

1 How to successfully login & navigate through the new customer service portal

2 Article number: [\[6024\]](#)

3 [Service Portal Manual](#)

4 [Table of contents](#)

- 5 • [Introduction: Self-Service... what's in a word](#)
- 6 • [1. Registering and Logging onto the Service Portal](#)
- 7 • [2. Navigating on the Barco Service Portal](#)
- 8 • [3. A closer look at what you can find via the navigation bar](#)
 - 9 ◦ [Cases](#)
 - 10 ◦ [Work orders & Projects](#)
 - 11 ◦ [Service Contracts](#)
 - 12 ◦ [Create a Case](#)
 - 13 ▪ [Inquiry](#)
 - 14 ▪ [Service Request](#)
 - 15 ▪ [Spare Part Sales](#)
- 16 • [4. How to create an account during the case creation process](#)
- 17 • [5. Useful Links](#)

18  [email](#)

19  [print](#)

Nummer	Englisch	Deutsch
1	How to successfully login & navigate through the new customer service portal	Wie man sich erfolgreich in das neue Kunden Serviceportal einloggt und durch dieses navigiert
2	Article number:	Artikelnummer:
3	Service Portal Manual	Service Portal Handbuch
4	Table of contents	Inhaltsverzeichnis
5	Introduction: Self-Service... what's in a word	Einleitung: Selbst-Service.. was verbirgt sich dahinter
6	1. Registering and Logging onto the Service Portal	Registrieren und einloggen in das Serviceportal
7	2. Navigating on the Barco Service Portal	Navigation im Barco Serviceportal
8	3. A closer look at what you can find via the navigation bar	Einen detaillierten Blick auf das, was sie über die Navigationsleiste finden können.
9	Cases	Tickets/Fälle
10	Work orders & Projects	Arbeitsaufträge & Projekte
11	Service Contracts	Wartungsverträge
12	Create a Case	Ein Ticket erstellen
13	Inquiry	Anfrage
14	Service Request	Service-Anfrage
15	Spare Part Sales	Ersatzteil Verkauf
16	4. How to create an account during the case creation process	Wie man einen Account erstellt, während man ein Ticket erstellt.

17	5. Useful Links	Nützliche Links
18	email	E-Mail
19	print	drucken

1 Introduction: Self-Service... what's in a word

Offering a top-notch customer experience through exceptional customer service is what Barco strives for.

2 Offering Self-service capabilities via our Service portal in combination with a powerful knowledge base platform is the best answer to this.

To serve you even faster and to make things simpler, Barco encourages our customers to embrace the **self-service** functionalities for multiple reasons:

- 3** By accessing our Knowledge Base platform (an online library with FAQ and informative articles) you can find solutions without requiring assistance from a service representative.
- 4** By using the Service e-portal you can log your service inquiries, service requests or spare parts orders more swiftly and more complete. This leads to the right prioritization and faster resolutions.
- 5** By accessing your Barco support page, you get a 360° view on all your customer data, cases and products. You can easily follow up on case statuses or retrieve tracking information of shipped items.
- 6** By interacting with our Chatbot and live agents (soon to come) you have direct access to our service agents.
- 7** By using the Virtual Remote Assistant feature immediate service support is available via video chat on your mobile.
- 8** By using the 'Where to Buy' locator you can quickly find where our Barco products can be found in your area.
- 9** By using the Service locator tool, you can see where service partners and repair centers are situated nearby.

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Introduction: Self-Service... what's in a word	Einleitung: Selbst-Service, was verbirgt sich dahinter
2	Offering a top-notch customer experience through exceptional customer service is what Barco strives for. Offering Self-service capabilities via our Service portal in combination with a powerful knowledge base platform is the best answer to this. To serve you even faster and to make things simpler, Barco encourages our customers to embrace the self-service functionalities for multiple reasons:	Barco strebt nach erstklassiger Kundenerfahrung durch außergewöhnlichen Kundenservice. Selbst-Service durch unser Serviceportal, in Kombination mit einer umfassenden Wissensplattform anzubieten, ist dafür die beste Option. Um Ihnen noch schneller zur Verfügung zu stehen und ihnen Dinge zu erleichtern, ermutigt Barco seine Kunden die Selbst-Service Funktionalitäten zu nutzen. Dies hat mehrere Gründe:

3	By accessing our Knowledge Base platform (an online library with FAQ and informative articles) you can find solutions without requiring assistance from a service representative.	Wenn sie auf unsere Wissenplattform (ein Onlineverzeichnis mit FAQ und informativen Artikeln) zugreifen, können sie Antworten wie auch Tipps und Tricks finden ohne dass sie die Hilfe eines Service-Mitarbeiters zu benötigen.
4	By using the Service e-portal you can log your service inquiries, service requests or spare parts orders more swiftly and more complete. This leads to the right prioritization and faster resolutions.	Wenn Sie das Service E-Portal nutzen, können Sie Ihre Service Anfragen oder Ersatzteilbestellungen schneller und vollständiger protokollieren. Dies führt zu der richtigen Priorisierung und schnelleren Lösungen.
5	By accessing your Barco support page, you get a 360° view on all your customer data, cases and products. You can easily follow up on case statuses or retrieve tracking information of shipped items.	Beim Zugreifen auf Ihre Barco Support Seite erhalten sie ein allumfassender Überblick über Ihre Kundendaten, Tickets und Produkte. Sie können leicht den Status der Tickets nachverfolgen oder Tracking Informationen von versendeten Produkten erhalten.
6	By interacting with our Chatbot and live agents (soon to come) you have direct access to our service agents.	Beim Interagieren mit unserem Chatbot und Live-Agenten (welche in naher Zukunft zur Verfügung stehen werden) haben Sie direkten Zugang zu unseren Serviceagenten
7	By using the Virtual Remote Assistant feature immediate service support is available via video chat on your mobile.	Bei der Nutzung des virtuellen Remote Assistenten ist Service-Support sofort, per Video-Chat auf ihrem Mobiltelefon, verfügbar
8	By using the 'Where to Buy' locator you can quickly find where our Barco products can be found in your area.	Bei der Nutzung des „Wo zu kaufen“ Finders, können sie schnell herausfinden, wo in Ihrer Nähe Barco Produkte zu finden sind
9	By using the Service locator tool, you can see where service partners and repair centers are situated nearby.	Bei der Nutzung des Service Finders, können Sie sehen, wo sich Servicepartner oder Reparaturzentren in ihrer Nähe befinden.

1 1. Registering and logging onto the Service portal

2 To log into the service portal, customers will need to go to the external Barco website and from there to the myBarco partner zone page or [click here](#)

3 • Click the link to bring you to the login/registration page

4 • **For customers who logged in previously**, provide your login details and click 'Continue'

5 For new users:

6 • Enter the business e-mail you want to use to log into the Barco Service portal (Fig. 1)

7 • Click 'Continue' to confirm

8 • After acceptance of your registration request as a new user by Barco, a verification code will be sent to the email address used during the registration process (Fig. 2)

9 • Enter the verification code and click on 'Continue'

10 • Complete the next page with the required information (Fig. 3)

11 • A Salesforce account will be created for the customer company name entered

12 • A Salesforce Contact will be created using your First & Last name.

13 • The Contact will be linked to an existing domain account. In our example below, the domain is the 'mailinator' domain (all e-mails like this will be linked to that account).

14 • Create a 12-digits password

15 • Click 'Continue' to get to the welcome page of Barco Service portal (Fig. 4)

Nummer	Englisch	Deutsch
1	1. Registering and logging onto the Service portal	Registrieren und einloggen in das Serviceportal
2	To log into the service portal, customers will need to go to the external Barco website and from there to the myBarco partner zone page or click here	Um sich in das Service-Portal einzuloggen, müssen Kunden auf die externe Barco Website gehen und von dort aus auf die MyBarco Partner Zone oder hier klicken
3	Click the link to bring you to the login/registration page	Klicken Sie auf den Link um direkt zur Login-/Registrierungsseite zu gelangen
4	For customers who logged in previously, provide your login details and click 'Continue'	Kunden, die sich bereits einmal eingeloggt haben, können ihre Anmeldedaten eingeben und auf „Weiter“ klicken.
5	For new users:	Für neue Nutzer:
6	Enter the business e-mail you want to use to log into the Barco Service portal (Fig. 1)	Geben Sie die Geschäfts E-Mailadresse ein, welche Sie benutzen wollen, um sich am Barco Service Portal anzumelden (Abb. 1).
7	Click 'Continue' to confirm	Klicken Sie auf "Weiter", um zu bestätigen
8	After acceptance of your registration request as a new user by Barco, a verification code will be sent to the email	Nachdem Barco Ihre Registrierungsanfrage als neuen Nutzer akzeptiert hat, wird Ihnen ein

	address used during the registration process (Fig. 2)	Verifizierungscode an die E-Mailadresse gesendet, welche Sie zur Registrierung genutzt haben. (Abb. 2)
9	Enter the verification code and click on 'Continue'	Geben Sie den Verifizierungscode ein und klicken Sie auf „Weiter“
10	Complete the next page with the required information (Fig. 3)	Geben Sie auf der nächsten Seite die nötigen Informationen ein. (Abb.3)
11	A Salesforce account will be created for the customer company name entered	Ein Salesforce Account wird daraufhin für den Firmennamen des Kunden erstellt.
12	A Salesforce Contact will be created using your First & Last name.	Ein Salesforce Kontakt wird erstellt, mithilfe Ihres Vor- und Nachnamens.
13	The Contact will be linked to an existing domain account. In our example below, the domain is the 'mailinator' domain (all e-mails like this will be linked to that account).	Der Kontakt wird mit einem existierenden Account verknüpft. In unserem Beispiel die Domäne ist die „mailinator“ Domäne (Alle E-Mails wie diese werden mit diesem Account verbunden)
14	Create a 12-digits password	Erstellen Sie ein 12 Zeichen langes Passwort
15	Click 'Continue' to get to the welcome page of Barco Service portal (Fig. 4)	Klicken Sie auf „Weiter“ um auf die „Willkommen“-Seite des Barco Service Portals zu gelangen (Abb.4)

1 Fig. 1

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Fig.1	Abb. 1

1 2. Navigating on the Barco Service portal

- 2** After a successful login to the Barco service portal, you will be redirected to the home page. All information found on the service portal is related to the person that has logged in. Below is an example of the homepage (Fig. 5).

Nummer	Englisch	Deutsch
1	2. Navigating on the Barco Service portal	Navigation im Barco Serviceportal
2	After a successful login to the Barco service portal, you will be redirected to the home page. All information found on the service portal is related to	Nach erfolgreichem Anmelden im Barco Service Portal werden Sie weitergeleitet zu der Startseite. Alle im Portal zu findenden Informationen

	the person that has logged in. Below is an example of the homepage (Fig. 5).	sind zur angemeldeten Person gelinkt. Unten ist ein Beispiel für die Startseite (Abb. 5).
--	--	---

- 1 On the home page (Fig. 5) you will find the following features:
 - 2 1. A search bar at the top of your screen. It is important to note that this search function only returns information from Service portal specific data.
 - 3 2. A navigation bar includes:
 - 4
 - o Home
 - o Cases& Work Orders
 - o Projects
 - o Service Contracts
 - o Create Case
 - 5 3. Search button
 - 6 4. Your profile information includes
 - 7
 - o Home: return to the home screen
 - o Logout
 - 8 • On the left is a list of objects that can be selected to filter out search results (Fig. 6)

Nummer	Englisch	Deutsch
1	On the home page (Fig. 5) you will find the following features:	Auf der Startseite (Abb 5.) finden Sie folgende Möglichkeiten:
2	A search bar at the top of your screen. It is important to note that this search function only returns information from Service portal specific data.	Ein Suchfeld am oberen Ende Ihres Bildschirms. Es ist wichtig anzumerken das diese Suchfunktion lediglich Service-Portal spezifische Daten ausgibt
3	A navigation bar includes:	Die Navigationsleiste beinhaltet:
4	<ul style="list-style-type: none"> • Home • Cases&Work Orders • Projects • Service Contracts • Create Case 	<ul style="list-style-type: none"> • Home • Tickets und Arbeitsaufträge • Projekte • Wartungsverträge • Ticket erstellen
5	Search button	Schaltfläche „Suchen“.
6	Your profile information includes	Ihre Profil Informationen beinhalten
7	<ul style="list-style-type: none"> • Home: return to the home screen 	<ul style="list-style-type: none"> • Home: Kehre zur Startseite zurück

	<ul style="list-style-type: none"> • Logout 	<ul style="list-style-type: none"> • Abmelden
8	On the left is a list of objects that can be selected to filter out search results (Fig. 6)	Auf der linken Seite ist eine Liste von Objekten, welche ausgewählt werden können, um das Suchergebnis zu filtern (Abb. 6).

Fig. 6

- 1 At the bottom, you can see the website footer and the Live Agent pop-up (not active yet) (Fig. 7)

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Fig.1	Abb. 1

- 1 **3. A closer look at what you can find via the navigation bar**
- 2 **Cases**
- 3 Click on 'Cases' to get essential case information.
- 4 From here you can select the type of List view you would like to see.
Click on the little arrow to select the type of List view you prefer (Fig. 8 & 9)

Nummer	Englisch	Deutsch
1	3. A closer look at what you can find via the navigation bar	Ein genauerer Blick darauf, was Sie auf der Navigationsleiste finden könne.
2	Cases	Tickets
3	Click on 'Cases' to get essential case information.	Klicken Sie auf „Ticket“, um essenzielle Ticket Informationen zu erhalten
4	From here you can select the type of List view you would like to see. Click on the little arrow to select the type of List view you prefer (Fig. 8 & 9)	Von hier aus können Sie die Art der Liste wählen, welche Sie gerne sehen würden. Klicken Sie auf den kleinen Pfeil, um die Art der Liste zu wählen welche sie bevorzugen (Abb. 8&9).

1 Work Orders & Projects

2 Similar to the way of working for Cases, when clicking on Work Orders or Projects and the chosen List view you will get an overview of your work orders or projects.

3 Please note that for Projects you will see only 2 available List views:

- 4** • All or Recently viewed

Nummer	Englisch	Deutsch
1	<u>Work Orders & Projects</u>	Arbeitsaufträge & Projekte
2	Similar to the way of working for Cases, when clicking on Work Orders or Projects and the chosen List view you will get an overview of your work orders or projects.	Ähnlich wie bei den Tickets, wird, wenn Sie auf Arbeitsaufträge oder Projekte und die gewählte Listenansicht klicken, eine Übersicht ihrer Arbeitsaufträge oder Projekte angezeigt
3	Please note that for Projects you will see only 2 available List views:	Bitte beachten sie das für Projekte nur 2 verfügbare Listen angezeigt werden.
4	All or Recently viewed	Alle oder vor kurzem angesehene

1 Service Contracts

2 The user can click on 'Service Contracts' to get an overview of those service contracts. An overview is provided giving you some essential information about the service contracts in a quick, easy view. (Fig. 10)

3 The following list views are available:

- 4** • All Open Service Contracts;
Open service contracts are those that are in the process of being made. These are not yet available to be added to a case or linked to an entitlement.

- 5** • All Released Service Contracts;
A released service contract is an active service contract.

- 6** • All Service Contracts

- 7** • Recently Viewed

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Service Contracts	Wartungsverträge
2	The user can click on 'Service Contracts' to get an overview of those service contracts. An overview is provided giving you some essential	Der Nutzer kann auf „Wartungsverträge“ klicken, um eine Übersicht über eben jene zu erhalten. Ein Überblick ist bereitgestellt um Ihnen

	information about the service contracts in a quick, easy view. (Fig. 10)	essenzielle Informationen, über die Verträge auf einem Blick darzustellen.
3	The following list views are available:	Die folgenden Listenansichten stehen zur Verfügung:
4	All Open Service Contracts; Open service contracts are those that are in the process of being made. These are not yet available to be added to a case or linked to an entitlement.	Alle offenen Wartungsverträge; Offene Wartungsverträge sind jene die sich im Prozess befinden erstellt zu werden. Diese sind noch nicht verfügbar, um sie zu einem Ticket
5	All Released Service Contracts; A released service contract is an active service contract	Alle freigegebenen Wartungsverträge; Ein freigegebener Wartungsvertrag ist ein aktiver Wartungsvertrag
6	All Service Contracts	Alle Wartungsverträge
7	Recently Viewed	<ul style="list-style-type: none"> • Vor kurzem angesehen

1 **Create a Case**

2 The most important feature of our Barco Service portal is the possibility to create a case by the customer.

3 By clicking on 'Create Case', it starts the process of case creation. (Fig.11)

4 At the top of your screen, you can see a 'path', which is an overview of the process needed to create your case. Right now, we are in the 'Basic Information' stage.

5 Underneath we have some fields to fill out:

6 • Subject:

A brief description of the topic

7 • Type including:

8 • **Inquiry:** Typically, a non-product-related question. When you want to register a product-related issue, you need to select 'Service Request'.

9 • **Service Request:** For product-related issues.

▪ This is the biggest flow where we ask for you to specify a product model, an asset, an entitlement ID, or a manufacturing serial number.

10 • **Spare Part Sales:** Here the customer can choose the product model and register a case.

11 Since each of the case types has a different case creation flow, we will discuss each flow separately below.

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Create a Case	Ticket erstellen
2	The most important feature of our Barco Service portal is the possibility to create a case by the customer.	Die wichtigste Eigenschaft des Barco Service Portals ist, dass der Kunde ein Ticket selbst erstellen kann.

3	By clicking on 'Create Case', it starts the process of case creation. (Fig.11)	Wenn „Ticket erstellen“ angeklickt wird, startet dies die Erstellung eines Tickets. (Abb. 11)
4	At the top of your screen, you can see a 'path', which is an overview of the process needed to create your case. Right now, we are in the 'Basic Information' stage.	Am oberen Ende des Bildschirms können sie einen „Pfad“ sehen. Dies ist ein Überblick des Prozesses, welcher zur Ticket Erstellung benötigt wird. An diesem Punkt sind wir im Stepp „Basisinfo“ .
5	Underneath we have some fields to fill out:	Darunter finden sind einige auszufüllende Felder
6	Subject: A brief description of the topic	Betreff: Eine kurze Beschreibung des Themas
7	Type including:	Typ:
8	Inquiry: Typically, a non-product-related question. When you want to register a product-related issue, you need to select 'Service Request'.	Anfrage: Typischerweise eine nicht produktbezogene Frage. Wenn Sie ein produktbezogenes Problem melden wollen, bitte wählen sie „Service Anfrage“
9	Service Request: For product-related issues. This is the biggest flow where we ask for you to specify a product model, an asset, an entitlement ID, or a manufacturing serial number.	Service Anfrage: für produktbezogene Probleme. Dies ist der etwas aufwändigere Prozess, in welchem wir nach dem spezifischen Produktmodell, einem Asset, einer Berechtigungs-ID, oder einer Seriennummer fragen.
10	Spare Part Sales: Here the customer can choose the product model and register a case.	Ersatzteilverkauf: Hier kann der Kunde ein Produkt wählen und ein Ticket erstellen
11	Since each of the case types has a different case creation flow, we will discuss each flow separately below.	Da jeder der Tickettypen eigene Abläufe hat werden wir diese getrennt voneinander behandeln.

1 Inquiry

2 To start off with the creation of an inquiry case:

- 3 • Fill out the Subject,
- 4 • Select the 'Inquiry' type
- 5 • Fill out the description for the inquiry.

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Inquiry	Anfrage
2	To start off with the creation of an inquiry case:	Um die Erstellung eines Anfrage-Tickets zu starten:
3	Fill out the Subject,	Füllen sie den Betreff aus
4	Select the 'Inquiry' type	Wählen sie den „Anfrage“-Typ
5	Fill out the description for the inquiry.	Füllen sie die Beschreibung der Anfrage aus.

- 1 • Click 'Next' and the user will be directed to the 'Articles Found' page (Fig.12) where a knowledge article is recommended:

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Click 'Next' and the user will be directed to the 'Articles Found' page (Fig.12) where a knowledge article is recommended:	Klicken Sie auf „Weiter“ und Sie werden weitergeleitet auf die „gefundene Artikel“- Seite , wo ihnen Artikel unserer Wissensdatenbank vorgeschlagen werden.

- 1 • Select if the article was useful or not. If you select 'yes' then you will see the message (Fig.13) finishing your inquiry:

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Select if the article was useful or not. If you select 'yes' then you will see the message (Fig.13) finishing your inquiry:	Wählen Sie, ob der Artikel hilfreich war oder nicht. Wenn Sie „ja“ wählen, sehen Sie folgende Nachricht (Abb.13) und Ihre Anfrage wird abgeschlossen.

- 1 • If you select 'not' then you will be redirected to a page where you will need to add your company (Fig. 14):

Nummer	Englisch	Deutsch
1	If you select 'not' then you will be redirected to a page where you will need to add your company (Fig. 14):	Wenn „nein“ gewählt wurde, werden Sie weitergeleitet auf eine Seite, auf welcher Sie Ihre Firma hinzufügen können. (Abb. 14)

- 1 • On the next screen (Fig. 15) the user needs to select the Product Model. If no product model is selected, then Barco will not be able to treat the customers' request in an optimal way:

Nummer	Englisch	Deutsch
1	On the next screen (Fig. 15) the user needs to select the Product Model. If no product model is selected, then Barco will not be able to treat the customers' request in an optimal way:	Auf der nächsten Seite (Abb.15) muss der Nutzer ein Produkt auswählen. Wenn kein Modell ausgewählt wurde, kann Barco die Kundenanfrage nicht optimal und nicht zeitnah bearbeiten.

- 1 • The customer can once again press 'Next'. On the next screen, the customer can upload additional attachments and write additional comments.
- 2 • After pressing 'Next' you will receive a successful confirmation of your case and a case number (Fig. 16):

Nummer	Englisch	Deutsch
1	The customer can once again press 'Next'. On the next screen, the customer can upload additional attachments and write additional comments.	Der Kunde kann erneut auf „Weiter“ klicken. Auf der nächsten Seite kann der Kunde zusätzliche Anhänge hinzufügen und Kommentare schreiben.
2	After pressing 'Next' you will receive a successful confirmation of your case and a case number (Fig. 16):	Nachdem "Weiter" geklickt wurde, werden Sie eine erfolgreiche Bestätigung ihres Tickets und eine Ticket Nummer erhalten (Abb16)

1 This will take the user to the newly created case page that shows all the information filled in as well as additional comments or uploaded files in the 'Related' section or 'Chatter' (or 'Feed') sections. (Fig. 17 – 18 – 29)

2 The case information:

Nummer	Englisch	Deutsch
1	This will take the user to the newly created case page that shows all the information filled in as well as additional comments or uploaded files in the 'Related' section or 'Chatter' (or 'Feed') sections. (Fig. 17 – 18 – 29)	Dies wird sie zu der neu erstellten Seite weiterleiten, auf welcher alle eingetragenen Informationen und zusätzlichen Kommentare oder hochgeladene Anhänge in der „Verwand“ – Sektion oder der „Eingabe“- Sektion (Abb. 17-18-29) angezeigt werden.
2	The case information:	Die Ticketinformationen:

1 The 'Related' section

Nummer	Englisch	Deutsch
1	The 'Related' section	Die „Verwand“-Sektion

1 The 'Chatter' (or 'Feed') section on the right:

Nummer	Englisch	Deutsch
1	The 'Chatter' (or 'Feed') section on the right:	Die „Eingabe“-Sektion auf der rechten Seite:

1 **Service Request**

2 To start off with the creation of a Service Request case,

- 3 • Select the 'Service Request' type. (Fig. 20)
- 4 • Fill out the Subject
- 5 • Click 'Next' and the user will be directed to the Articles Found page where a knowledge article is recommended

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Service Request	Service-Anfrage

2	To start off with the creation of a Service Request case,	Um mit der Erstellung einer Service-Anfrage zu beginnen,
3	Select the 'Service Request' type. (Fig. 20)	Wählen Sie den „Service-Anfrage“- Type. (Abb.20)
4	Fill out the Subject	Füllen Sie den Betreff aus.
5	Click 'Next' and the user will be directed to the Articles Found page where a knowledge article is recommended	Klicken Sie auf „Weiter“ und Sie werden weitergeleitet auf eine Seite, auf der ihnen die gefundenen Wissensdatebank Artikel angezeigt und empfohlen werden.

- 1 • Similar to the 'Inquiry' Flow the article provided might be useful or may not relevant for your inquiry. If not relevant, you can continue to click on 'Next' to continue the Case creation Wizard and enter your Company name.
- 2 • Click 'Next' and the user will be directed to the 'Case Details' stage specifically for a Service Request. Here the user can select if their problem is related to Software or Hardware (Fig.21):

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Similar to the 'Inquiry' Flow the article provided might be useful or may not relevant for your inquiry. If not relevant, you can continue to click on 'Next' to continue the Case creation Wizard and enter your Company name.	Ähnlich wie bei dem „Anfrage“ Ablauf, können die vorgeschlagenen Artikel hilfreich oder nicht relevant im Bezug auf Ihre Anfrage sein. Wenn diese nicht relevant sind, können sie auf „Weiter“ klicken, um fortzufahren. Nun können sie im Ticket Assistent den Namen Ihrer Firma eingeben.
2	Click 'Next' and the user will be directed to the 'Case Details' stage specifically for a Service Request. Here the user can select if their problem is related to Software or Hardware (Fig.21):	Beim Klicken auf „Weiter“ wird der Nutzer weitergeleitet zum „Ticket Details“ Stadium, welches spezifisch für Service-Anfragen ist. Hier kann der Nutzer wählen, ob das Problem an der Hard- oder

		Software vorhanden ist. (Abb. 21)
--	--	-----------------------------------

- 1 • When choosing Hardware, the Manufacturing Serial Number is requested
- 2 • When choosing Software, Entitlement ID is requested

3 Let's proceed with the Hardware type

- 4 • Select Hardware
- 5 • Fill in the Manufacturing Serial Number. (Fig. 22)

Nummer	Englisch	Deutsch
1	When choosing Hardware, the Manufacturing Serial Number is requested	Wenn Hardware gewählt wurde, wird daraufhin die Hersteller Seriennummer angefragt.
2	When choosing Software, Entitlement ID is requested	Wenn Software gewählt wurde, wird die Berechtigungs-ID angefragt
3	Let's proceed with the Hardware type	Lassen sie uns mit dem Hardwaretyp fortfahren
4	Select Hardware	Wählen Sie Hardware
5	Fill in the Manufacturing Serial Number. (Fig. 22)	Füllen sie die Hersteller Seriennummer aus. (Abb. 22)

1 After clicking 'Next', the flow will search across the data in Salesforce and will return assets that have that Number specified on its record. The search could also return multiple assets; then it is the user who must select which asset he has a problem with. As you can see, the system found three Matching Assets. (Fig.23)

Nummer	Englisch	Deutsch
1	After clicking 'Next', the flow will search across the data in Salesforce and will return assets that have that Number specified on its record. The search could also return multiple assets; then it is the user who must select which asset he has a	Nachdem auf „Weiter“ geklickt wurde, wird in Salesforce nach Daten gesucht und es werden jene Produkte angezeigt, die die betreffende Nummer hinterlegt haben. Die Suche kann auch mehrere Produkte ausgebeb, dann muss der Nutzer das Produkt wählen, welches das Problem aufzeigt.

	problem with. As you can see, the system found three Matching Assets. (Fig.23)	Wie hier zu sehen ist wurden 3 passende Produkte gefunden (Abb.23)
--	--	--

- 1 • Click 'Next' once again.
On the next screen, the user will get an overview of the Warranties and Service contracts (Contract Line Items) that are currently covering his chosen asset. In our example, Barco found a Warranty and a Contract that are both still active. This way the user knows if the asset is under warranty or not. (Fig.24)

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Click 'Next' once again. On the next screen, the user will get an overview of the Warranties and Service contracts (Contract Line Items) that are currently covering his chosen asset. In our example, Barco found a Warranty and a Contract that are both still active. This way the user knows if the asset is under warranty or not. (Fig.24)	Klicken Sie erneut auf „Weiter“. Auf dieser Seite werden dem Nutzer eine Übersicht über die Garantie und Serviceverträge (Vertragseinzelposten) angezeigt, welche das gewählte Produkt abdecken. In unserem Beispiel wurden von Barco eine Garantie und ein Vertrag gefunden, welche beide aktuell aktiv sind. So weiß der Nutzer, ob das Produkt noch unter Garantie ist oder nicht.

1 On the Next screen we come to the final step of the process where some additional information is asked:

2 • **Bill-To/Sold-To Account:**
Here the user can select the Bill-To/Sold-To Account which will be used for this case. If no Bill-To Account is available, Barco will not be able to process any work order.

3 • **Ship-To Account:**
Here the user can select which address to use when shipping parts (in case spare parts are needed), or to which address an asset needs to be returned after a repair.
To create a new Ship-To Account, simply leave the field empty and you will be able to create a new ship-to account when pressing 'Next'.

4 • **Ship-To-Contact:**
Here the customer can select the contacts that are linked to the Ship-To Account. To create a new Ship-To Contact, simply leave the field empty and you will be able to create a new ship-to contact when pressing 'Next'.

5 After clicking 'Next' the user will be redirected to a 'Thank you' screen where the Case details can be viewed, files can be uploaded, or additional comments can be entered. (Fig. 25)

Nummer	Englisch	Deutsch
1	On the Next screen we come to the final step of the process where some additional information is asked:	Auf der nächsten Seite kommt der letzte Schritt des Prozesses, in dem nach zusätzlichen Informationen gefragt wird:
2	Bill-To/Sold-To Account: Here the user can select the Bill-To/Sold-To Account which will be used for this case. If no Bill-To Account is available, Barco will not be able to process any work order.	Rechnungskonto/Verkauft-an-Konto: Hier kann der Nutzer das Rechnungskonto/Verkauft-an-Konto wählen, welches für dieses Ticket verwendet wird. Wenn kein Rechnungskonto verfügbar ist, kann Barco keinen Arbeitsauftrag verarbeiten.
3	Ship-To Account: Here the user can select which address to use when shipping parts (in case spare parts are needed), or to which address an asset needs to be returned	Warenempfängerkonto: Hier kann der Nutzer die Adresse wählen, die für das Versenden von Teilen (falls Ersatzteile benötigt werden) oder Rücksendung von

	<p>after a repair. To create a new Ship-To Account, simply leave the field empty and you will be able to create a new ship-to account when pressing 'Next'.</p>	<p>reparierten Produkten genutzt werden soll. Um ein Warenempfängerkonto zu erstellen, lassen Sie dieses Feld einfach leer. Sie können ein neues Konto erstellen, wenn sie auf „Weiter“ klicken.</p>
4	<p>Ship-To-Contact: Here the customer can select the contacts that are linked to the Ship-To Account. To create a new Ship-To Contact, simply leave the field empty and you will be able to create a new ship-to contact when pressing 'Next'.</p>	<p>Lieferkontakt: Hier kann der Kunde einen Kontakt auswählen, welcher mit dem Warenempfängerkonto verbunden ist. Um einen neuen Lieferkontakt zu erstellen, lassen Sie dieses Feld einfach leer. Sie können einen neuen Kontakt erstellen, wenn sie auf „Weiter“ klicken.</p>
5	<p>After clicking 'Next' the user will be redirected to a 'Thank you' screen where the Case details can be viewed, files can be uploaded, or additional comments can be entered. (Fig. 25)</p>	<p>Nachdem auf „Weiter“ geklickt wurde, wird der Nutzer zu einer „Vielen Dank“- Seite weitergeleitet. Auf dieser können alle Ticket Details angesehen, Dateien hochgeladen oder zusätzliche Kommentare eingefügt werden.</p>

1 Spare Part Sales

2 To start off with the creation of a Spare Part Sales case, (Fig. 26)

- 3 • Fill out the Subject
- 4 • Select the 'Spare Part Sales' type
- 5 • Select the appropriate Account
- 6 • Follow the same procedure as with the above types (Inquiry/Service Request)

Nummer	Englisch	Deutsch
1	Spare Part Sales	Ersatzteil Verkauf
2	To start off with the creation of a Spare Part Sales case, (Fig. 26)	Um die Erstellung eines Ersatzteil Verkaufs Ticket zu beginnen, (Abb. 26)
3	Fill out the Subject	Füllen Sie den Betreff aus
4	Select the 'Spare Part Sales' type	Wählen Sie den „Ersatzteil Verkauf“-Typ.

5	Select the appropriate Account	Wählen Sie das passende Konto.
6	Follow the same procedure as with the above types (Inquiry/Service Request)	Folgen sie derselben Prozedur wie bei den obigen Typen (Anfrage/Service-Anfrage).

1 4. How to create an account during the case creation process (Fig. 27)

Let's say the user did not find any Account or the correct Account during the case creation. They will need to create a

2 new account. To create a new account, leave the account selection screen empty (when no account was found, this will be empty already) and press 'Next'. On the next screen, the user will be able to create a new account by filling in all required data

Nummer	Englisch	Deutsch
1	4. How to create an account during the case creation process (Fig. 27)	4. Wie man ein Konto während der Ticket Erstellung erstellt.
2	Let's say the user did not find any Account or the correct Account during the case creation. They will need to create a new account. To create a new account, leave the account selection screen empty (when no account was found, this will be empty already) and press 'Next'. On the next screen, the user will be able to create a new account by filling in all required data	Wenn der Nutzer kein oder nicht das richtige Konto, während der Ticket Erstellung findet, muss dieser ein neues Konto erstellen. Um ein neues Konto zu erstellen, lassen Sie die Kontoauswahl leer (wenn kein Konto gefunden wurde, ist bleibt dieses automatisch leer.) und klicken sie auf „Weiter.“ Auf der nächsten Seite kann der Nutzer ein neues Konto erstellen indem er alle nötigen Daten einträgt.

1 5. Useful Links

2 Where to buy our products

3 To find where you can buy our Barco products, click [here](#) for more info.

4 Service locator - Barco

5 To find our country-based Services partners, click [here](#) for more info.

6 Knowledge base articles

7 To find out product-related knowledge base articles, click [here](#).

8 Properties

9 Last updated Sep 13 2022

Nummer	Englisch	Deutsch
1	5. Useful Links	5. Nützliche Links
2	Where to buy our products	Wo unsere Produkte zu kaufen sind
3	To find where you can buy our Barco products, click here for more info.	Um herauszufinden, wo Sie Barco Produkte kaufen können, klicken Sie hier für mehr Informationen.
4	Service locator - Barco	Service-Locator Barco
5	To find our country-based Services partners, click here for more info.	Um Servicepartner in Ihrem Land zu finden, klicken Sie hier für mehr Informationen.
6	Knowledge base articles	Knowledge base Artikel
7	To find out product-related knowledge base articles, click here .	Um produktbezogene Knowledge base Artikel zu finden, klicken sie hier .
8	Properties	Eigenschaften
9	Last updated Sep 13 2022	Zuletzt aktualisiert 13. September 2022