

## Sharp Customer Web Manual



Deutsche Version

## Inhaltsverzeichnis

### 1. Login/Anmelden

1.B. Passwort vergessen

1.C. Neuen Benutzer anmelden

### 2. Service Anfrage

2.B. Service Historie einsehen

2.C. Service Bestätigung per eMail

### 3. Toner bestellen

3.B. Toner Historie einsehen

3.C. Toner Bestätigung per eMail

### 4. Zählerstand

## 1. Login/Anmelden

Unter [www.sharpbusiness.de/kundenservice](http://www.sharpbusiness.de/kundenservice) können Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort einloggen, ein neues Passwort anfordern wenn Sie dieses vergessen haben, sowie sich das erste Mal registrieren.

- A. Log in
- B. Passwort vergessen?
- C. Klicken Sie hier um sich zu registrieren



The screenshot shows the SHARP login interface. At the top left is the SHARP logo and the version number 3.9.0.01. The main form contains three input fields: 'Benutzername' (Username), 'Passwort' (Password), and 'Sprache' (Language). The 'Sprache' field is a dropdown menu currently set to 'German (Germany)'. Below these fields is a 'Log in >>' button. At the bottom of the form, there are two blue links: 'Klicken Sie hier um sich zu registrieren' (left) and 'Passwort vergessen?' (right). Red arrows labeled A, B, and C point to the 'Log in >>' button, the 'Passwort vergessen?' link, and the 'Klicken Sie hier um sich zu registrieren' link, respectively. The footer contains the copyright notice '©Copyright Evatic AS 1991-2013'.

Abbildung 1.0

### 1.A Anmelden mit Benutzername und Passwort

Auf der Startseite finden Sie wie abgebildet die Anmeldeseite. Als Benutzername nutzen Sie bitte immer Ihre E-Mailadresse, zu der Sie auch Ihr zugehöriges Passwort erhalten haben.

Auch können Sie hier die bevorzugte Sprache per Dropdown-Menü auswählen.



This screenshot is identical to the one in Abbildung 1.0, showing the SHARP login page with the SHARP logo, version 3.9.0.01, and the login form with fields for Username, Password, and Language, a 'Log in >>' button, and links for registration and password recovery. The footer contains the copyright notice '©Copyright Evatic AS 1991-2013'.

Abbildung 1.1

## 1.B. Passwort vergessen

Ein neues Passwort können Sie online anfordern. (Abb. 1.0 / B)

Dazu wählen Sie „Passwort vergessen“ und kommen dann zur nächsten Seite (Abb. 1.2). Geben Sie Ihre E-Mailadresse, die auch gleichzeitig Ihr Benutzername ist, unter dem gleichnamigem Feld ein und wählen Sie „Neues Passwort schicken“. In Kürze werden Sie Ihr neues Passwort erhalten.

SHARP 3.9.0.01

Benutzername

Neues Passwort schicken

[Zurück zum Login](#)

©Copyright Evatic AS 1991-2013

Abbildung 1.2

Aus Sicherheitsgründen werden wir Sie dann anweisen Ihr Passwort zu ändern. Nachdem Sie Ihr altes- und neues Passwort eingegeben haben, klicken Sie bitte anschließend auf „Passwort ändern“

SHARP 3.9.0

Kundenname: Sharp  
Kundennummer: 300

Service Auftrag Zählerablesung **Passwort ändern** Abmelden

Altes Passwort  \*

Neues Passwort  \*

Wiederholen  \*

Passwort ändern

[Passwort ändern](#)

©Copyright Evatic AS 1991-2013

Abbildung 1.3

## 1.C. Neuen Benutzer anmelden

- Drücken Sie auf „Klicken Sie hier um sich zu registrieren“ um sich als neuen Benutzer anzumelden. (Abb. 1.0 / C)
- Tragen Sie Ihre Daten in die vorgefertigte Maske ein (Abb. 1.4). Das Passwort erhalten Sie in Kürze per E-Mail.

### Anmeldung zum Sharp Kundenportal

Firmenname:*	<input type="text"/>
E-Mail:*	<input type="text"/>
Vorname:*	<input type="text"/>
Name:*	<input type="text"/>
Straße/HsNr.:	<input type="text"/>
PLZ:*	<input type="text"/>
Ort:*	<input type="text"/>
Telefon:*	<input type="text"/>
Land:*	<input type="text" value="Auswahl"/>
Kundennummer:	<input type="text"/>

**Produkt**

Modell:*	<input type="text"/>
ID-Nummer*	<input type="text"/>

<sup>1)</sup> Haben Sie einen Vertrag über mehrere Geräte, so müssen Sie hier nur eines angeben.

Senden Sie mir ein neues Passwort

#### Bemerkung:

\* Pflichtangaben

Abbildung 1.4

Zur Sicherheit werden wir Sie bitten Ihr Passwort wie bei Abbildung 1.3 zu ändern.

## 2. Service Anfrage

- Wählen Sie im Menü den Registerpunkt „Service“ (Abb. 2.1.)
- Nutzen Sie nun auf der linken Seite das Dropdown-Menü „Maschine wählen“ um die Maschine auszuwählen die einen Service benötigt
- Wählen Sie unter „Kontakt“ die Kontaktperson
- Geben Sie unter „Symptom code“, die „100“ für eine Wartung und die „200“ für eine Störung an
- In das Feld „Text“ können Sie Informationen zu Ihrem Anliegen formulieren und Ihre Anfrage detailliert beschreiben
- Bestätigen Sie Ihre Anfrage mit „Projekt sichern“
- Sie erhalten nun eine Bestätigung Ihrer Anfrage unter Angabe einer Projektnummer

SHARP 3.9.0.01

Kundenname:	Sharp
Kundennummer:	300

Service Auftrag Zählerablesung Passwort ändern Abmelden

Maschine wählen  +

Kontakt \* Jenny Bechara  +

Symptom code  \*

Text \*

Löschen Projekt sichern

©Copyright Evatic AS 1991-2013

Abbildung 2.1

## 2.B. Service Historie einsehen

Ist der Einsatz erstellt, kann im Bereich Service Log der Status eingesehen werden. Über die Filteroptionen kann der Zeitraum der Anzeige eingestellt werden.

The screenshot shows the SHARP Service Log interface. At the top, there is a header with the SHARP logo and version 3.9.0. On the right, there are input fields for 'Kundenname' and 'Kundennummer'. Below the header, there are tabs for 'Service', 'Auftrag', 'Zählerablesung', and 'Maschine'. The 'Service' tab is active. On the left, there are input fields for 'Datum von', 'Datenbank', 'ProjektNr.', 'Serien Nr.', 'Modell Typ', 'ID Nr.', and 'Kundenname'. On the right, there are radio buttons for 'Gewählter Zeitraum' with options: 'Keine Datumsbeschränkung', 'Manuelle Auswahl', 'Dieser Monat' (selected), 'Letzte 30 Tage', 'Dies Jahr', and 'Letzte 365'. There are also checkboxes for 'Offen' and 'Geschlossen'. An 'Export to Excel' button is on the right. Below the filters is a table with columns: 'Erfasst Datum', 'ProjektNr.', 'Aufgabennr.', 'Kundenname', 'Maschine Nr.', 'Modelltyp', 'Symptom 1', 'Symptom 2', and 'Symptom 3'. The first row of data is: 05.09.2014 09:06, 97913, 1, Dental Union GmbH, 05004465, MX-M850, S100, and empty symptom fields.

Abbildung 2.2

Öffnet man den erstellten Einsatz, kann der Status im Detail gesehen werden. Der Techniker der den Einsatz übernimmt so wie der Status (offen/erledigt) sind hier einzusehen.

The screenshot shows the detail view for a service log entry. The title is 'ProjektNr.: 97913/1'. The fields include: 'ProjektNr.: 97913', 'Aufgabennr.: 1', 'Kundenname:', 'Kontakt:', 'Symptom 1: S100', 'Symptom 2:', 'Symptom 3:'. There are sections for 'Symptom Text' (containing 'Wartung (PM)' and 'Zeigt Wartung TA an und FK'), 'Action 1:', 'Action 2:', 'Action 3:', and 'Action Text'. Below that, there are fields for 'Techniker:', 'Status: 0', and 'Aufgabentitel:'. At the bottom, there is a 'Project history' section with a dropdown menu showing 'ProjektNr.: 97913'. A 'Fenster schließen' button is at the bottom right.

Abbildung 2.3

## 2.C. Service Bestätigung per eMail

Der Kunde bekommt als Bestätigung für den erstellten Service Einsatz eine Bestätigungsmail auf seine hinterlegte eMail Adresse.

Sehr geehrte/er Max Mustermann

Wir haben Ihren Serviceantrag mit der 9XXXXX/1 empfangen.

Modell/Serienummer: 050XXXXX

Symptomcode:S100  
Fehlerbeschreibung: Wartung (PM)

Zeigt Wartung TA an und FK3

Empfangsdatum: 05.09.2014 09:06:21

Wir werden Ihren Antrag so schnell wie möglich bearbeiten.

Mit freundlichen Grüßen  
SBSD Kundenservice

SHARP BUSINESS SYSTEMS DEUTSCHLAND GMBH  
Industriestraße 180 D - 50999 Köln, Germany  
[service@sharpbusiness.de](mailto:service@sharpbusiness.de) | [www.sharpbusiness.de](http://www.sharpbusiness.de)

Unsere Servicenummer: 0800 467 2273

Geschäftsführer: Alexander Hermann, Björn Linsi

Amtsgericht Köln, HRB 78112

Abbildung 2.4



### 3. Toner bestellen

- Wählen Sie im Menü den Punkt „Auftrag“ (Abb. 3.1)
- Die Startmaske wird angezeigt
- Nutzen Sie dann im Dropdown-Menü den Punkt „Maschine wählen“ um Ihr Gerät auszuwählen

SHARP 3.9.0.01

Kundenname: Sharp  
Kundennummer: 300

Service Auftrag Zählerablesung Passwort ändern Abmelden

Maschine wählen

Artikelnummer	Beschreibung:	Menge
---------------	---------------	-------

Total :- MwSt. :- (Artikel : 0)

Auftragszeilen hinzufügen>> Bestätigen

©Copyright Evatic AS 1991-2013

Abbildung 3.1

- Es werden Ihnen nun die jeweiligen Verbrauchsmaterialien angezeigt (Abb. 3.2)
- Geben Sie in der rechten Spalte die Anzahl der Verbrauchsmaterialien an (max 1 Einheit pro Position möglich)
- Wenn Sie für eine weitere Maschine Material bestellen möchten, nutzen Sie bitte den Button „Auftragszeilen hinzufügen“. Achtung: Dies ist nur möglich, wenn die Verbrauchsmaterialien an eine Adresse geliefert werden. Um an eine andere Adresse zu bestellen, müssen Sie den Bestellvorgang wiederholen.
- Nun wählen Sie „Bestätigen“ um den Auftrag zu speichern

**SHARP** 3.9.0

Kundenname: Sharp  
Kundennummer: 300

Service Auftrag **Zählerablesung** Passwort ändern Abmelden

Maschine wählen MX-M453U[05024683]

Artikelnummer	Beschreibung:	Menge
MXSCX1	Heftklammerkartuschen	<input type="text" value="1"/>
ARSC2	Heftklammerkartuschen zu ARFN7 (5k x3)	<input type="text" value="1"/>
ARSC3	Heftklammernpatrone für ARF12	<input type="text" value="0"/>
MX503HB	Resttoner Behälter	<input type="text" value="0"/>
MX500GT	Tonerkartusche für JUPITER III	<input type="text" value="0"/>

Total :- MwSt :- (Artikel : 8 )

Auftragszeilen hinzufügen>> Bestätigen

©Copyright Evatic AS 1991-2013

Abbildung 3.2

- Bitte überprüfen Sie nun Ihre Bestellung und ändern diese bei Bedarf (Abb. 3.3)
- Um die Bestellung final abzuschließen, wählen Sie „Auftrag beenden“
- Sie erhalten eine Bestellbestätigung per E-Mail

**SHARP**  
3.9.0

Kundename: Sharp  
 Kundennummer: 300

Service    **Auftrag**    Zählerablesung

Passwort ändern    Abmelden

Kunde: Sharp Business Systems Dtl. GmbH  
 Kundennr.: 300  
 Datum: 05/08-2014  
 Ihr Zeich.\*: Jenny Bechara  
 E-Mail.\*: jenny.bechara@sharp.eu  
 Lieferadr.\*: Industriestr. 180     Verwende Maschinenadresse als Lieferadresse  
 Rechnungsadr.\*: Industriestr. 180  
 Allgemeine Info:

Artikelnummer	Beschreibung:	Inv	#	
Serien Nr.: 0502    Modell Typ:MX-M453U				
MXSCX1	Heftklammerkartuschen	<input checked="" type="checkbox"/>	1	Löschen
ARSC2	Heftklammerkartuschen zu ARFN7 (5k x3)	<input checked="" type="checkbox"/>	3	Löschen
Serien Nr.: 8800    Modell Typ:AR-M200F				
AR208T	Tonerkartusche	<input type="checkbox"/>	1	Löschen
AR152DM	Trommel für AR121/151/156/F152	<input type="checkbox"/>	1	Löschen
Total :- MwSt. :- (Artikel : 6)				

©Copyright Evatic AS 1991-2013

Abbildung 3.3

## 3.B. Toner Historie einsehen

Genau wie bei der Störungsmeldung kann auch für eine Tonerbestellung die Historie aufgerufen werden. Ein Klick auf Auftragslog öffnet die Anzeige.

The screenshot shows the SHARP service portal interface. At the top, there are fields for 'Kundenname' and 'Kundennummer'. Below that, there are navigation tabs: 'Service', 'Auftrag' (highlighted), 'Zustellung', and 'Maschine'. Under the 'Auftrag' tab, there are sub-tabs for 'Auftrag' and 'Auftragslog'. A 'Maschine wählen' dropdown is visible. The main content is a table with columns: 'Artikelnummer', 'Beschreibung', 'Modell Typ', 'Serien No.', 'ID no', 'Adresse', 'PLZ', 'Ort', 'Kundennummer', and 'Kundenname'. The table contains 10 rows of data, all with 'Gutenberging 7-8' as the description. The first row is highlighted. At the bottom left of the table, there is a summary: 'Total :- Markt :- (Artikel :-)'. At the bottom right, there is a page indicator '1/1'.

Artikelnummer	Beschreibung	Modell Typ	Serien No.	ID no	Adresse	PLZ	Ort	Kundennummer	Kundenname
FI-05004	40006747	90A25		90A25	Gutenberging 7-8	60320	Rodgau	90111.8702	Dental Union GmbH
FI-05004	40006747	90A25		90A25	Gutenberging 7-8	60320	Rodgau	90111.8702	Dental Union GmbH
MI-40004	9000407	90A14		90A14	Gutenberging 7-8	60320	Rodgau	90111.8702	Dental Union GmbH
MI-40004	9000407	90A13		90A13	Gutenberging 7-8	60320	Rodgau	90111.8702	Dental Union GmbH
MI-40004	9000407	90A12		90A12	Gutenberging 7-8	60320	Rodgau	90111.8702	Dental Union GmbH
MI-40004	9000407	90A11		90A11	Gutenberging 7-8	60320	Rodgau	90111.8702	Dental Union GmbH
MI-40004	9000407	90A10		90A10	Gutenberging 7-8	60320	Rodgau	90111.8702	Dental Union GmbH
MI-40004	9000407	90A09		90A09	Gutenberging 7-8	60320	Rodgau	90111.8702	Dental Union GmbH
MI-40004	9000407	90A08		90A08	Gutenberging 7-8	60320	Rodgau	90111.8702	Dental Union GmbH
MI-40004	9000407	90A07		90A07	Gutenberging 7-8	60320	Rodgau	90111.8702	Dental Union GmbH

Abbildung 3.4

Der Auftrag kann auch erneut aufgerufen werden und die Details eingesehen.

## 3.C. Tonerbestätigung per eMail

Der Kunde bekommt als Bestätigung für seine Bestellung eine Bestätigungsmail auf seine hinterlegte eMail Adresse.

Wir haben Ihre Bestellung erhalten.

Auftragsnummer: 83XXXX  
Kundennummer: 300XXXXX

Kundenname: Max Mustermann GmbH

Auftragszeilen:

Artikelnummer	Beschreibung:	Maschinennr.	Modell Typ	
Menge				
MXSCX2	Heftklammerpatrone für MX-FNX5	050XXXX	MX-M850	1
MX850HB	Leerbehälter für Toner	050XXXX	MX-M850	1
MX850GT	Tonerkartusche schwarz mit IC Chip	050XXXX	MX-M850	1

Kontaktperson: Max Mustermann

Lieferadresse:  
Max Mustermann GmbH 7-9  
9999 Musterhausen

Ihre Bestellung wird in 3-5 Tagen geliefert. (je nach Verfügbarkeit)

Mit freundlichen Grüßen

SBSD Kundenservice

SHARP BUSINESS SYSTEMS DEUTSCHLAND GMBH  
Industriestraße 180 D - 50999 Köln, Germany [service@sharpbusiness.de](mailto:service@sharpbusiness.de) |  
[www.sharpbusiness.de](http://www.sharpbusiness.de)

Unsere Servicenummer: 0800 467 2273

Geschäftsführer: Alexander Hermann, Björn Linsi  
Amtsgericht Köln, HRB 78112

Abbildung 3.5

## 4. Zählerstand

- Wählen Sie im Menü den Punkt „Zählerablesung“ (Abb. 4.1)  
(Falls das Feld leer ist und Sie keine Maschine auswählen können, ist es nicht vorgesehen dass Sie die Zählerstände melden)
- Suchen Sie die Maschine unter dem Punkt „Maschine wählen“ aus

SHARP 3.9.0

Kundenname: Sharp  
Kundennummer: 300

Service Auftrag **Zählerablesung** Passwort ändern Abmelden

Maschine wählen

Zähler	Modell Typ	Serien Nr.	ID no	Standort	Adresse	Kundennumm	Kundenname:
	MX-M453U	05024		2.OG, Büro	Industriestr. 180	300	
	MX-M453U	05024		3. OG, Flur	Industriestr. 180	300	
	FO-4700	2710		3. OG Neubau, Kontakt	Industriestr. 180	300	
	FO-4700	2710		3. OG Neubau, Kontakt	Industriestr. 180	300	
	FO-4700	2710		2. OG Neubau, Media	Industriestr. 180	300	
	FO-4700	2710		2. OG Altbau, Produktion	Industriestr. 180	300	
	AR-M200F	8800			Industriestr. 180	300	

©Copyright Evatic AS 1991-2013

Abbildung 4.1

- Der Zählerstand der Maschine wird Ihnen angezeigt, Spalte „Letzter Zähler“ (Abb. 4.2)
- Links daneben das Datum der letzten Zählermeldung, rechts daneben das aktuelle Datum
- Geben Sie den aktuellen Zählerstand in die rechte Spalte ein
- Bestätigen Sie die Eingabe mit „Update“.

**SHARP** 3.9.0

Kundenname: Sharp  
Kundennummer: 300

Service Auftrag **Zählerablesung** Passwort ändern Abmelden

Maschine wählen MX-M453U[05024683 \*]

Zähler	Letztes Datum	Letzter Zähler	Neues Datum	Neuer Zähler
A4B	30.06.2014	362000	31.12.2014	855000

Update

©Copyright Evatic AS 1991-2013

Abbildung 4.2

- Bitte bestätigen Sie die Eingabe des Zählerstandes und korrigieren diesen bei Bedarf mit „Ändern“ . (Abb. 4.3)
- Wenn die Eingabe korrekt ist, können Sie diese Seite für Ihre Unterlagen drucken. Bitte bestätigen Sie mit „Akzeptieren“ .

**SHARP** 3.9.0

Kundenname: Sharp  
Kundennummer: 300

Service Auftrag **Zählerablesung** Passwort ändern Abmelden

Maschine wählen

Zähler	Letztes Datum	Letzter Zähler	Neues Datum	Neuer Zähler	Einheiten
A4B	30.06.2014	362000	31.12.2014	<input type="text" value="855000"/>	493000

©Copyright Evatic AS 1991-2013

Abbildung 4.3