltflächen für den statischen Zoom am oberen rechten Bildrand drücken, das Mausrad drehen, während sich der Cursor im Videobildschirm befindet, oder eine Zwei-Finger-Bewegung auf einem Touchpad ausführen. Das kleine Vorschauenfenster in der rechten oberen Ecke zeigt immer den Status des statischen Zooms an.

Um die statische Zoomfunktion auf den mobilen Geräten zu nutzen, muss der Nutzer eine Zwei-Finger-Kneif-Geste auf dem Touchscreen des mobilen Geräts ausführen. Analog zur Web-Anwendung zeigt ein kleines Vorschauenfenster den aktuellen Status des statischen Zooms an. Bitte beachten Sie, dass Nutzer von Smart Glasses zwar vergrößerte Bilder sehen, aber den statischen Zoom nicht selbst anwenden können.

3.3.6 Bildschirmfreigabe

Web- und Mobile-Nutzer können mit der Funktion „Bildschirm freigeben“ ihren Bildschirm mit den anderen Videoanruf-Teilnehmern teilen, um ihnen z.B. Präsentationen, andere Programme oder Skizzen zu zeigen. Diese werden live auf deren Bildschirme übertragen. Wie *Abbildung 28* zeigt, befindet sich die Funktion „Bildschirm freigeben“ in der rechten und der linken unteren Menüleiste.

3.4 Senden und Übersetzen von Chat-Nachrichten und Anhängen von Dateien im Chat

Je nach verwendetem Gerät können SHARE-Nutzer während oder außerhalb von Videoanrufen Chat-Nachrichten empfangen und/oder senden:

	Chats innerhalb von Videoanrufen	Chats außerhalb von Videoanrufen
Web-Nutzer	Senden & Empfangen	Senden & Empfangen
Smartphone- und Tablet-Nutzer	Senden & Empfangen	Senden & Empfangen
Smart Glasses Nutzer	Empfangen	Nicht verfügbar

3.4.1 Chat-Nachrichten innerhalb eines Videoanrufs

Um Chat-Nachrichten innerhalb eines Anrufs zu versenden, müssen Sie auf das „Chat“-Symbol in der oberen rechten Ecke des Videoanrufs klicken. Es wird nun automatisch ein Gruppenchat mit allen Teilnehmern des Videoanrufs erzeugt (siehe *Abbildung 38*). Andere Nutzer auf Web oder mobilen Versionen können die gleichen Funktionalitäten nutzen wie Sie, Smart Glasses-Nutzer des Anrufs bekommen die Nachrichten jedoch nur im Sichtfeld angezeigt.

Chat-Nachrichten senden

Der Chat-Bereich wird in der oberen rechten Ecke aufgeklappt. Die Chat-Nachrichten können durch Drücken von „Enter“ auf Ihrer Tastatur oder dem „Senden“-Symbol neben der Eingabemaske versendet werden.

Chat-Nachrichten übersetzen

Chat-Nachrichten können in verschiedene Sprachen übersetzt werden. Sie können die gewünschte Sprache über das „Sprechblasen“-Symbol links neben der Chat-Nachricht auswählen, eine Chat-Nachricht eingeben und „Enter“ drücken. Die ursprüngliche Sprache wird automatisch erkannt, und der Text wird in die Zielsprache übersetzt. Um die Nachricht abzusenden, müssen Sie erneut „Enter“ drücken. Die Nachricht wird mit einer „übersetzt“-Beschriftung in der gewünschten Sprache versehen, um anzuzeigen, dass Sie die Übersetzungsfunktion verwendet haben.

Anhängen von Dateien im Chat

Sie haben die Möglichkeit, Bilder, Videos und andere Dateien im Chat anzuhängen. Klicken Sie dazu auf das „Büroklammer“-Symbol (siehe *Abbildung 38*) und wählen Sie aus den drei eingblendeten Symbolen (Bild, Video, Datei) die Art der Datei aus, die Sie versenden möchten. Wählen Sie dann einfach die gewünschte Datei aus Ihrer Ordnerstruktur aus, fügen Sie, falls gewünscht, eine Nachricht hinzu und drücken Sie die Eingabetaste. Die Datei erscheint im Chatverlauf. Jeder Teilnehmer des Chats kann sie über das entsprechende Dropdown-Menü herunterladen. Der Absender

der Datei hat außerdem die Möglichkeit, sie über das gleiche Dropdown-Menü zu löschen.

Die bei einem Videoanruf ausgetauschten Chat-Nachrichten werden im Abschnitt „Chats“ des Hauptnavigationsmenüs gespeichert.

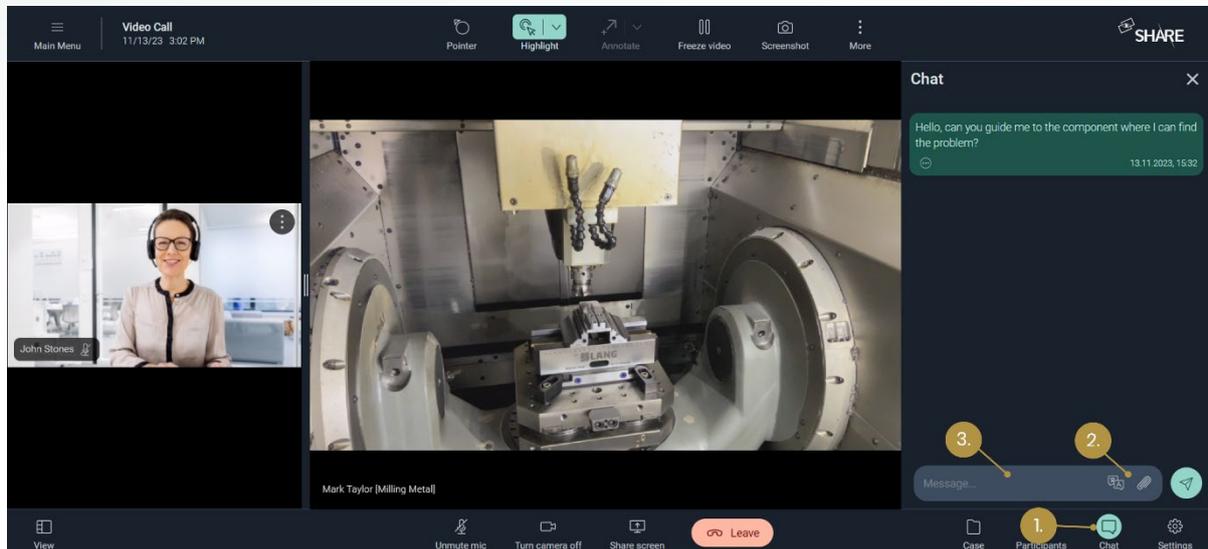


Abbildung 38: Chat-Nachrichten innerhalb eines Videoanrufs im Web (1. Klicken Sie auf das „Sprechblasen“-Symbol; 2. Datei hinzufügen oder Sprache auswählen (optional); 3. Chat-Nachricht eingeben)

3.4.2 Chat-Nachrichten außerhalb von Videoanrufen

Ein direkter 1:1-Chat kann aus der Kontaktliste heraus über das „Sprechblasen“-Symbol initiiert oder fortgesetzt werden (siehe *Abbildung 39*). Dazu wechselt die Ansicht vom Menüpunkt „Kontakte“ zum Menüpunkt „Chats“ in der Hauptnavigationseiste. Hier finden Sie auch die Chat-Nachrichten, die Ihnen während Videoanrufen gesendet wurden. Innerhalb des Chat-Bereichs von SHARE können Sie auch neue Chat-Gruppen erstellen und mit mehreren Personen kommunizieren. Wie bei den Videoanrufen können Sie auch hier die Übersetzungsfunktion nutzen und Medien in den Chat hoch- oder herunterladen (siehe *Abbildung 40* und *Abbildung 41*). Smartphone- und Tablet-Nutzer können den Chat-Bereich und die beschriebenen Funktionselemente auch in ihrer App vorfinden und entsprechend nutzen.

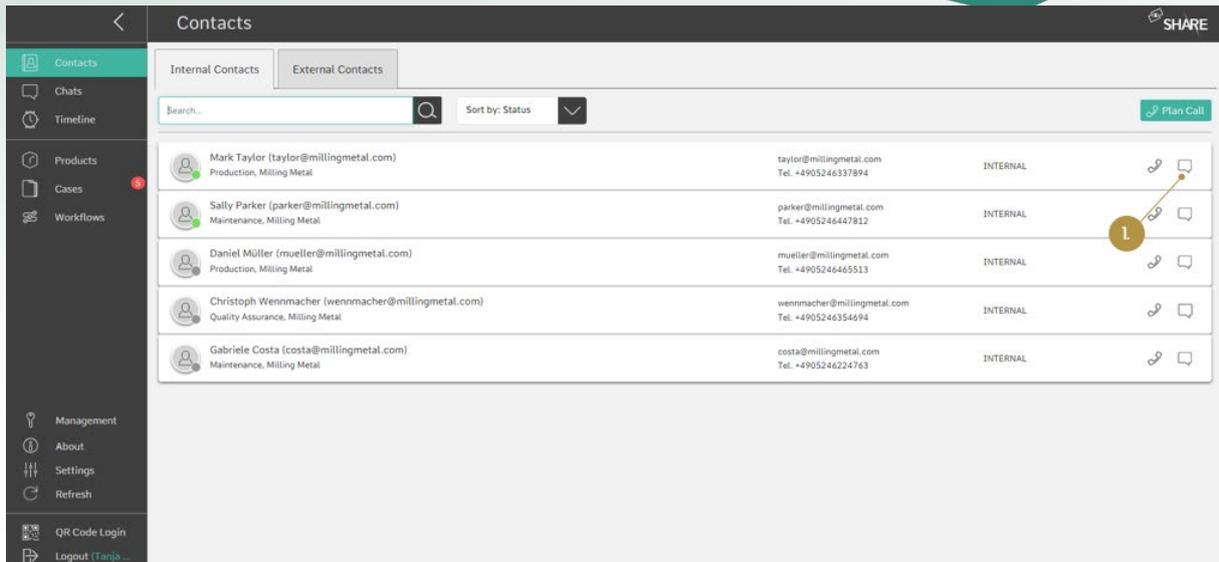


Abbildung 39: Chat-Nachrichten außerhalb von Videoanrufen im Web (1. Initiieren Sie einen Chat aus der Kontaktliste)

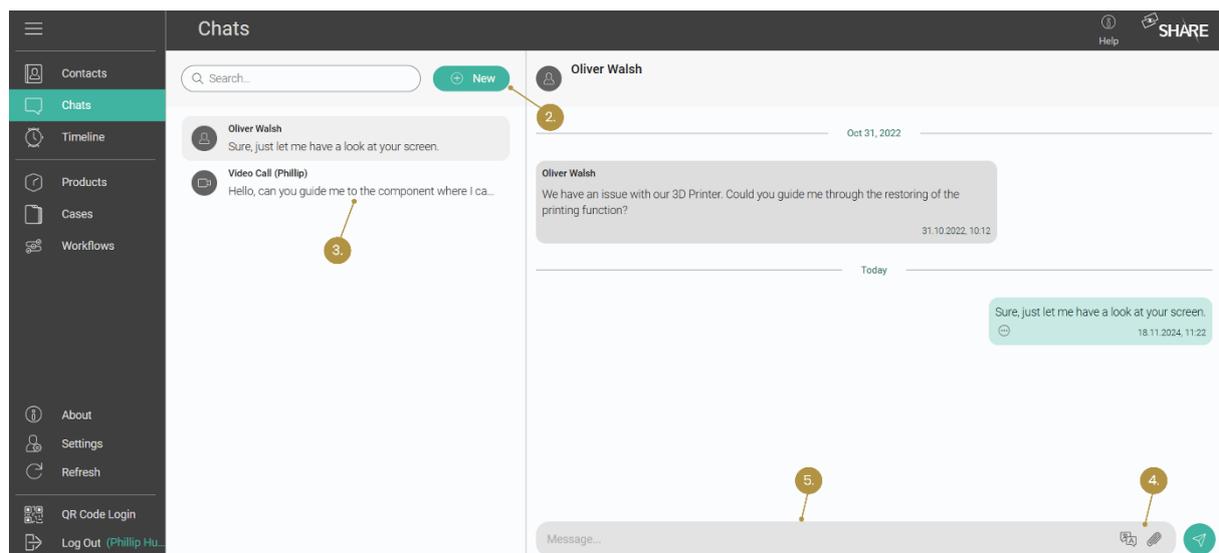


Abbildung 40: Chat-Nachrichten außerhalb von Videoanrufen im Web (2. Neue Gruppe erstellen (optional); 3. Chat auswählen; 4. Datei hinzufügen oder Sprache auswählen (optional); 5. Chat-Nachricht eingeben)

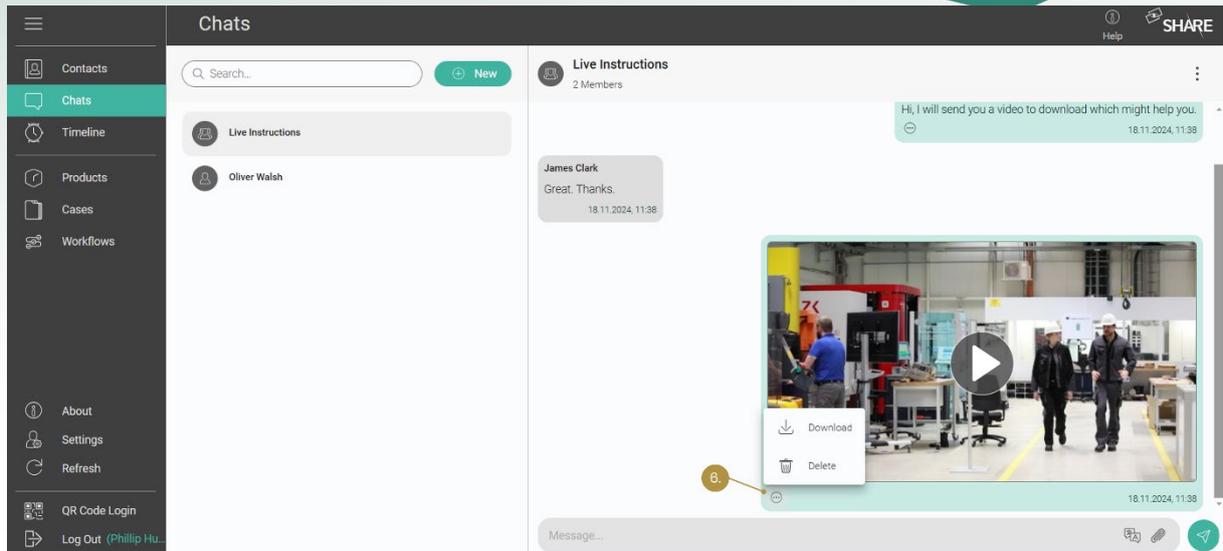


Abbildung 41: Chat-Nachrichten außerhalb von Videoanrufen im Web (6.Dateien herunterladen oder eigene Dateien aus dem Chat-Protokoll löschen)

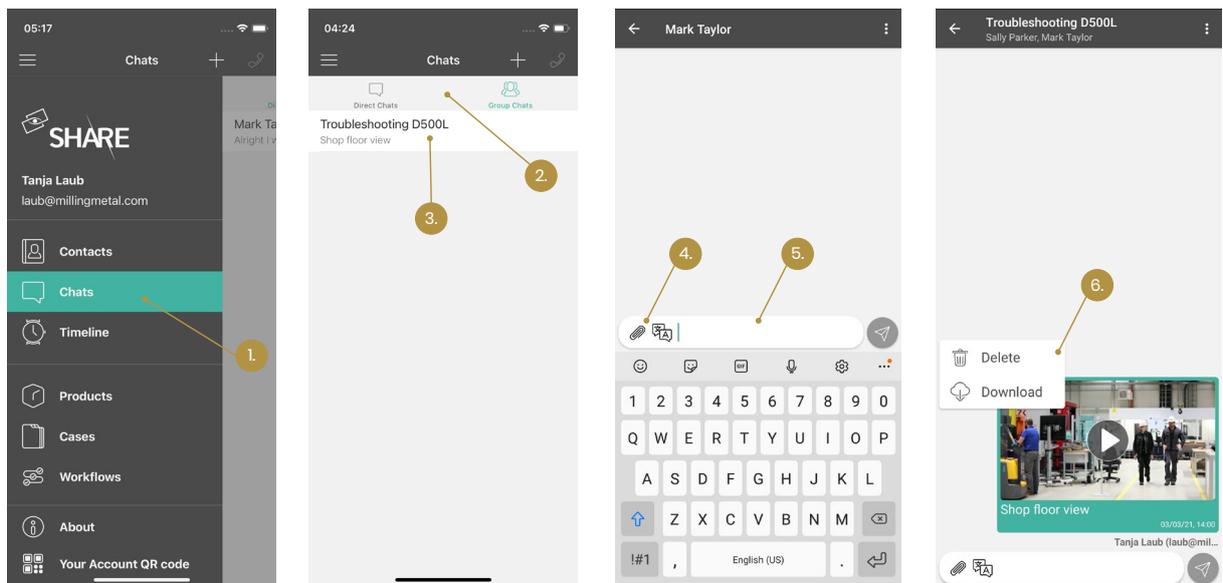


Abbildung 42: Chat-Nachrichten außerhalb von Videoanrufen auf den mobilen Apps (1. „Chat“ Modul öffnen; 2. Direkt- oder Gruppenchats auswählen; 3. Chat-Verlauf auswählen; 4.Datei hinzufügen oder Sprache auswählen (optional); 5.Chat-Nachricht eingeben; 6.Dateien herunterladen oder eigene Dateien aus dem Chat-Datensatz löschen)

4 Cases

Cases dienen dem Wissensmanagement von oculavis SHARE. Sie können während oder außerhalb von Videoanrufen erstellt werden und dienen der Vorbereitung und der Dokumentation von Servicefällen, Troubleshootings, Audits, Ferninspektionen und weiteren Anwendungsfällen. Cases können zum Speichern und Verwalten von Dokumenten (wie Videos, Screenshots und PDFs) verwendet und mit Produkten verknüpft werden, um eine Verbindung zwischen einem Produkt und einem Case herzustellen.

Cases können im Web, auf Smartphones und Tablets sowie auf Smart Glasses aufgerufen und bearbeitet werden. Der Funktionsumfang, der Ihnen dort zur Verfügung steht, ist an den Anwendungsfall des jeweiligen Geräts angepasst und unterscheidet sich daher leicht voneinander. Im Folgenden finden Sie eine nach Geräten gegliederte Übersicht, die Sie als Referenz verwenden können.

4.1 Web-Anwendung

Die volle Funktionalität des Cases Moduls steht Ihnen im Web zur Verfügung. Dokumentieren Sie die Problemfälle Ihrer Kunden, bereiten Sie das generierte Wissen für Ihre Techniker auf und versenden Sie nach Abschluss des Cases den entsprechenden Bericht zur Dokumentation und Abrechnung.

4.1.1 Erstellen von Cases und Definieren von Berechtigungsgruppen

Es gibt zwei Möglichkeiten, Cases zu erstellen:

1. *Während eines Videoanrufs*, um den Inhalt des Videoanrufs bequem mit Bildern, Texten, Screenshots und Aufnahmen zu dokumentieren. Cases, die aus einem Anruf resultieren, können natürlich auch nach dem Anruf noch nachbearbeitet werden.
2. *Außerhalb eines Videoanrufs*, um Cases wie Audits, Ferninspektionen, Service- oder Wartungsfälle auch außerhalb der Kollaboration vorzubereiten und zu dokumentieren. Dazu navigieren Sie bitte in der Hauptnavigationsleiste zu „Cases“, klicken auf „Neuer Case“ und füllen die Daten im entsprechenden Fenster aus (siehe *Abbildung 43*).

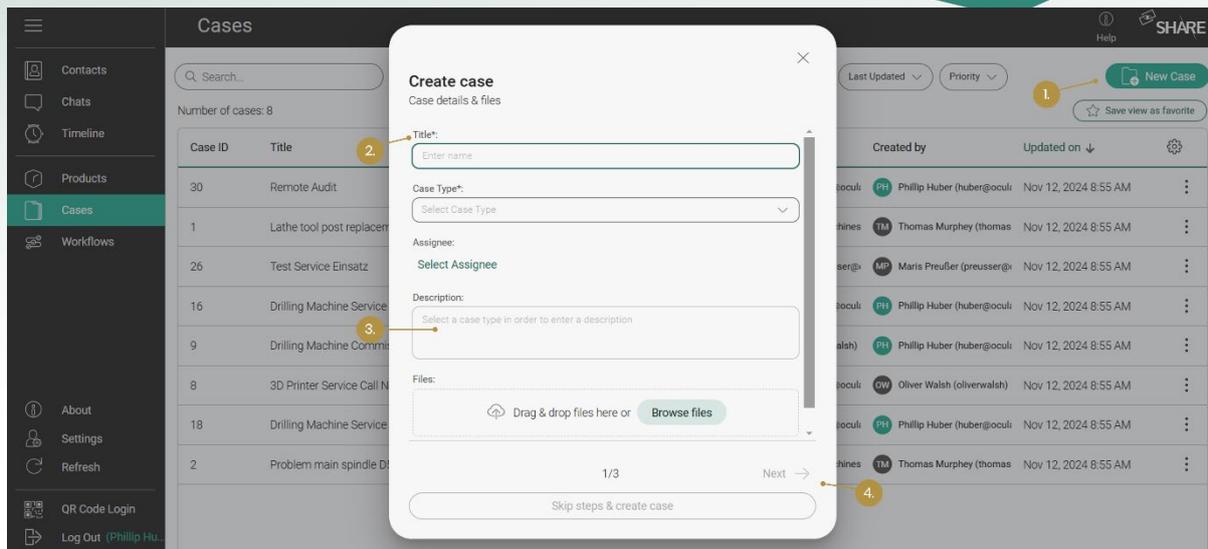


Abbildung 43: Erstellung eines Cases (1. Wählen Sie „Neuer Case“ in der Case-Liste; 2. Geben Sie Casetyp und Namen ein (obligatorisch); 3. Geben Sie Beschreibung, Ort, Datum und Referenznummer ein (optional); 4. Fügen Sie Teilnehmer hinzu und fügen Sie dem Case Produkte hinzu (nicht im Bild))

Es gibt zwei Berechtigungsgruppen bezüglich der Cases (siehe Abbildung 44):

1. „View & Edit“ mit der der Teilnehmer den Case und dessen Details ansehen, bearbeiten und löschen kann.
2. „View“, mit der der der Teilnehmer den Case und dessen Details lediglich ansehen kann.

Sie können sich die zugrundeliegenden Rechte der Berechtigungsgruppen anzeigen lassen, indem Sie bei der Zuweisung der Rollen über das „Information“-Symbol fahren.

Wenn Sie einem Team eine Berechtigungsgruppe zuweisen, übernehmen alle Mitglieder des Teams die gleichen Zugriffsrechte. Wenn ein Nutzer als Teammitglied zugeordnet ist und als Einzelnutzer eine zusätzliche Berechtigungsgruppe hat, greift für diesen Nutzer die Rolle mit mehr Zugriffsrechten.

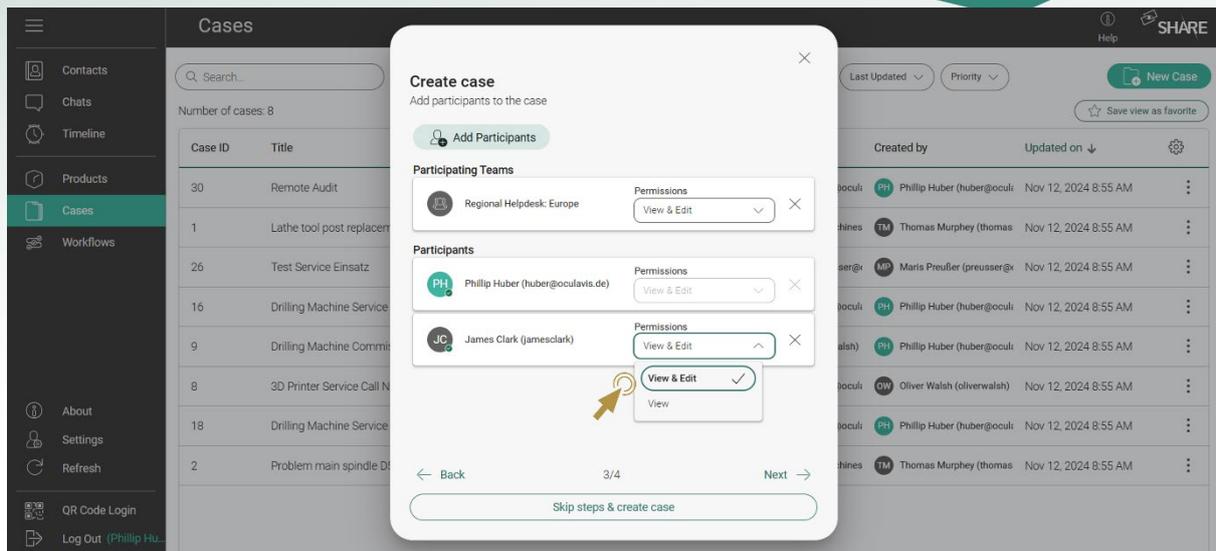


Abbildung 44: Berechtigungen für Case-Teilnehmer zuweisen

Nachdem Sie einen Case erstellt haben, können Sie

- Dokumente außerhalb des Videoanrufs hochladen oder während eines Videoanrufs erstellen und speichern.
- den Status Ihres Cases in „Offen“, „In Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“ ändern.
- Videoanrufe direkt in dem Case planen.
- Prozessschritte anlegen, die innerhalb des Cases abzuhaken sind, und diese den Case-Teilnehmern zuweisen.
- Kommentare hinterlassen.
- die Case Historie einsehen.
- eine PDF-Datei des Cases generieren.

Eine detaillierte Beschreibung der Funktionen finden Sie in den folgenden Kapiteln.

4.1.2 Cases zur Dokumentation von Videoanrufen

Bitte beachten Sie das Kapitel *Hinzufügen eines Anrufs zu einem Case zur Dokumentation*.

4.1.3 Einstellen des Case-Status

Wie Sie in *Abbildung 45* sehen, können Sie den Status des Cases je nach Fortschritt auf „Offen“, „In Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“ setzen.

4.1.4 Einen Videoanruf planen und zum Case hinzufügen

Im Abschnitt *Planen von Videoanrufen mit Internen, Externen oder Gästen* sehen Sie, wie ein Videoanruf über die Kontaktliste geplant und nach seiner Erstellung über den Menüpunkt „Chronik“ mit einem Case verknüpft wird. Es ist auch möglich, einen Videoanruf direkt in einem Case zu planen, indem Sie in der Case-Übersicht auf „Videoanruf planen“ klicken. Nach Eingabe der entsprechenden Daten wird der Anruf im Register „Videoanrufe“ am unteren Rand der Seite sowie in der allgemeinen Chronik in der Hauptnavigationsleiste angezeigt.

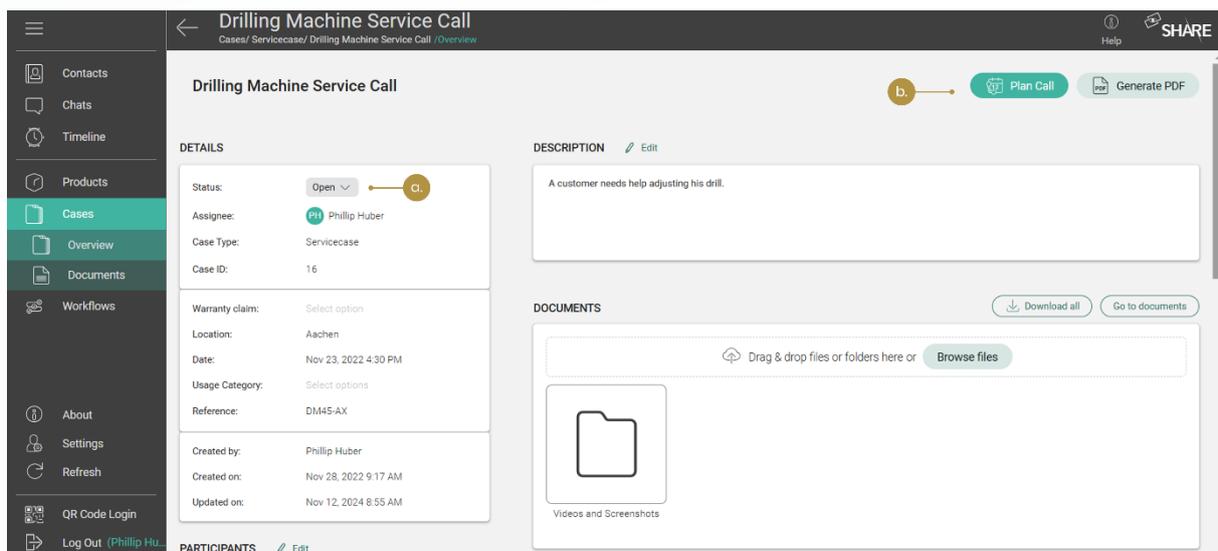


Abbildung 45: a. Ändern des Status eines Cases; b. Planen eines Videoanrufs in einem Case

4.1.5 Erstellen einer To-Do-Liste mit Prozessschritten

Zur systematischen Bearbeitung eines Cases kann eine To-Do-Liste mit verschiedenen Prozessschritten erstellt werden (siehe *Abbildung 46*). Sie können einen Prozessschritt hinzufügen, indem Sie auf die Schaltfläche „Prozess hinzufügen“ in der unteren linken Ecke des Arbeitsbereichs klicken. Sie können dann einen Titel und eine für den Prozessschritt verantwortliche Person hinzufügen. Nach dem Bestätigen können Sie die Daten noch ändern, indem Sie auf das „Stift“-Symbol neben dem Prozessschritt klicken oder den Schritt mit dem „Mülleimer“-Symbol löschen.

Der Status des Prozessschritts kann jederzeit in Abhängigkeit vom Fortschritt der To-Do-Liste geändert werden. Sie können zwischen „Offen“, „In Bearbeitung“ und „Abgeschlossen“ wählen.

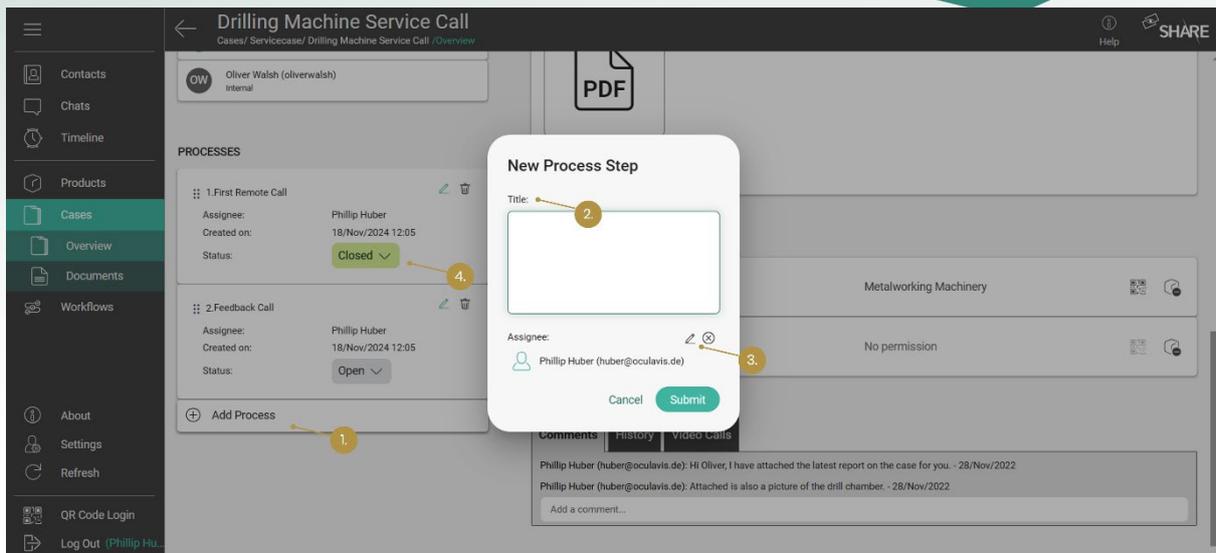


Abbildung 46: Anlegen und Bearbeiten eines Prozessschrittes (1. Wählen Sie „Prozess hinzufügen“ aus der Case-Übersicht; 2. Geben Sie einen Titel ein; 3. Weisen Sie einen Case-Teilnehmer zu; 4. Setzen Sie den Status des Prozesses)

4.1.6 Kommentarfunktion in Cases

Die Kommentare fungieren als eine Art formellere Chat-Funktion oder Diskussionsbereich, in dem alle Case-Teilnehmer Ideen zum Case austauschen können.

Sie können einen Kommentar hinzufügen, indem Sie zunächst die Registerkarte „Kommentare“ im unteren Teil des Arbeitsbereichs auswählen (siehe *Abbildung 47*), Ihren Kommentar in das Feld „Einen Kommentar hinzufügen...“ eingeben und auf die Eingabetaste Ihrer Tastatur drücken.

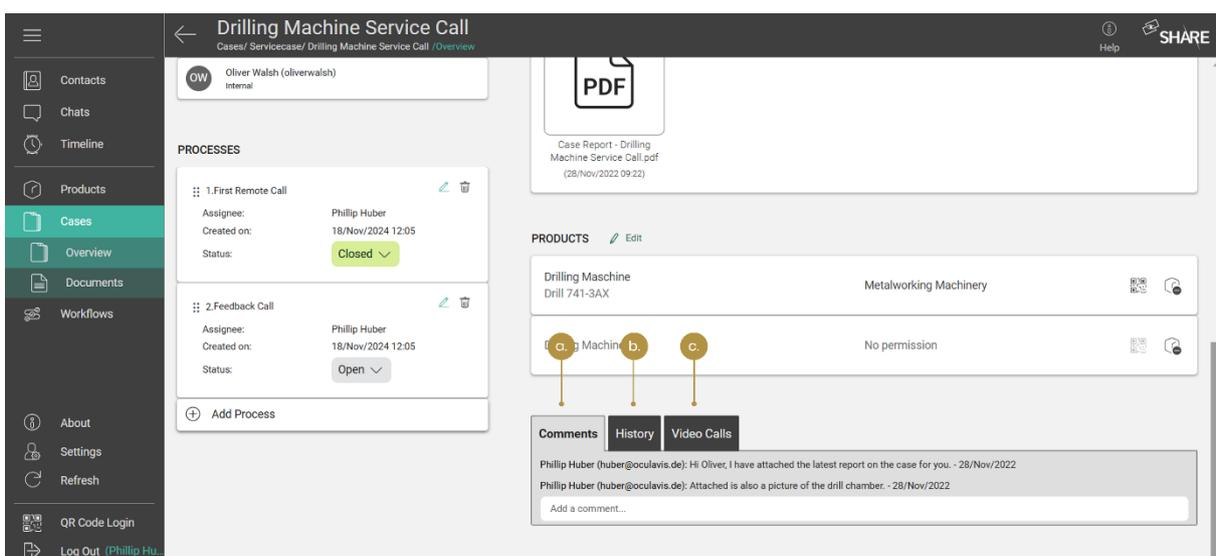


Abbildung 47: a. Abschnitt „Kommentare“ des Cases; b. „Historie“ des Cases; c. „Videoanrufe“, die mit dem Case verbunden sind

4.1.7 Historie eines Cases

Mit dieser Funktion können Sie einzelne Aktivitäten in einem Case nachvollziehen. Hier können Sie sehen, wer Dokumente hinzugefügt oder gelöscht, Screenshots hinzugefügt, Prozessschritte oder deren Status geändert oder andere Aktivitäten durchgeführt hat. Die entsprechende Registerkarte finden Sie in *Abbildung 47*.

4.1.8 Videoanrufe in Cases

Klicken Sie auf die Registerkarte „Videoanrufe“, um die entsprechende Chronik anzuzeigen. Im Gegensatz zur allgemeinen Chronik in der Menüleiste werden hier nur die Anrufe angezeigt, die zu diesem speziellen Case gehören. Sie finden die Registerkarte in *Abbildung 47*. Außerdem können Sie jederzeit Anrufe aus Ihrer allgemeinen Chronik mit einem Case verknüpfen, unabhängig davon, ob sie in der Zukunft oder in der Vergangenheit liegen. Nutzen Sie hierfür das dort befindliche Case-Symbol (siehe *Abbildung 13*).

4.1.9 Erstellen und Exportieren einer PDF-Datei aus einem Case

In manchen Fällen kann es notwendig sein, einen Bericht über einen Case zu erstellen, um ihn z.B. Externen oder externen Programmen zur Verfügung zu stellen. Deshalb bietet oculavis SHARE die Möglichkeit, aus dem Case eine PDF-Datei zu erzeugen, die alle relevanten Informationen enthält. Um diesen Case-Bericht zu erstellen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche „PDF erstellen“ in der rechten oberen Ecke der Case-Übersicht (siehe *Abbildung 48*).

Wie Sie in der Beispiel-PDF in *Abbildung 49* und *Abbildung 50* sehen können, ist der Bericht in fünf Abschnitte unterteilt. Der erste gibt Ihnen grundlegende Informationen über den Case:

- **Case ID** - Zeigt die ID des Cases an
- **Casename** - Zeigt den Namen an, der dem Case gegeben wurde
- **Erstellt von** - Zeigt den Ersteller des Cases an
- **Erstellt am** - Zeigt das Datum an, an dem der Case erstellt wurde (UTC)
- **Status** - Zeigt an, ob der Status des Cases „Offen“, „In Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“ ist
- **Verantwortlicher** - Person, die für den Case verantwortlich ist
- **Casetyp** - Zeigt den für den Case ausgewählten Casetyp an
- **Referenz** - Vom Nutzer hinzugefügte Referenz(nummer)

Wenn die entsprechenden Datenfelder ausgefüllt sind, enthält dieser Teil des PDFs ebenfalls:

- *Datum* – Vom Nutzer eingestelltes Datum
- *Ort* – Vom Nutzer eingestellter (Stand)Ort
- Weitere Casedetails abhängig vom Casetypen

Im zweiten Abschnitt werden verknüpfte Produkte mit den folgenden Informationen angezeigt:

- *Beschreibung* – Beschreibung des Produktes
- *Seriennummer* – Die Seriennummer des Produktes
- *Produkttyp* – Der Produkttyp

Der dritte Abschnitt enthält die Beschreibung des Cases.

Im vierten PDF-Abschnitt werden die „Prozessschritte“ (siehe *Erstellen einer To-Do-Liste mit Prozessschritten*) aufgelistet. Wenn die Case-Teilnehmer Prozessschritte angelegt haben, werden diese mit den folgenden Informationen angezeigt:

- *Datum* – Das Datum, an dem der Schritt erstellt wurde
- *Titel* – In der Regel eine kleine Beschreibung, mit welcher der Nutzer angibt, was zu tun ist
- *Status* – Zeigt an, ob der Status des Prozessschritts „Offen“, „In Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“ ist
- *Verantwortlicher* – Der für den Schritt verantwortliche Case-Teilnehmer

Der Teil „Kommentare“ des PDFs, entspricht der Registerkarte „Kommentare“ der Case-Übersicht (siehe *Kommentarfunktion in Cases*), d.h. hier werden die folgenden Informationen angegeben:

- *Datum* – Wann der Kommentar erstellt wurde
- *Name* – Wer den Kommentar geschrieben hat
- *Nachricht* – Die vom Nutzer erstellte schriftliche Nachricht

Der sechste Abschnitt zeigt eine Liste aller zum Case gehörenden Dokumente und alle mit dem Case verknüpften Videoanrufe. Der Abschnitt besteht aus den folgenden Informationen:

- *Anrufname* – Der Name des Anrufs
- *Anrufinformationen* – Startzeit, Dauer und Teilnehmer des Anrufs

- **Dokument** – Das hochgeladene Dokument
- **Name** – Name des Dokuments

Der letzte Abschnitt („Historie“) enthält Informationen über die Aspekte, die seit der Erstellung des Cases hinzugefügt und bearbeitet wurden (siehe *Historie eines Cases*):

- **Datum** – Wann die Änderung vorgenommen wurde
- **Beschreibung** – Was von wem hinzugefügt oder geändert wurde

Der fünfte Abschnitt „Anhänge“ zeigt eine Liste mit den Dokumenten, die zum Case hinzugefügt wurden. Sie setzt sich zusammen aus:

- **Datei** – Die hochgeladene Datei
- **Name** – Der Name der Datei

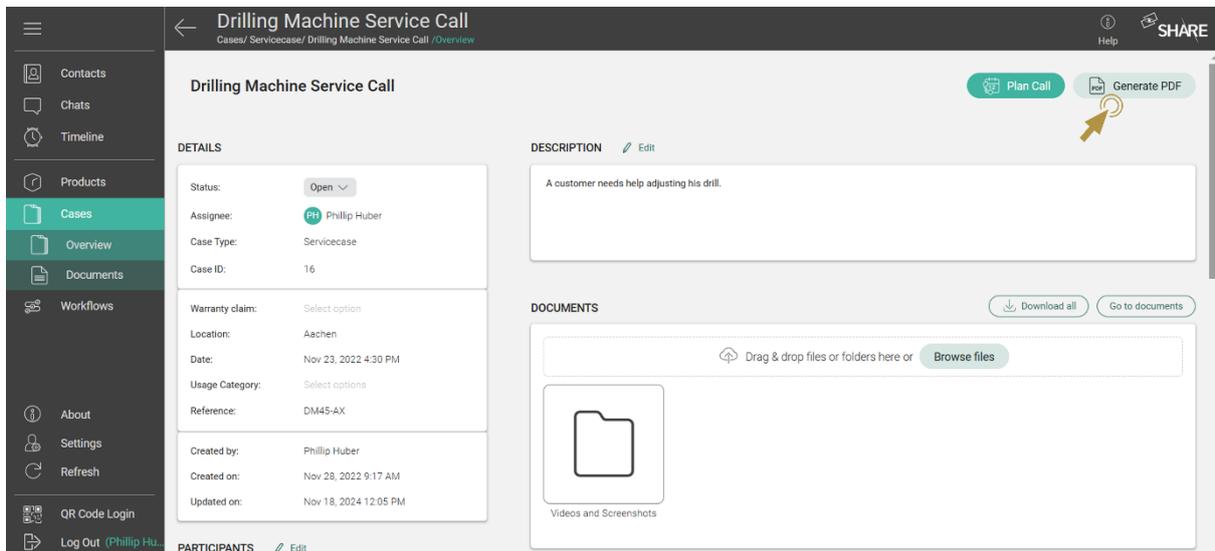


Abbildung 48: Erzeugen und Herunterladen des „Case Reports“

Case Report

Case Details

Case ID	16
Case name	Drilling Machine Service Call
Created by	Phillip Huber
Created on	Nov. 28, 2022, 08:17 a.m. (UTC)
Status	open
Assignee	Phillip Huber
Case type	Servicecase
Reference	DM45-AX
Warranty claim	Not set
Location	Aachen
Date	Nov. 23, 2022, 03:30 p.m. (UTC)
Usage Category	Not set

a.

Related products

Description	Serial Number	Product Type
Drilling Maschine	Drill 741-3AX	Metalworking Machinery
Drilling Machine	7654-KT6	Drilling Machine

b.

Description

A customer needs help adjusting his drill.

c.

Generated on Monday, November 18th, 12:09:17 UTC

1/2

Abbildung 49: Verschiedene Abschnitte des Case-Berichts PDFs

Process Steps

No.	Step Title	Status	Assignee
1	First Remote Call	done	Phillip Huber
2	Feedback Call	open	Phillip Huber

d.

Comments

Phillip Huber [Nov. 28, 2022, 08:21 a.m. (UTC)]: Hi Oliver, I have attached the latest report on the case for you.

e.

Phillip Huber [Nov. 28, 2022, 08:26 a.m. (UTC)]: Attached is also a picture of the drill chamber.

f.

Video Calls

No call was linked to this case.

g.

Attachments

No attachments have been added to the case.

History

Nov. 28, 2022, 08:21 a.m. (UTC): Phillip Huber commented: "Hi Oliver, I have attached the latest report on the case for you."

Nov. 28, 2022, 08:22 a.m. (UTC): Phillip Huber added a new document "Case Report - Drilling Machine Service Call.pdf".

Nov. 28, 2022, 08:26 a.m. (UTC): Phillip Huber commented: "Attached is also a picture of the drill chamber."

Nov. 28, 2022, 08:26 a.m. (UTC): Phillip Huber added a new document "Drilling Chamber.jpg".

Nov. 28, 2022, 08:28 a.m. (UTC): Phillip Huber deleted the document "Drilling Chamber.jpg".

Nov. 18, 2024, 11:05 a.m. (UTC): Phillip Huber added a new process step "First Remote Call".

Nov. 18, 2024, 11:05 a.m. (UTC): Phillip Huber updated "status" of the process step "First Remote Call" from "open" to "done".

Nov. 18, 2024, 11:05 a.m. (UTC): Phillip Huber added a new process step "Feedback Call".

Generated on Monday, November 18th, 12:09:17 UTC

2/2

Abbildung 50: Verschiedene Abschnitte des Case-Berichts PDFs

4.1.10 Hochladen und Herunterladen von Dateien aus Cases

Auf der Übersichtsseite eines Cases sehen Sie ein Feld für „Dokumente“ und eines für „Dokumente > Videos und Screenshots“ (siehe *Abbildung 48*). Während „Dokumente“ eine Übersicht über den gesamten Dokumentenbereich darstellt, repräsentiert „Dokumente > Videos und Screenshots“ nur den Ordner „Videos und Screenshots“, in den alle in Videoanrufen erstellten Dateien automatisch hochgeladen werden, sofern der Anruf dem Case zugeordnet ist.

Einzelne Dateien oder ganze Ordnerstrukturen können per Drag & Drop in die entsprechenden Upload-Zonen der Felder hochgeladen werden. Wenn Sie einen oder mehrere Ordner in eines der Felder ziehen, werden Sie gefragt, welche Ordner und Dateien Sie hochladen möchten (siehe *Abbildung 51*). Standardmäßig sind alle Ordner und Dateien ausgewählt, aber Sie können die Auswahl einfach aufheben, um sie vom Hochladen auszuschließen. Wenn Sie versuchen, einen bereits vorhandenen Ordner hochzuladen, haben Sie die Möglichkeit, den Ordner zu ersetzen, ihn zu duplizieren oder den Upload zu überspringen (siehe *Abbildung 52*). Wenn Sie versuchen, eine Datei hochzuladen, die von SHARE nicht unterstützt wird (z. B. eine ausführbare Datei), wird die Datei rot markiert. Die betreffende Datei wird abgewählt und Sie können den Ordner ohne sie hochladen.

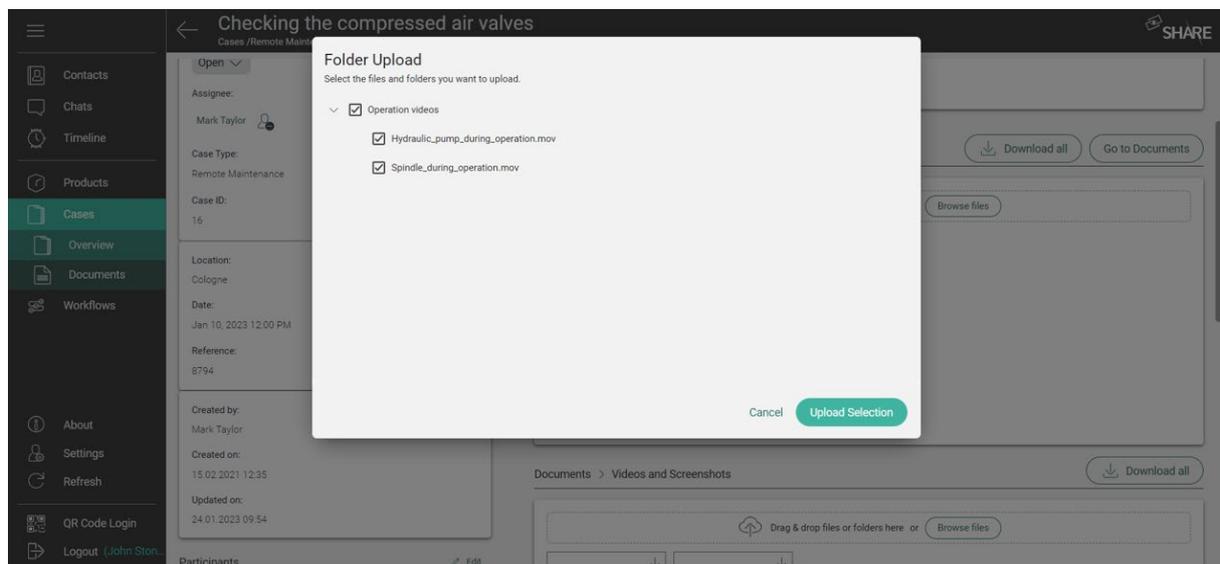


Abbildung 51: Ordner hochladen

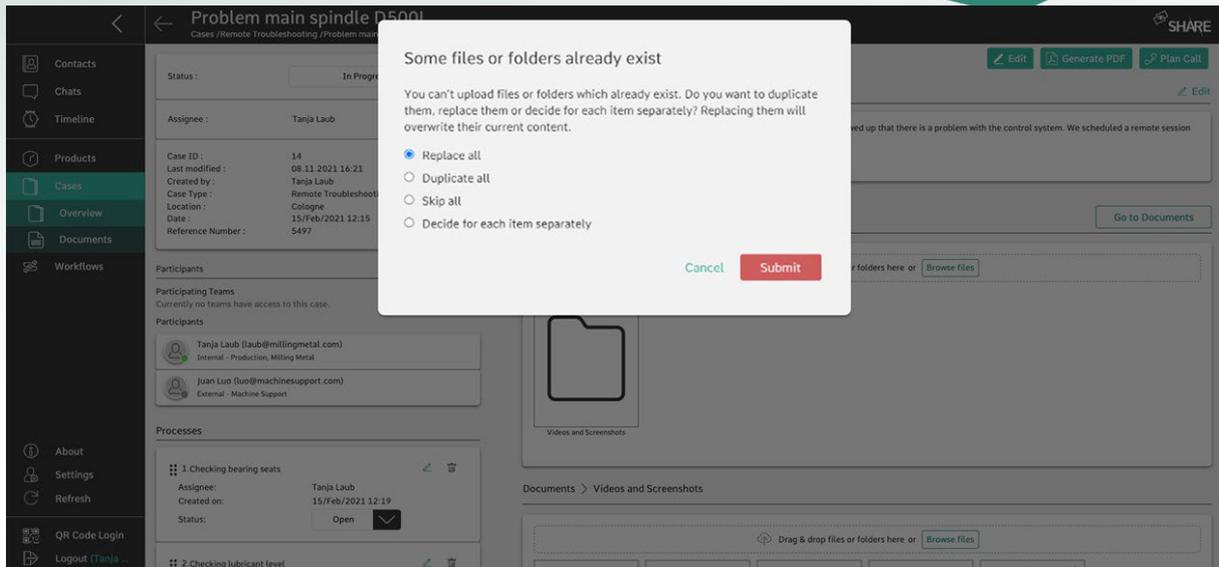


Abbildung 52: Bereits existierende Ordner und Dateien hochladen

Wenn Sie auf der Übersichtsseite auf ein Ordnersymbol klicken, werden Sie zu dem entsprechenden Ordner im Dokumentenbereich weitergeleitet. Die Anzahl der auf der Übersichtsseite sichtbaren Elemente ist begrenzt. Wenn Sie alle hochgeladenen Dokumente sehen möchten, klicken Sie auf der Übersichtsseite oder im linken Navigationsmenü auf die Schaltfläche „Zu den Dokumenten“, um zum Dokumentenbereich zu gelangen. Zusätzlich zum Hochladen von Dokumenten können Sie Dateien herunterladen, indem Sie auf die Schaltfläche „Herunterladen“ auf der Übersichtsseite oder im Bereich „Dokumente“ klicken (siehe *Abbildung 53*). Bitte beachten Sie, dass der Download von Ordnern derzeit nicht möglich ist.

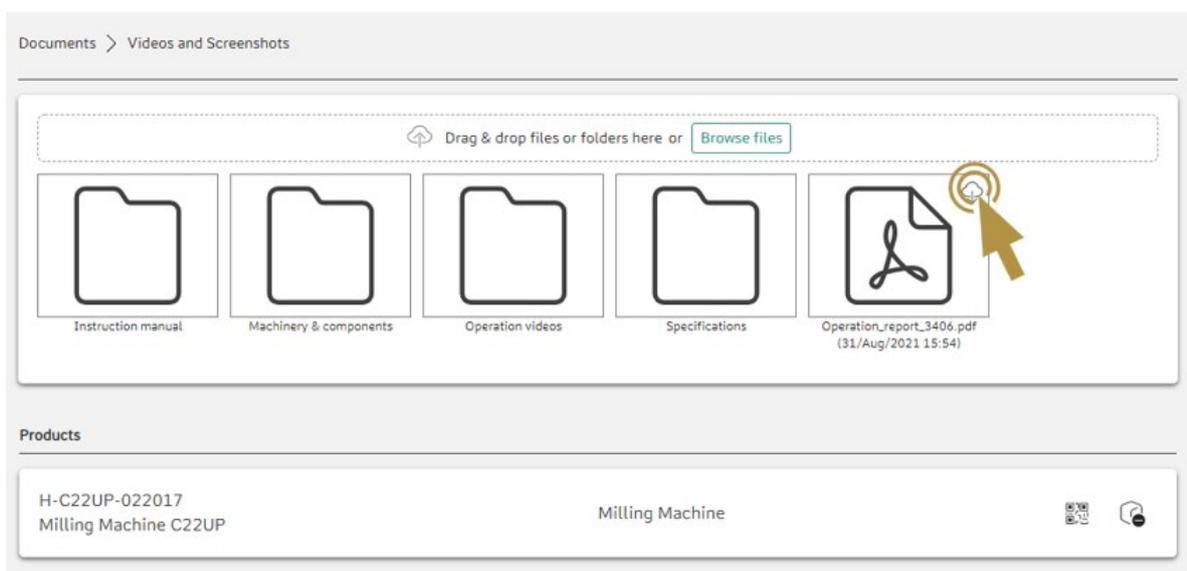
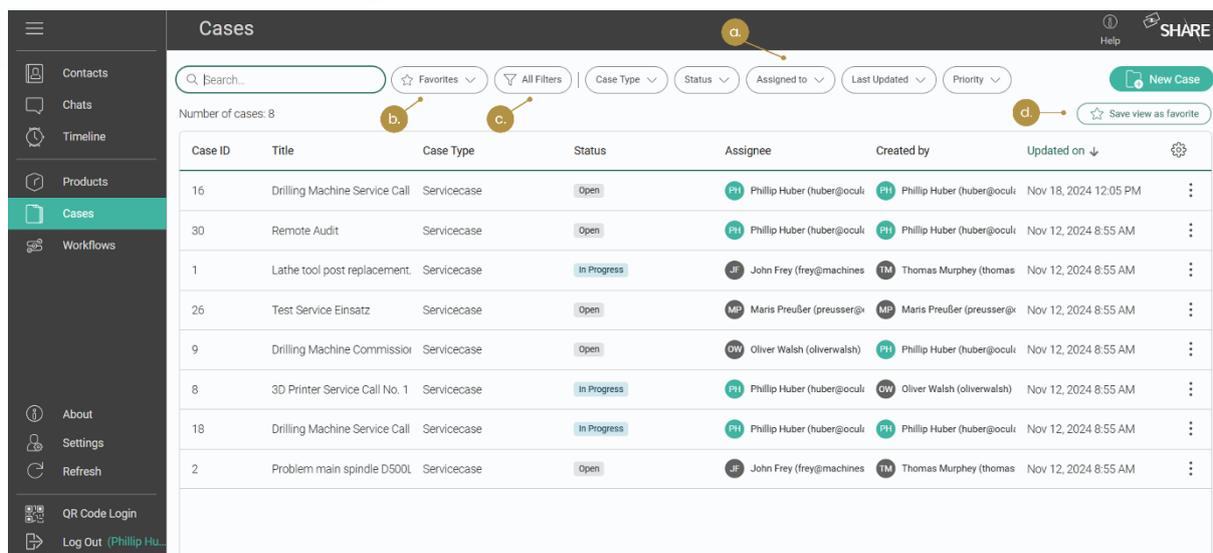


Abbildung 53: Herunterladen von Dateien aus Cases

4.2 Case Filter

Um einen besseren Überblick über alle Ihnen zur Verfügung stehenden Cases zu erhalten, kann die Liste der Cases mit Hilfe verschiedener Filter organisiert werden (siehe *Abbildung 54*). Es gibt mehrere Filter, aus denen Sie durch Klicken auf die Schaltfläche "Alle Filter" auswählen können. Wenn Sie mit verschiedenen Filtersätzen für unterschiedliche Use Cases arbeiten möchten, können Sie den aktuellen Satz von Filtern speichern, indem Sie auf die Schaltfläche "Ansicht als Favorit speichern" klicken. Diese Ansicht wird dann gespeichert und kann jederzeit durch Auswahl aus dem Menü "Favoriten" angewendet werden.

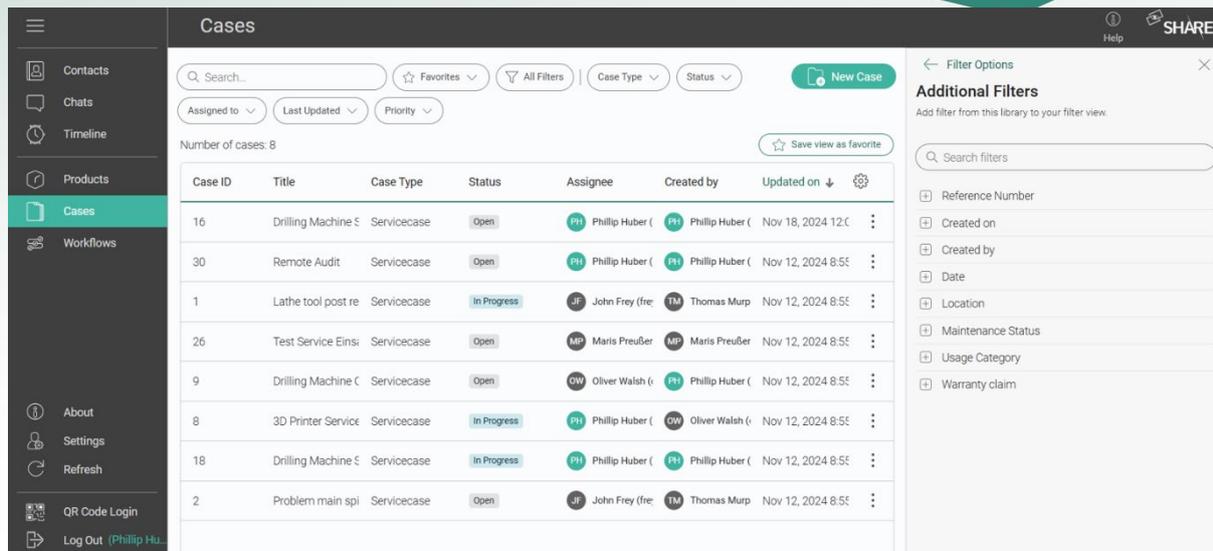


Case ID	Title	Case Type	Status	Assignee	Created by	Updated on
16	Drilling Machine Service Call	Servicecase	Open	PH Phillip Huber (huber@oculavis)	PH Phillip Huber (huber@oculavis)	Nov 18, 2024 12:05 PM
30	Remote Audit	Servicecase	Open	PH Phillip Huber (huber@oculavis)	PH Phillip Huber (huber@oculavis)	Nov 12, 2024 8:55 AM
1	Lathe tool post replacement	Servicecase	In Progress	JF John Frey (frey@machines)	TM Thomas Murphey (thomas)	Nov 12, 2024 8:55 AM
26	Test Service Einsatz	Servicecase	Open	MP Maris Preußner (preusser@oculavis)	MP Maris Preußner (preusser@oculavis)	Nov 12, 2024 8:55 AM
9	Drilling Machine Commission	Servicecase	Open	DW Oliver Walsh (oliverwalsh)	PH Phillip Huber (huber@oculavis)	Nov 12, 2024 8:55 AM
8	3D Printer Service Call No. 1	Servicecase	In Progress	PH Phillip Huber (huber@oculavis)	DW Oliver Walsh (oliverwalsh)	Nov 12, 2024 8:55 AM
18	Drilling Machine Service Call	Servicecase	In Progress	PH Phillip Huber (huber@oculavis)	PH Phillip Huber (huber@oculavis)	Nov 12, 2024 8:55 AM
2	Problem main spindle D500L	Servicecase	Open	JF John Frey (frey@machines)	TM Thomas Murphey (thomas)	Nov 12, 2024 8:55 AM

Abbildung 54: Sortieren der Case-Liste (a. Anwenden verschiedener Filter; b. Auswählen Ihrer bevorzugten Einstellungen; c. Anzeigen aller verfügbaren Filter; d. Speichern der aktuellen Ansicht als Favorit)

Zwar lassen sich die einzelnen Filtereinstellungen nur in der Webversion von SHARE erstellen und speichern, die als Favoriten gespeicherten Filter können jedoch auch in der mobilen Version durch Anklicken der Schaltfläche "Favoriten" angewendet werden.

Indem Sie die Option „Alle Filter“ auswählen und dann nach ganz unten Scrollen um auf „Filter hinzufügen“ zu drücken, können Sie eine Vielzahl weiterer Filter aus Ihrer Bibliothek hinzufügen (siehe *Abbildung 55*).



Case ID	Title	Case Type	Status	Assignee	Created by	Updated on
16	Drilling Machine €	Servicecase	Open	PH Phillip Huber	PH Phillip Huber	Nov 18, 2024 12:00
30	Remote Audit	Servicecase	Open	PH Phillip Huber	PH Phillip Huber	Nov 12, 2024 8:55
1	Lathe tool post re	Servicecase	In Progress	JF John Frey (fre)	TM Thomas Murp	Nov 12, 2024 8:55
26	Test Service Eins:	Servicecase	Open	MP Maris Preußer	MP Maris Preußer	Nov 12, 2024 8:55
9	Drilling Machine €	Servicecase	Open	OW Oliver Walsh	PH Phillip Huber	Nov 12, 2024 8:55
8	3D Printer Service	Servicecase	In Progress	PH Phillip Huber	OW Oliver Walsh	Nov 12, 2024 8:55
18	Drilling Machine €	Servicecase	In Progress	PH Phillip Huber	PH Phillip Huber	Nov 12, 2024 8:55
2	Problem main spi	Servicecase	Open	JF John Frey (fre)	TM Thomas Murp	Nov 12, 2024 8:55

Abbildung 55: Weitere Filter hinzufügen

4.3 Smartphone- und Tablet-Anwendung

Mit einem Smartphone oder Tablet können Anwender auch unterwegs Cases erstellen und befüllen. So können Techniker auch unterwegs ihre Servicefälle dokumentieren und diese Informationen direkt mit ihren Kollegen teilen. Innerhalb der Anwendung finden Sie fast alle Case-Funktionalitäten, die Sie aus der Web-Anwendung kennen und können diese intuitiv nutzen. Zum Beispiel können Sie:

- **Einen Case erstellen:** Das (+)-Symbol im Menüpunkt „Cases“ ermöglicht es dem Nutzer, einen neuen Case zu erstellen. Der Nutzer wird durch einen Prozess geführt, in dem er einen Namen für den Case vergibt, den Casetyp auswählt, dem Case Teilnehmer und Produkte hinzufügt, einen Verantwortlichen festlegt, etc.
- **Dokumente im Case speichern:** Der Nutzer kann Fotos, Videos oder andere Dokumente in einem Case im Bereich „Dokumente“ speichern, indem er die gewünschte Option („Foto aufnehmen“, „Video aufnehmen“ oder „Datei auswählen“) auswählt.
- **Prozessschritte hinzufügen:** Durch Klicken auf „Prozesse“ werden alle Prozessschritte angezeigt. Sie können den Status des Prozesses von „Offen“ auf „In Bearbeitung“ und „Abgeschlossen“ ändern. In den mobilen Apps ist es auch möglich, neue Prozessschritte mit Ihrem Smartphone oder Tablet zu erstellen.
- **Einen Videoanruf planen:** In einem Case kann der Nutzer einen Videoanruf planen, indem er zunächst zur Registerkarte „Videoanrufe“ navigiert, auf das Symbol für einen neuen Anruf klickt und dann die entsprechenden Daten hinzufügt.

- **Teilnehmer zum Case hinzufügen:** In einem Case kann der Editor Teilnehmer hinzufügen, indem er zu „Teilnehmer“ navigiert und dann das (+)-Symbol verwendet, um einen neuen Teilnehmer hinzuzufügen.
- **Die Case-Historie einsehen:** Der Nutzer kann die Case-Historie einsehen, indem er die Registerkarte „Historie“ auswählt.

Je nach verwendetem Betriebssystem hat die Anwendung eine etwas andere Nutzeroberfläche. In *Abbildung 56* sehen Sie einen Case, wie er auf iOS (links) und auf Android (rechts) dargestellt wird.

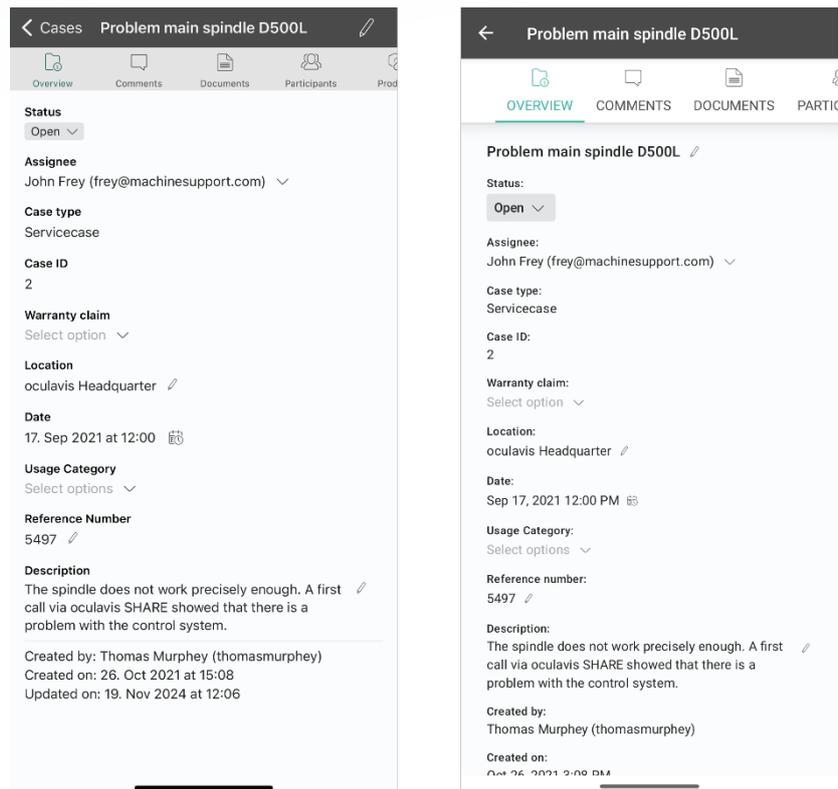


Abbildung 56: Case-Übersicht auf iOS (links) und Android (rechts)

4.4 Smart Glasses App

Aufgrund ihrer Vorteile in der Handhabung werden Smart Glasses meist zur freihändigen Videokommunikation in einer Produktionsumgebung eingesetzt. Mit Cases können Sie sie aber auch als Dokumentationswerkzeug nutzen. Hierfür steht bei Smart Glasses ein angepasster Funktionsumfang der Cases zur Verfügung.

4.4.1 Zugriff auf Cases

Sobald Sie über die Schaltfläche „Cases öffnen“ im linken Seitenmenü das Case-Modul Ihrer Smart Glasses betreten haben, sehen Sie alle Cases, auf die Sie Zugriff haben, mit Namen und IDs aufgelistet (siehe *Abbildung 57*). Von hier aus können Sie

auf einen bestehenden Case zugreifen, indem Sie ihn in der Liste mit dem entsprechenden Steuerungstyp Ihrer Smart Glasses auswählen.

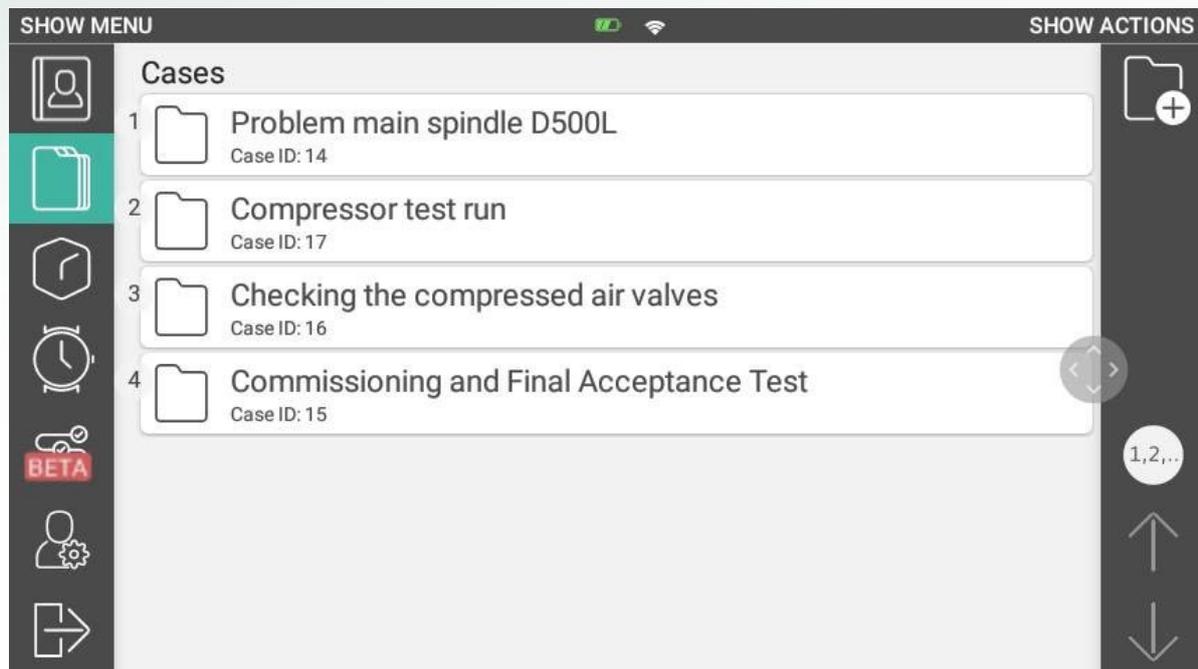


Abbildung 57: Case-Liste auf Smart Glasses

Innerhalb eines Cases gibt es zwei Unterseiten, die im linken Menü angezeigt werden: „Details öffnen“, welches die Landing Page nach dem Öffnen eines Cases darstellt, und „Dokumente öffnen“.

Im Detailbereich (siehe *Abbildung 58*) werden der Casename, die Case-ID, der Case Verantwortliche und die Case-Beschreibung angezeigt. Alle Details können innerhalb der Smart Glasses App nicht geändert werden und dienen nur als Referenz.

Im Dokumentenbereich (siehe *Abbildung 59*) können Sie die zum Case gehörenden Dokumente einsehen und neue Fotos oder Videos hinzufügen. Um ein neues Dokument in einen Case hochzuladen, wählen Sie ggf. den gewünschten Unterordner aus und selektieren im rechten Aktionsmenü „Foto aufnehmen“ oder „Video aufnehmen“. In beiden Fällen wird die Kamera-App Ihrer Brille geöffnet. Sobald Sie die Aufnahme beendet haben, wird das Video oder Foto automatisch in den Case hochgeladen und wird somit auch auf anderen Geräten sichtbar.

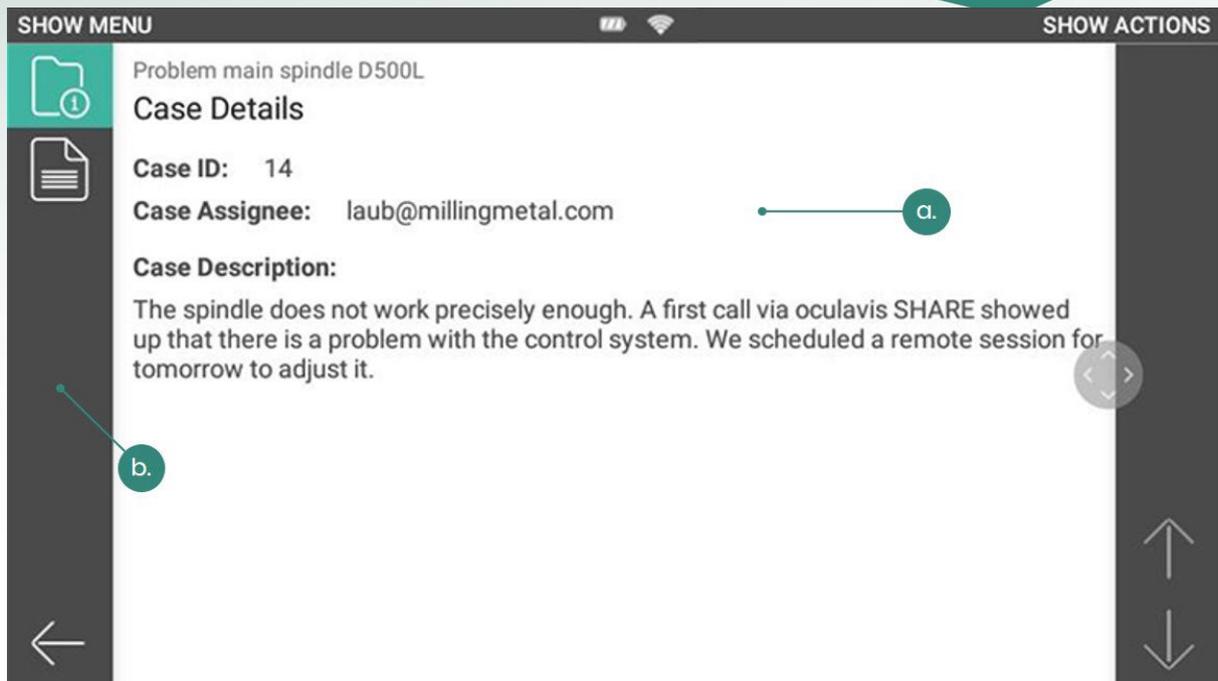


Abbildung 58: a. Anzeige der Case-Details; b. Wechseln zwischen Case-Details und Dokumenten

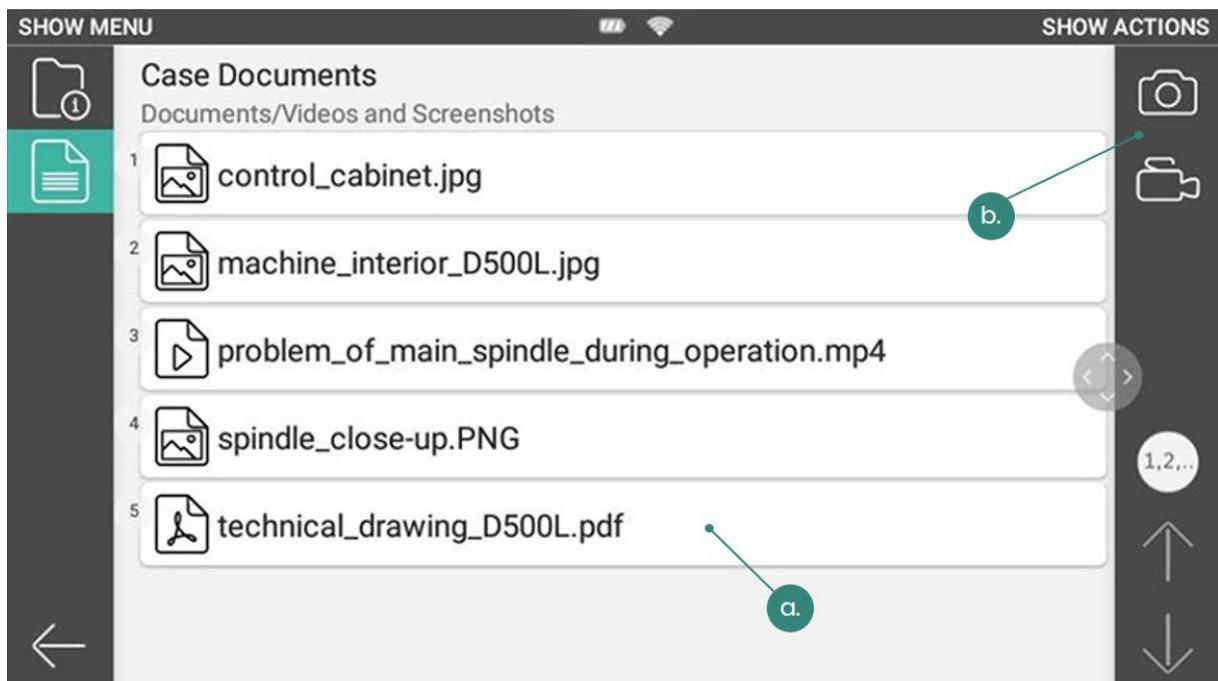


Abbildung 59: a. Liste aller Dokumente innerhalb eines Cases; b. Aktionsmenü öffnen, um auf die Kamera zuzugreifen und ein Foto oder eine Aufnahme innerhalb des Cases zu machen

4.4.2 Cases erstellen

Ausgehend von der Case-Liste ist es Ihnen auch möglich, einen neuen Case mit Ihren Smart Glasses zu erstellen, indem Sie im Aktionsmenü „Erstelle Case“ wählen (siehe *Abbildung 60*). Wenn mehrere Casetypen auf Ihrer Plattform verfügbar sind,

öffnet sich ein Dialog, in dem Sie einen davon auswählen müssen. Nachdem Sie Ihre Auswahl bestätigt haben, werden Sie zu den Case-Details des neu angelegten Cases geleitet und können wie oben beschrieben durch diesen navigieren.

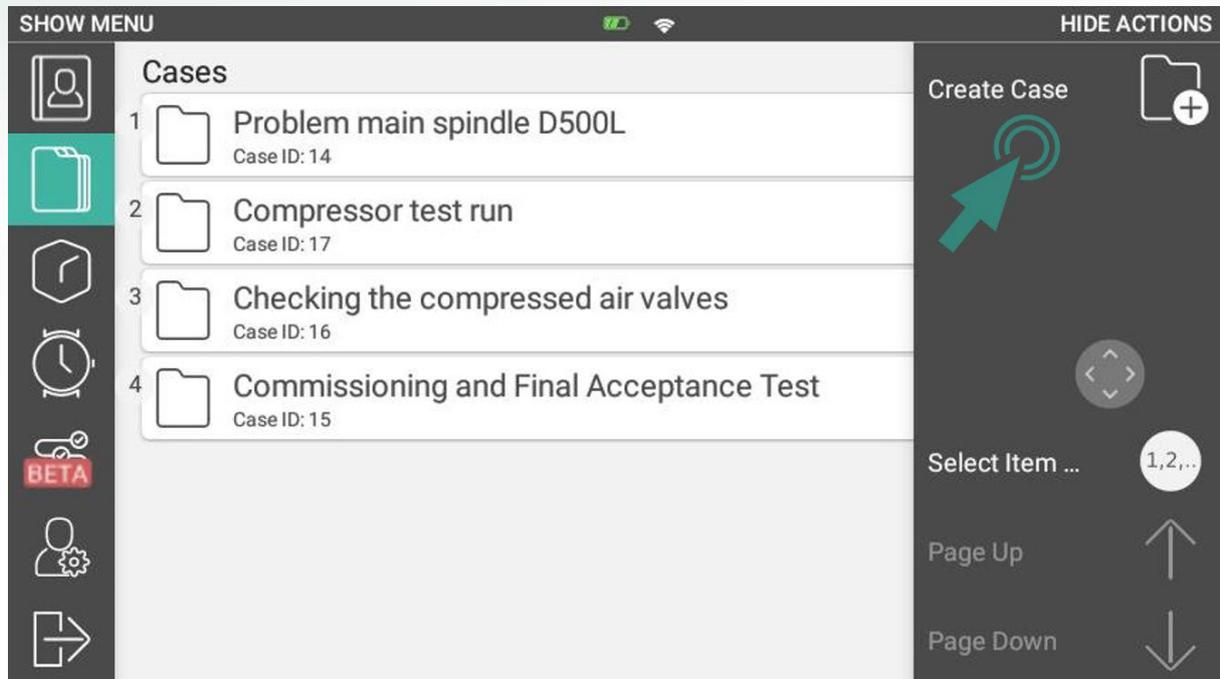


Abbildung 60: Erstellen von Cases auf Smart Glasses ausgehend von der Case-Liste

Bitte beachten Sie, dass es sich hierbei um eine vereinfachte Art der Case-Erstellung handelt, die dazu dient, einen neuen Case möglichst schnell mit Ihren Smart Glasses zu erstellen und mit Inhalten in Form von Bildern und Videos zu füllen. Daher wird der Inhalt einiger Felder automatisch generiert oder bleibt beim Anlegen zunächst leer:

- **Name:** Wird automatisch auf einen Standardnamen im Format „Neuer Case (dd-mm-yyyy_hh:mm:ss)“ gesetzt
- **ID:** Die Case-ID ist eine vom System festgelegte fortlaufende Nummer. Sie können also diese ID verwenden, um diesen bestimmten Case schnell wiederzufinden, wenn Sie auf anderen Geräten angemeldet sind.
- **Verantwortlicher:** Als Ersteller des Cases werden Sie automatisch als dessen Verantwortlicher gesetzt. Auf diese Weise können Sie die entsprechende Filteroption im Web nutzen, um den Case zu finden und darauf zuzugreifen.
- **Beschreibung:** Das Beschreibungsfeld ist zunächst nicht mit Inhalt gefüllt.

Jeder Case, den Sie mit Ihren Smart Glasses angelegt haben, kann natürlich wieder aufgerufen werden, wenn Sie sich im Web oder auf Ihrem Smartphone oder Tablet einloggen. Sie können die dort verfügbaren Funktionen zur Nachbereitung und zum Abschluss nutzen.

5 Produkte

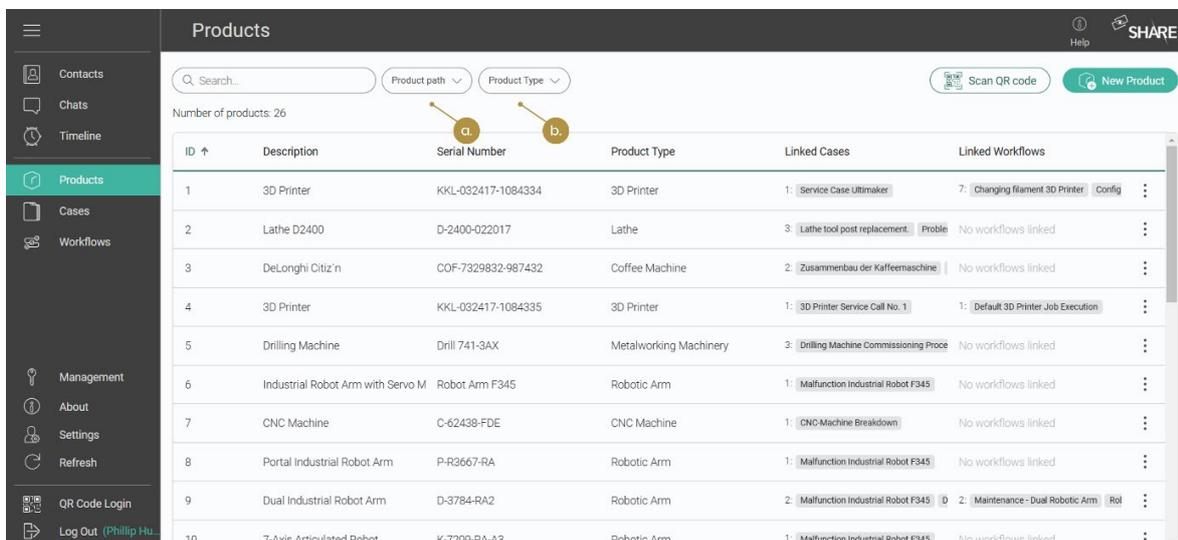
Produkte werden verwendet, um technische Dokumentationen über die Web-Anwendung bereitzustellen, zu strukturieren und mit einem QR-Code zu verknüpfen. Dieser QR-Code kann dann ausgedruckt und an das reale Produkt oder die Maschine, die er repräsentiert, angebracht werden. Durch das Scannen des QR-Codes können Nutzer von Smartphones oder Smart Glasses die Dokumentation und Cases dieses spezifischen Produkts erneuert aufrufen.

5.1 Web-Anwendung

Die folgenden Unterkapitel geben Ihnen einen umfassenden Überblick über den gesamten Funktionsumfang des Moduls „Produkte“ in der Web-Anwendung.

5.1.1 Produktpfade

Die Produktliste kann nach Produktpfaden und Produkttypen gefiltert werden (siehe *Abbildung 61*). Die Filterung nach bestimmten Produkttypen kann hilfreich sein, wenn Sie einen Überblick über alle Produkte eines bestimmten Typs erhalten möchten. Produktpfade können auch erstellt werden, um einen besseren Überblick über Ihre Produkte zu erhalten, insbesondere wenn sie über mehrere Standorte verteilt sind oder zu verschiedenen Produktionslinien gehören. Bitte beachten Sie, dass die Option, nach Produktpfaden zu filtern, erst verfügbar ist, wenn mindestens ein Produkt einem Produktpfad zugeordnet ist. Dies kann während der Produkterstellung oder durch die Bearbeitung eines bestehenden Produkts geschehen. Die Produkte in der Liste können ebenfalls nach der ID, Beschreibung und Seriennummer sortiert werden.



ID ↑	Description	Serial Number	Product Type	Linked Cases	Linked Workflows
1	3D Printer	KKL-032417-1084334	3D Printer	1: Service Case Ultimaker	7: Changing filament 3D Printer Config
2	Lathe D2400	D-2400-022017	Lathe	3: Lathe tool post replacement Proble	No workflows linked
3	DeLonghi Citiz'n	COF-7329832-987432	Coffee Machine	2: Zusammenbau der Kaffeemaschine	No workflows linked
4	3D Printer	KKL-032417-1084335	3D Printer	1: 3D Printer Service Call No. 1	1: Default 3D Printer Job Execution
5	Drilling Machine	Drill 741-3AX	Metalworking Machinery	3: Drilling Machine Commissioning Proce	No workflows linked
6	Industrial Robot Arm with Servo M	Robot Arm F345	Robotic Arm	1: Malfunction Industrial Robot F345	No workflows linked
7	CNC Machine	C-62438-FDE	CNC Machine	1: CNC Machine Breakdown	No workflows linked
8	Portal Industrial Robot Arm	P-R3667-RA	Robotic Arm	1: Malfunction Industrial Robot F345	No workflows linked
9	Dual Industrial Robot Arm	D-3784-RA2	Robotic Arm	2: Malfunction Industrial Robot F345 D	2: Maintenance - Dual Robotic Arm Rol
10	7-Axis Articulated Robot	K-7209-RA-A3	Robotic Arm	1: Malfunction Industrial Robot F345	No workflows linked

Abbildung 61: Liste sortieren mit Produkttypen und -pfaden

Ein Produktpfad besteht aus mehreren Ebenen von Ordnern und Unterordnern, in denen Produkte enthalten sein können (siehe Abbildung 62). Diese Ebenen können Standorten, Gebäuden usw. oder, wie in diesem Beispiel, Produktionslinien entsprechen. Bitte beachten Sie, dass bei der Bearbeitung eines Produktpfads neue Ordner nicht leer sein können. Ein neuer Ordner kann nur erstellt werden, wenn ein neues Produkt angelegt oder ein bestehendes Produkt dem Ordner zugewiesen wird.

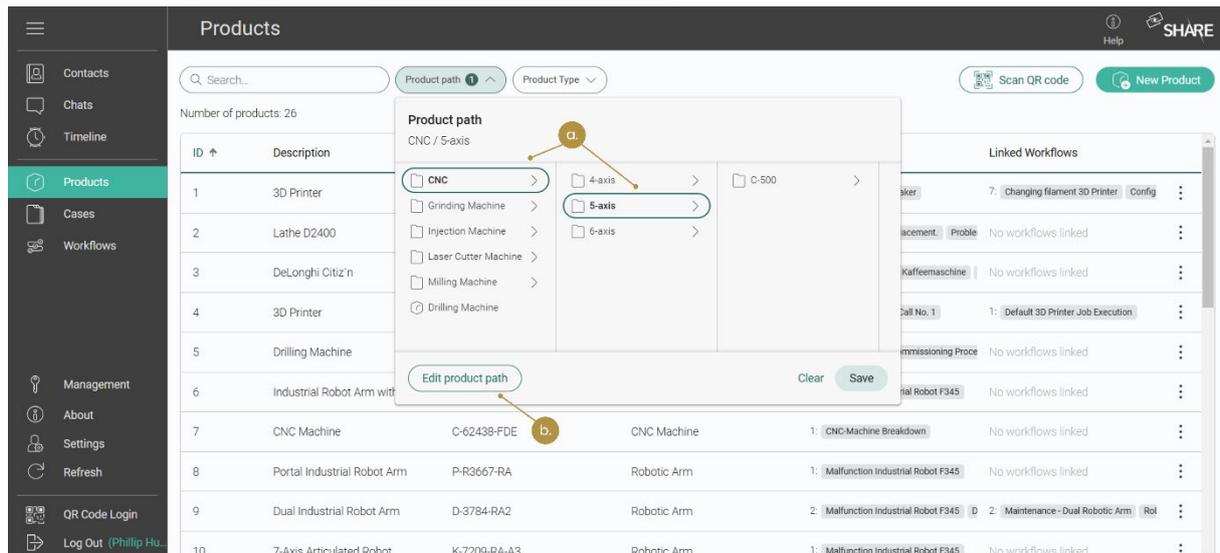


Abbildung 62: Produktpfad nutzen und editieren

5.1.2 Allgemeine Struktur: Produkt- und (Sub)Komponententypen

Bei der Erstellung eines Produkts wird der Nutzer aufgefordert, den „Produkttyp“ auszuwählen, zu dem das neue Produkt gehört. Innerhalb dieses Produkts ist es dann möglich, dass der Nutzer es in Komponenten und die Komponenten in Subkomponenten unterteilt. Auf diese Weise entsteht ein „Produktbaum“ (siehe Abbildung 63), der das Gesamtprodukt übersichtlich strukturiert. Auf jeder Ebene des Produktbaums können dann Dokumente hinzugefügt werden.

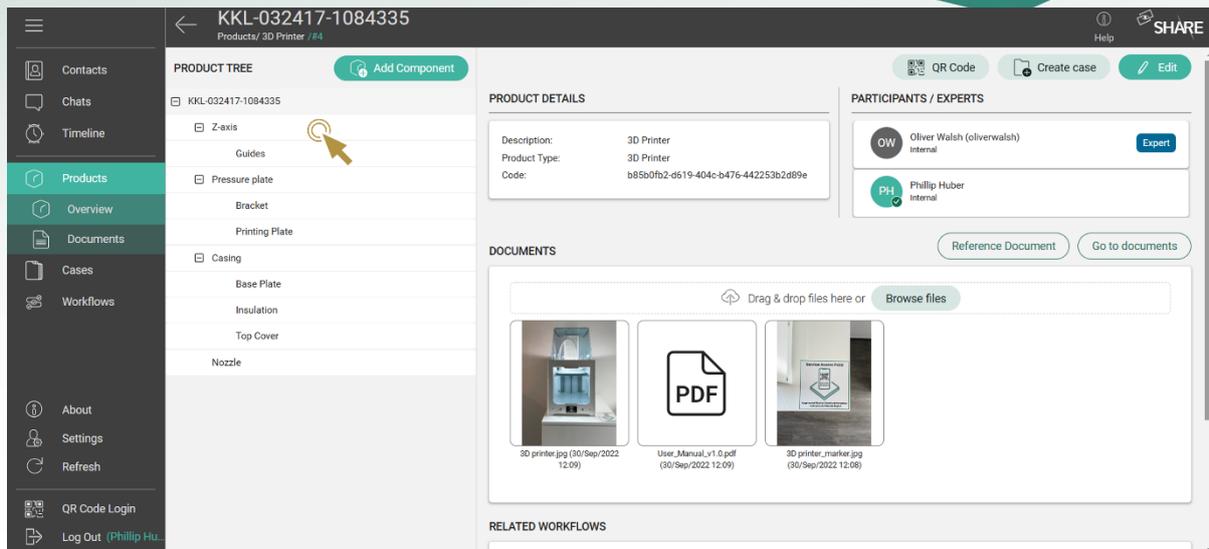


Abbildung 63: Produktbaum mit den hinzugefügten Komponenten und Subkomponenten des Produkts

Die Gesamtstruktur des Produkts (Welche Komponenten können zu welchen Produkten gehören? Welche Subkomponenten können zu welchen Komponenten gehören?) kann vom Nutzer nicht frei bestimmt werden, sondern wird vom Administrator oder Produktmanager im Managementbereich festgelegt (siehe *Produkttypen, Komponententypen und Subkomponententypen*). Der Administrator oder Produktmanager kann die Ebenen um zusätzliche Datenfelder (sogenannte „Keys“) erweitern, die dem Nutzer beim Anlegen einer neuen Instanz angezeigt werden.

5.1.3 Produkte erstellen und Berechtigungsgruppen definieren

Nachdem ein Produkttyp angelegt wurde, können Sie eine konkrete Instanz eines Produkts erstellen (siehe *Abbildung 64*).

- Navigieren Sie zu „Produkte“
- Klicken Sie auf „Neues Produkt“
- Geben Sie die Seriennummer ein (obligatorisch)
- Füllen Sie die Beschreibung aus (obligatorisch)
- Fügen Sie Teilnehmer hinzu und legen Sie Zugriffsrechte für diese fest
- Wählen Sie einen Produkttyp (obligatorisch)
- Füllen Sie die zum Produkttyp gehörenden Datenfelder aus
- Fügen Sie das Produkt zu einem Produktpfad hinzu
- Verknüpfen Sie Cases mit dem Produkt, falls erforderlich
- Verknüpfen Sie Workflows mit dem Produkt, falls erforderlich

- Klicken Sie auf „Übernehmen“

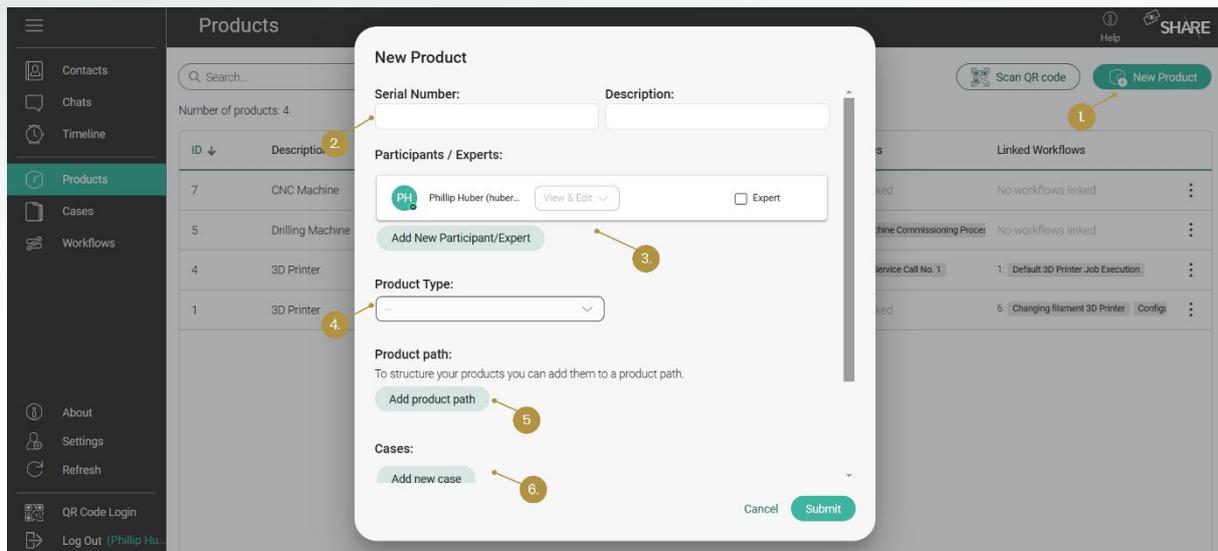


Abbildung 64: 1. Neues Produkt anlegen; 2. Seriennummer und Beschreibung eingeben; 3. Teilnehmer hinzufügen und Zugriffsrechte festlegen; 4. Produkttyp auswählen; 5. Produkt zu Produktpfad hinzufügen; 6. Cases verknüpfen)

Es gibt zwei Berechtigungsgruppen bezüglich der Produkte (siehe *Abbildung 65*):

1. **„View & Edit“**: Der Teilnehmer kann das Produkt und seine Details ansehen, bearbeiten und löschen. Dies ist die Standardrolle für interne Nutzer.
2. **„View“**: Der Teilnehmer ist lediglich in der Lage, das Produkt und seine Details einzusehen. Dies ist die Standardrolle für externe Nutzer.

Sie können sich die zugrundeliegenden Rechte der Berechtigungsgruppen anzeigen lassen, indem Sie bei der Zuweisung der Rollen über das „Information“-Symbol fahren.

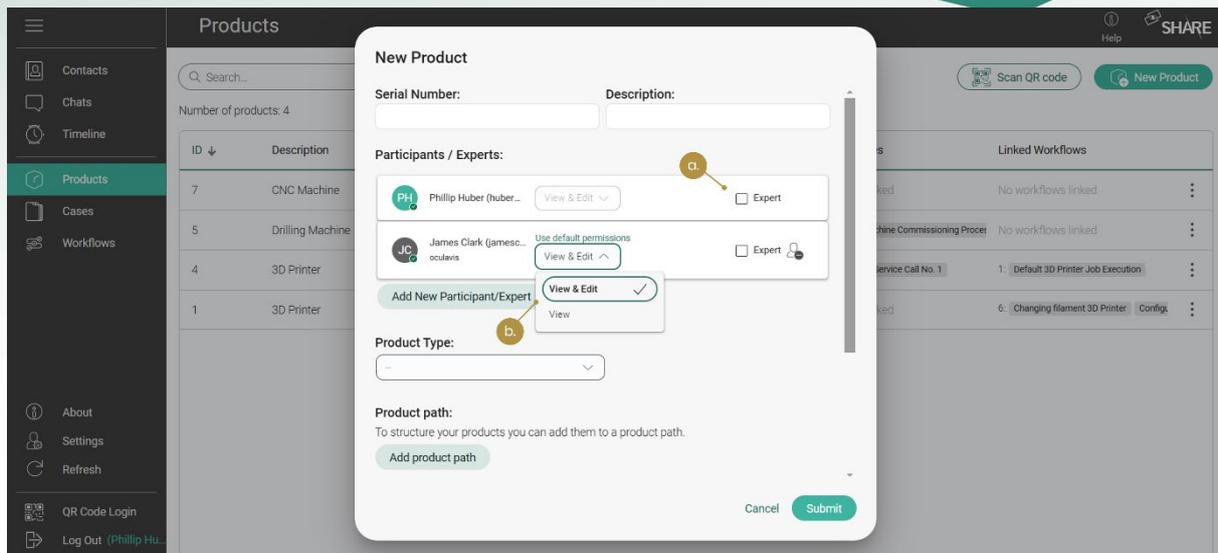


Abbildung 65: Rollen und Rechte für Produktteilnehmer definieren (a. Nutzer als Produktexperten definieren; b. Berechtigungen für Produktteilnehmer auswählen; c. Die zugrundeliegenden Rechte der Berechtigungsgruppe anzeigen)

Wenn Sie einem Team eine Berechtigungsgruppe zuweisen, übernehmen alle Nutzer des Teams die gleichen Zugriffsrechte. Wenn ein Nutzer als Teammitglied zugeordnet ist und als Einzelnutzer eine zusätzliche Berechtigungsgruppe hat, greift für diesen Nutzer die Rolle mit mehr Zugriffsrechten.

Teilnehmer eines Produkts können auch als „Experten“ hinzugefügt werden (siehe *Abbildung 65*). Experten haben eine besondere Funktion für Produkte. Wenn Sie ein Team oder einen Nutzer zum Experten erklären, werden diese kontaktiert, wenn ein Nutzer einen Serviceanruf zu diesem Produkt tätigen möchte.

5.1.4 Technische Dokumentation zu einem Produkt hinzufügen

Mit oculavis SHARE können Sie einem Produkt oder dessen (Sub-)Komponenten technische Dokumentationen, z.B. in Form von PDF-, Bild- oder Videodateien, hinzufügen. Auch das Referenzieren bestimmter Seiten eines PDF-Dokuments auf (Sub-)Komponenten ist möglich.

Technische Dokumentation hochladen

Um PDFs, Bilder oder Videos zu einem Produkt, einer Komponente oder einer Subkomponente hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor (siehe *Abbildung 66*)

1. Wählen Sie das Produkt, die Komponente oder Subkomponente im Produktbaum aus, zu dem Sie Dokumentation hinzufügen möchten.

2. Laden Sie die relevanten Dokumente hoch, indem Sie den Drag & Drop-Bereich auf der rechten Seite des Arbeitsbereichs verwenden oder auf die Schaltfläche „Suchen“ im selben Bereich klicken.

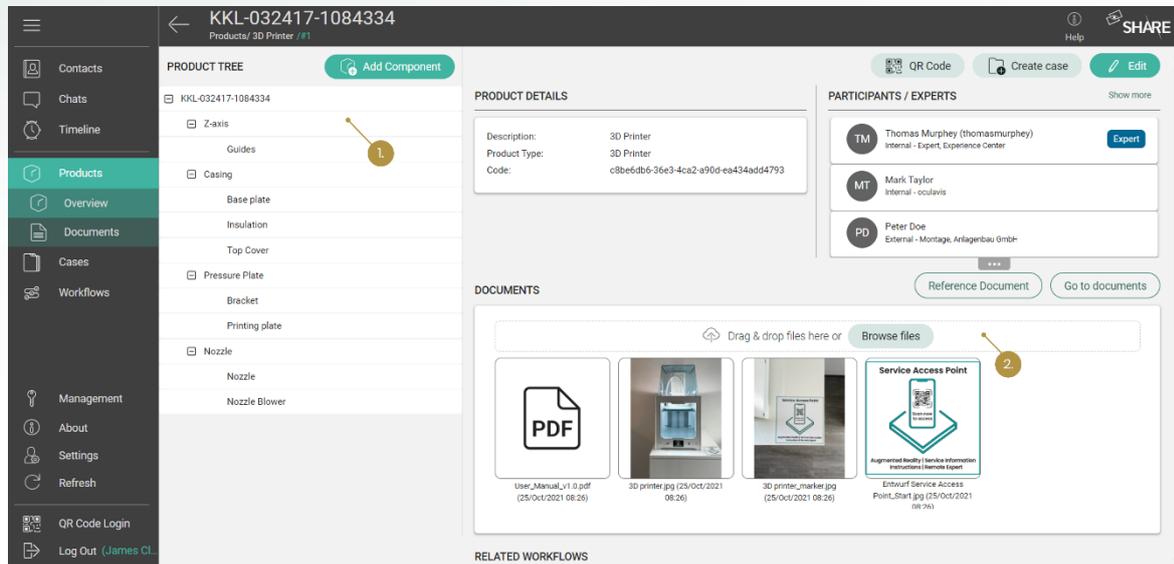


Abbildung 66: Hochladen von technischer Dokumentation zu einem Produkt (1. Wählen Sie die Ebene aus, zu der Sie Dokumentation hinzufügen möchten; 2. Ziehen Sie die Dokumente per Drag & Drop oder suchen Sie sie zum Hochladen)

Dokumente referenzieren

Mit Hilfe der Funktion „Referenzdokument“ können Sie eine bestimmte Seite eines PDF-Dokuments, das bereits in ein Produkt oder einer seiner Komponenten oder Subkomponenten hochgeladen wurde, auf eine andere Komponente oder Subkomponente desselben Produkts referenzieren.

1. Öffnen Sie den Bereich „Dokumente“ eines Produkts
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „+“ neben einer Komponente oder Subkomponente (siehe Abbildung 67)
3. Wählen Sie das PDF-Dokument aus, das Sie auf diese Komponente referenzieren möchten (siehe Abbildung 68)
4. Wählen Sie die Seite aus, die Sie auf diese Komponente referenzieren möchten, und geben Sie einen Namen für diese Referenz ein (siehe Abbildung 69)

Alternativ können Sie auch den "Referenzdokument"-Button verwenden, um so direkt eine bestimmte Seite eines Dokuments zu verlinken.

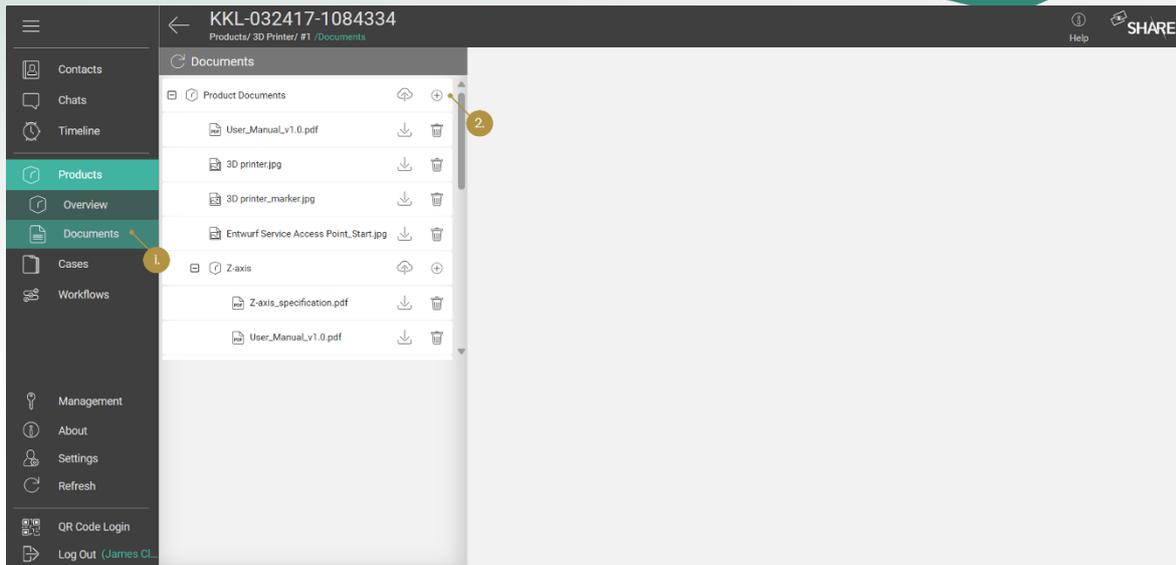


Abbildung 67: Dokumente referenzieren (1. „Dokumente“ des Produkts öffnen; 2. Die Schaltfläche „+“ auswählen)

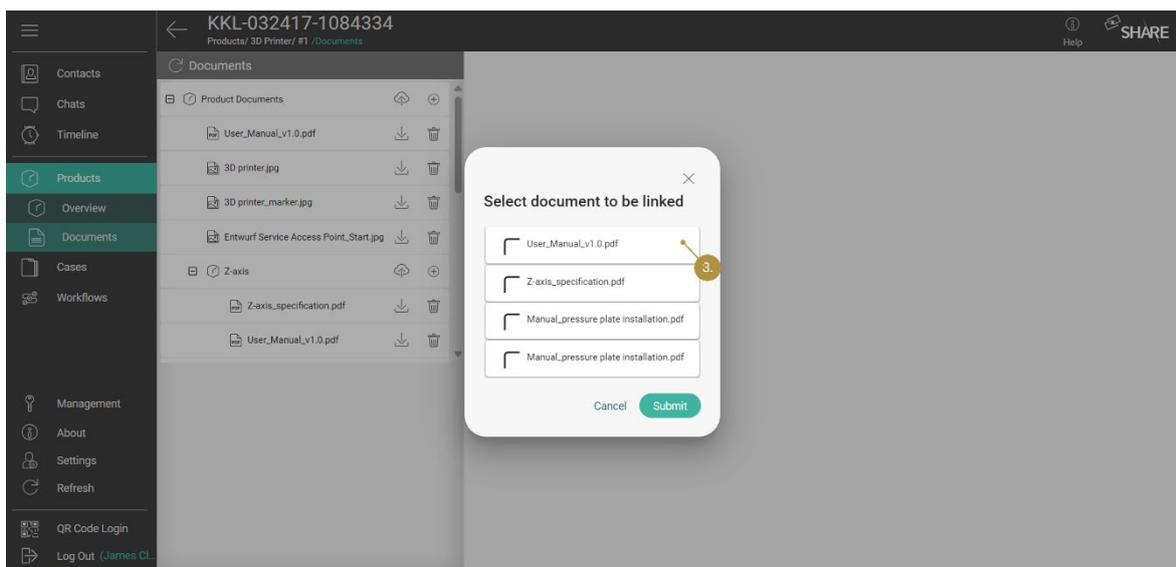


Abbildung 68: Dokumente referenzieren (3. Wählen Sie das PDF-Dokument aus, welches referenziert werden soll)

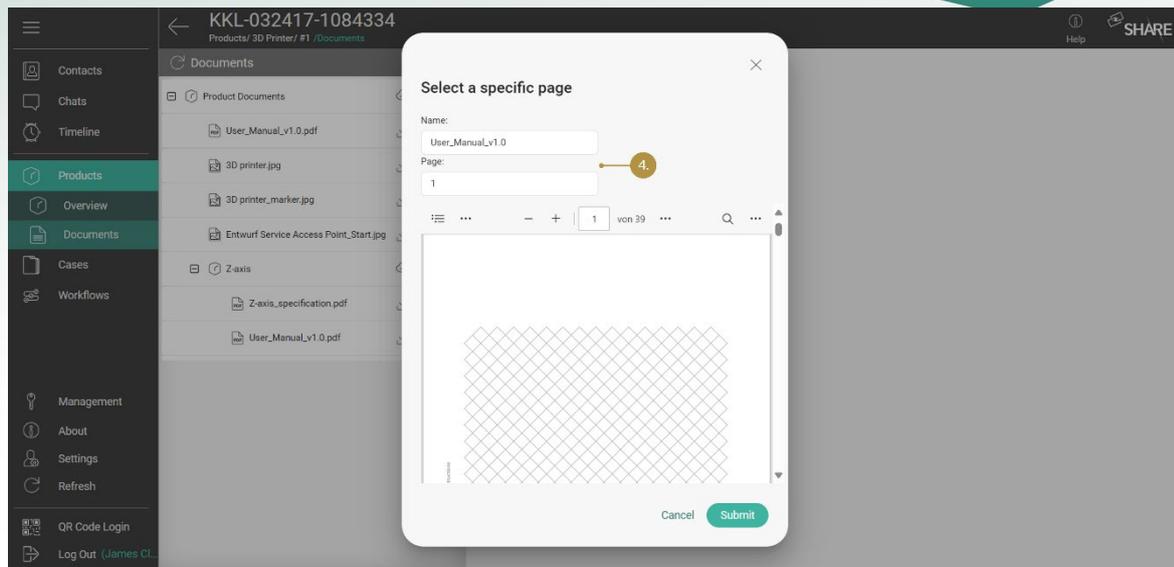


Abbildung 69: Dokumente referenzieren (4. Wählen Sie die zu referenzierende Seite aus)

5.1.5 Verbundene Cases

Beim Anlegen oder Bearbeiten eines Produkts können Sie im Dialog vorhandene Cases auswählen, um sie mit diesem Produkt zu verknüpfen. Auch beim Anlegen oder Bearbeiten eines Cases können Sie ihn im entsprechenden Bearbeitungsfenster mit einem oder mehreren Produkten verknüpfen. Entsprechend werden alle Cases, die zu einem Produkt gehören, in dessen Übersicht als „Verbundene Cases“ angezeigt. Diese können durch Anklicken des Cases aufgerufen werden. Außerdem gibt es Symbole, um die Dokumente des Cases direkt zu erreichen, seine Daten zu bearbeiten oder ihn aus dem Produkt zu entfernen (siehe *Abbildung 70*).

5.1.6 Verbundene Workflows

Ähnlich wie bei Cases können Sie bei der Erstellung eines Produkts vorhandene Workflows mit diesem verknüpfen. Nachdem das Produkt erstellt wurde, können Sie weiterhin neue Workflows verknüpfen, indem Sie auf die Schaltfläche „Bearbeiten“ im Menü „Produkte“ klicken. Alle verknüpften Workflows werden in der Liste „Verbundene Workflows“ angezeigt.

5.1.7 QR-Codes drucken und auf einem Produkt aufbringen

Sie können den QR-Code eines Produkts generieren (siehe *Abbildung 70*), ihn ausdrucken und auf das reale Produkt aufbringen. Durch Scannen des QR-Codes können Sie dann die Produktdetails und die technische Dokumentation abrufen.

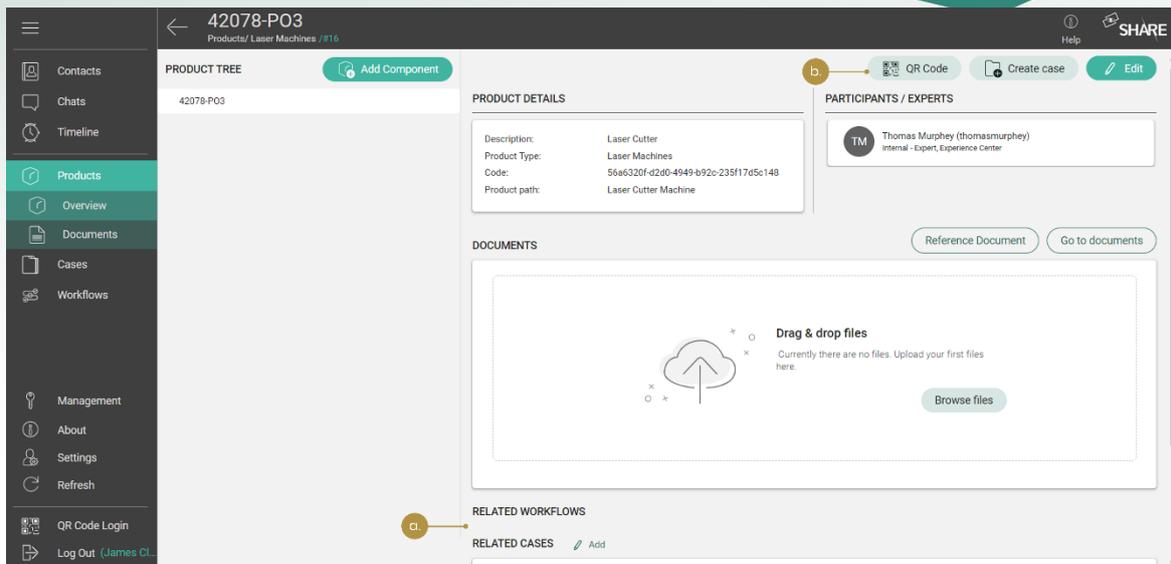


Abbildung 70: a. Anzeigen und bearbeiten von produktbezogenen Cases und Workflows; b. Erzeugen eines produktspezifischen QR-Codes

5.1.8 Hinzufügen von (Sub)Komponenten zu einem Produkt

Wie in *Allgemeine Struktur: Produkt- und (Sub)Komponententypenerwähnt*, kann ein Produkt in Komponenten und Subkomponenten unterteilt werden. Auf Produktebene muss dazu die Schaltfläche „Komponente hinzufügen“ und auf Komponentenebene die Schaltfläche „Subkomponente hinzufügen“ angeklickt werden. Je nachdem, ob der Administrator oder der Produktmanager zusätzliche Datenfelder für den ausgewählten (Sub)Komponententyp hinzugefügt hat, werden diese angezeigt und können vom Nutzer ausgefüllt werden. In *Abbildung 71* und *Abbildung 72* wird die Vorgehensweise ersichtlich.

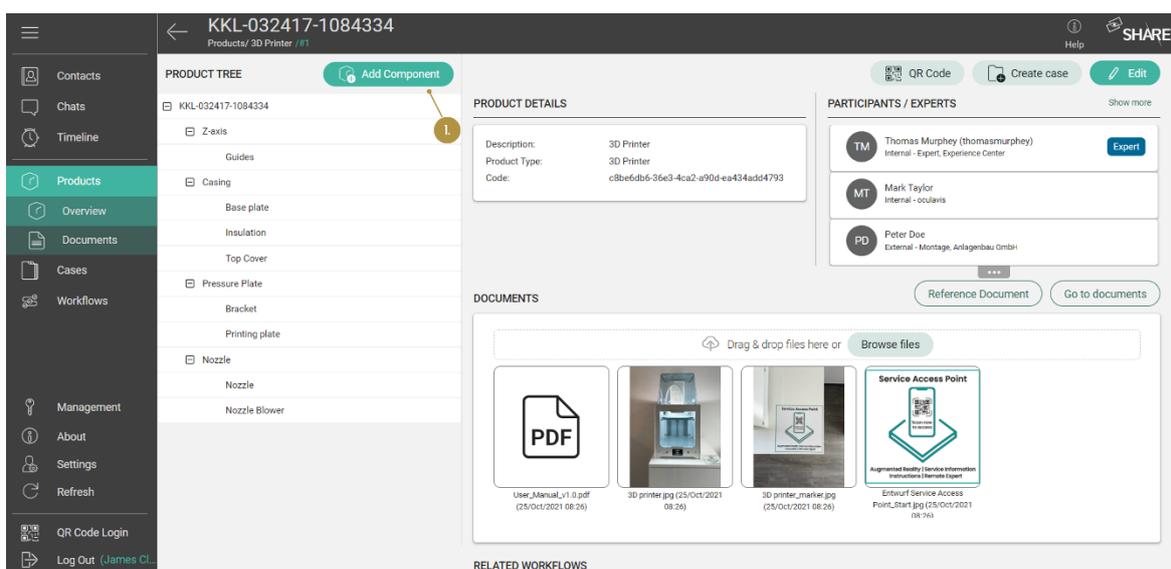


Abbildung 71: Hinzufügen einer (Sub)Komponente zu einem Produkt (1. Wählen Sie die Schaltfläche „Hinzufügen“)

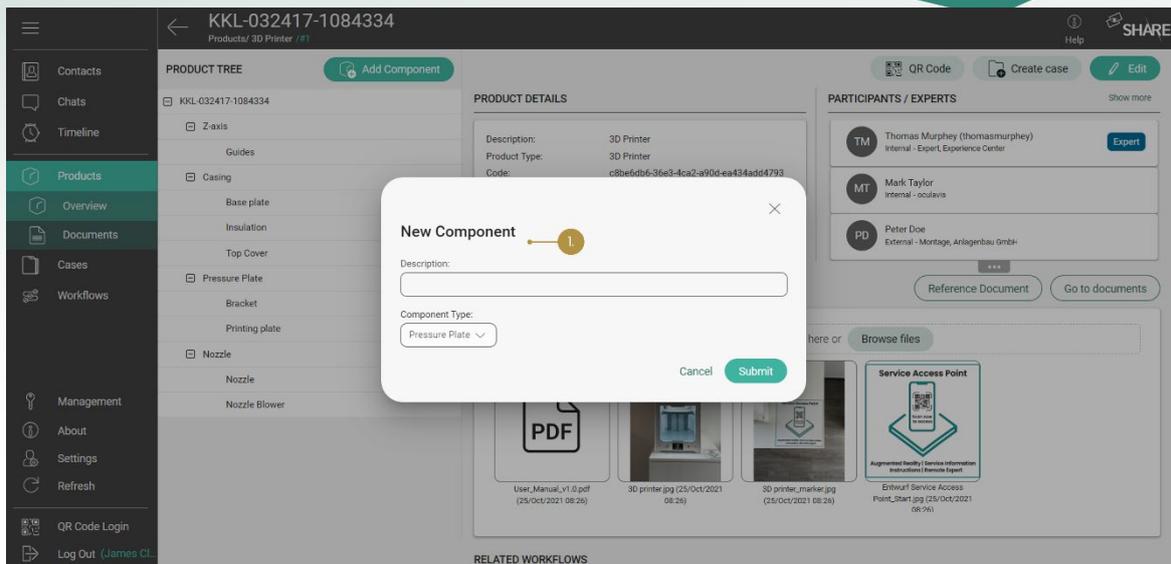


Abbildung 72: Hinzufügen einer (Sub)komponente zu einem Produkt (2. Füllen Sie die Beschreibung aus, wählen Sie einen Typ und füllen Sie zusätzliche Datenfelder aus, falls für den Typ verfügbar)

5.2 Smartphone- und Tablet-Anwendung

Die Produkte und ihre technischen Dokumentationen können in der Smartphone- und Tablet-Applikation auch von internen Nutzern und externen Nutzern mit entsprechenden Rechten eingesehen werden (siehe *Berechtigungssystem und -gruppen für externe Nutzer*). Das gewünschte Produkt kann über seinen zugehörigen Listeneintrag oder durch Scannen seines QR-Codes ausgewählt werden. Die Schaltfläche zum Öffnen des QR-Code-Scanners befindet sich auf der Übersichtsseite der Produkte oberhalb der Produktliste (siehe *Abbildung 73*).

Die Produktfunktionalitäten von Internen und Externen in der Smartphone- und Tablet-App unterscheiden sich geringfügig. Die folgenden Unterkapitel geben einen kurzen Überblick darüber.

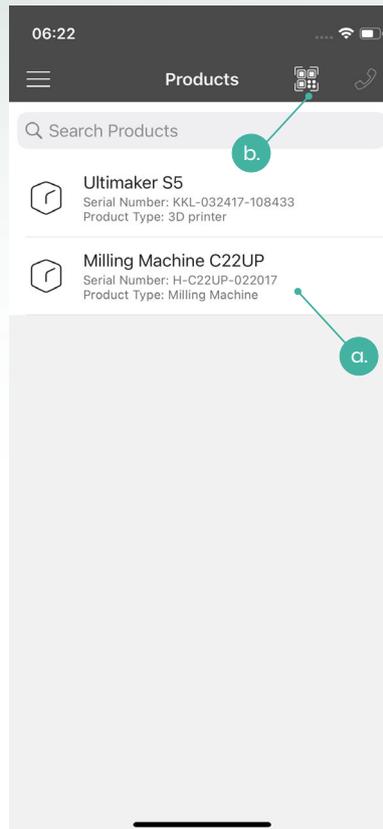


Abbildung 73: Aufrufen von Produkten über die Produktliste (a. Auswählen eines Produkts aus der Liste; b. Öffnen des QR-Scanners zum Aufrufen des Produkts durch Scannen seines QR-Codes)

5.2.1 Produktfunktionen als interner Nutzer

Ein interner Nutzer kann alle Teilnehmer und Experten des Produkts einsehen und einen Anruf oder einen Chat mit ihnen initiieren. Er kann auch die Komponenten und Subkomponenten des Produkts sowie die angehängten Dokumente auf jeder Ebene einsehen. Mit der Berechtigung „Edit“ für das Produkt kann der Nutzer Fotos, Videos oder Dateien zu diesem hochladen. Verbundene Cases werden in einer entsprechenden Registerkarte angezeigt, die dem Nutzer einen schnellen Zugriff auf die Case-Übersicht der verbundenen Cases ermöglicht.

5.2.2 Produktfunktionen als externer Nutzer

Unter der Voraussetzung, dass dem Externen die Rechtegruppe „Produkte“ zugewiesen wurde, erhält er Zugriff auf die Produkte, zu denen er zugewiesen ist. Der externe Nutzer kann die Produktexperten sehen und anrufen, aber keine anderen Produktteilnehmer. Der Nutzer kann auch die Komponenten und Subkomponenten des Produkts sowie die angehängten Dokumente auf jeder Ebene einsehen. Es ist für einen Externen nicht möglich, Dokumente zu dem Produkt hinzuzufügen.

5.3 Smart Glasses Anwendung

Wenn Sie in der linken Menüleiste die Registerkarte „Produkte“ auswählen, wird die Produktliste geöffnet (siehe *Abbildung 74*). Sie können entweder ein Produkt aus dieser Liste auswählen oder Sie öffnen den QR-Code-Scanner, indem Sie im Aktionsmenü auf der rechten Seite die Schaltfläche „Produkt scannen“ auswählen. Mit diesem Scanner können Sie einen zu einem Produkt gehörenden QR-Code einscannen (dieser Code muss in der Web-Anwendung der Software erzeugt werden, siehe *QR-Codes drucken und auf einem Produkt aufbringen*). Beide Varianten führen Sie direkt zu den Produktdetails des ausgewählten Produkts (siehe *Abbildung 75*). Innerhalb eines Produkts gibt es drei Unterseiten: „Details öffnen“, „Dokumente öffnen“ und „Verbundene Cases“. Im Detailbereich des Produkts gelangen Sie über die Schaltfläche „Experte kontaktieren“ zu einer Liste von Experten, die diesem Produkt zugeordnet sind. Es ist möglich, einen Anruf mit ihnen zu initiieren, indem Sie den Kontakt aus der dann angezeigten Liste auswählen. Im Bereich „Dokumente“, der dem Dokumentenbereich der Cases ähnelt (siehe *Abbildung 59*), können Sie die zum Produkt gehörenden Dokumente einsehen. Als interner Nutzer mit Bearbeitungsrechten können Sie auch neue Fotos oder Videos hinzufügen. Wählen Sie dazu im Aktionsmenü (rechte Seite) „Foto aufnehmen“ oder „Video aufnehmen“. In beiden Fällen wird die Kamera-Applikation Ihrer Datenbrille geöffnet. Sobald Sie die Aufnahme beendet haben, wird das Video oder Foto automatisch in das Produkt hochgeladen. Bitte beachten Sie jedoch, dass alle hier aufgelisteten Dokumente zum Gesamtprodukt gehören und nicht zu den Komponenten oder Subkomponenten, die Sie eventuell im Web erstellt haben. Unter „Verbundene Cases“ können Sie alle mit dem Produkt verbundenen Cases sehen und auf diese zugreifen.

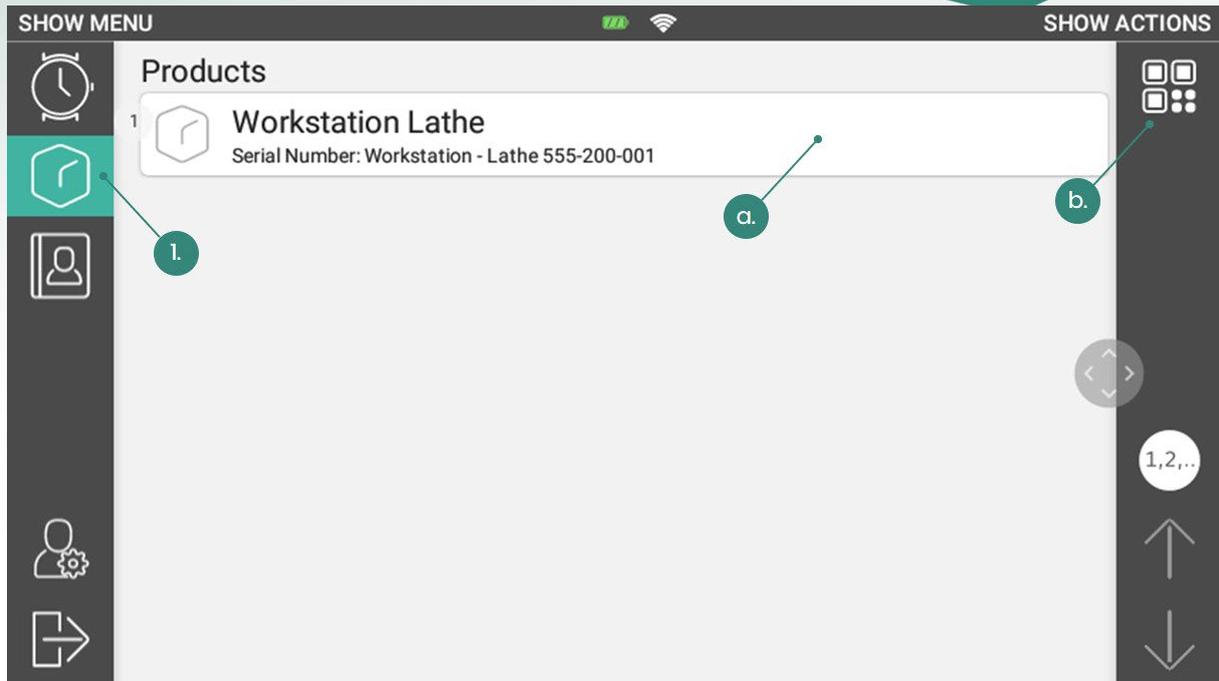


Abbildung 74: Darstellung der „Produkte“ in der Smart Glasses Anwendung für externe Nutzer (intern ähnlich) (1. Modul Produkte öffnen; a. Produkt aus Liste auswählen; b. QR-Scanner öffnen, um das Produkt durch Scannen seines QR-Codes aufzurufen)

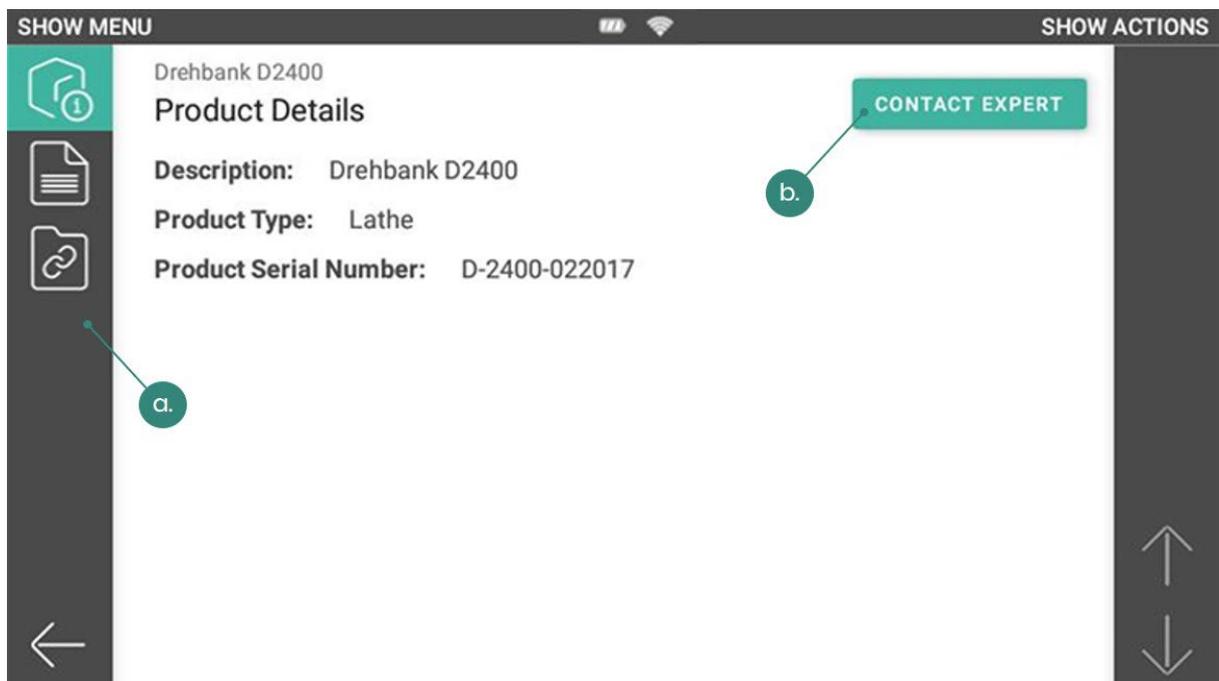


Abbildung 75: Produktübersicht auf der Smart Glass-Applikation (a. Unterseiten „Details öffnen“, „Dokumente öffnen“ und „Verbundene Cases“; b. Öffnen der Expertenliste zum Initiieren eines Expertenrufs)

6 Workflows

Das Workflows-Modul wurde entwickelt, um Werkstattmitarbeiter, Techniker und Ingenieure bei neuen und ungewohnten Aufgaben zu unterstützen. Ein Workflow ist eine Struktur, die den Nutzer durch die selbständige Lösung komplexer Aufgaben führt. Workflows können von jedem über eine einfache und leicht verständliche Web-Anwendung erstellt werden. Erstellte Workflows können versioniert und mit einem Klick für andere Mitarbeiter freigegeben werden. Workflows werden auf mobilen Endgeräten direkt „on the fly“ abgespielt. Je nach Präferenz können Smartphones, Tablets oder Smart Glasses vom Werker genutzt werden. Wenn die Aufgabe es erfordert, können verschiedene Arten von Feedback an das System zurückgegeben werden. Basierend auf diesem Feedback werden automatisch Berichte über die Ergebnisse der Ausführung des Workflows erstellt. Das Prinzip des Workflows-Moduls ist in *Abbildung 76* dargestellt.

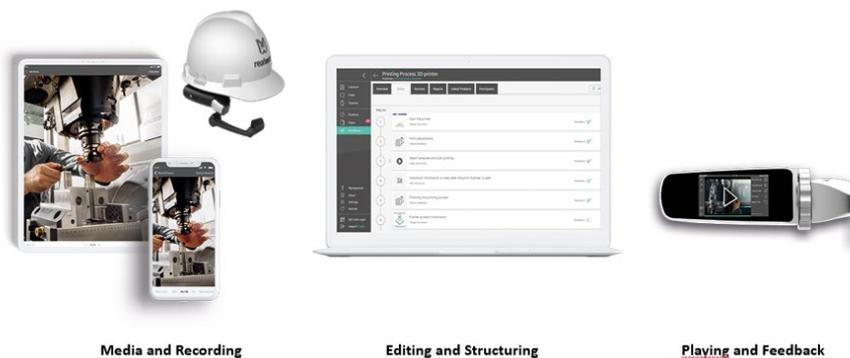


Abbildung 76: Prinzip des Workflows-Moduls

6.1 Web-Anwendung: Erstellen, Verwalten, Verteilen und Auswerten von Workflows

Im folgenden Abschnitt erhalten Sie eine Einführung in die Nutzung des Workflows-Moduls in der Web-Anwendung von SHARE. Es werden die Grundfunktionen wie die Workflow-Erstellung, das Versionierungssystem, die Verteilung und das Reporting erläutert.

Wenn Sie das Workflows-Modul nicht auf Ihrer Plattform finden können, hat Ihr Unternehmen dieses Modul nicht für Sie freigeschaltet. Bitte wenden Sie sich an Ihren SHARE-Administrator, um über Ihre Bedürfnisse zur Nutzung des Workflows-Moduls zu sprechen.

6.1.1 Erstellen eines neuen Workflows

Um einen neuen Workflow zu erstellen, öffnen Sie als Workflow-Editor die SHARE Web-Anwendung im Browser und navigieren im linken Seitenmenü zum Reiter „Workflows“. Auf der ersten Seite finden Sie unter dem „Workflow-Liste“-Reiter eine Liste der bestehenden Workflows auf der Plattform, auf die Sie bereits Zugriff haben.

Das allgemeine Verfahren zur Erstellung eines Workflows beginnt mit einem Klick auf die Schaltfläche „Neuer Workflow“. Nun öffnet sich ein Fenster, wie in *Abbildung 77* dargestellt, in dem Sie den Namen des neuen Workflows, die Beschreibung und alle Teilnehmer eingeben können. Außerdem können Sie ein Vorschaubild hochladen und Produkte mit dem Workflow verknüpfen. Teilnehmer können entweder einzeln oder in Teams hinzugefügt werden (siehe *Erstellen und Verwalten von Teams*, wie man einzelne Nutzer in Teams gruppiert) und mit verschiedenen Zugriffsrechten ausgestattet werden. Mit der Option „View“ kann der Teilnehmer den Workflow nur sehen und ausführen, während er mit der Option „View & Edit“ auch Änderungen vornehmen kann.

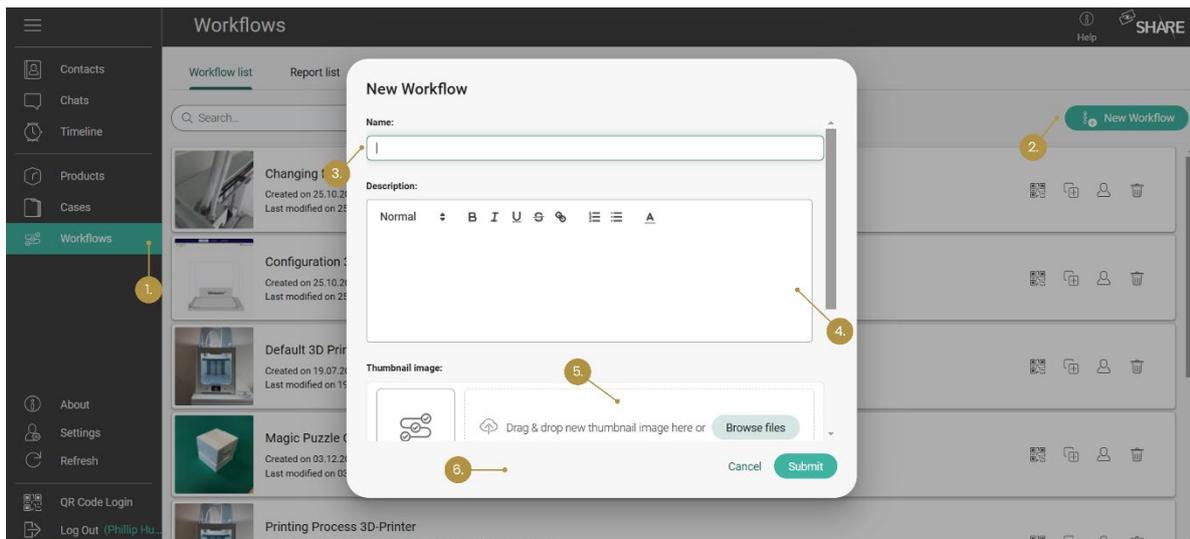


Abbildung 77: Erstellen eines neuen Workflows (1. „Workflows“-Modul öffnen; 2. „Neuer Workflow“ wählen; 3. Namen eingeben; 4. Beschreibung eingeben; 5. Vorschaubild hinzufügen 6. Runterscrollen, zum Teilnehmer hinzufügen und Produkte verknüpfen)

Alle diese Informationen können auch später noch angepasst und geändert werden. Der neu erstellte Workflow erscheint in der Workflow-Liste mit allen Workflows, auf die Sie Zugriff haben. Hier haben Sie auch die Möglichkeit, den Workflow entweder zu duplizieren (📄), Teilnehmer hinzuzufügen (👤), den ausgewählten Workflow zu löschen (🗑️) oder den QR-Code des Workflows anzuzeigen (📱). Der QR-Code ist ein Deep Link zu dem Workflow. Durch Scannen des QR-Codes mit einer beliebigen App zum Lesen von QR-Codes wird ein Nutzer, der bei der SHARE-App angemeldet ist, direkt zum Workflow geleitet. Wenn ein Nutzer ein

Konto hat, aber die App nicht installiert hat, wird er durch den App-Download und die Anmeldung geführt. Wenn Sie einen Workflow duplizieren, wird nur die neueste Version des Workflows dupliziert, die Versionshistorie ist im Duplikat nicht verfügbar (weitere Details zur Versionierung finden Sie später in diesem Kapitel). Der Vorgang des Duplizierens eines Workflows kann je nach seiner Größe eine Weile dauern.

Wenn Sie den neuen Workflow absenden, gelangen Sie direkt auf die Registerkarte „Editor“ des Workflows. Hier wird der Haupt-Workflow erstellt. Neben dem Bearbeitungsbereich gibt es noch weitere Registerkarten, wie in *Abbildung 78* dargestellt. Diese ermöglichen es Ihnen, sich einen Überblick zu verschaffen und den Workflow zu simulieren („Übersicht“) oder die Versionsgeschichte des Workflows einzusehen („Versionen“). Auf der Registerkarte „Berichte“ können die vom Mitarbeiter durchgeführten und abgeschickten Workflows eingesehen werden. Die anderen Registerkarten zeigen die „Verknüpften Produkte“ und die „Teilnehmer“ des Workflows an. Auf diese Registerkarten wird später in diesem Kapitel noch näher eingegangen.

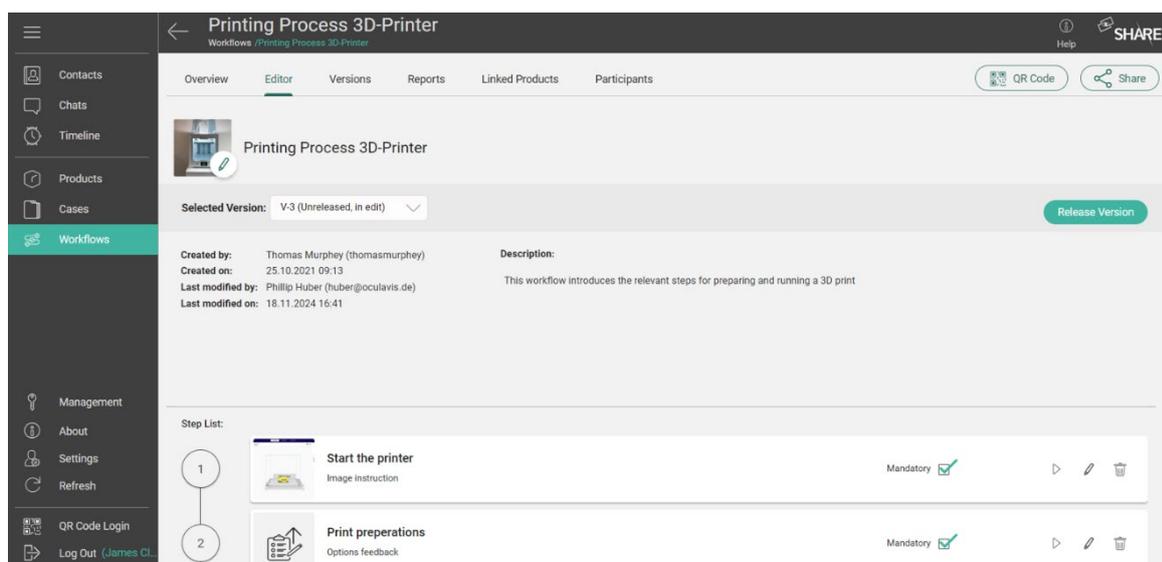


Abbildung 78: Registerkarte „Editor“ des Workflows-Moduls

In der Registerkarte „Editor“ finden Sie eine Beschreibung, eine (leere) Liste von Schritten und allgemeine Informationen zum Workflow. Durch das Klicken in das Feld „Erstellen Sie einen Schritt“ in der Schritt-Liste legen Sie einen Schritt des Workflows an. Beim Anlegen eines neuen Schrittes werden Sie zunächst aufgefordert, den Schritttyp zu wählen.

Insgesamt gibt es derzeit acht verschiedene Schritttypen (*Abbildung 79*). Die Schritttypen sind in Anweisungs- und Feedback-Schritte unterteilt. Die Anweisungsschritte bieten Anleitungen und Informationen, wie eine bestimmte Aufgabe zu erledigen ist, indem sie Video-, Bild-, Text- oder PDF-Anweisungen

verwenden. Die Feedback-Schritte werden verwendet, um eine Eingabe vom Nutzer anzufordern. Sie können den Nutzer zum Beispiel auffordern, ein Bild aufzunehmen, einen Text zu schreiben, eine Antwort aus einer Liste auszuwählen oder eine Aktion durch Scannen eines QR-Codes zu verifizieren.

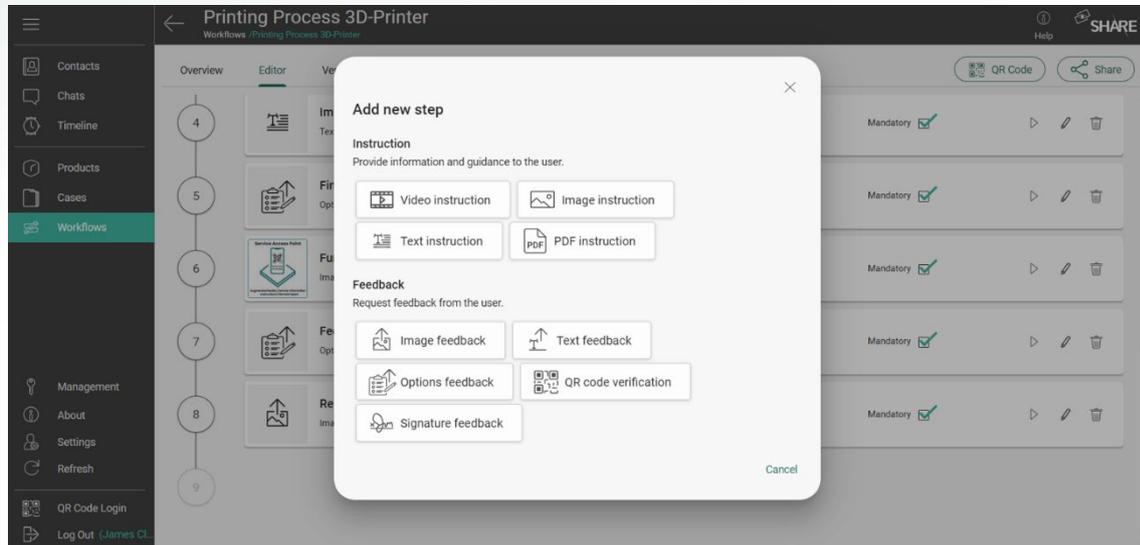


Abbildung 79: Aktuell verfügbare Schrittoptionen im Workflows-Modul

Erstellen von Video-, Bild-, PDF- oder Textanleitungsschritten in einem Workflow

Nach der Auswahl des Schritttyps im Workflow-Editor können Sie den Inhalt des Schrittes festlegen. Dazu gehören für alle Schritte ein Titel und eine Beschreibung. Je nach Schritttyp können dem Schritt weitere Inhalte hinzugefügt werden.

Unsere Erfahrungen zeigen, dass Videos ein hervorragendes Werkzeug sind, um Nutzer in einen Arbeitsablauf einzuweisen. Das Füllen eines Videoschritts mit Inhalt ist in *Abbildung 80* dargestellt.

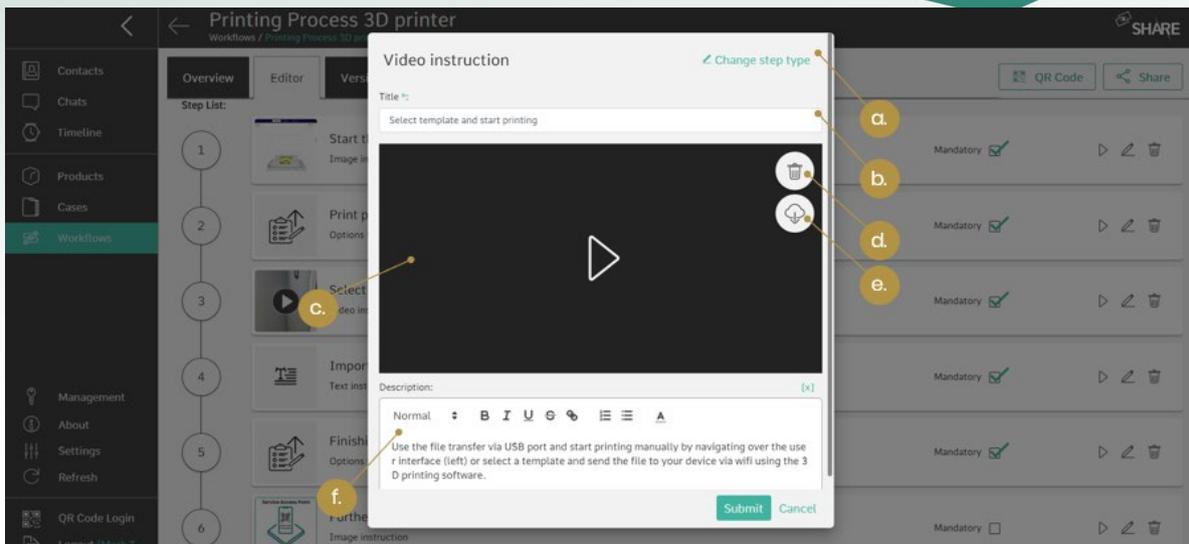


Abbildung 80: Videoanleitungsschritt (a. Ändern Sie bei Bedarf den Schritttyp; b. Geben Sie den Titel des Schritts ein; c. Ziehen Sie die Videodatei in das Fenster; d. Löschen Sie den Inhalt; e. Laden Sie den Inhalt herunter; f. Fügen Sie dem Schritt eine Beschreibung hinzu)

Nehmen wir das Beispiel eines Wartungsvorgangs, der durch eine Reihe von Videos in einem Workflow erklärt werden soll. Idealerweise können Sie den Wartungsvorgang durchführen und die Videos dabei direkt selbst aufzeichnen. Dies ist mit Smart Glasses wie der RealWear HTM-1 oder Navigator 500 möglich. Mit diesem Gerät können Sie freihändig Videos erstellen, indem Sie die Aufnahme im richtigen Moment mit einem Sprachbefehl starten und beenden.

Natürlich können Sie auch Smartphones oder Tablets verwenden, um Videos aufzunehmen. Die meisten mobilen Geräte verfügen auch über ein eingebautes Videobearbeitungswerkzeug für grundlegende Vorgänge wie das Trimmen und Zuschneiden eines Videoclips.

Je nach dem für die Aufnahme verwendeten Geräts und den spezifischen Einstellungen, die während der Aufnahme verwendet werden, kann die Größe der Videodatei erheblich sein. Um Verzögerungen bei der Videowiedergabe und hohe Datenraten zu vermeiden, können Sie das Video komprimieren. Eine hervorragende

Open-Source-Software für diese Aufgabe ist Handbrake (siehe Infobox unten).

Tipp: Wie komprimiert man ein Video?

Um eine reibungslose Wiedergabe zu gewährleisten, muss das Video oft komprimiert werden. Dies ermöglicht dem Nutzer eine einfache und unterbrechungsfreie Wiedergabe des Workflows. Eine mögliche Software ist HandBrake.

Sie können das Open-Source-Videokomprimierungstool hier erhalten:
<https://handbrake.fr/>

Andere Dateitypen, die derzeit innerhalb des Workflows-Moduls unterstützt werden, sind Bilder und PDF-Dokumente. Sie können die Dokumente für jeden Schritt einzeln hochladen, oder mehrere Dateien auswählen und alle auf einmal per Drag & Drop hochladen. Der Workflow-Editor wandelt die Dateien automatisch in Schritte um.

Wenn das Material eines bereits bestehenden Workflows für einen neuen Workflow oder eine andere Verwendung benötigt wird, besteht die Möglichkeit, die Bilder, Videos etc. von der SHARE-Plattform herunterzuladen. Gehen Sie dazu zu dem Schritt mit dem gewünschten Inhalt und klicken Sie dann auf die Download-Funktion (📄) in der oberen rechten Ecke unter der Schaltfläche Löschen (siehe e. in *Abbildung 80*). Wenn Sie einen Großteil des Workflows wiederverwenden möchten, könnte die Duplizierfunktion in der Workflow-Liste verwendet werden. Mit dieser Funktion können Sie einen ganzen Workflow kopieren.

Einbindung von Bild-, Text-, Options- oder QR-Code-Feedback-Schritten in einen Workflow

Nachdem Sie die Anleitungen zum Workflow hinzugefügt haben, möchten Sie vielleicht auch einige Feedback-Schritte hinzufügen, um Eingaben vom Ausführenden anzufordern.

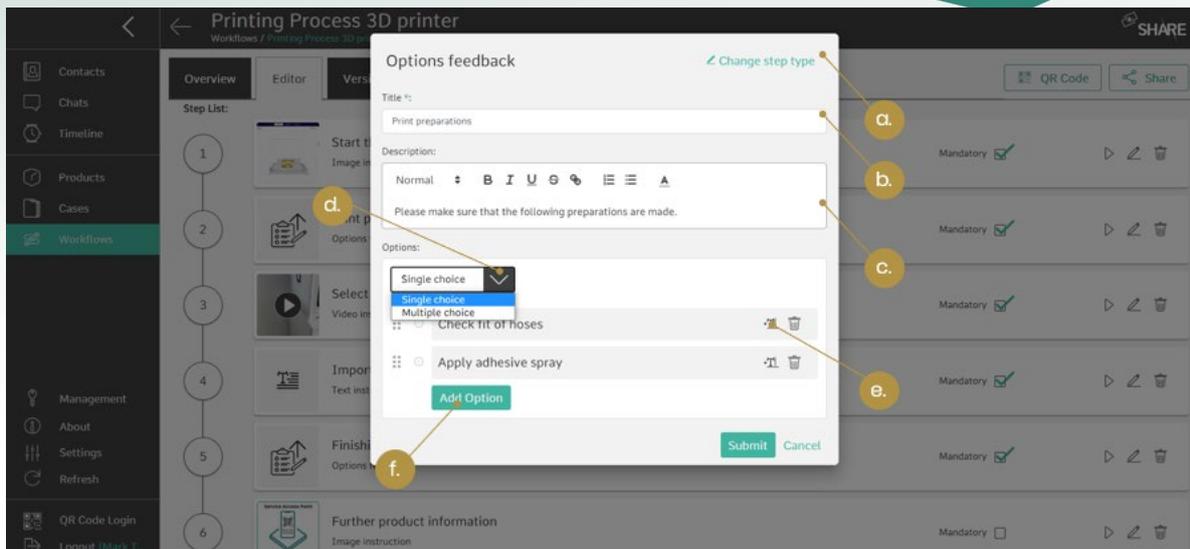


Abbildung 81: Hinzufügen eines Optionsfeedback-Schrittes zum Workflow (a. Schritttyp ändern, falls erforderlich; b. Schritttitel eingeben; c. Beschreibung eingeben; d. Schritt als Einfach- oder Mehrfachauswahl markieren; e. Dem Nutzer ermöglichen, ein Textfeedback zur ausgewählten Auswahl zu geben; f. Weitere Optionen zur Liste hinzufügen)

In Abbildung 81 ist das Mehrfachauswahl/Einfachauswahl-Feedback als Beispiel dargestellt. In diesem Beispiel fordern wir den Nutzer auf, eine Ja oder Nein Frage zu beantworten. Dafür legen wir zunächst den Titel und die Frage fest und fügen dann die Antworten hinzu, aus denen der Nutzer wählen kann. Wir haben die Möglichkeit, zwischen einer Einfach- oder Mehrfachauswahl-Antwort zu wählen. Zusätzlich kann zu einer Antwort ein Text-Feedback hinzugefügt werden. In diesem Beispiel wird eine Erklärung verlangt, wenn die Frage mit „Nein“ beantwortet wird.

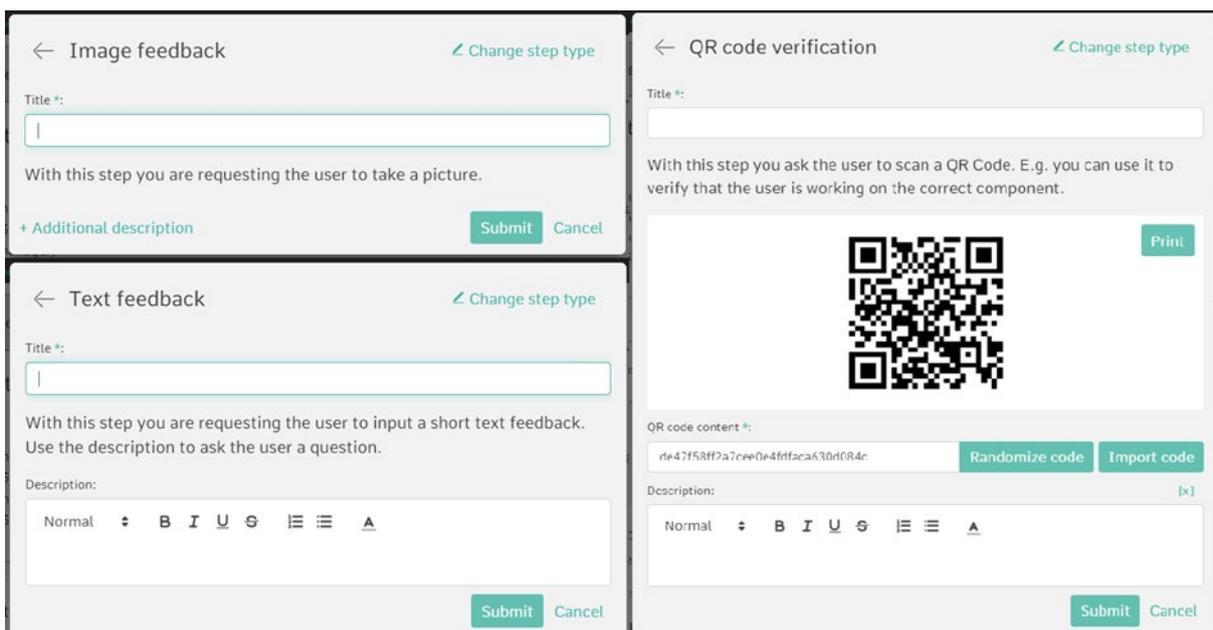


Abbildung 82: Weitere Feedback-Schritte (Bild-Feedback-Schritt, Text-Feedback-Schritt und QR-Code-Verifizierung)

In *Abbildung 82* sind die drei weiteren möglichen Feedbackschritte dargestellt: QR-Code-Verifizierung, Bild- oder Text-Feedback. Die QR-Code-Verifizierung kann z.B. verwendet werden, wenn Sie möchten, dass der Ausführende zunächst überprüft, ob er die richtige Maschine oder das richtige Material für den Workflow verwendet. Dazu scannt dieser während der Workflow-Ausführung einen QR-Code an der Maschine und erhält sofort eine Rückmeldung, ob es sich um die richtige oder falsche Maschine oder das richtige Material handelt. Sie haben die Möglichkeit, den QR-Code auf drei Arten zu erstellen: Unter Verwendung eines vorhandenen QR-Codes, durch zufällige Generierung eines neuen Codes oder speziell für eine vordefinierte Zeichenfolge. Mit dem Bild-Feedback können Sie z.B. ein Bild der Maschine oder eines Prozessschritts und mit dem Text-Feedback z.B. eine weitere Erklärung einfordern. Um zu verifizieren, dass der Arbeitsablauf ordnungsgemäß abgeschlossen wurde, kann ein Schritt zur digitalen Signatur als zusätzlicher Schritt hinzugefügt werden (siehe *Abbildung 83*). Die Person, die den Arbeitsablauf ausführt, wird dann aufgefordert, eine digitale Unterschrift zu leisten, z. B. auf einem Smartphone oder einem Tablet.

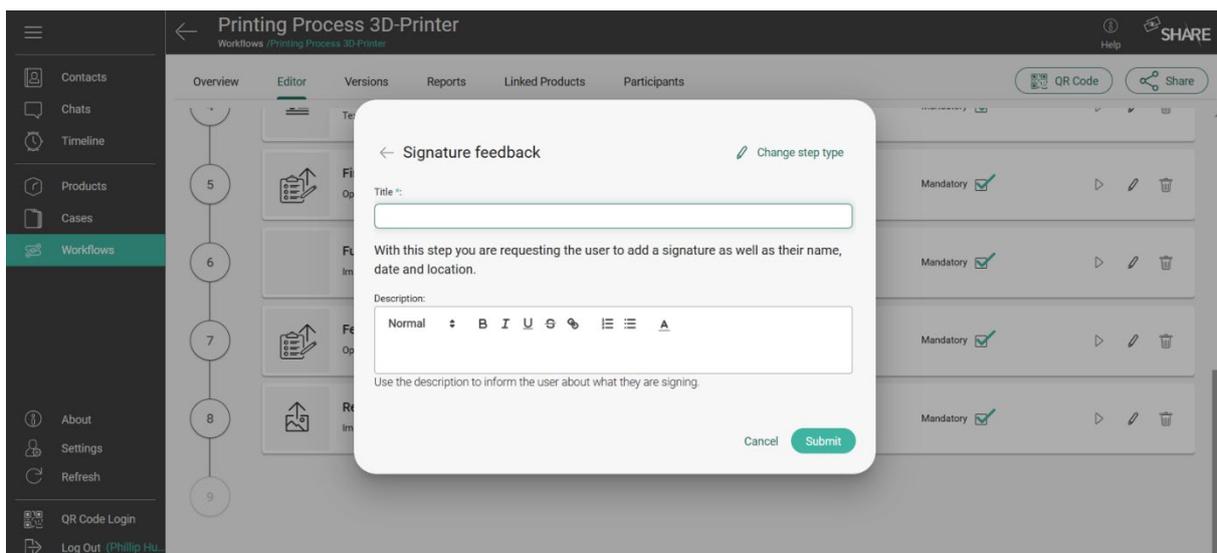


Abbildung 83: Digitale Unterschrift als Feedback anfordern

Kennzeichnung von Workflow-Schritten als „verpflichtend“

Nachdem ein Workflow-Schritt erstellt wurde, können Sie ihn in der Schrittliste als „verpflichtend“ markieren (siehe *Abbildung 78*). Auf diese Weise stellen Sie sicher, dass entsprechend markierte Schritte von den Ausführenden gesehen wurden, da diese den Workflow nicht abschicken können, ohne dass die verpflichtenden Schritte abgehakt sind.

6.1.2 Simulieren eines Workflows

Bei der Erstellung eines Workflows kann es hilfreich sein, den erstellten Inhalt aus der Sicht des Mitarbeiters zu sehen. Dazu können Sie die Registerkarte „Übersicht“ innerhalb eines Workflows öffnen und auf die Schaltfläche „Ausführen“ in der oberen rechten Ecke klicken, auch wenn er noch nicht freigegeben ist. Weitere Informationen zur Ausführung eines freigegebenen Workflows auf den Smart Devices oder Smart Glasses finden Sie unter *Mobile Anwendungen: Ausführen von Workflows*.

6.1.3 Veröffentlichung von Workflows und Versionierung

Es ist wichtig zu beachten, dass der Workflow vor seiner Freigabe nur für Nutzer mit „Edit“-Berechtigung verfügbar ist. Nutzer können den Workflow daher zunächst im privaten Bereich bearbeiten und ihn für Nutzer mit „View“-Berechtigung freigeben, sobald sie mit dem Ergebnis zufrieden sind. Bitte beachten Sie, dass die Workflows nicht auf Smart Glasses, Smartphones und Tablets bearbeitet werden können, sondern nur im Web, d. h. auch Nutzer mit Editier-Befugnissen können auf diesen mobilen Endgeräten nicht auf eine nicht freigegebene Version des Workflows zugreifen.

Sie geben den Workflow frei, indem Sie in der Registerkarte „Editor“ oder „Versionen“ auf die Schaltfläche „Version veröffentlichen“ klicken. Danach dürfen die freigegebenen Personen oder Gruppen den Workflow aus ihrer Liste auch mit mobilen Endgeräten sehen und ausführen.

Nach der Freigabe können Sie immer noch Änderungen an dem Workflow vornehmen. Diese werden dann allerdings unter einer neuen Versionsnummer vorgenommen. Für den Umgang mit verschiedenen Versionen des Workflows ist in der Webanwendung ein eigener Reiter „Versionen“ integriert (siehe *Abbildung 84*). Die Freigabe einer neuen Version eines Workflows schließt automatisch die vorherige Version des Workflows und erstellt eine neue Version, die für die Bearbeitung verwendet werden kann. Teilnehmer mit einer laufenden Ausführung der alten

Version können diese Ausführung beenden, aber neue Ausführungen beginnen immer mit der neu freigegebenen Version.

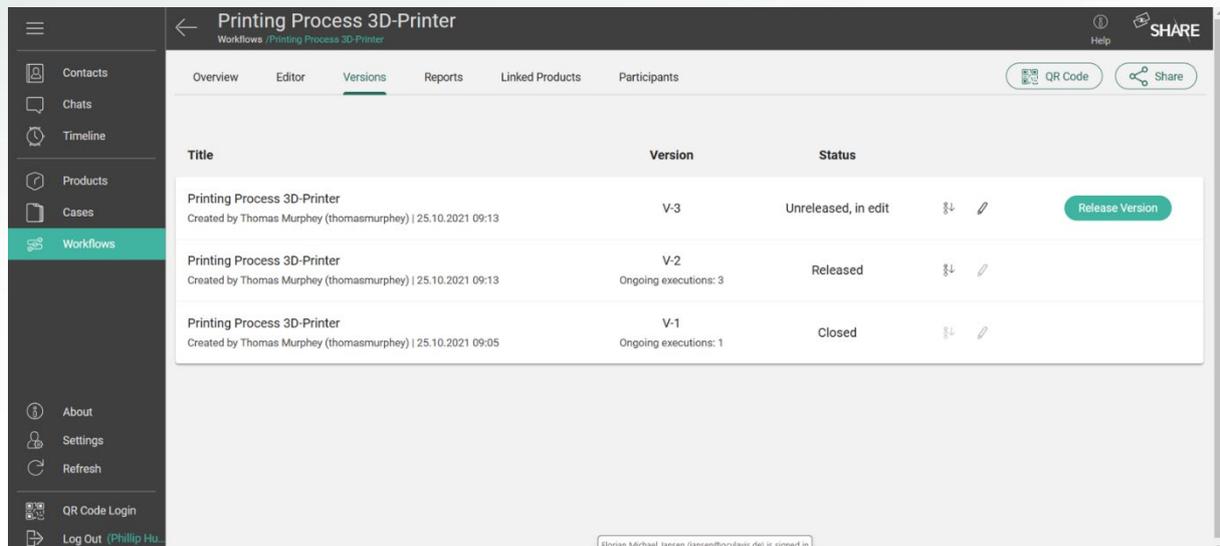


Abbildung 84: Versionen eines Workflows

In unserem Beispiel in *Abbildung 84* können Sie sehen, dass es bereits eine geschlossene Version des Workflows „Printing Process 3D printer“ (V-1) gibt. Version V-2 ist die aktuell freigegebene Version des Workflows und Version V-3 ist in Bearbeitung und könnte von den Redakteuren freigegeben werden. Wenn es noch offene Ausführungen gäbe, würden diese unter der entsprechenden Versionsnummer angezeigt, unabhängig vom Status. Auf diese Weise wissen Sie immer, wie viele Ausführungen gestartet, aber noch nicht abgeschlossen wurden und auf welche Version sie sich beziehen.

6.1.4 Workflow-Berichte

Nachdem ein Nutzer einen Workflow abgeschlossen und eingereicht hat, wird ein Bericht erstellt. Dieser Bericht kann im Web oder auf einem mobilen Gerät eingesehen werden. In diesem Bericht werden alle Schritte, die der Nutzer ausgeführt hat, sowie die Feedback-Elemente gespeichert und angezeigt. Dazu gehören sowohl die Instruktionsschritte als auch die Feedback-Schritte.

Workflow-spezifische Berichte

Sie finden die Workflow-spezifischen Berichte auf der Registerkarte „Berichte“ eines Workflows. Jeder Bericht enthält auch die Versionsnummer, die Person, die ihn ausgeführt hat, und das Datum, an dem er eingereicht wurde. Wenn Sie auf den Bericht klicken, wird die in *Abbildung 85* gezeigte Ansicht angezeigt.

Sie können nun entscheiden, je nachdem, welche Informationen wichtig sind, entweder alle Schritte mit ihren Eingaben zu sehen oder den Bericht nach den

Feedback-Schritten zu filtern. Im Bericht sind alle ausgeführten Schritte mit einem grünen Häkchen markiert. Neben jedem Schritt wird die Zeit angezeigt, die für den Schritt aufgewendet wurde.

Der Plattformadministrator kann entscheiden, ob er die Zeiterfassungsfunktion aktivieren oder deaktivieren möchte. Mit dieser Option können Sie sehen, für welche Schritte die Nutzer am längsten gebraucht haben, so dass Sie den Workflow anpassen können, um dem Nutzer mehr Unterstützung für diese Aufgaben zu bieten.

Wenn ein Workflow abgeschlossen ist, wird auch der Bericht automatisch als PDF-Datei erstellt. Der Bericht enthält Metadaten des ausführenden Nutzers, das Übermittlungsdatum, verknüpfte Produkte, die Beschreibung und den Inhalt des Workflows. Der Bericht kann auch so konfiguriert werden, dass er den gesamten Inhalt des Workflows oder nur die vom Nutzer abgegebenen Rückmeldungen enthält.

Die PDF-Datei kann vom Nutzer auf seinem mobilen Gerät abgerufen und vor der endgültigen Übermittlung in der Vorschau angezeigt werden. Danach kann der Bericht über die Standardfreigabeoptionen auf mobilen Geräten verteilt werden. Die Berichte können so konfiguriert werden, dass sie automatisch an eine bestimmte E-Mail-Adresse gesendet werden.

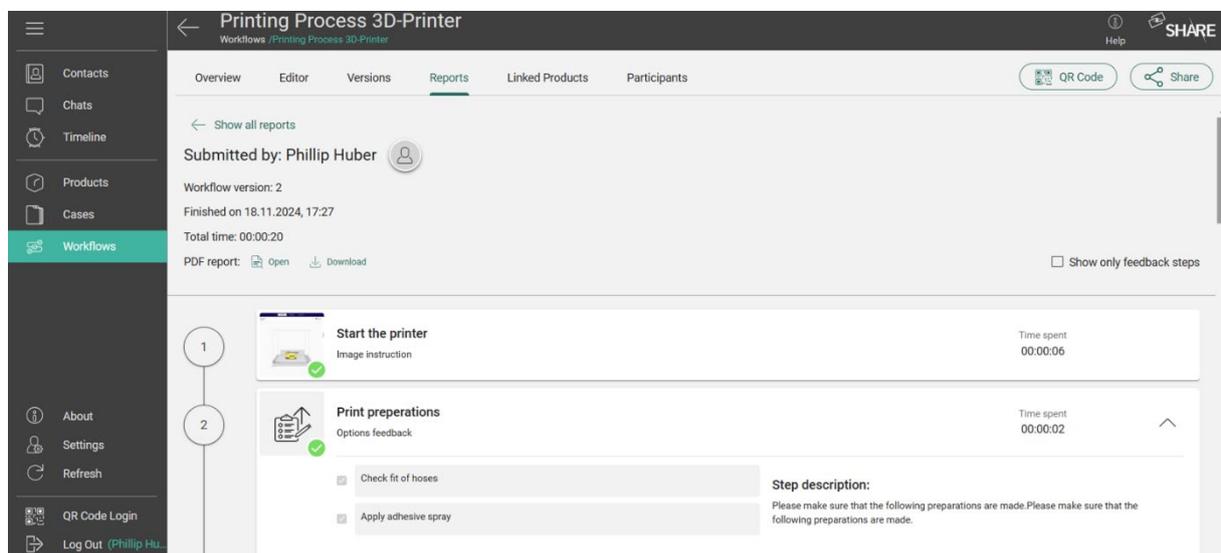


Abbildung 85: Im Webbrowser angezeigter Bereich „Berichte“

Bericht-Liste

Neben der workflow-spezifischen Ansicht der Berichte über die entsprechende Registerkarte innerhalb eines Workflows ist es auch möglich, sich alle Berichte, auf die man Zugriff hat, in einer übergreifenden Liste anzeigen zu lassen (siehe

Abbildung 86). Diese ist über den Reiter „Bericht-Liste“ direkt nach dem Öffnen des Workflow-Moduls zu erreichen.

Innerhalb der Berichtsliste können Sie die Übersicht der eingereichten Berichte auf einen bestimmten Zeitraum einschränken und die Filtermöglichkeiten nach bestimmten Workflows und verknüpften Produkten nutzen.

Sie haben die Möglichkeit, die gesamte Liste oder eine nach Ihren Such- und Filterkriterien eingeschränkte Liste als csv zu exportieren oder einzelne Workflows anzuklicken und für diese z.B. die oben beschriebenen PDFs zu exportieren.

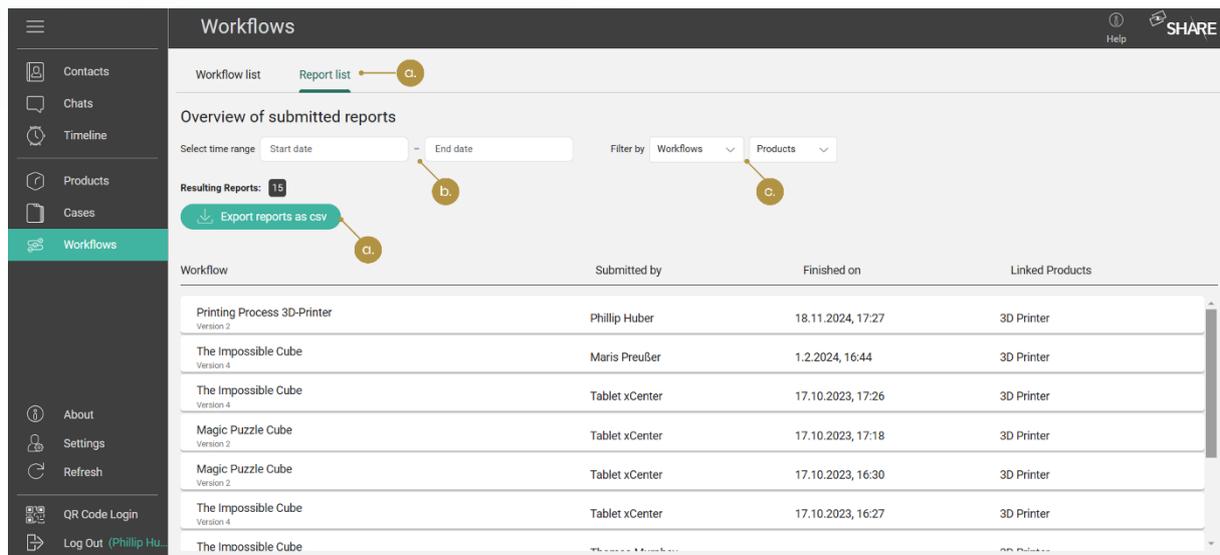


Abbildung 86: a. Reiter der Berichte-Liste; b. Einschränkung der Liste auf einen bestimmten Zeitraum; c. Filter nach spezifischen Workflows und verknüpften Produkten; d. csv Export

6.1.5 Produktverknüpfungen

Auf der Registerkarte „Verknüpfte Produkte“ finden Sie die Produkte, die mit dem Workflow verknüpft sind, und Sie können neue Produktverknüpfungen hinzufügen, sofern Sie die Berechtigung haben, den Workflow und das zu verknüpfende Produkt zu bearbeiten. Ein Workflow kann mit mehreren Produkten verknüpft werden, und ein Produkt kann mit mehreren Workflows verknüpft werden. Die Verknüpfung von Workflows und Produkten sowie der Zugriff auf ein bestimmtes Produkt über seinen QR-Code (siehe QR-Codes drucken und auf einem Produkt aufbringen) vereinfacht den Zugriff auf produktspezifische Workflows für den Nutzer eines mobilen Geräts in der Werkstatt. Der Nutzer hat auch die Möglichkeit, innerhalb der entsprechenden Registerkarte des Produkts nach einem bestimmten Workflow zu suchen.

6.1.6 Nutzer einladen & QR-Code Access

Kunden können über eine Benachrichtigungs-E-Mail zur Ausführung eines bestimmten Workflows eingeladen werden. Klicken Sie dazu einfach auf die Schaltfläche „Freigeben“ oben rechts auf der Workflow-Seite. Dann können Sie Empfänger und eine optionale Notiz hinzufügen. Außerdem kann ein Workflow auf einem mobilen Gerät aufgerufen werden, indem der QR-Code mit einem beliebigen QR-Code-Scanner gescannt wird. Der Nutzer wird dann automatisch zur App oder zur App-Download-Seite weitergeleitet.

Sobald Sie die Erstellung des Workflows abgeschlossen haben, können Sie den Workflow für andere Nutzer freigeben. Die Teilnehmer, die den Workflow nach der Veröffentlichung sehen können, können für jeden im Workflow-Modul erstellten Workflow individuell festgelegt werden. Fügen Sie dazu einfach die Nutzer zu dem Workflow hinzu, indem Sie auf die Schaltfläche „Teilnehmer bearbeiten“ klicken. Sie können ein ganzes Team oder einzelne Nutzer hinzufügen. Das Verfahren zum Erstellen eines Teams wird unter Erstellen und Verwalten von Teams erläutert.

6.2 Mobile Anwendungen: Ausführen von Workflows

Der Nutzer kann einen Workflow auf verschiedenen Geräten ausführen, darunter Tablets, Smartphones oder Smart Glasses. Wählen Sie das Gerät, das für Ihren Anwendungsfall am besten geeignet ist (z. B. RealWear, wenn Sie Ihre Hände frei haben müssen).

Um den auszuführenden Workflow zu finden, können Sie mithilfe der in *Abbildung 87* dargestellten Suchleiste nach einem bestimmten Workflow suchen. Wenn Sie auf den Workflow klicken, gelangen Sie auf seine Übersichtsseite. Dort erhalten Sie erste Informationen über den Workflow, wie seine Beschreibung oder den Status der Ausführung. Weitere zum Workflow gehörende Registerkarten sind die Schrittliste, Berichte und verknüpfte Produkte. Nach dem Start der Ausführung eines Workflows wird die im Webeditor definierte Schrittfolge im Workflow-Viewer angezeigt. Sie können sich dann Schritt für Schritt durch die Schritte klicken. Alternativ können Sie auch durch die Liste der Workflow-Schritte blättern und nur bestimmte Schritte zur Ausführung auswählen. Der Fortschritt durch den Workflow wird gespeichert, so dass Sie die Anwendung verlassen und den Workflow später an der gleichen Stelle fortsetzen können. Der Fortschritt wird durch einen Indikator für abgeschlossene Schritte angezeigt

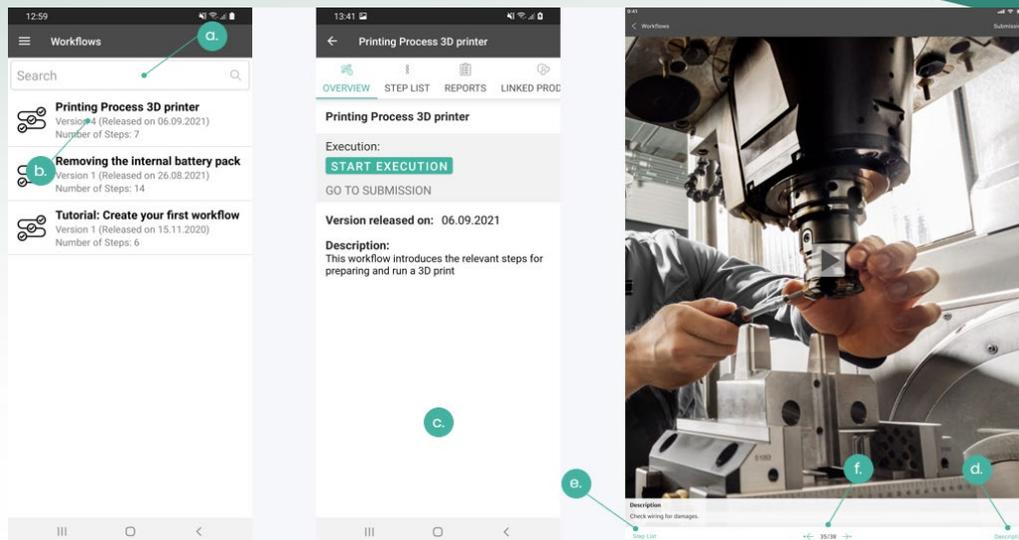


Abbildung 87: Aufrufen und Ausführen eines Workflows auf den mobilen Apps (a. Suche nach dem Workflowtitel; b. Workflow aus Liste auswählen; c. Übersichtsseite; d. Beschreibung; e. Schrittliste des Workflows; f. Zum nächsten oder vorherigen Schritt springen)

Das rechte Bild in *Abbildung 87* zeigt die Tablet-Ansicht eines Videoschritts während der Ausführung. Zusätzlich kann in der unteren Hälfte des Bildschirms eine Schrittbeschreibung angezeigt werden. Diese Informationen können durch Klicken auf das Beschreibungssymbol ein- oder ausgeblendet werden. Während der Wiedergabe des Videos kann der Betrachter das Video anhalten und mit Hilfe der Zeitleiste unter dem Video im Video vor- und zurückspringen. Wenn eine Information im Video oder Bild nicht deutlich genug ist, kann der Workflow-Betrachter während des Streamings oder beim Anhalten des Videos hineinzoomen (nur auf iOS, nicht auf Android). Das Zoomen funktioniert durch Auf- und Zuziehen mit zwei Fingern.

Zusätzlich zu den Anleitungsschritten kann der Nutzer aufgefordert werden, ein Feedback zu geben. Sie haben daher die Möglichkeit, ein Auswahlfeedback hinzuzufügen oder ein Bild- oder Textfeedback zu geben sowie eine Maschine oder ein Material über einen QR-Code zu verifizieren (siehe *Abbildung 88*). Der Workflow-Ausführende kann zum Beispiel das Endergebnis in einem Bild dokumentieren oder eine Textrückmeldung geben, wenn der Funktionstest erfolgreich war.

Die Ausführung auf den mobilen Geräten ist abgeschlossen, sobald der Nutzer auf „Workflow abschicken“ klickt. Beim Absenden der Workflow-Ausführung wird automatisch geprüft, ob die Ausführung erfolgreich abgeschlossen wurde. Dies ist der Fall, wenn Sie alle obligatorischen Schritte des Workflows abgeschlossen haben. Der entsprechende Bericht kann vor dem Absenden in der Vorschau angezeigt

werden und dann auf dem Handy oder im Web betrachtet werden (siehe Abbildung 89).

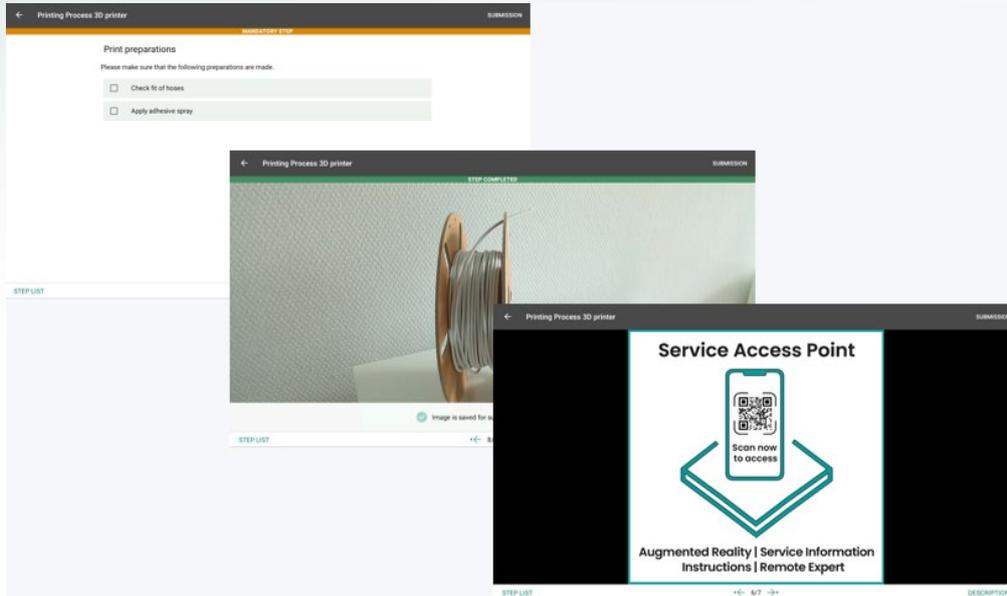


Abbildung 88: Optionen-, Bild- und QR-Code-Feedback (Tablet-Ansicht)

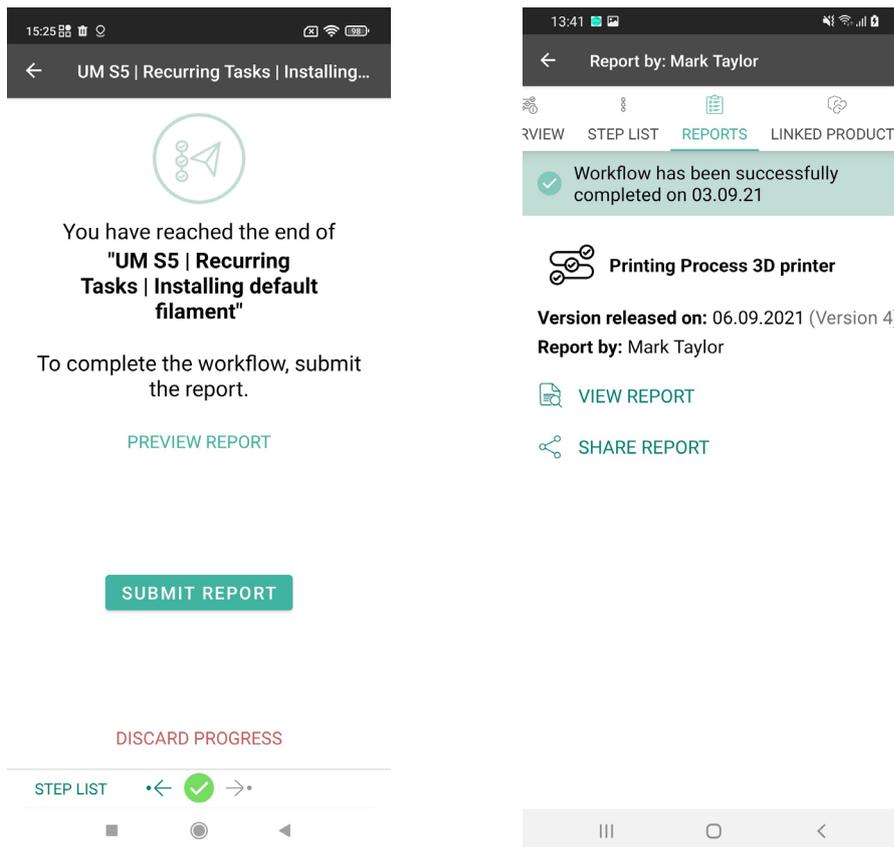


Abbildung 89: Workflow Reports auf mobilen Endgeräten

7 Management Bereich

In den folgenden Unterkapiteln werden die Funktionen des Bereichs „Management“ detailliert erklärt. Der Management-Bereich ist nur über die Web-Applikation erreichbar und Sie finden den entsprechenden Reiter im unteren Teil des linken Seitenmenüs. Um vollen Zugriff auf den Management-Bereich von oculavis SHARE zu erhalten, benötigen Sie Administratorrechte. Eingeschränkten Zugriff auf den Bereich haben auch Nutzer der Berechtigungsgruppen „Produktmanager“ und „Nutzermanager“. Weitere Informationen zum Rechtesystem finden Sie unter *Berechtigungssystem und -gruppen für interne Nutzer*.

Der Verwaltungsbereich lässt sich in drei folgende Unterabschnitte unterteilen:

- *Nutzer, Teams und Einladungen*: Erstellen und Verwalten von Nutzerkonten und Teams.
- *Produkttypen, Komponententypen und Subkomponententypen*: Erstellen und Verwalten von Produkttypen und Struktur.
- *Plattformkonfiguration und Statistik*: Verwalten Sie Plattformeinstellungen und exportieren Sie Statistiken.

7.1 Nutzer, Teams und Einladungen

Im folgenden Kapitel wird beschrieben, wie Sie neue Nutzerkonten anlegen und bestehende verwalten, sowie Teamstrukturen erstellen und organisieren können.

7.1.1 Lizenztypen

Beim Anlegen von Nutzern müssen Sie einen Lizenztyp auswählen, den diese verwenden sollen. Es stehen zwei Lizenztypen zur Auswahl:

- *Einzelnutzerlizenz*: Bei diesem Lizenztyp wird eine Lizenz einem Nutzerkonto zugewiesen. Der Nutzer kann sich mit dieser Lizenz sogar an mehreren Geräten anmelden. Die einzige Einschränkung hierbei ist, dass der Nutzer nicht in mehr als einem Videoanruf gleichzeitig sein kann.
- *Floating-Lizenz*: Dieser Lizenztyp bietet ein Maximum an Flexibilität, indem eine Lizenz einer beliebigen Anzahl von Nutzerkonten zugewiesen wird. Mit Floating-Lizenzen können Sie also unendlich viele Nutzer in Ihrem Arbeitsbereich anlegen. Sobald sich aber einer dieser Nutzer an oculavis SHARE anmeldet, belegt er eine Floating-Lizenz.

7.1.2 Interne Kontakte anlegen

Um der Plattform einen neuen internen Nutzer hinzuzufügen, müssen Sie als Nutzer mit der Berechtigungsgruppe „Administrator“ oder „User Manager“ angemeldet sein und sich im Verwaltungsbereich der Software befinden. Von hier aus haben Sie zwei Möglichkeiten, den Nutzer anzulegen: Die Registerkarte „Nutzer“ und die Registerkarte „Einladungen“.

Anlegen von internen Nutzern über den Reiter „Nutzer“

Bei der Auswahl des Pfades über die Registerkarte „Nutzer“ geben Sie die Nutzerdetails selbst ein und legen sogar ein Passwort fest. In diesem Fall müssen Sie diese Angaben dem Nutzer mitteilen, damit er sich an der Plattform anmelden kann. Das Anlegen des Nutzers erfolgt wie folgt (siehe auch *Abbildung 90*):

1. Gehen Sie in den Bereich „Management“.
2. Gehen Sie zur Registerkarte „Nutzer“.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Neuer interner Nutzer“.
4. Füllen Sie die Nutzerdaten ^{*1} aus (Nutzername, Vorname, Nachname, Lizenztyp usw.)
5. Geben Sie ein Nutzerpasswort ein ^{*2}
6. Nutzer zu Team(s) hinzufügen
7. Klicken Sie auf „Senden“

Der Nutzer ist nun in der Listenansicht der Registerkarte „Nutzer“ zu finden.

^{*1}: Informationen zu Berechtigungsgruppen und Teams finden Sie in *Berechtigungssystem und -gruppen für interne Nutzer* und *Erstellen und Verwalten von Teams*

^{*2}: Starke Passworrichtlinie - Mindestens 9 Zeichen einschließlich Klein- und Großbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen. Enthalten Sie mindestens ein Sonderzeichen, z.B. !@#?. Verwenden Sie kein Passwort, das mit Ihrem Nutzernamen identisch oder diesem ähnlich ist.

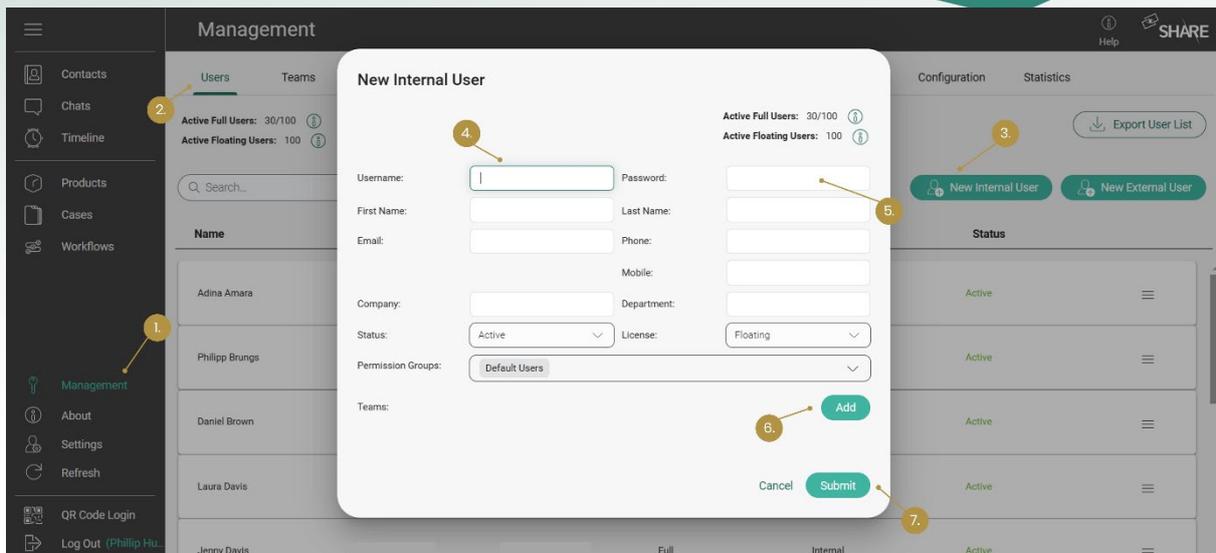


Abbildung 90: Interne Nutzer über die Registerkarte „Nutzer“ anlegen (die Erklärung der Punkte entnehmen Sie bitte der obigen Liste)

Interne Nutzer über den Reiter „Einladungen“ anlegen

Bei der Auswahl des Pfades über den Reiter „Einladungen“ muss nur die E-Mail-Adresse des neuen Nutzers eingegeben werden und er erhält eine Einladungs-E-Mail von oculavis SHARE. In diesem Fall legt der Nutzer nach dem Akzeptieren der Einladung seine Daten und sein Passwort selbst fest. Gehen Sie wie folgt vor, um die Einladung zu versenden (siehe auch *Abbildung 91*):

1. Gehen Sie in den Bereich „Management“.
2. Gehen Sie zur Registerkarte „Einladungen“.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Neue Einladung“.
4. Geben Sie die E-Mail-Adresse des/der internen Nutzer(s) ein, die Sie hinzufügen möchten (Sie können mehrere E-Mail-Adressen in das Feld E-Mail eingeben oder E-Mail Adressen aus einer Datei in das Feld kopieren. Sie trennen die Adressen mit einem Leerzeichen oder einem Komma dazwischen, oder indem Sie auf „Enter“ drücken).
5. Füllen Sie den Rest des Formulars aus (Informationen zu Berechtigungsgruppen und Teams finden Sie unter *Berechtigungssystem und -gruppen für interne Nutzer*. Wenn mehrere E-Mail-Adressen eingefügt werden, haben diese die gleichen Berechtigungsgruppen usw.)
6. Klicken Sie auf „Übernehmen“.

Nach dem Versenden der Einladung wird der betreffende Nutzer in der Registerkarte „Einladungen“ mit dem Status „Anstehend“ aufgeführt. In diesem Zustand kann der Admin mit den Symbolen die Einladungs-E-Mail erneut versenden (Pfeil-Symbol) oder die Einladung abbrechen (Mülleimer-Symbol).

Sobald der potenzielle Nutzer die Einladung annimmt, ändert sich sein Status auf „Angenommen“ und er ist auch auf der Registerkarte „Nutzer“ zu finden.

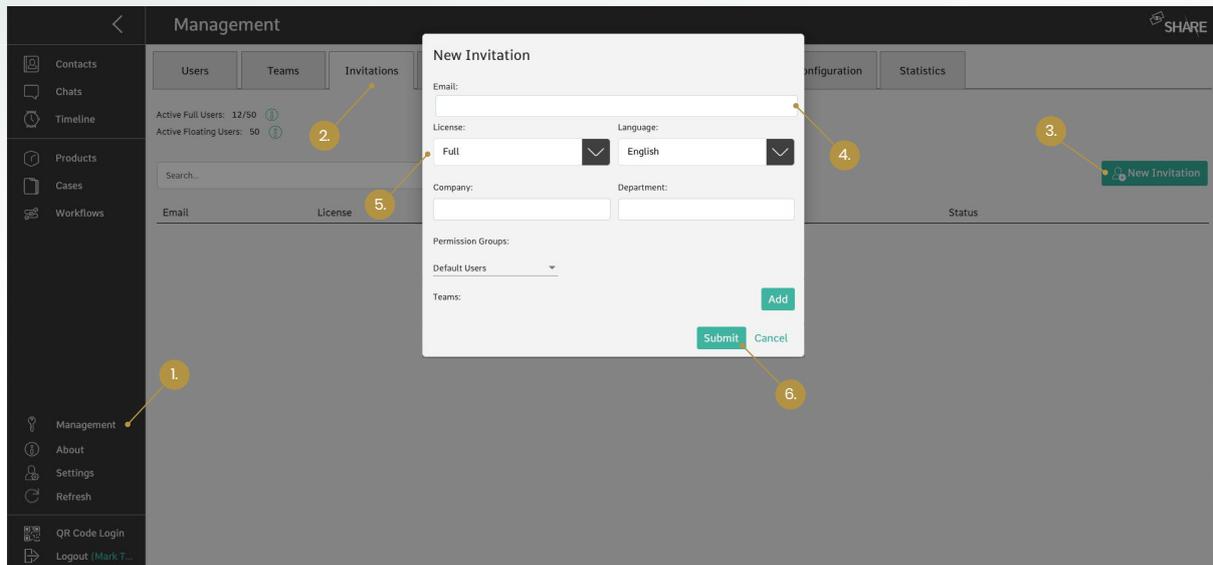


Abbildung 91: Interne Nutzer über die Registerkarte „Einladungen“ anlegen (die Erklärung der Punkte entnehmen Sie bitte der obigen Liste)

7.1.3 Berechtigungssystem und -gruppen für interne Nutzer

oculavis SHARE verfügt über ein Berechtigungssystem, das auf einer langen Liste von Einzelberechtigungen basiert. Aus diesem Pool wurden sechs globale Berechtigungsgruppen mit unterschiedlichen Zugriffsrechten auf die Plattform vordefiniert:

- Administrators
- Product Managers
- User Managers
- Workflow Managers
- Case Managers
- Default User

Die Plattformadministratoren können jedem internen Nutzer beim Anlegen eines neuen Nutzers oder beim Bearbeiten eines bestehenden Nutzers im Verwaltungsbereich eine oder mehrere dieser Berechtigungsgruppen individuell zuweisen (siehe *Abbildung 92*). Dadurch wird sichergestellt, dass die Nutzer nur auf die Bereiche der Software Zugriff haben, auf die sie Zugriff haben sollen. Die zu den Gruppen gehörenden Zugriffsrechte werden im Folgenden kurz beschrieben.

Bitte beachten Sie, dass es Ihnen auch als Administrator nicht möglich ist, eigene Berechtigungsgruppen zu erstellen. Sollten die sechs vordefinierten Gruppen nicht

den Bedürfnissen Ihres Unternehmens entsprechen, kontaktieren Sie oculavis, um eine gemeinsame Lösung zu finden.

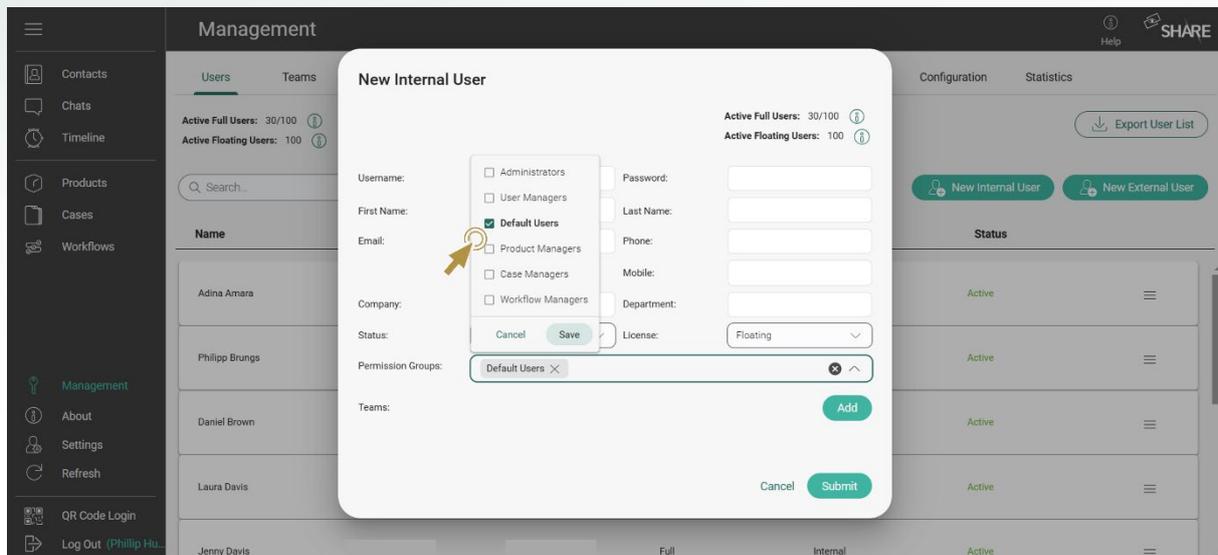


Abbildung 92: Berechtigungsgruppen für interne Nutzer

Administratoren

Die Auswahl dieser Rechtegruppe macht den Nutzer zum Administrator für die Plattform. Der Nutzer hat dann Zugriff auf alle Funktionalitäten von oculavis SHARE einschließlich aller Registerkarten des Verwaltungsbereichs.

Product Manager

Diese Berechtigungsgruppe kann Produkte, Produkttypen, Komponententypen und Subkomponententypen sehen, hinzufügen, bearbeiten und löschen. Dazu erhalten die Mitglieder dieser Gruppe Zugriff auf die entsprechenden Registerkarten des Verwaltungsbereichs.

Bitte beachten Sie, dass der Produktmanager Ansichts- und Bearbeitungszugriff auf alle Produkte hat, unabhängig davon, welche Berechtigung ihm auf individueller Produktebene zugewiesen wurde.

User Manager

Nutzer dieser Berechtigungsgruppe erhalten Zugriff auf die Registerkarten „Nutzer“, „Team“ und „Einladungen“ des Verwaltungsbereichs und können interne und externe Nutzer sowie Teams sehen, hinzufügen, bearbeiten und löschen. Außerdem können sie Teammitglieder anzeigen und bearbeiten. Nutzermanager können auch den Lizenztyp anderer Nutzer anzeigen und bearbeiten. Beachten Sie, dass nur Nutzer der Berechtigungsgruppe „Administratoren“ die Berechtigungsgruppe anderer Nutzer ändern können.

Workflow Manager

Diese Gruppe kann alle Workflows sehen, hinzufügen, bearbeiten und löschen.

Bitte beachten Sie, dass der Workflow-Manager Ansichts- und Bearbeitungszugriff auf alle Workflows hat, unabhängig davon, welche Berechtigung ihm auf individueller Workflow-Ebene zugewiesen wurde.

Case Manager

Diese Gruppe kann alle Cases sehen, hinzufügen, bearbeiten und löschen.

Bitte beachten Sie, dass der Case-Manager auf alle Cases Ansichts- und Bearbeitungsrechte hat, unabhängig davon, welche Berechtigung ihm auf Case-Ebene zugewiesen wurde.

Default User

Diese Gruppe verfügt über die Standardfunktionalitäten von oculavis SHARE, d.h. sie können z.B. Anrufe anlegen sowie die Cases, Produkte und Workflows entsprechend ihrer spezifischen Berechtigungen („View“ oder „View & Edit“) anlegen und bearbeiten. Über die Registerkarte „Kontakte“ können sie außerdem die Kontaktdetails (Vorname, Nachname, Nutzername, E-Mail, Telefonnummer, Abteilung) und die Teams, in denen sie zusammenarbeiten, einsehen. Eine genauere Beschreibung finden Sie bei der Zuweisung der Berechtigungsgruppe über das Symbol „Informationen“.

7.1.4 Externe Kontakte anlegen

Externe Kontakte können Lieferanten oder Kunden sein, denen Sie Zugriff auf einige Funktionen von oculavis SHARE gewähren wollen. „Administratoren“ und „User Manager“ können externe Nutzer über den Managementbereich auf der Registerkarte „Nutzer“ oder über die Registerkarte „Externe Kontakte“ im Menü „Kontakte“ anlegen (siehe *Abbildung 93*). Bitte beachten Sie, dass auch „Default User“ den Pfad über die „Kontakte“ zum Anlegen externer Nutzer verwenden können.

Wenn Sie das Formular zum Anlegen eines neuen externen Nutzers ausfüllen, müssen Sie mindestens folgende Angaben machen

- Geben Sie einen Nutzernamen ein,
- eine E-Mail-Adresse eingeben,
- wählen Sie eine Art der Authentifizierungsoption für den Externen (detaillierte Beschreibungen finden Sie unten),
- wählen Sie ein Team aus (siehe *Erstellen und Verwalten von Teams* in diesem Kapitel) und

- wählen Sie mindestens eine Funktionalität für den Externen aus (siehe *Berechtigungssystem und -gruppen für externe Nutzer* innerhalb dieses Kapitels).

Die Schritte sind in *Abbildung 94* und *Abbildung 95* anhand der Nutzererstellung über die Registerkarte „Nutzer“ im Managementbereich dargestellt, aber das Formular sieht genauso aus, wenn Sie den Weg über die Kontaktliste wählen.

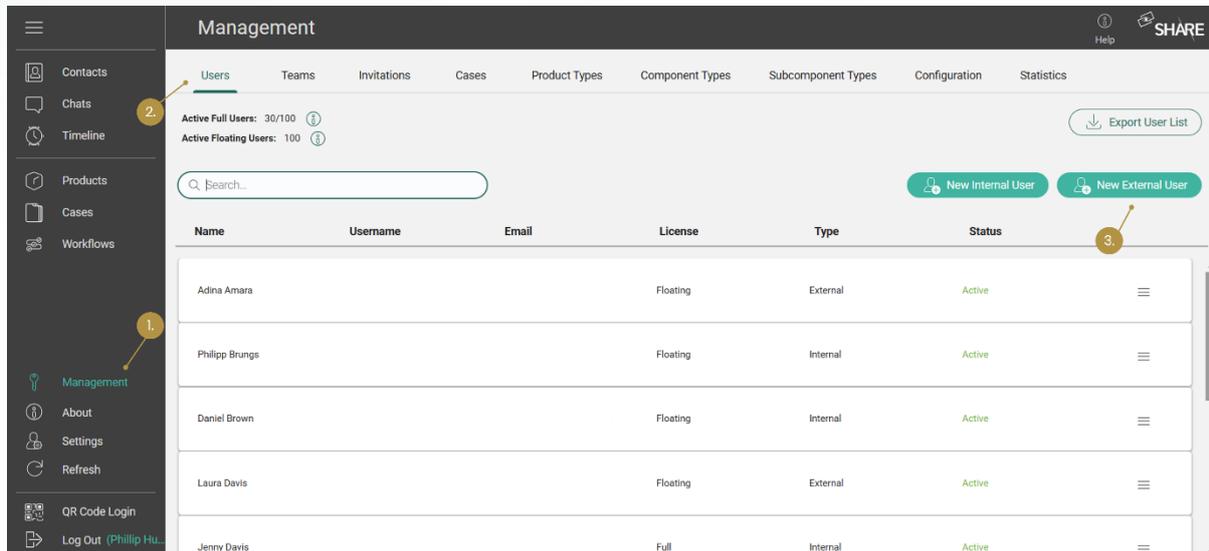


Abbildung 93: Anlegen externer Nutzer über die Registerkarte „Nutzer“ (1. Öffnen Sie den Verwaltungsbereich; 2. Gehen Sie zur Registerkarte „Nutzer“; 3. Wählen Sie „Externen Nutzer anlegen“)

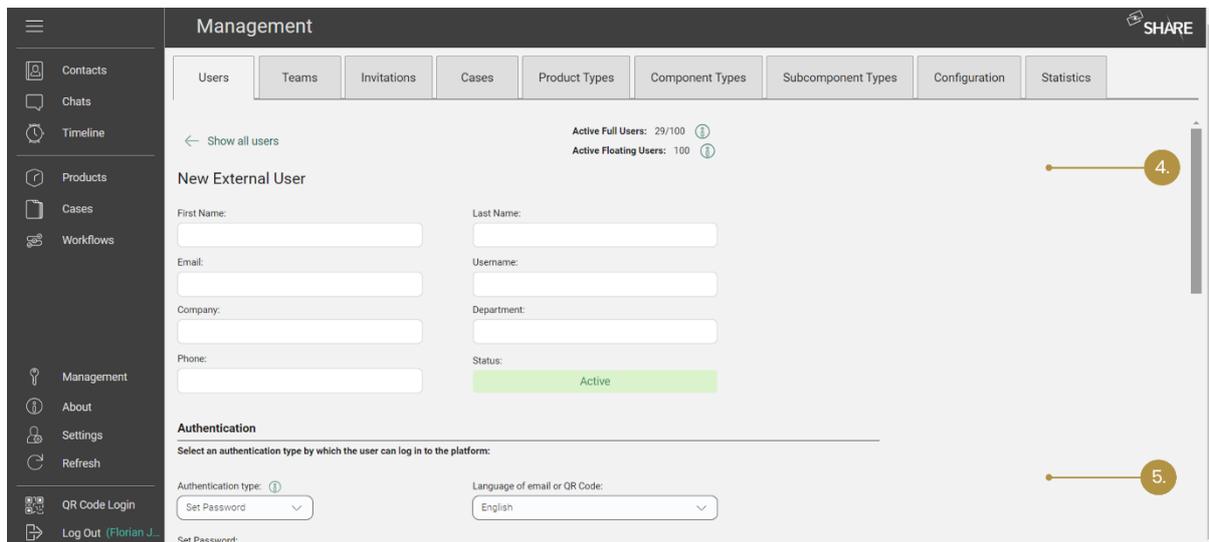


Abbildung 94: Anlegen externer Nutzer auf der Registerkarte „Nutzer“ (4. Daten des neuen externen Nutzers hinzufügen; 5. Art der Authentifizierung wählen)

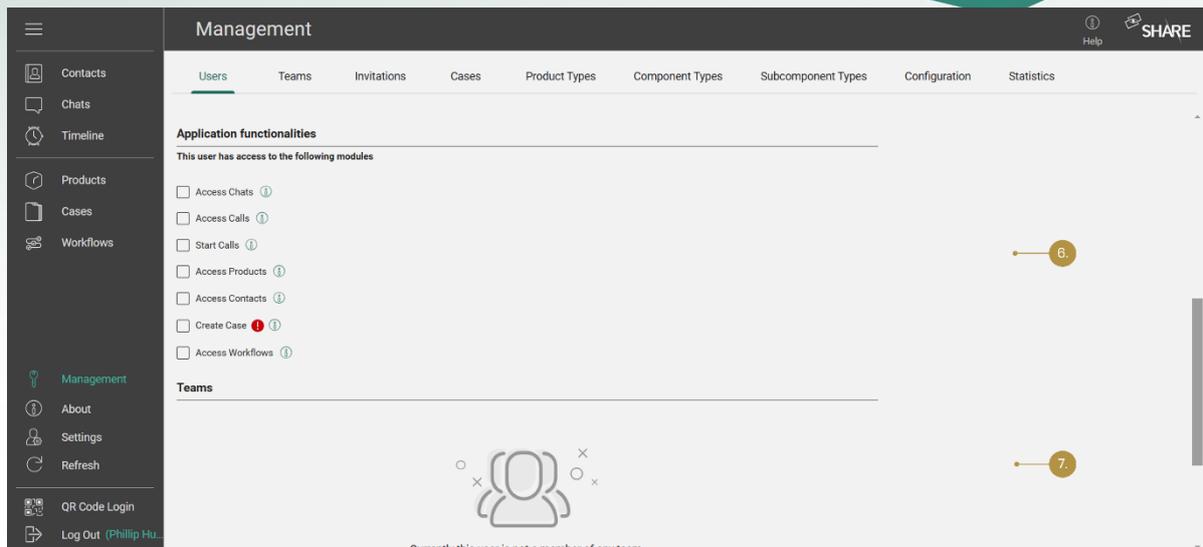


Abbildung 95: Anlegen von externen Nutzern auf der Registerkarte „Nutzer“ (6. Anwendungsfunktionalitäten zuweisen; 7. Den neuen Externen einem Team zuordnen)

Hinsichtlich der Authentifizierung können Sie zwischen drei verschiedenen Typen wählen, die im Folgenden erläutert werden.

Authentifizierung „Passwort festlegen“

Hier legen Sie das Passwort des externen Nutzers selbst fest. Wenn das Kontrollkästchen „E-Mail senden“ aktiviert ist, erhält der externe Kontakt eine E-Mail mit diesem Passwort und Informationen über den Nutzernamen und den Company Key, die er für die Anmeldung eingeben muss. Wenn das Kästchen „E-Mail senden“ nicht markiert ist, müssen Sie diese Angaben dem Externen mitteilen.

Authentifizierung „Passwort per E-Mail setzen“

Ähnlich wie bei der Einladung von internen Kontakten erhält der Externe eine E-Mail mit der Aufforderung, sich ein Passwort zu setzen. Das Kästchen "E-Mail senden" ist standardmäßig aktiviert.

„QR-Code“-Authentifizierung

Der externe Nutzer meldet sich an, indem er einen QR-Code scannt, der so lange gültig ist, wie er nicht von Interna geändert wird. Wenn das Kontrollkästchen „E-Mail senden“ aktiviert ist, erhält der externe Kontakt eine E-Mail mit dem QR-Code und Informationen über den Nutzernamen und den Firmenschlüssel. Wenn das Kontrollkästchen „E-Mail senden“ nicht aktiviert ist, müssen Sie den Code dem externen Nutzer auf andere Weise zur Verfügung stellen, z.B. indem Sie ihn ausdrucken und an den externen Nutzer senden. Sie können den QR-Code jederzeit im Abschnitt „Externe Kontakte“ Ihrer „Kontakte“-Liste finden und aufrufen und ihn an gleicher Stelle neu generieren.

7.1.5 Berechtigungssystem und -gruppen für externe Nutzer

Externe Nutzer haben im Vergleich zu (firmen-)internen Nutzern einen eingeschränkten Zugriff auf das System: Es ist ein so genannter „Easymode“ implementiert, d.h. es gibt einige vordefinierte externe Nutzergruppen, die für Nutzer genutzt werden können, die keinen vollen Zugriff auf die Funktionalitäten von oculavis SHARE haben sollen oder diese einfach nicht benötigen.

Beim Anlegen eines neuen externen Nutzers muss mindestens eines der folgenden Kontrollkästchen aktiviert sein:

- Auf Videoanrufe zugreifen
- Anrufe starten
- Auf Produkte zugreifen
- Auf Kontakte zugreifen
- Auf Workflows zugreifen
- Zugriff auf Chats

Der externe Nutzer wird in die entsprechende Berechtigungsgruppe mit den im Folgenden erläuterten Funktionalitäten eingefügt.

Abbildung 96 zeigt einen Beispielbildschirm eines externen Nutzers, der nur die Berechtigungen „Produkte“ hat.

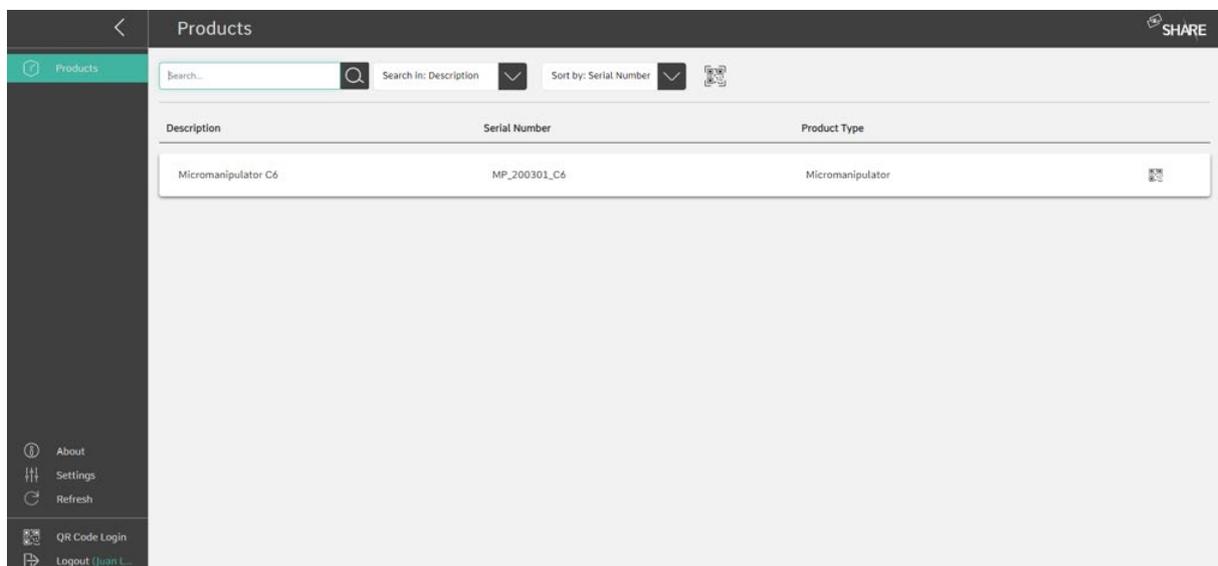


Abbildung 96: Beispielbildschirm eines externen Nutzers, der nur die Berechtigung „Produkte“ hat

Auf Videoanrufe zugreifen

Die externen Nutzer in dieser Gruppe können die geplanten Anrufe sehen, an denen sie Teilnehmer sind, und sofortige Anrufe von internen Nutzern empfangen. Sie können jedoch selbst niemanden anrufen.

Anrufe starten

Der externe Nutzer kann an aktiven und geplanten Anrufen teilnehmen. Wenn die Berechtigung "Auf Kontakte zugreifen" gegeben ist, kann der externe Benutzer auch direkte Anrufe mit internen Benutzern desselben Teams starten.

Auf Produkte zugreifen

Externe in dieser Gruppe können die Produkte einsehen, an denen sie beteiligt sind, einschließlich ihres Produkttyps, Komponententyps und Subkomponententyps. Der Nutzer kann die entsprechenden Dokumente einsehen und den/die zugeordneten Produktexperten anrufen, wenn die Berechtigung „Anrufe starten“ vorliegt.

Auf Kontakte zugreifen

Externe in dieser Gruppe erhalten Zugriff auf eine „Kontaktliste“ und können interne Nutzer sehen, die Mitglieder desselben Teams sind.

Auf Workflows zugreifen

Externe Nutzer mit der Berechtigung „Workflows“ haben die Möglichkeit, eigene Workflows zu erstellen. Abhängig von ihren Rechten („View“ oder „View & Edit“) können externe Nutzer auf Workflows von anderen Nutzern zugreifen und diese ggf. bearbeiten.

Auf Chats zugreifen

Externe Nutzer mit der Berechtigung "Chats" können Textnachrichten an interne Benutzer aus ihrer Kontaktliste senden und empfangen. Sie können auch an Gruppenchats teilnehmen.

Cases erstellen

Externe Nutzer mit der Berechtigung „Cases erstellen“ können Cases erstellen, aber nicht auf diese oder andere Cases zugreifen. Für diese Funktionalität muss mindestens ein Case für externe Nutzer freigegeben sein. Wenn die Berechtigung „Auf Produkte zugreifen“ gegeben ist, können sie Cases mit Produkten verknüpfen.

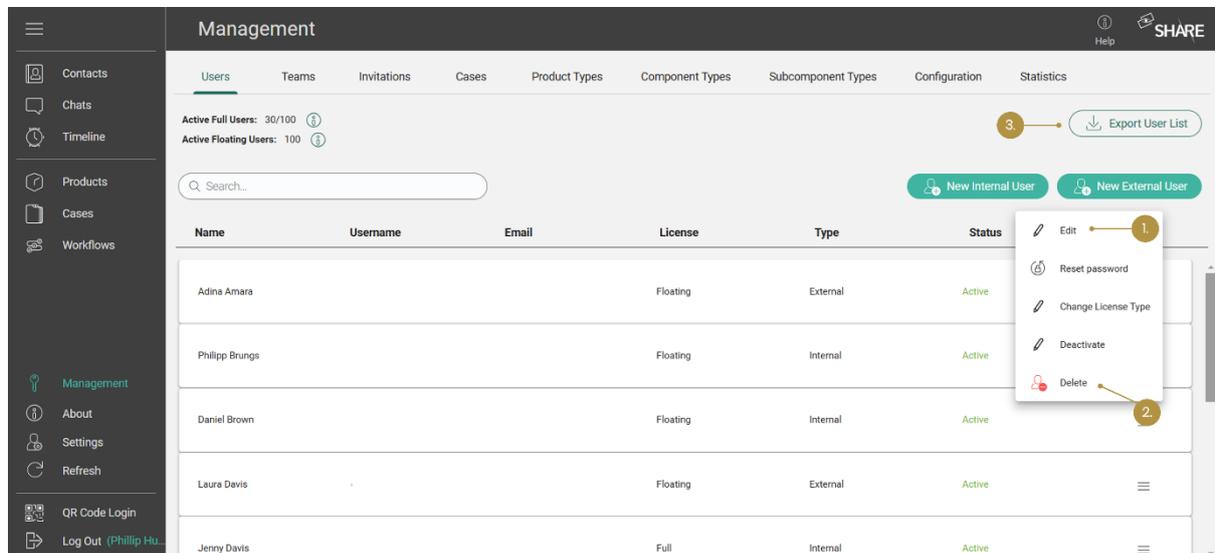
7.1.6 Interne und externe Nutzer bearbeiten und löschen & Nutzerliste exportieren

Um den internen oder externen Nutzer nach dem Anlegen zu bearbeiten, klicken Sie einfach auf den Nutzer in der Listenansicht der Registerkarte „Nutzer“ im Management-Bereich oder verwenden Sie das Menüsymbol und wählen Sie „Ändern“.

Über das Menüsymbol können Sie auch das Passwort des Nutzers zurücksetzen, eine Nutzerauswertung aufrufen (solange die „Anrufstatistik“-Funktion auf Ihrer Plattform aktiviert wurde), den Lizenztyp des Nutzers ändern, ihn deaktivieren oder löschen.

Externe Nutzer können auch in der entsprechenden Liste „Kontakte“ bearbeitet werden. Bitte beachten Sie, dass, auch wenn es für einige interne Berechtigungsgruppen möglich ist, externe Kontakte hinzuzufügen, nur „Administratoren“ und „Nutzermanager“ externe Nutzerkonten im Bereich „Management“ löschen können.

Die Nutzerliste kann durch Klicken auf die Schaltfläche „Nutzerliste exportieren“ auf der Registerkarte „Nutzer“ in eine .csv-Datei exportiert werden. Die Liste enthält alle Nutzer mit ihren Anmeldedaten, Berechtigungen und den Teams, in denen sie tätig sind.



The screenshot shows the 'Management' section of the Oculavis interface. The 'Users' tab is active, displaying a list of users with columns for Name, Username, Email, License, Type, and Status. A search bar is located above the list. On the right side, there are buttons for 'New Internal User' and 'New External User', and an 'Export User List' button. A context menu is open over the user 'Daniel Brown', showing options: Edit (1), Reset password, Change License Type, Deactivate, and Delete (2). A '3' is also visible near the 'Export User List' button, indicating the export action.

Name	Username	Email	License	Type	Status
Adina Amara			Floating	External	Active
Philipp Brungs			Floating	Internal	Active
Daniel Brown			Floating	Internal	Active
Laura Davis			Floating	External	Active
Jenny Davis			Full	Internal	Active

Abbildung 97: 1. Nutzer editieren; 2. Nutzer löschen; 3. Nutzerliste exportieren

7.1.7 Erstellen und Verwalten von Teams

Es ist wichtig, dass Nutzer zu Teams hinzugefügt werden, da sie nur Nutzer sehen und mit ihnen interagieren können, die zu demselben Team gehören, in dem sie sich befinden. Externe können interne Nutzer aus derselben Gruppe nur dann sehen und mit ihnen interagieren, wenn sie die Berechtigungsgruppe „Kontakte“ haben (siehe

Berechtigungssystem und -gruppen für externe Nutzer). Externe Nutzer können jedoch nicht mit anderen externen Nutzern interagieren, selbst wenn diese demselben Team angehören.

Erstellen Sie ein neues Team, indem Sie

1. Gehen Sie in den Bereich „Management“,
2. Wählen Sie die Registerkarte „Teams“,
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Neues Team“,
4. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf „Übernehmen“.

Um das Team mit Mitgliedern zu füllen, haben Sie zwei Möglichkeiten. Ein „User Manager“ oder „Administrator“ kann einen bestimmten Nutzer über sein Bearbeitungsfenster auf der Registerkarte „Nutzer“ im Managementbereich zu einem Team hinzufügen. Um mehrere Nutzer zu einem bestimmten Team hinzuzufügen, muss der „User Manager“ oder „Administrator“ die Registerkarte „Teams“ im Managementbereich öffnen und die in *Abbildung 98* gezeigten Schritte ausführen. Um nach bereits hinzugefügten Nutzern innerhalb des Teams zu suchen, kann der Nutzer einfach die Suchfunktion verwenden, die sich unterhalb der Schaltfläche „Teilnehmer hinzufügen“ befindet.

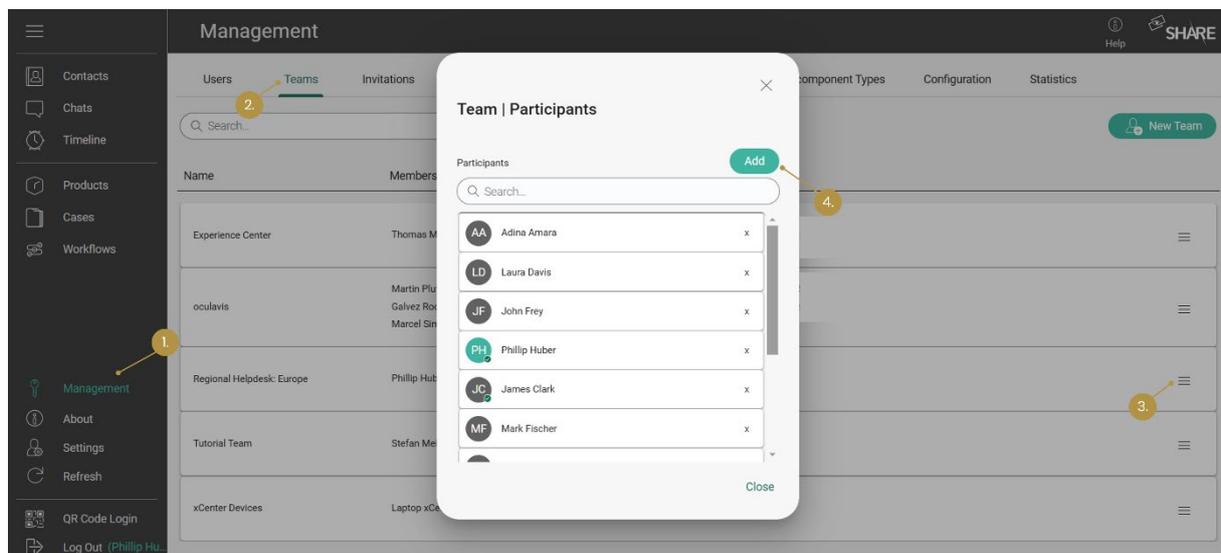


Abbildung 98: Hinzufügen von (mehreren) Teilnehmern zu einem Team (1. Gehen Sie in den Managementbereich; 2. Gehen Sie auf die Registerkarte „Teams“; 3. Klicken Sie auf das Hamburger-Menü und dann auf „Teilnehmer“; 4. Klicken Sie auf „Hinzufügen“ und es öffnet sich ein neuer Dialog zur Auswahl der Teilnehmer)

7.2 Produkttypen, Komponententypen und Subkomponententypen

Wie in *Allgemeine Struktur: Produkt- und (Sub)Komponententypen* und *Hinzufügen von (Sub)Komponenten zu einem Produkt* erläutert, kann der Administrator oder Produktmanager eine Rahmenstruktur für Produkte festlegen, indem er

Produkttypen, Komponententypen und Subkomponententypen in den entsprechenden Registern des Verwaltungsbereichs definiert. Er kann festlegen, welche Komponententypen einen Produkttyp und welche Subkomponententypen einen Komponententyp bilden, indem er die entsprechenden Kästchen im Bearbeitungsfenster ankreuzt. Das bedeutet auch, dass die Elemente in der unteren Ebene bereits angelegt sein müssen, um sie der höheren Ebene zuordnen zu können, sonst werden sie im Bearbeitungsfenster nicht aufgeführt.

Es ist auch möglich, aber nicht notwendig, zusätzliche Datenfelder („Keys“) für jeden Produkt- / Komponententyp / Subkomponententyp zu definieren. Diese Datenfelder erscheinen, wenn ein Nutzer ein neues Produkt / eine neue Komponente / Subkomponente dieses Typs anlegt und können ausgefüllt werden, um dem Element weitere Informationen hinzuzufügen.

In *Abbildung 99* können Sie den Vorgang am Beispiel der Erstellung eines Komponententyps verfolgen. Das Anlegen von Produkt- und Subkomponententypen erfolgt analog, mit dem Unterschied, dass es für Subkomponententypen keine Auswahlliste gibt, da sie die kleinste Einheit eines Produkts darstellen.

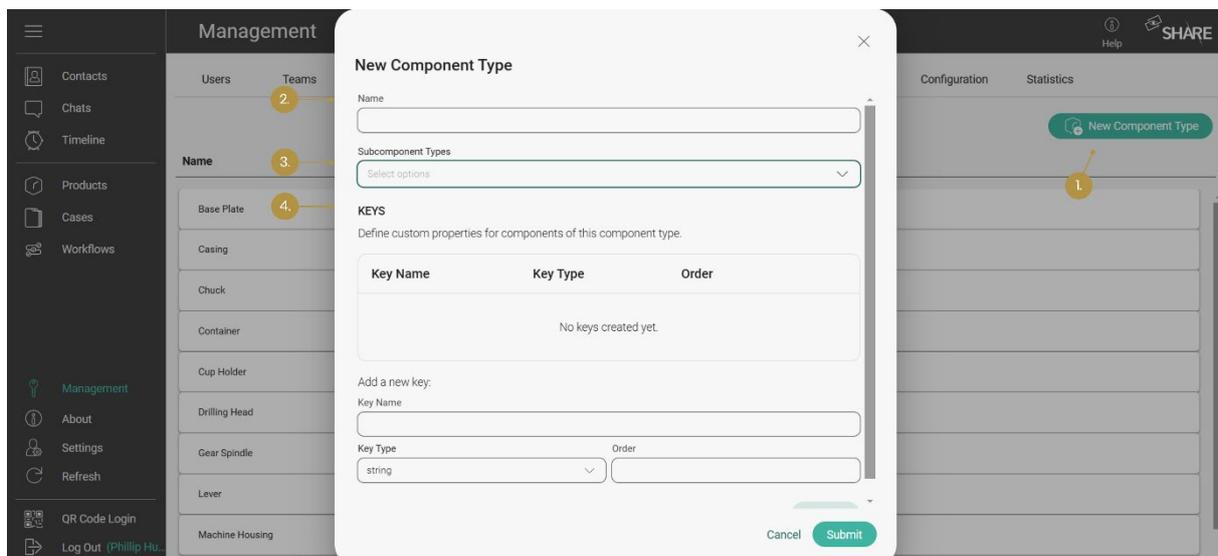


Abbildung 99: Anlegen eines neuen Komponententyps (1. Wählen Sie „Neuer Komponententyp“; 2. Geben Sie einen Namen ein; 3. Wählen Sie die Subkomponententypen, aus denen der neue Komponententyp bestehen kann; 4. Definieren Sie zusätzliche Datenfelder) (Produkttyp und Subkomponententyp ähnlich)

7.3 Case Typen Konfiguration

Auf der Registerkarte "Cases" können verschiedene Case Typen erstellt und bearbeitet werden. In der Liste werden Case Typen angezeigt, die bereits von den Plattformadministratoren oder Case Managern erstellt wurden. Case Typen können

entweder nur für interne Nutzer oder auch für externe Nutzer zugänglich gemacht werden. Wenn Sie auf "Neuer Case Typ" klicken, wird ein Fenster angezeigt, in dem Sie den Namen und eine Beschreibung für den neuen Case Typen eingeben können.

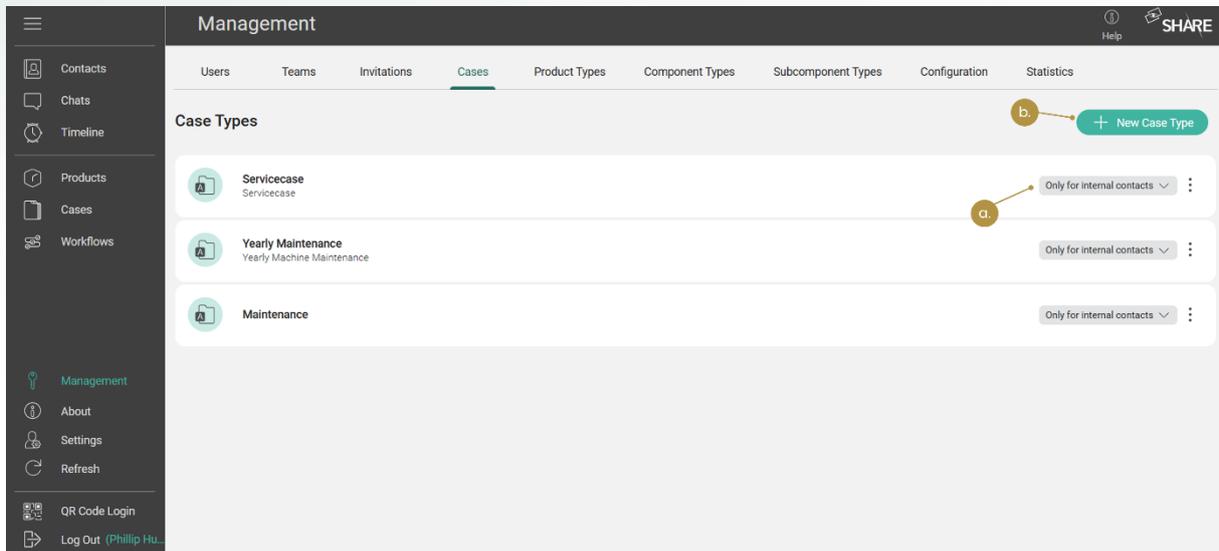


Abbildung 100: Erstellen und Editieren von Casetypen (a. Auswählen, welcher Nutzer die Casetypen nutzen können; b. Neue Casetypen erstellen)

Im nächsten Schritt können verschiedene Detailfelder ausgewählt werden, die im Case angezeigt werden sollen. Es gibt verschiedene Arten von Detailfeldern, z. B. (Kurz-)Text, Zahlen, Daten oder Mehrfachauswahlfelder.

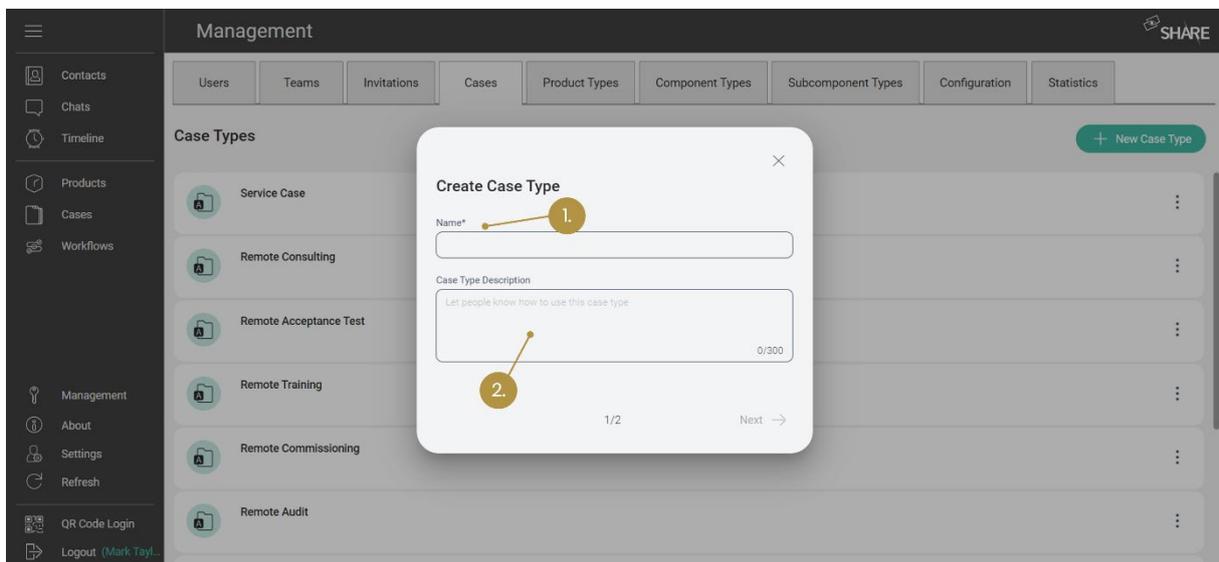


Abbildung 101: Name und Beschreibung des neuen Case Typen (1. Erstellen Sie einen neuen Namen; 2. erstellen Sie eine Beschreibung)

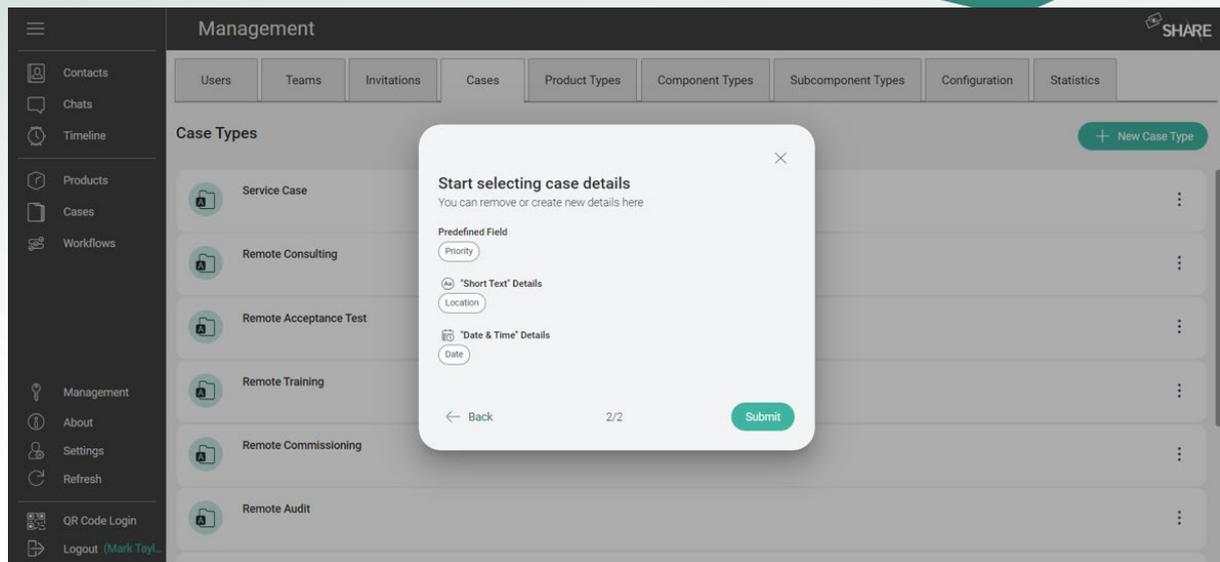


Abbildung 102: Auswählen der Case Details

Nachdem ein Case erstellt wurde, kann er auch im Tab Management bearbeitet werden (siehe *Abbildung 103*). Standard-Detailfelder sind Felder, die in jedem Case Typen enthalten sind und daher nicht bearbeitet werden können. Casetypen können auch mit Standardwerten für bestimmte Detailfelder versehen werden. Dies kann nützlich sein, wenn bestimmte Casetypen häufig verwendet werden und sich die meisten Details nicht ändern. Um einen Standardwert zu setzen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Standardwert setzen“. Es öffnet sich eine Vorschauseite eines Cases, auf der Sie die Standardwerte nach Belieben einstellen können. Benutzerdefinierte Detailfelder sind die Felder, die hinzugefügt oder gelöscht werden können. Auf der rechten Seite sehen Sie alle Felder, die verfügbar sind und zum Case Typen hinzugefügt werden können. Sie können auch selbst benutzerdefinierte Felder erstellen. Dazu müssen Sie einen Feldtyp auswählen und dem Feld einen Namen und eine Beschreibung geben (siehe *Abbildung 104*).

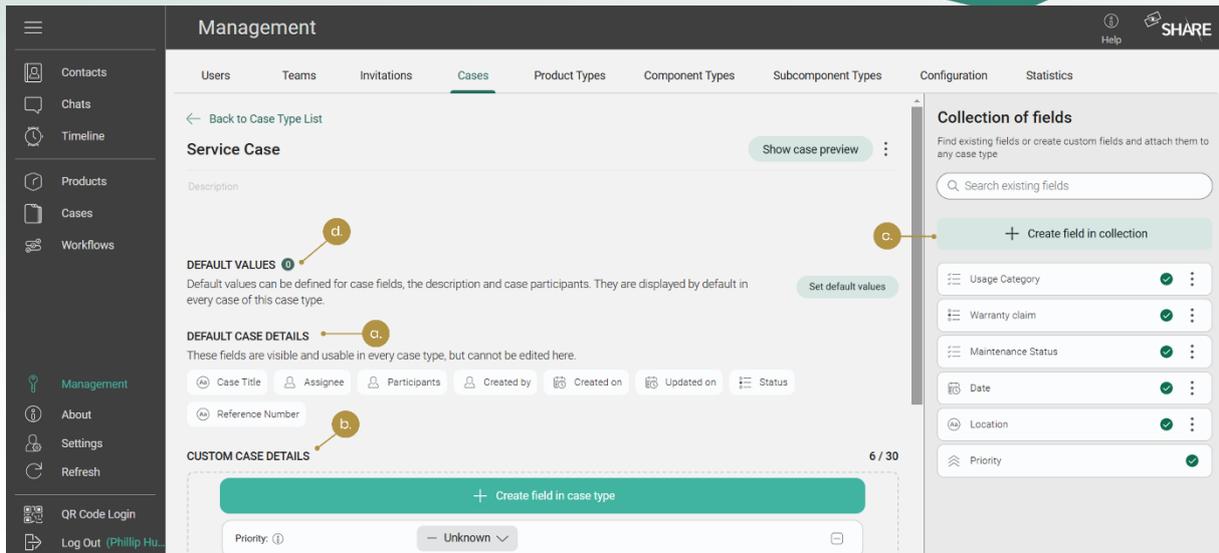


Abbildung 103: Case Typen editieren (a. Standard-Detailfelder; b. Benutzerdefinierte Detailfelder; c. Detailfelder erstellen; d. Standardwerte für Casedetails setzen)

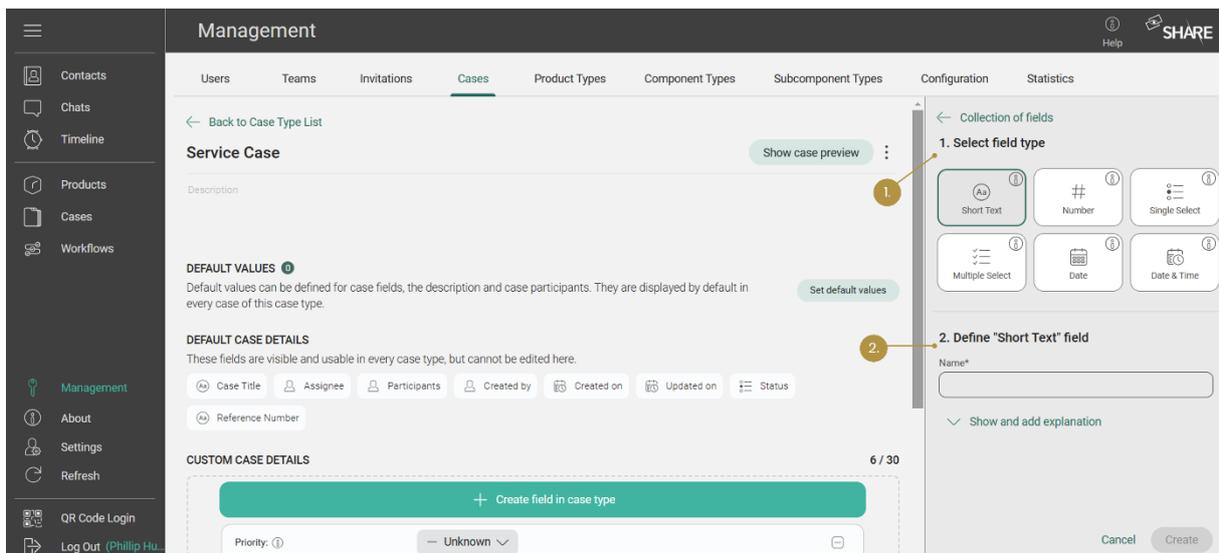


Abbildung 104: Feldtypen erstellen und editieren (1. Feldtypen auswählen; 2. Beschreibung des Feldes)

7.4 Plattformkonfiguration und Statistik

7.4.1 Konfiguration

Auf der Registerkarte „Konfiguration“ können Administratoren einige der Funktionalitäten der Anrufe innerhalb der gesamten Plattform konfigurieren: Sie können entscheiden, ob die Nutzer Videoaufzeichnungen der Anrufe erstellen dürfen und ob sie die Anrufe mit aktivierter oder deaktivierter Kamera starten sollen (siehe *Abbildung 105*).

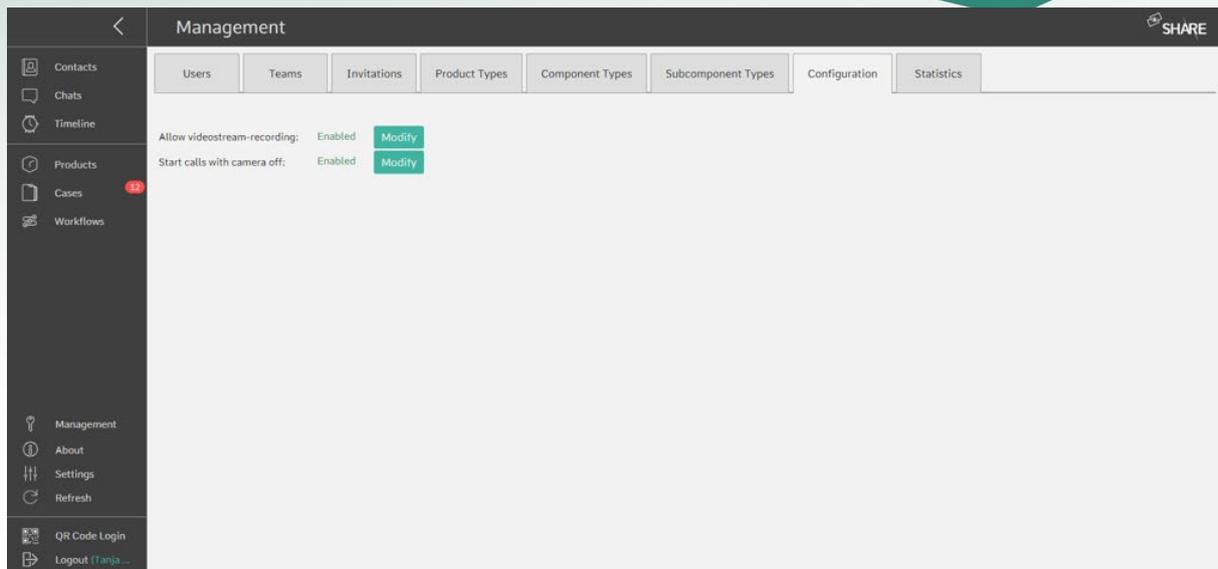


Abbildung 105: Registerkarte „Konfigurationen“ zum Einstellen der Videoaufnahme- und Kamerafunktionen für die gesamte Plattform

7.4.2 Statistik

Auf der Registerkarte „Statistiken“ können Manager die Anrufstatistiken des letzten Tages, der letzten Woche, des letzten Monats oder eines Nutzerdefinierten Zeitraums als cvs-Datei herunterladen. Außerdem können sie sich die Speicherstatistiken ansehen, um herauszufinden, wie viel Prozent des Serverspeichers belegt sind (siehe *Abbildung 106*). Während die Speicherstatistik immer sichtbar ist, wird die Anrufstatistik erst nach einer Anfrage über oculavis aktiviert.

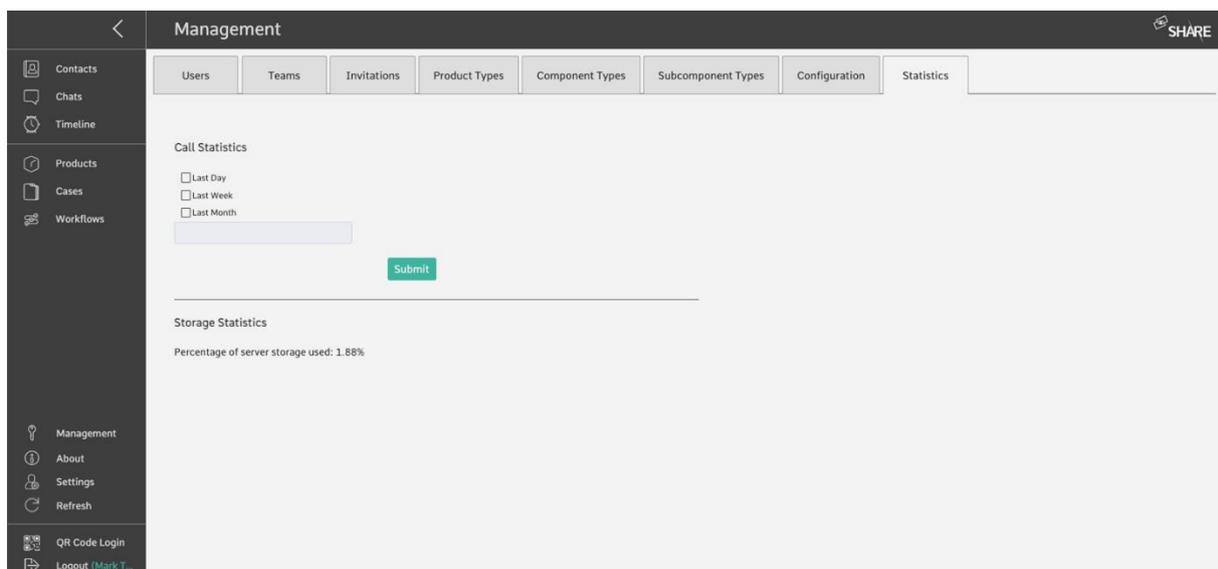


Abbildung 106: Registerkarte „Statistik“ zur Überprüfung der Speicher- und Anrufstatistiken

7.5 Profileinstellungen

Sie können Ihre eigenen Profileinstellungen über den Bereich „Einstellungen“ ändern. Dort können Sie Ihren Namen und Benutzernamen, Ihre E-Mail und Telefonnummern ändern.

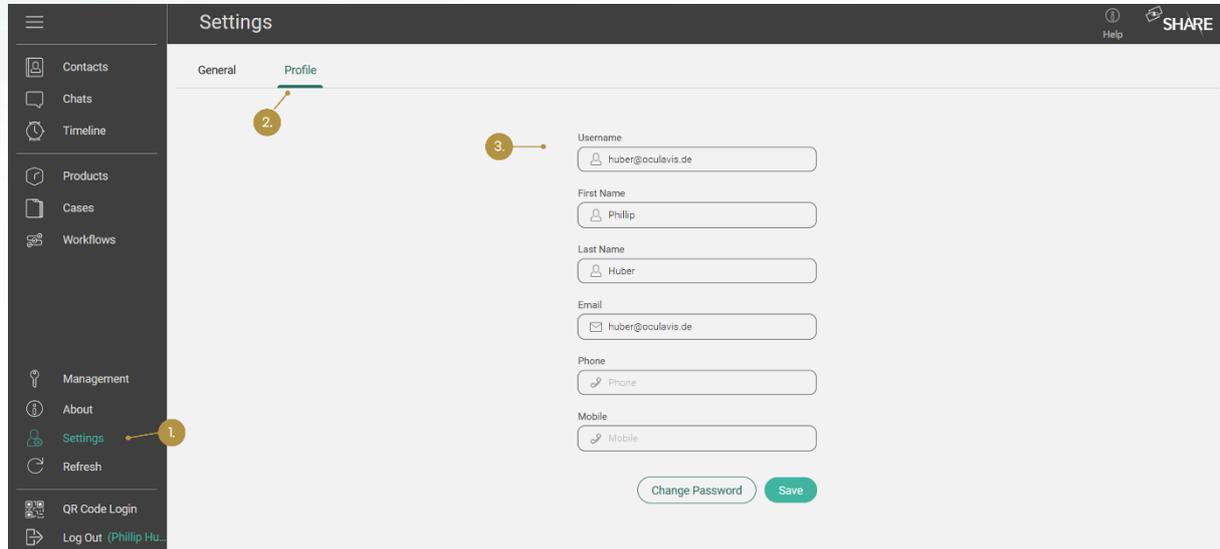


Abbildung 107: Profileinstellungen ändern

8 Integration & Konnektoren

8.1 Partner API

Unsere flexible API ist darauf ausgelegt, bestehende IT-Systeme mit oculavis SHARE zu integrieren. Typische Anwendungsfälle reichen von der Integration von Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP) und Product Lifecycle Management (PLM) Systemen bis hin zur Integration von Manufacturing Execution Systems (MES) oder anderen Shopfloor-orientierten IT-Systemen.

Wenn Sie unsere Partner API nutzen möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren Key Account Manager bei oculavis oder schreiben Sie eine E-Mail an service@oculavis.de. Wir werden die Partner-API auf Ihrem Workspace aktivieren und Ihnen den notwendigen API-Schlüssel zur Verfügung stellen.

Sobald die Partner-API auf Ihrem Arbeitsbereich aktiviert ist, können Sie über folgenden Link auf die Dokumentation zugreifen:

https://*companykey*.share-platform.de/shapa/api/documentation/

8.2 Outlook Add-In

8.2.1 Installieren des Outlook-Add-Ins für Ihr Unternehmen, Ihre Abteilung oder Ihr Team über das Microsoft 365 Admin Center

Wenn Sie das Add-In für ein ganzes Team oder eine Gruppe, für die Sie verantwortlich sind, installieren möchten, müssen Sie auf das Microsoft 365 Admin Center zugreifen, wie in *Abbildung 108* dargestellt. Gehen Sie nun in der Registerkarte Einstellungen auf "Integrierte Apps". Dort können Sie das oculavis SHARE Add-In hochladen, indem Sie einen Link einfügen. Der Link lautet `https://*companykey*.share-platform.de/shout/v1.0/manifest.xml` mit Ihrem eigenen Firmenschlüssel bzw. den Namen Ihres Arbeitsbereichs (*Abbildung 110*). Danach wählen Sie im nächsten Schritt Ihr gesamtes Unternehmen aus und beenden die Bereitstellung, wie in den folgenden Abbildungen zu sehen ist.

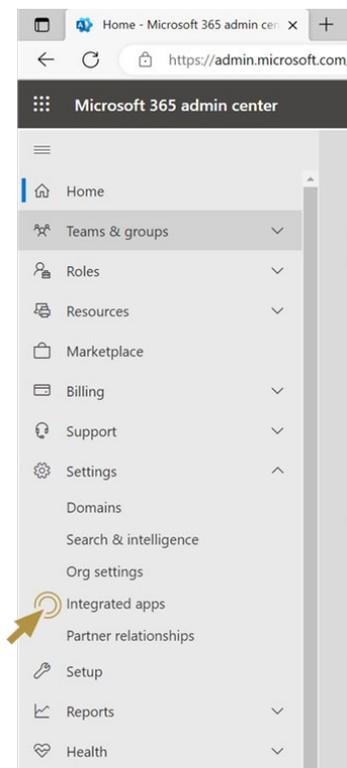


Abbildung 108: Microsoft Admin Center

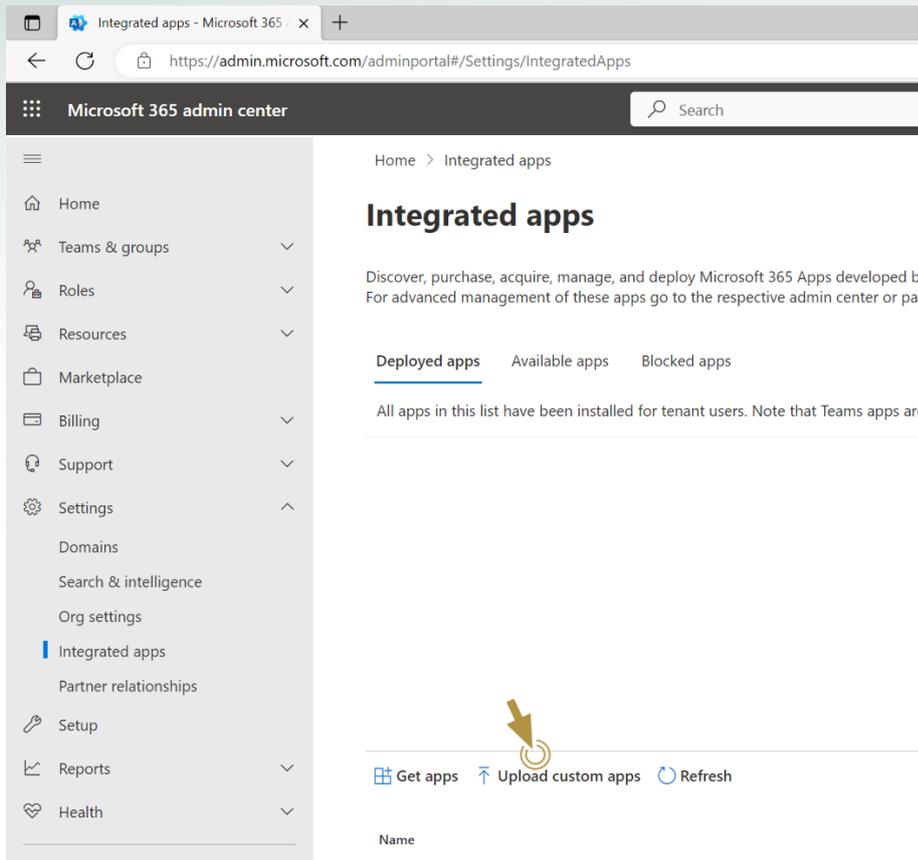


Abbildung 109: Integrierte Apps

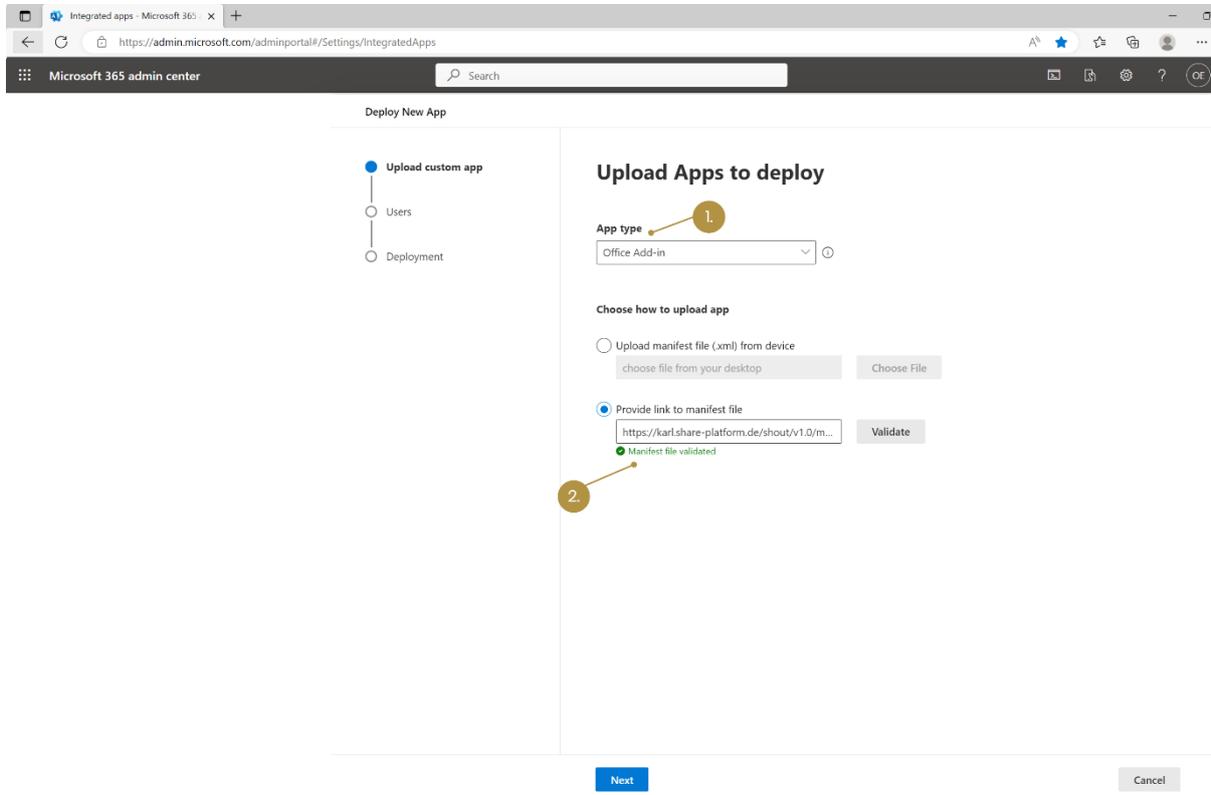


Abbildung 110: Link für das Add-In angeben

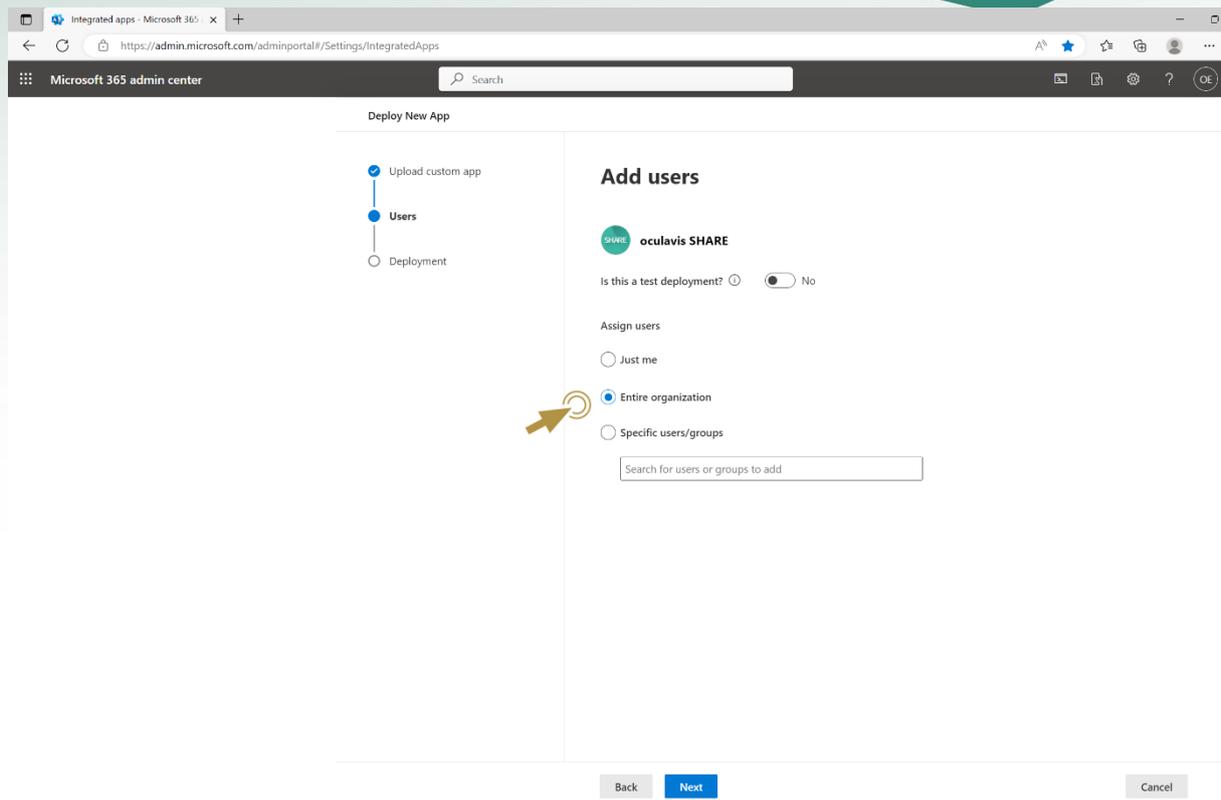


Abbildung 111: Nutzer zuordnen

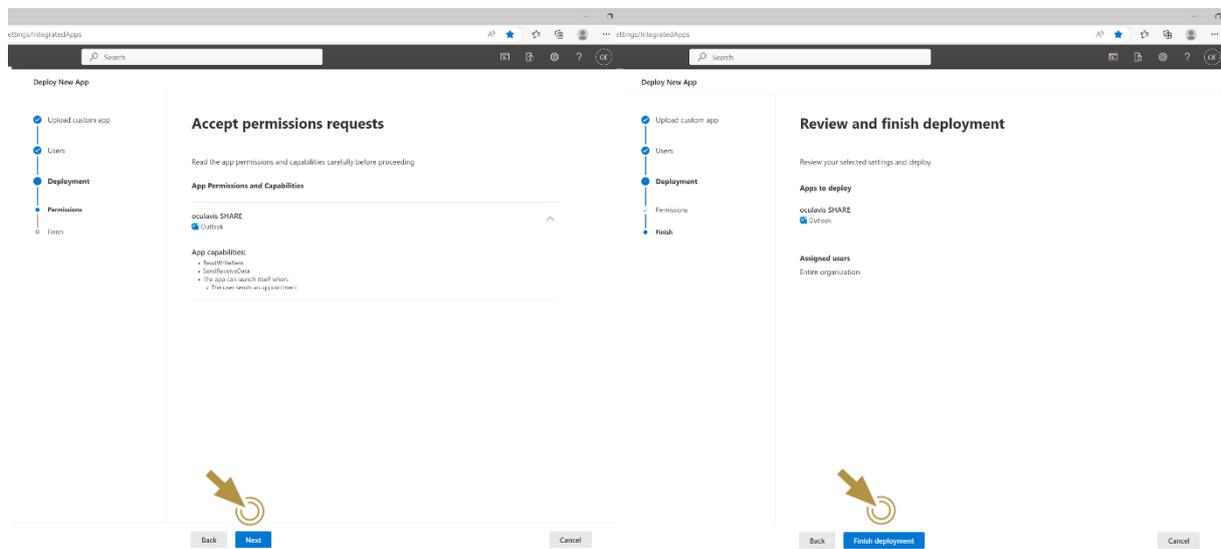


Abbildung 112: Deployment abschließen

8.2.2 Outlook Add-In via Outlook installieren

Wenn Sie das SHARE Outlook Add-In installieren möchten, vergewissern Sie sich, dass die Option zur Installation von Add-Ins in Ihrem Unternehmen aktiviert ist. Gehen Sie dann zum Abschnitt Add-In auf Ihrer Outlook-Startseite (Abbildung 113).

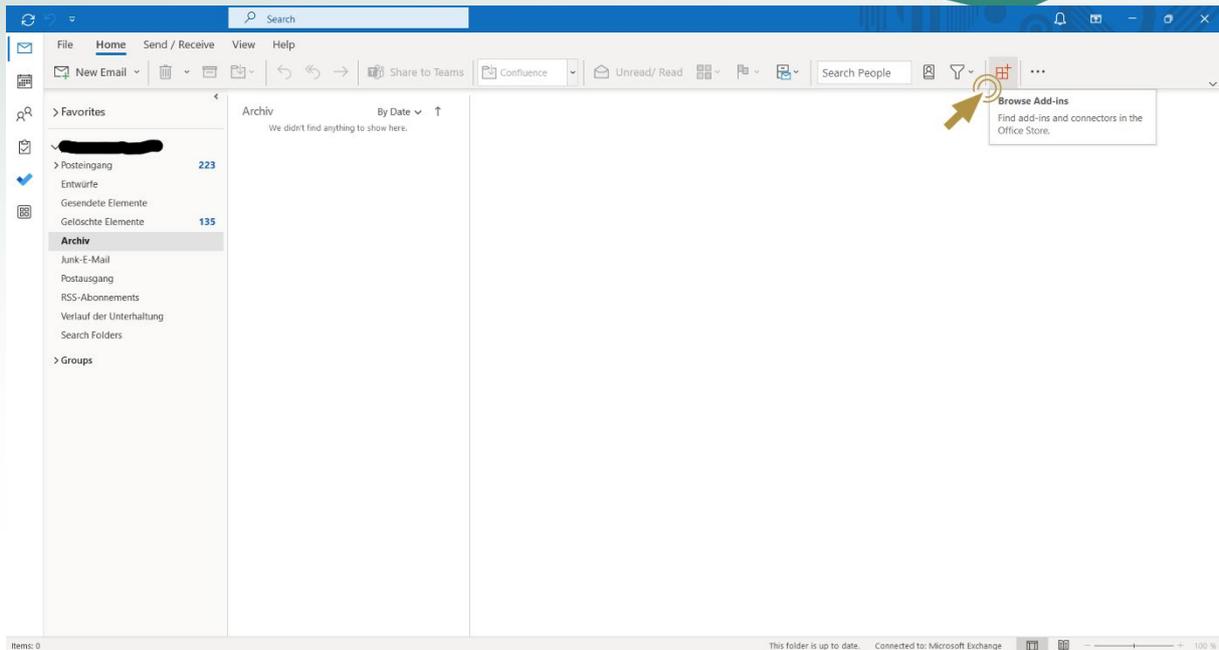


Abbildung 113: Outlook Add-Ins finden

Wenn Sie den Abschnitt Add-Ins erreicht haben, gehen Sie zu "Meine Add-Ins" und fügen Sie ein benutzerdefiniertes Add-In per URL hinzu (Abbildung 114). Die URL ist in Abbildung 110 zu sehen, nur **companykey** muss durch Ihren eigenen Unternehmensschlüssel oder den Namen Ihres Arbeitsbereichs ersetzt werden.

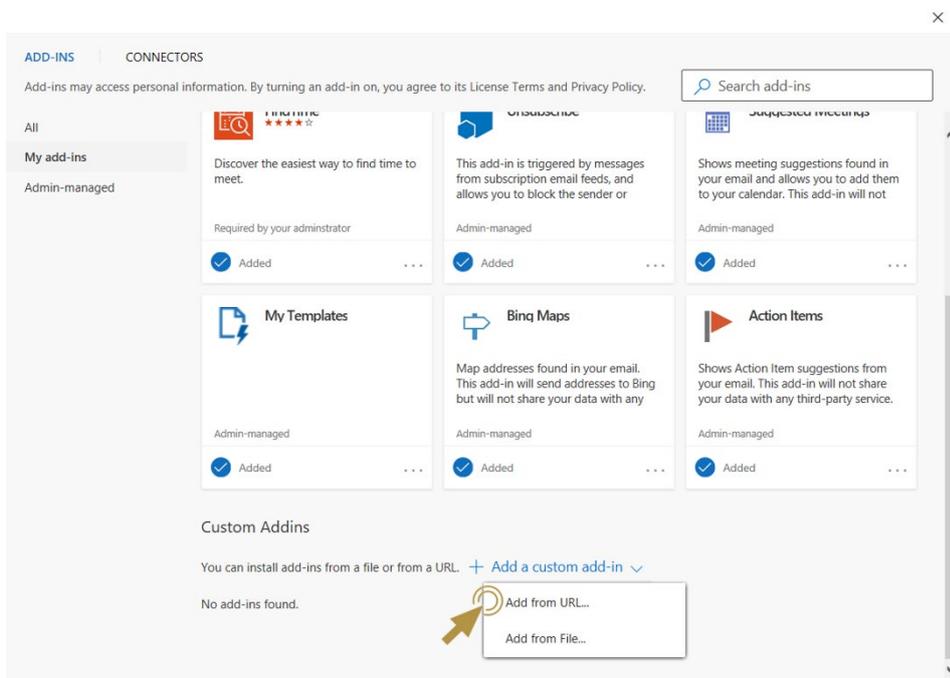


Abbildung 114: Eigene Add-Ins hinzufügen

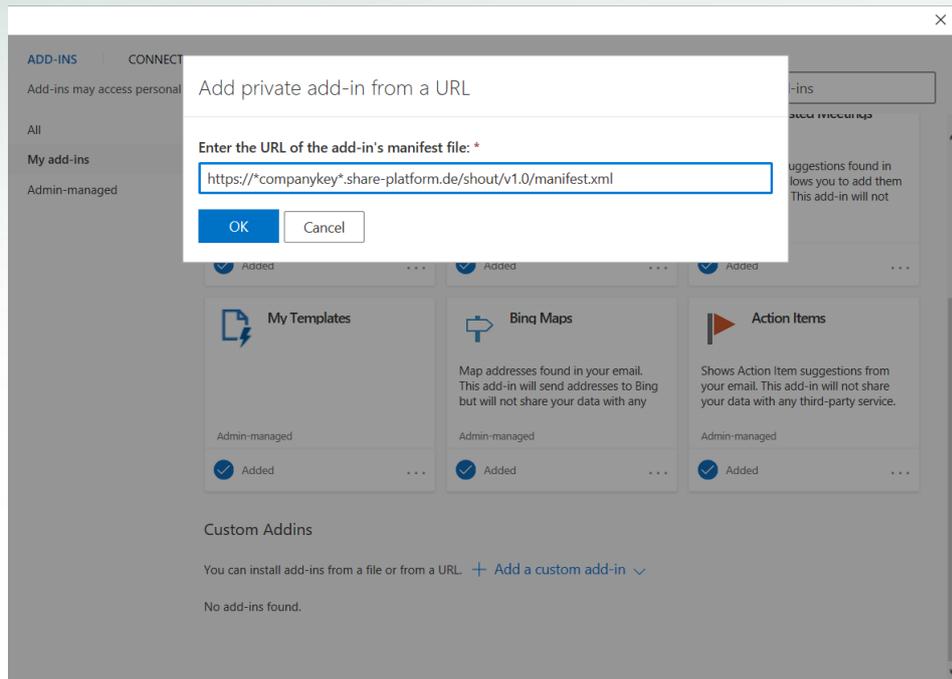


Abbildung 115: URL für das oculavis SHARE Add-In angeben

8.2.3 Login

Nachdem das SHARE Add-In erfolgreich installiert wurde, melden Sie sich bei Ihrem persönlichen oculavis SHARE-Konto an. Nun können Sie SHARE-Meetings in Outlook hinzufügen (Abbildung 116).

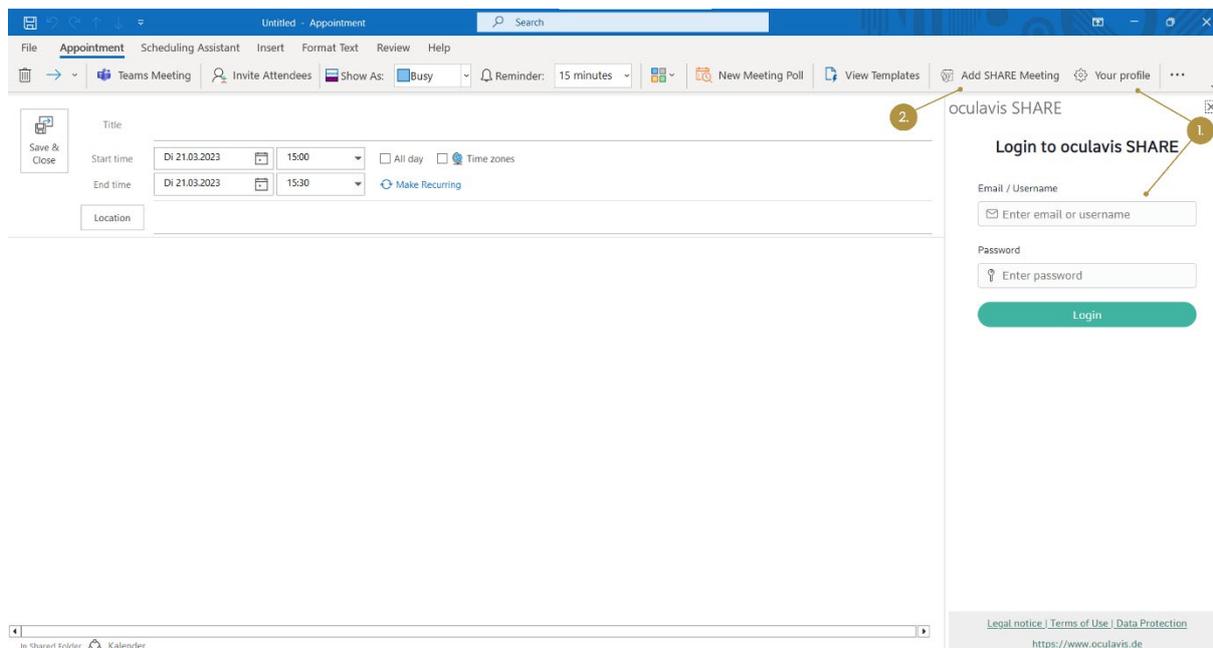


Abbildung 116: In SHARE Account einloggen und ein SHARE meeting in Outlook erstellen (1. SHARE Login; 2. SHARE Meeting erstellen)

8.2.4 SHARE Videoanruf via Outlook erstellen

Nachdem Sie sich für das Hinzufügen eines SHARE-Meetings entschieden haben, werden die Informationen zum Videoanruf, wie z. B. der Anruflink, automatisch in den Termin eingefügt (Abbildung 117). Außerdem wird der von Ihnen erstellte Termin in Ihrem Outlook-Kalender angezeigt (Abbildung 118).

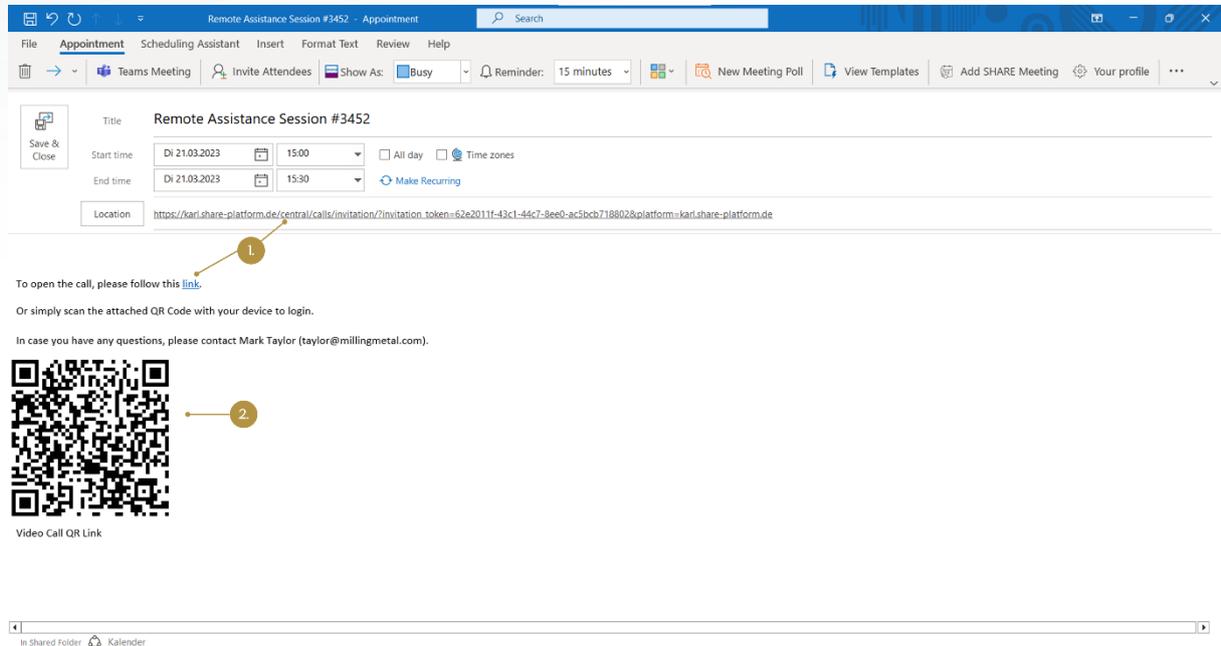


Abbildung 117: SHARE Meeting in Outlook erstellen und bearbeiten (1. Link des SHARE Videoanrufs; 2. QR-Code des Videoanrufs)

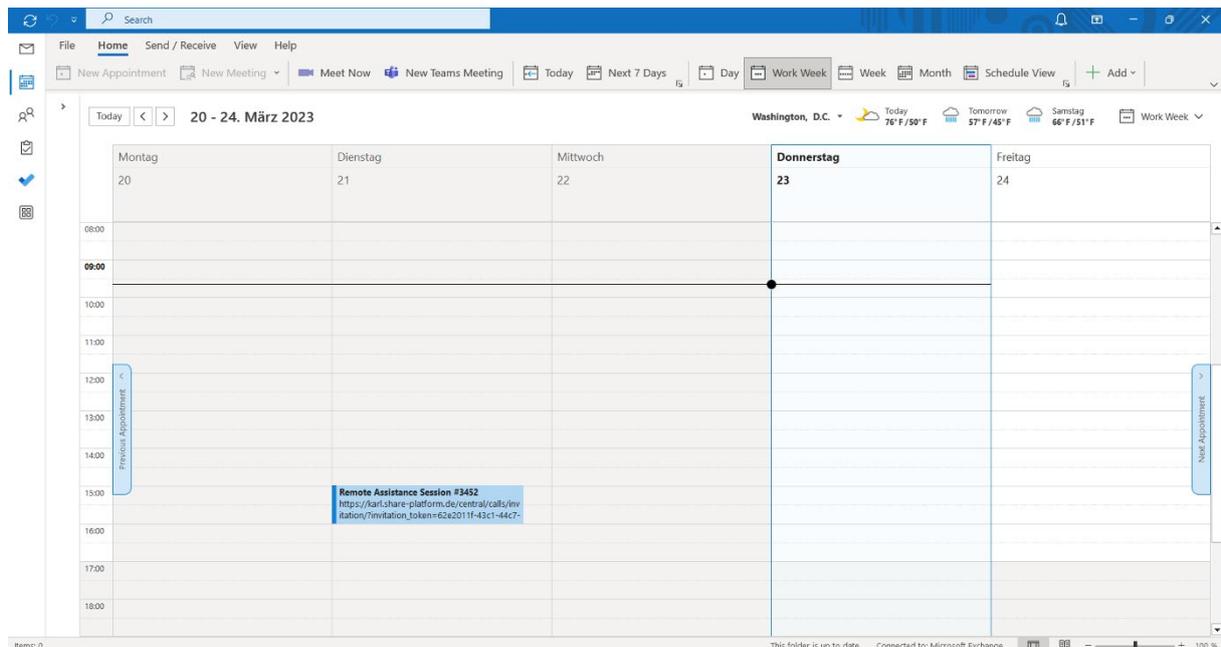


Abbildung 118: SHARE Videoanruf im Outlook Kalender

9 oculavis SHARE Salesforce Connector

9.1 Erste Schritte

9.1.1 Integration der Komponente in die Lightning Record Page

Gehen Sie in Ihrer Salesforce-Plattform zu "Setup" und suchen Sie nach "Object Manager" und dann im "Object Manager" nach "Case" und wählen Sie dieses Element aus. Klicken Sie im linken Menü auf "Lightning Record Pages", wählen Sie Ihre spezifische Seite aus und klicken Sie dann auf "Edit". Suchen Sie in der linken Leiste nach "oculavis_share_salesforce_lwc", wie in *Abbildung 119* dargestellt. Ziehen Sie die Komponente schließlich an die gewünschte Position auf Ihrer Seite und speichern Sie die Änderungen. Nach dem Platzieren der Komponente geben Sie die URL Ihrer oculavis SHARE-Plattform und das entsprechende plattformsspezifische Token ein, das Sie von uns erhalten. Damit wird die Verbindung zwischen den beiden Plattformen hergestellt.

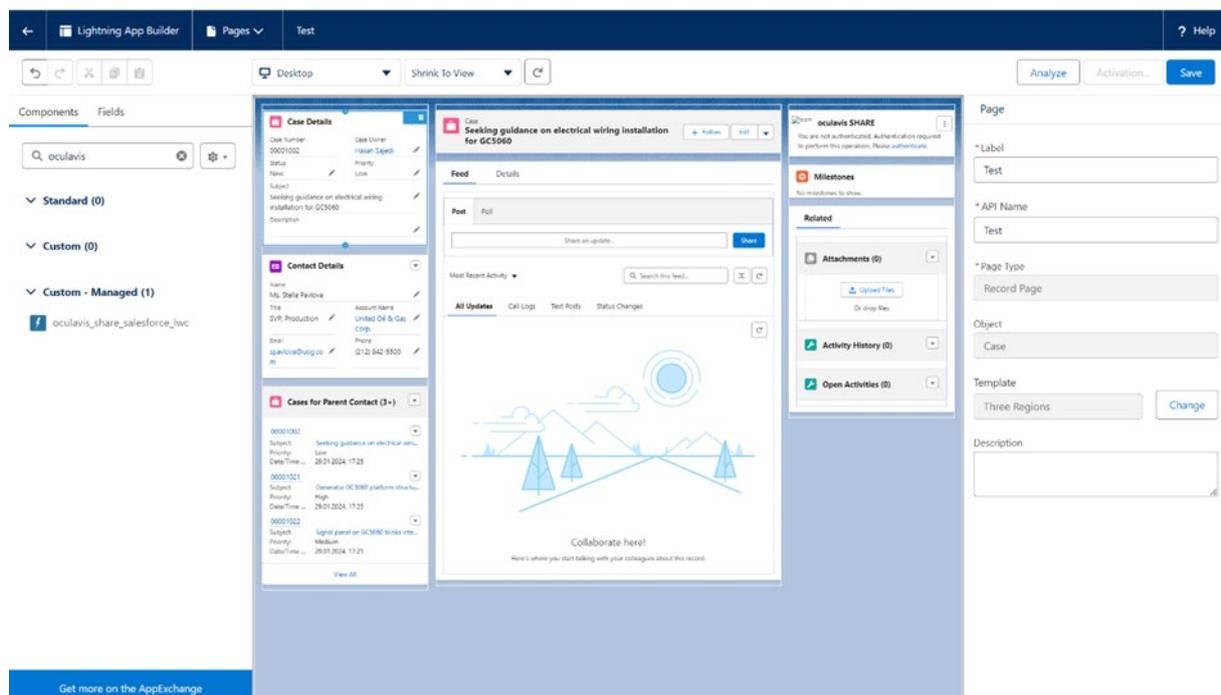


Abbildung 119: Finden der Salesforce-Komponente im Komponentenmenü und Platzierung an der gewünschten Stelle

9.1.2 Individuelle Nutzerauthentifizierung

Sobald die Installation abgeschlossen ist und die Komponente platziert wurde, können die Benutzer sie nutzen. Um fortzufahren, muss sich jeder Benutzer mit seinem oculavis SHARE-Konto authentifizieren, indem er in Salesforce auf die Schaltfläche "Authentifizieren" klickt. Daraufhin öffnet sich ein neuer Tab, in dem die

Benutzer aufgefordert werden, sich mit ihren Anmeldedaten bei der oculavis SHARE-Plattform anzumelden.

Bitte achten Sie darauf, dass Sie in Salesforce und in oculavis SHARE die gleiche E-Mail-Adresse verwenden. Es ist außerdem nur möglich ein Salesforce Konto mit einem SHARE Konto zu verbinden und nicht ein SHARE Konto für mehrere Salesforce Konten zu verwenden.

Nach erfolgreicher Anmeldung wird die Verbindung zwischen den Plattformen bestätigt. Die Benutzer werden dann zurück zu Salesforce weitergeleitet, wo die Komponente vollständig integriert und betriebsbereit ist. Zur visuellen Veranschaulichung ist dieser Prozess auch in *Abbildung 120* dargestellt.

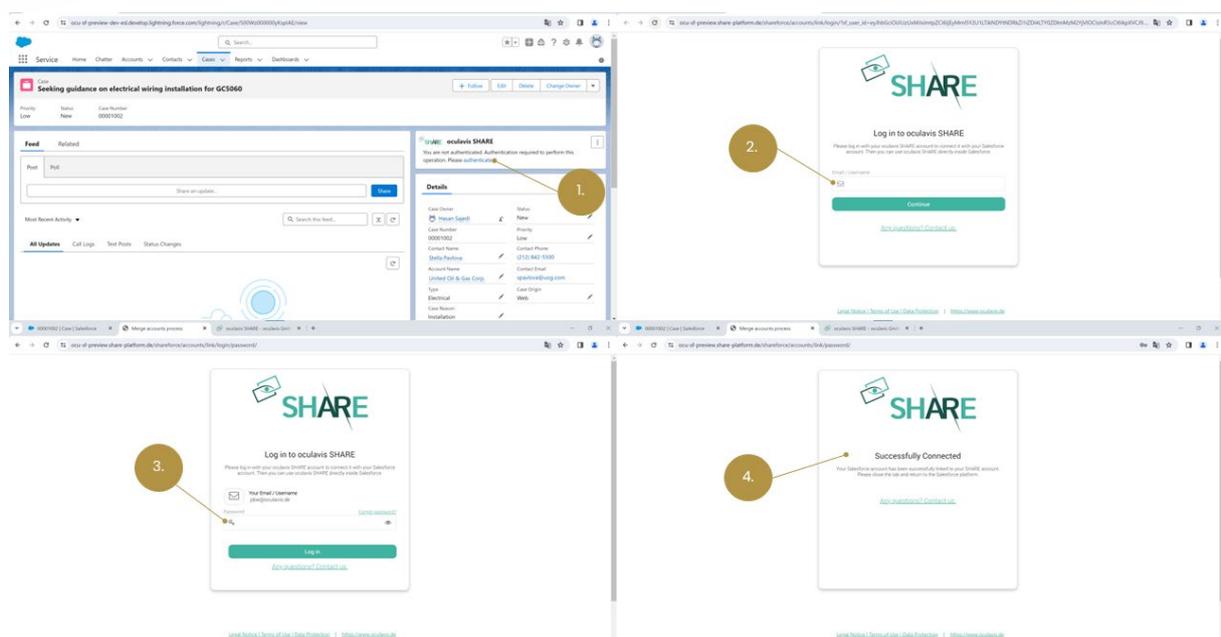


Abbildung 120: Authentifizierung in oculavis SHARE (1. in der SHARE-Komponente in Salesforce auf "authentifizieren" klicken; 2. und 3. im neuen Reiter bei oculavis SHARE anmelden; 4. Authentifizierung erfolgreich)

9.1.3 Übersicht Arbeitsbereich

Der Arbeitsbereich kann bei Salesforce um viele Komponenten erweitert werden. Der Arbeitsbereich der oculavis SHARE Komponente, welcher auch in *Abbildung 121* zu sehen ist, besteht aus der Hauptmenüführung, in der man die Möglichkeit hat, Anrufe zu planen beziehungsweise zu starten, einen oculavis SHARE Case zu öffnen oder über die drei Punkte einen oculavis SHARE Case hinzuzufügen oder zu trennen.

Darunter folgen vier Bereiche in denen Anrufe aufgeführt werden. Sie beginnen mit den aktiven Anrufen, darauf folgen die bevorstehenden Anrufe und zuletzt die zukünftigen und die vergangenen Anrufe. Jeder diese Bereiche stellt Informationen wie Teilnehmer oder die jeweiligen Anrufzeiten dar und ermöglicht es je nach Bereich, einen Anruf sofort zu starten oder neu zu öffnen, falls es sich nicht um einen bereits aktiven Anruf handelt.

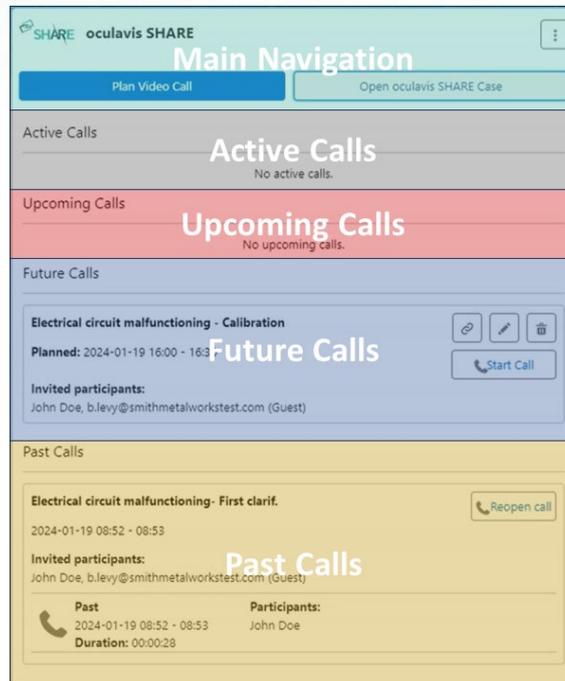


Abbildung 121: Klassifizierung des Arbeitsbereichs

9.2 Videoanruf

9.2.1 Videoanruf planen

Um einen Videoanruf über die oculavis SHARE Komponente in Salesforce zu planen, klicken Sie innerhalb des Cases in dem oculavis SHARE Fenster auf den „Videoanruf planen“ Button. Die Benutzeroberfläche der oculavis SHARE Komponente in Salesforce ist in der *Abbildung 122* zu sehen.

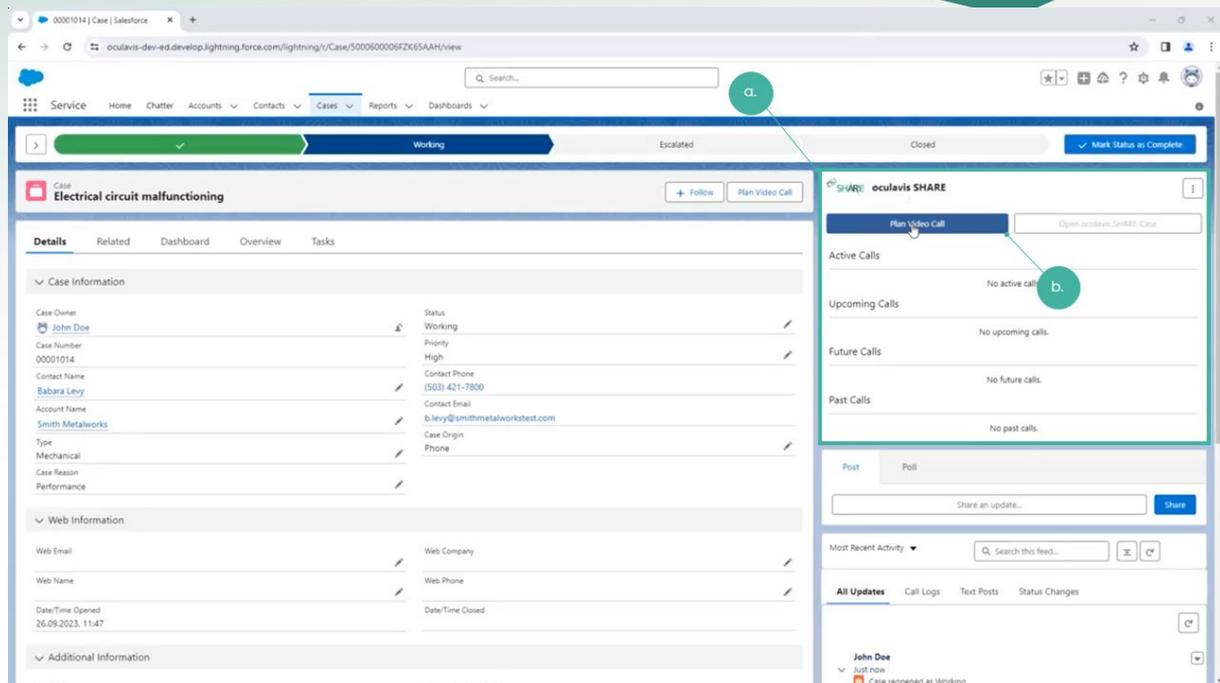
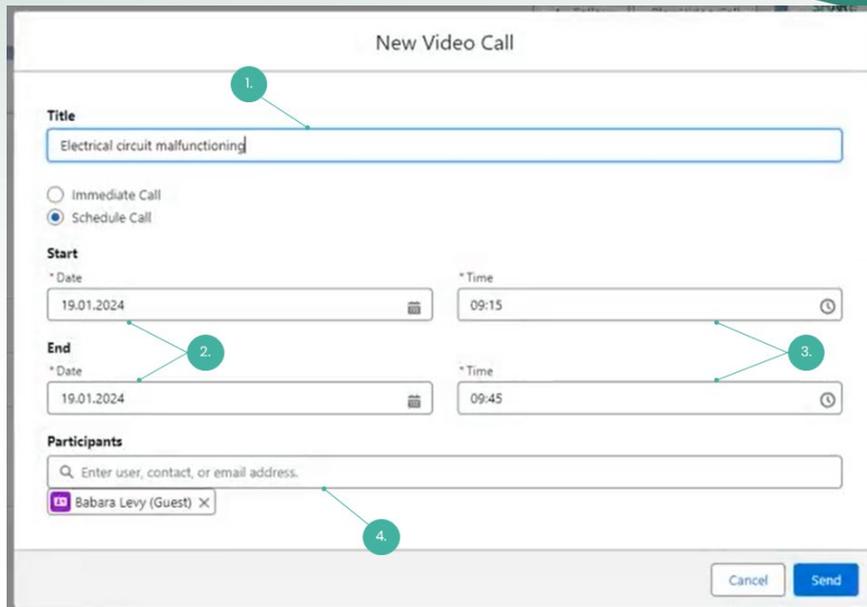


Abbildung 122: Benutzeroberfläche der oculavis SHARE Komponente in Salesforce (a. oculavis Share Komponente; b. „Videoanruf starten“ Button)

Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie nun einen neuen Videoanruf erstellen können, dafür haben Sie zwei Möglichkeiten. Sie können nun einen direkten Anruf erstellen oder einen Anruf planen. Um einen Anruf zu planen, wählen Sie bitte „Anruf planen“ aus. Sie können jetzt ein Start- und Enddatum, sowie eine Start- und Endzeit auswählen und darunter Teilnehmer zu dem Anruf hinzufügen. Zum Hinzufügen von Teilnehmern tippen Sie bitte deren E-Mail-Adresse oder Ihren Salesforce bzw. oculavis SHARE Benutzernamen ein. Wenn Sie den Videoanruf nach Ihren Wünschen konfiguriert haben, klicken Sie auf „Abschicken“, der Vorgang wird nochmal in *Abbildung 123* beschrieben.



New Video Call

Title
Electrical circuit malfunctioning

Immediate Call
 Schedule Call

Start
*Date: 19.01.2024
*Time: 09:15

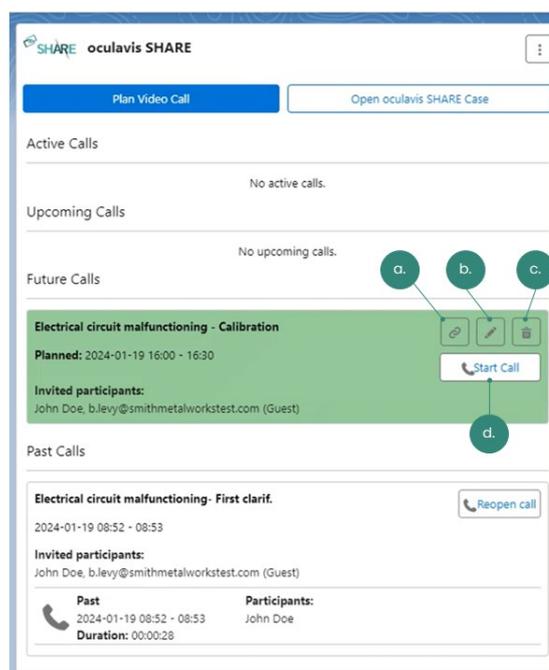
End
*Date: 19.01.2024
*Time: 09:45

Participants
Enter user, contact, or email address.
Babara Levy (Guest) X

Cancel Send

Abbildung 123: Planen eines Videoanrufs (1. Legen Sie den Namen des Videoanrufs fest; 2. Legen Sie Start und Enddatum fest; 3. Legen Sie Start und Endzeit fest; 4. Geben Sie die Kontaktdaten der Teilnehmer Ihres Anrufs ein)

Nachdem Sie Ihren Videoanruf geplant haben, wird Ihnen dieser in der Benutzeroberfläche der oculavis SHARE Komponente angezeigt (siehe Abbildung 124). Sie können nun den Namen, die Zeit und die hinzugefügten Teilnehmer sehen. Ihnen wird hier zusätzlich der Link zum Anruf bereitgestellt, Sie haben die Möglichkeit den Anruf zu bearbeiten, ihn zu löschen oder ihn direkt zu starten.



SHARE oculavis SHARE

Plan Video Call Open oculavis SHARE Case

Active Calls
No active calls.

Upcoming Calls
No upcoming calls.

Future Calls

Electrical circuit malfunctioning - Calibration
Planned: 2024-01-19 16:00 - 16:30
Invited participants: John Doe, b.levy@smithmetalworkstest.com (Guest)

Past Calls

Electrical circuit malfunctioning- First clarif.
2024-01-19 08:52 - 08:53
Invited participants: John Doe, b.levy@smithmetalworkstest.com (Guest)

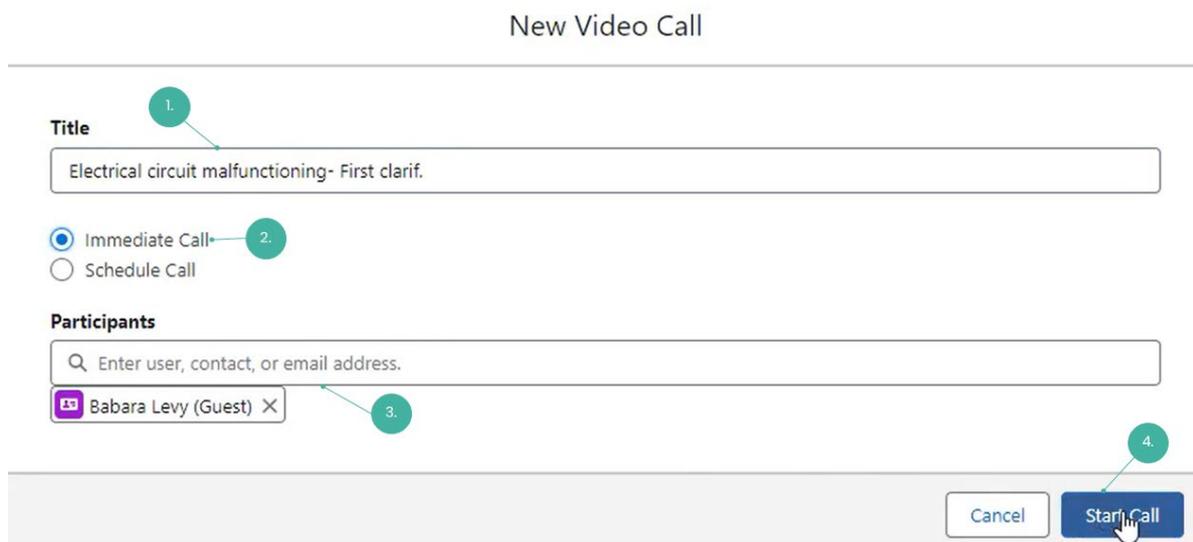
Past Participants: 2024-01-19 08:52 - 08:53 Duration: 00:00:28 John Doe

Abbildung 124: Geplanter Anruf in Komponente (a. Anruf Link kopieren; b. Anruf bearbeiten; c. Anruf löschen; d. Anruf direkt starten)

Nach der Erstellung des Anrufs wird an alle hinzugefügten Teilnehmer automatisch eine E-Mail verschickt, die den Beitrittslink und eine Termin Prompt enthält, welche direkt dem Kalender hinzugefügt werden kann.

9.2.2 Direkter Videoanruf

Um einen direkten Anruf über die oculavis SHARE Komponente in Salesforce zu erstellen, klicken Sie wie bei dem Planen eines Anrufs auf den Button „Videoanruf planen“ (siehe *Abbildung 122*). Es öffnet sich ein Fenster in dem Sie „direkten Anruf“ auswählen müssen, um einen direkten Anruf erstellen zu können. Dann können Sie den Anruf benennen und Teilnehmer per E-Mail-Adresse oder mit dem oculavis bzw. Salesforce Username hinzufügen. Nach diesen Schritten ist es dann möglich, den Anruf über den „Anruf starten“ Button direkt zu starten, wie es in *Abbildung 125* zu sehen ist, woraufhin Sie direkt in oculavis Share weitergeleitet werden.



New Video Call

Title 1.

Electrical circuit malfunctioning- First clarif.

Immediate Call 2.

Schedule Call

Participants

Enter user, contact, or email address.

Babara Levy (Guest) X 3.

Cancel 4. Start Call

Abbildung 125: Erstellen eines direkten Videoanrufs (1. Name des Anrufs festlegen; 2. Auswahl des sofortigen Anrufs; 3. Hinzufügen von Teilnehmern; 4. Anruf starten)

9.3 Case

9.3.1 Case verknüpfen

Zum Verknüpfen von einem Case aus oculavis SHARE müssen Sie in der oculavis SHARE Komponente in Salesforce auf die drei Punkte klicken. Es wird Ihnen die Option „oculavis SHARE Case verknüpfen“ angezeigt (siehe *Abbildung 126*).

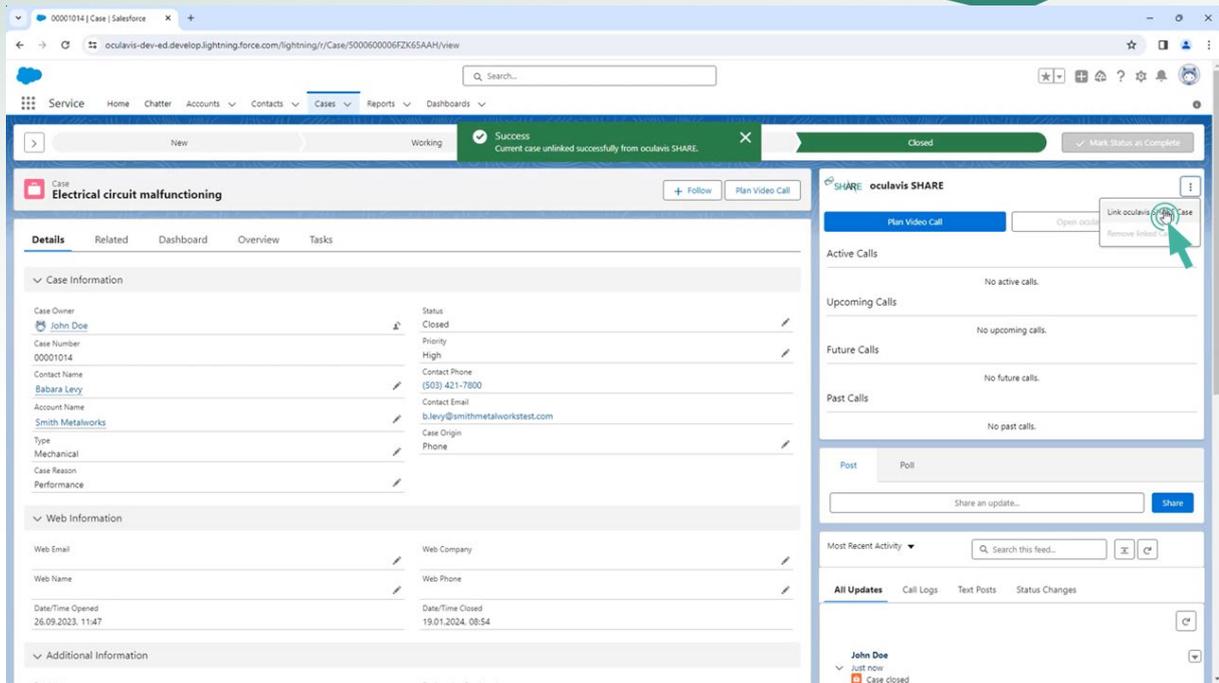


Abbildung 126: Untermenü zum Verknüpfen des Case

Sobald Sie die Option zum Verknüpfen des Case angeklickt haben, öffnet sich ein Fenster in dem Sie den Case, den Sie verbinden möchten, auswählen können und ihn dann verknüpfen können, das Vorgehen wird in *Abbildung 127* gezeigt.

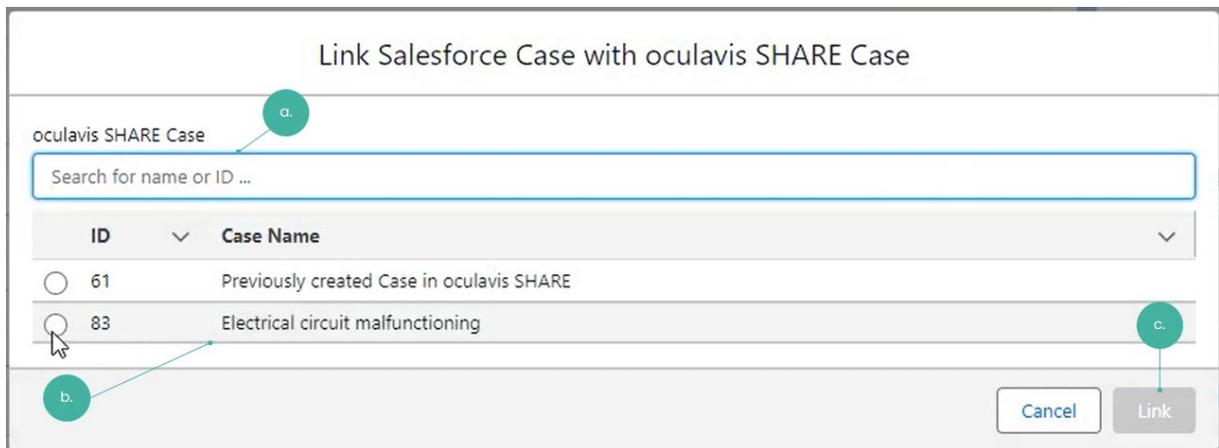


Abbildung 127: Fenster zum Verknüpfen des Case (a. Suchleiste für Case Namen oder IDs; b. Auswahlliste für Cases; c. Button zum Verknüpfen)

9.3.2 Case trennen

Zum Trennen eines oculavis SHARE Case klicken Sie auf die drei Punkte der oculavis SHARE Komponente in Salesforce und wählen die Option „Case trennen“ aus (siehe *Abbildung 128*).

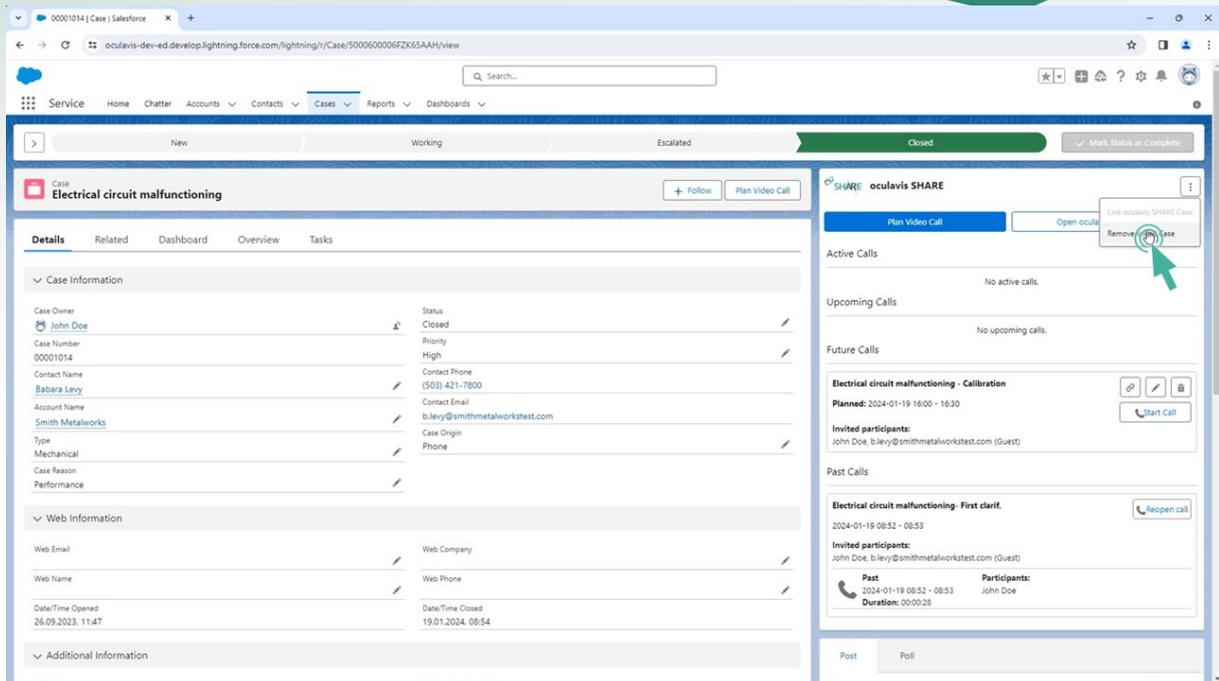


Abbildung 128: Untermenü „Case trennen“

Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie mit einem Klick auf „OK“ das Trennen des Case betätigen können (siehe *Abbildung 129*).



Abbildung 129: Case trennen bestätigen

9.3.3 Case Features

Wenn Sie den Status Ihres Case in Salesforce ändern, wird der Status automatisch für den verknüpften Case in oculavis SHARE übernommen, wie es in *Abbildung 130* und *Abbildung 131* zu sehen ist.

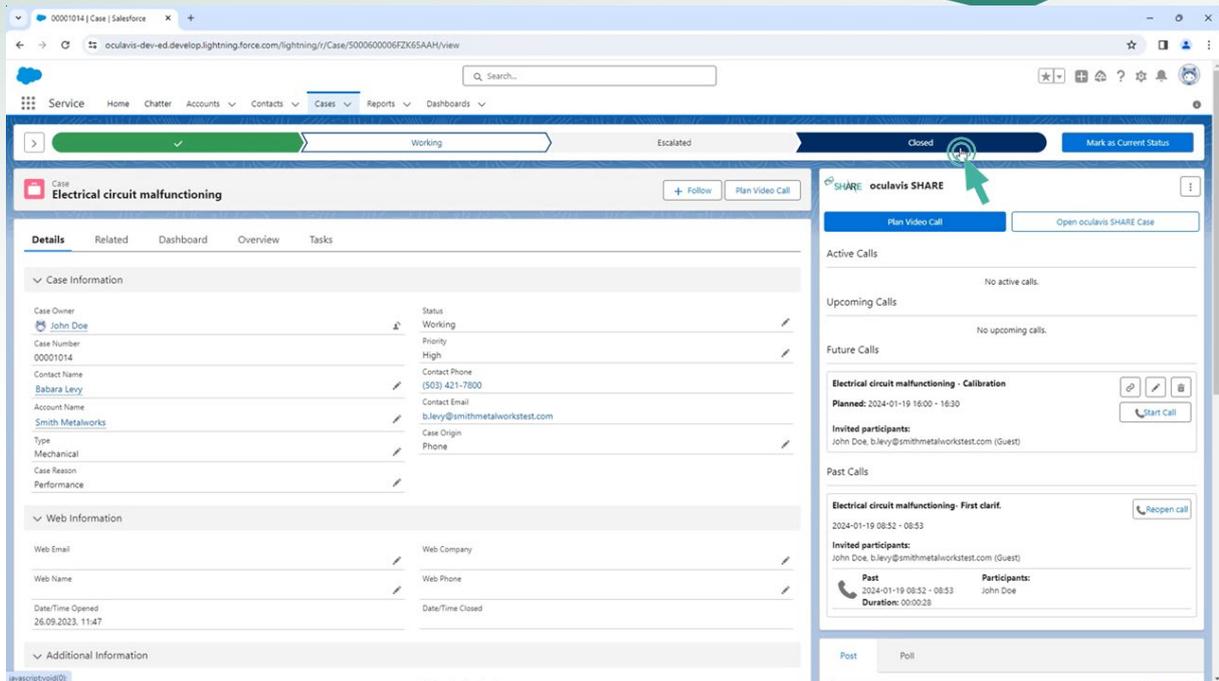


Abbildung 130: Casestatus ändern in Salesforce

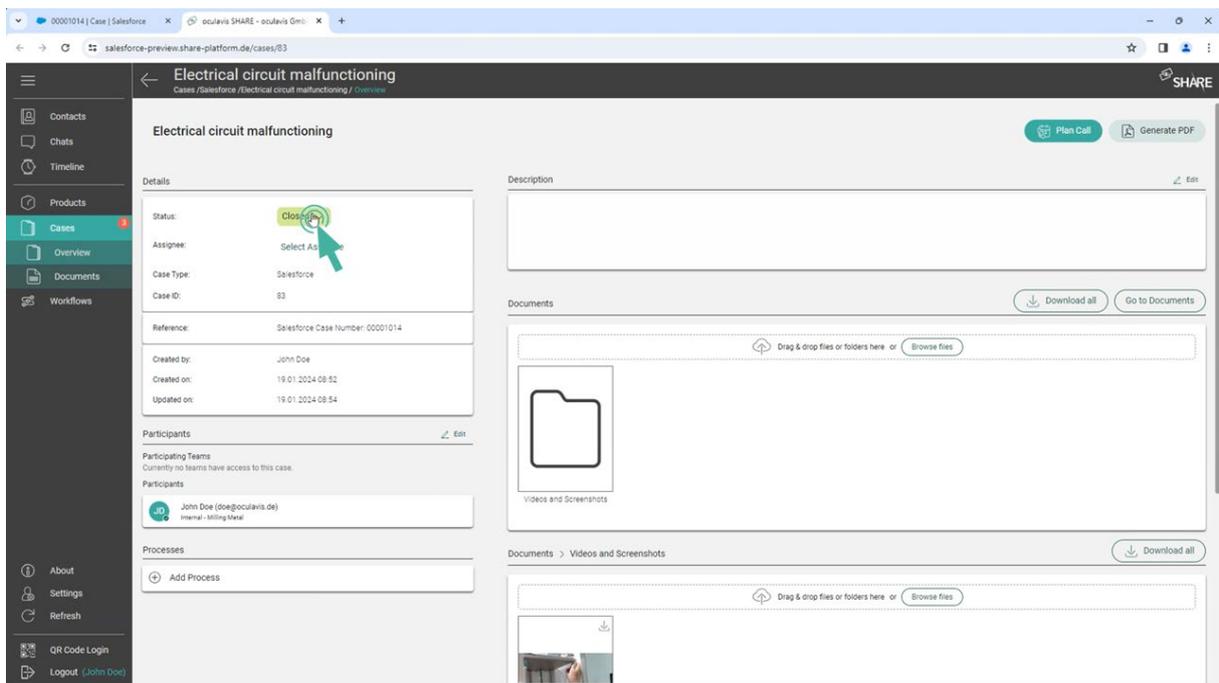


Abbildung 131: Automatisch übernommener Casestatus in oculavis SHARE



oculavis GmbH
Vaalser Str. 259
52074 Aachen
Deutschland
Tel. +49 241 894 388 0
www.oculavis.de