

HELPDESK

Bedienungshilfe



CGS ORIS GmbH

Deutschland

30. März 2026

Copyright

© 2026 CGS ORIS GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Diese Dokumentation darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch CGS ORIS GmbH weder vollständig noch auszugsweise in irgendeiner Form (elektronisch, mechanisch, durch Fotokopie oder auf andere Weise) vervielfältigt, veröffentlicht, übersetzt oder übermittelt werden.

Warenzeichen

COLOR TUNER, FLEX PACK, DECOR PRINT, PRESS MATCHER, X GAMUT, CERTIFIED und WORKS sind eingetragene Warenzeichen von CGS ORIS GmbH.

Alle weiteren in dieser Dokumentation genannten Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Firmen.

Haftungsausschluss

Soweit gesetzlich zulässig, haftet CGS ORIS GmbH oder seine Lieferanten auf keinen Fall für irgendwelche Schäden gleich welcher Art (einschließlich ohne Beschränkung auf direkte oder indirekte Schäden aus Körperverletzung, entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust geschäftlicher Informationen oder irgendeinem anderen Vermögensschaden) aus der Benutzung dieses Produkts oder der begleitenden Dokumentation oder aus der Tatsache, dass das Produkt nicht benutzt werden kann. Auf jeden Fall ist die gesamte Haftung von CGS ORIS GmbH und seinen Lieferanten unter jedweder Bestimmung dieses Vertrages begrenzt auf die Summe, die tatsächlich für die Software bezahlt worden ist.

Änderungen in dieser Dokumentation sind vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1:	Über HELPDESK.....	1
Kapitel 2:	An- und Abmelden.....	3
Kapitel 3:	Support-Ticket erstellen.....	5
Kapitel 4:	Support-Tickets auffinden.....	7
	Nach Ticket-Status filtern.....	7
	Nur eigene Tickets anzeigen.....	7
	Weitere Filter.....	7
	Ticket-Details ansehen.....	8
Kapitel 5:	Nachrichten und Dateien austauschen.....	9
Kapitel 6:	Welche Dateien Sie hochladen sollten.....	11
	Probleme bei der Installation.....	11
	Probleme beim Drucken bzw. Umrechnen.....	11
	Protokolldateien.....	11
	Warteschlange.....	12
	Probleme in WORKS.....	12
Kapitel 7:	Versand großer Datenmengen.....	13
Kapitel 8:	Tickets abschließen.....	17
Kapitel 9:	Abgeschlossenes Ticket wieder öffnen.....	19
Kapitel 10:	Ticket-Status.....	21

1

Über HELPDESK

Alle Anfragen unserer Händler und Kunden zu Software und Lizenzen sowie Verbesserungsvorschläge bearbeiten wir mit dem Webportal HELPDESK.

Die Anfragen werden als Tickets eingereicht und von unseren Support-Mitarbeitern zeitnah bearbeitet. Auch die weitere Kommunikation mit unseren Support-Mitarbeitern sowie der Austausch von Dateien erfolgt über das Portal.

Die Verwendung von HELPDESK bietet viele Vorteile:

- Ihre Support-Tickets können besonders schnell bearbeitet und gelöst werden.
- Sie erhalten jederzeit eine Übersicht über den aktuellen Status Ihrer Tickets.
- HELPDESK ist einfach und schnell zu bedienen und jeden Tag rund um die Uhr verfügbar.

Sobald neue Nachrichten oder Dateien für Sie vorliegen, werden Händler und Kunden bequem per Email darüber informiert. Ein Link in der Benachrichtigung öffnet das Ticket im HELPDESK-Portal und Sie können weitere Nachrichten direkt dort eingeben.

Dank vielseitiger Filter können Sie die Tickets aber auch schnell manuell auffinden und den aktuellen Status ablesen.

2

An- und Abmelden

1. Geben Sie <http://helpdesk.cgs-oris.com> in die Adressleiste des Browsers ein.
2. Wählen Sie Ihre Sprache.
3. Geben Sie Ihre geschäftliche Email-Adresse ein sowie das von CGS ORIS zugesandte Kennwort.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.
5. Um sich wieder abzumelden, klicken Sie auf Ihren Namen und wählen **Abmelden** aus dem Menü.



The screenshot shows the helpdesk interface. At the top, there is a header with 'Anfragen' and 'Uploads >20 MB'. On the right, a user profile for 'Frank Dissinger' is visible, with a dropdown menu containing 'Kennwort ändern' and 'Abmelden'. Below the header, there is a navigation bar with 'Neue Anfrage' and a list of request statuses: 'Listen', 'Information benötigt', 'In Bearbeitung', 'Abgeschlossen', and 'Alle Anfragen'. A table below the navigation bar displays a list of requests with columns for 'Nummer', 'Stichwort', 'Status', and 'Letzte Statusänderung'.

Nummer	Stichwort	Status	Letzte Statusänderung
1916	BMW Wide Gamut Workflow	Closed	27.04.2017 09:32
2860	Spanisch in Lynx auf Französisch	Closed	11.11.2015 15:04

3

Support-Ticket erstellen

1. Klicken Sie auf **Neue Anfrage**.

2. Wählen Sie die Art des Tickets.

Je nach Art des Tickets – Produkt, Lizenz, Verbrauchsmaterial oder Hardware – ist eine andere CGS ORIS-Abteilung zuständig.

3. Füllen Sie das Support-Ticket-Formular aus (siehe Beispiel unten).

- Die Lizenz- oder Dongle-Nummer finden Sie heraus, indem Sie den Befehl **Hilfe > Lizenz-Info** in der CGS ORIS-Anwendung wählen.
- Wenn möglich, laden Sie Daten hoch, die CGS ORIS bei der Problemanalyse helfen, z.B. Protokolldateien. Ziehen Sie die Dateien auf das Feld **Datei(en) hochladen** oder klicken Sie auf **Suchen**.

Näheres dazu unter *Welche Dateien Sie hochladen sollten* (**Seite 11**).



Gehen Sie anders vor, wenn das Datenvolumen 20 MB oder mehr beträgt. Näheres siehe *Versand großer Datenmengen* (**Seite 13**).

4. Klicken Sie zum Schluss auf **Absenden**.

Sie sehen eine Zusammenfassung Ihre Eingaben. Das Ticket erhält automatisch eine Nummer.


5. Klicken Sie auf , um zur Liste der Support-Tickets zurückzukehren.

Abbildung 3.1: Beispiel eines Support-Ticket-Formulars

ORIS Produkt
Bitte beschreiben Sie das Problem. (Datei-Uploads max. 20 MB)

Diese Anfrage ist für Frank Dissinger

Stichwort*

COLOR TUNER 4.0] - Dateien nicht verarbeitet

Anfrage*

Wir haben COLOR TUNER auf einem PC mit Windows 10 installiert und das System kalibriert. Einige Tage lang lief alles gut, seit gestern plötzlich läuft nichts mehr. Es werden keine Dateien mehr verarbeitet.

Wie kann man das Problem nachvollziehen?*

Dateien auf das Anwendungsfenster ziehen. Der Status wird überall als "Wartend" angezeigt.

Lizenz Nr. und OS Version (LYNX: Login-Name, Vorgangsname, Browser/Version)*

Lizenz-Nr. 123456, Windows 10 Pro

Datei(en) hochladen

Dateien hier ablegen Durchsuchen...

Nur eigene Produkte anzeigen

Produkt

COLOR TUNER

Version

4.0

Priorität

Medium

Absenden

4

Support-Tickets auffinden

Um ein Ticket einfacher aufzufinden, können Sie die Ticket-Liste anhand bestimmter Kriterien einschränken.

Nach Ticket-Status filtern

Verwenden Sie die folgenden Schaltflächen, um nur Tickets anzuzeigen, die einen bestimmten Bearbeitungsstatus haben. Klicken Sie auf **Alle Anfragen**, um alle Tickets unabhängig von ihrem Status zu sehen. Näheres dazu finden Sie im Abschnitt *Ticket-Status* (Seite 21).



Nur eigene Tickets anzeigen

Standardmäßig werden die Support-Tickets aller Kunden Ihrer Firma aufgelistet. Wenn Sie nur die Tickets sehen möchten, die Sie selbst angelegt haben, klicken Sie auf Ihren Namen und dann auf **Ansichten > Ansicht > Nur meine Anfragen**.



Weitere Filter

1. Wählen Sie **Ansichten > Ansicht > Erweitert**.
2. Mit den Eingabefeldern unter den Spaltenüberschriften können Sie die Liste weiter einschränken.

Es werden nur Tickets angezeigt, die den eingegebenen Kriterien entsprechen.

Nummer	Eindeutige Nummer (ID) des Tickets
Stichwort	Kurzfassung der Problembeschreibung
Anfrage	Ausführliche Beschreibung des Problems

Lösung	Einzelheiten zur Lösung, die CGS ORIS zur Verfügung stellt
Notizen	Zum Ticket abgegebene Kommentare
Status	Interner Status, den CGS ORIS dem Ticket zugewiesen hat (siehe auch Seite 21)
Letzte Statusänderung	Wählen Sie ein Datum
Melder	Name und Firma der Person, die das Ticket erstellt hat (Kunde oder Händler)
Kunde	Firma, bei der das Problem auftritt (Endkunde)
Priorität	Low, Medium, High

3. Sie können die Sortierung ▾ umkehren, indem Sie auf die Spaltenüberschriften klicken.

The screenshot shows a table with columns 'Nummer', 'Stichwort', and 'Sta'. A dropdown menu is open over the table, showing options for 'Melder' and 'Ansicht'. The 'Ansicht' dropdown is expanded, showing 'Erweitert', 'Kompakt', and 'Erweitert'. A red arrow points to the 'Erweitert' option.

Ticket-Details ansehen

Klicken Sie auf einen Eintrag der Ticket-Liste, um die Details zum Ticket aufzurufen.

Sie sehen nun alle Nachrichten und Dateien, die Sie bisher mit CGS ORIS ausgetauscht haben. Sie können neue Nachrichten von CGS ORIS lesen und Dateien herunterladen. Ebenso können Sie Nachrichten an CGS ORIS schicken und Dateien hochladen.

Nummer	Stichwort	Status	Letzte Statusänderung
1916	PMW Wide Gamut Workflow	Closed	27.04.2017 09:32
2860	Spanisch in Lynx auf Französisch	Closed	11.11.2015 15:04
1671	Support-Ticket	Closed	05.01.2015 10:33


5

Nachrichten und Dateien austauschen

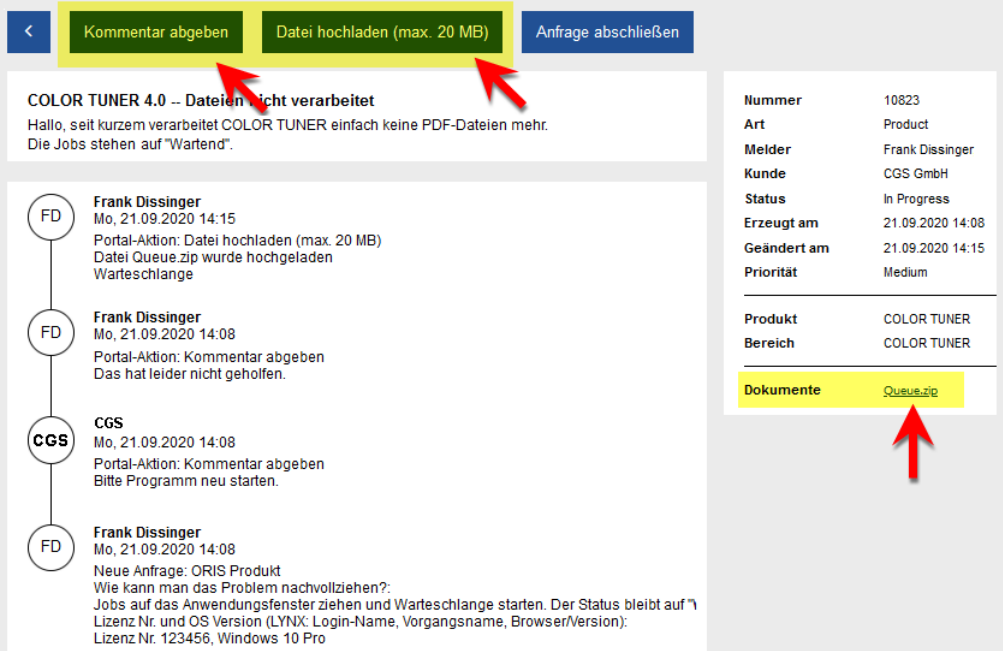
1. Öffnen Sie die Detail-Ansicht des Tickets (siehe **Seite 8**).
Alle Nachrichten und Aktionen werden im Ticket protokolliert.
2. Mit **Kommentar abgeben** senden Sie Nachrichten an CGS ORIS.
3. Mit **Datei hochladen** senden Sie Dateien an CGS ORIS. Näheres dazu siehe *Welche Dateien Sie hochladen sollten* (**Seite 11**).



Gehen Sie anders vor, wenn das Datenvolumen 20 MB oder mehr beträgt. Näheres siehe *Versand großer Datenmengen* (**Seite 13**).

4. Hochgeladene Dateien werden rechts unter **Dokumente** aufgelistet. Mit einem Klick auf den Link können sie heruntergeladen werden.
5. Klicken Sie auf , um zur Liste der Support-Tickets zurückzukehren.

Sie erhalten automatisch eine Email-Benachrichtigung, wenn neue Nachrichten oder Dateien für Sie vorliegen. Antworten Sie auf diese Benachrichtigungen nicht per Email. Klicken Sie in der Benachrichtigung auf den Link, der das Support-Ticket in HELPDESK öffnet. Klicken Sie dort auf **Kommentar abgeben**, um eine Antwort zu schreiben.



The screenshot shows a support ticket interface with the following elements:

- Top navigation bar with buttons: **Kommentar abgeben**, **Datei hochladen (max. 20 MB)**, and **Anfrage abschließen**.
- Ticket title: **COLOR TUNER 4.0 -- Dateien nicht verarbeitet**
- Message: "Hallo, seit kurzem verarbeitet COLOR TUNER einfach keine PDF-Dateien mehr. Die Jobs stehen auf 'Wartend'."
- Activity log with four entries:
 - Frank Dissinger** (FD) on 21.09.2020 14:15: "Portal-Aktion: Datei hochladen (max. 20 MB) Datei Queue.zip wurde hochgeladen Warteschlange"
 - Frank Dissinger** (FD) on 21.09.2020 14:08: "Portal-Aktion: Kommentar abgeben Das hat leider nicht geholfen."
 - CGS** on 21.09.2020 14:08: "Portal-Aktion: Kommentar abgeben Bitte Programm neu starten."
 - Frank Dissinger** (FD) on 21.09.2020 14:08: "Neue Anfrage: ORIS Produkt Wie kann man das Problem nachvollziehen? Jobs auf das Anwendungsfenster ziehen und Warteschlange starten. Der Status bleibt auf \r\nLizenz Nr. und OS Version (LYNX: Login-Name, Vorgangsname, Browser/Version): Lizenz Nr. 123456, Windows 10 Pro"
- Right sidebar with metadata:
 - Nummer: 10823
 - Art: Product
 - Melder: Frank Dissinger
 - Kunde: CGS GmbH
 - Status: In Progress
 - Erzeugt am: 21.09.2020 14:08
 - Geändert am: 21.09.2020 14:15
 - Priorität: Medium
 - Produkt: COLOR TUNER
 - Bereich: COLOR TUNER
- Bottom right section titled **Dokumente** with a link [Queue.zip](#).

6

Welche Dateien Sie hochladen sollten

Zur Analyse der Problemursache werden fast immer Protokolldateien und weitere Daten benötigt. Wir bitten Sie, uns die nachfolgend genannten Dateien zu senden, wenn Sie ein Support-Ticket anlegen.

Probleme bei der Installation

Senden Sie uns bitte die Installations-Protokolldatei aus dem Ordner ...\\ProgramData\\CGS\\Logs\\. Diese Datei hat den folgenden Namen:

Produkt	Dateiname
COLOR TUNER	Install_CT.log
FLEX PACK	Install_FP.log
PRESS MATCHER und X GAMUT	Install_PMW.log
CERTIFIED	Install_CPROOF.log

Probleme beim Drucken bzw. Umrechnen

■ Protokolldateien

Senden Sie uns bitte die folgenden Protokolldateien aus dem Ordner ...\\Programme (x86)\\CGS\\:

COLOR TUNER

...\\COLOR TUNER\\ORIS Hotfolder Manager\\...

- auto.LOG
- winhot_ORIS-COLORTUNER_service*.log

FLEX PACK

...\\FLEX PACK\\ORIS Hotfolder Manager\\...

- auto.LOG
- winhot_ORIS-FLEXPACK_service*.log

PRESS MATCHER und X GAMUT

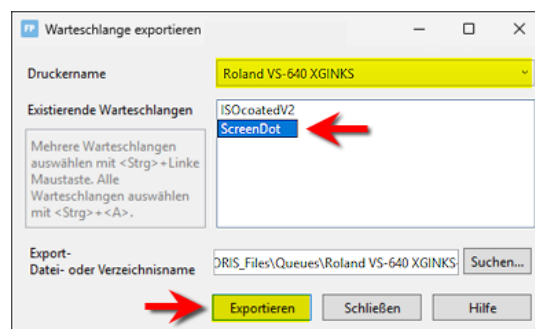
...\PRESS MATCHER\ORIS Hotfolder Manager\...

- auto.LOG
- winhot_ORIS-PRESSMATCHER_service*.log

■ Warteschlange

CGS ORIS benötigt außerdem die Drucker- bzw. Dateiausgabe-Warteschlange.

1. Wählen Sie in der CGS ORIS-Anwendung die Funktion **Datei > Warteschlange exportieren**.
2. Wählen Sie den Drucker bzw. das Ausgabeformat.
3. Wählen Sie die Warteschlange(n).
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Exportieren**.
5. Senden Sie uns die *.zip-Datei.



Probleme in WORKS

Protokolldatei

Senden Sie uns die Datei auto.LOG. Diese finden Sie im Ordner
...\Programme (x86)\CGS\ORIS Hotfolder Manager\.

Hotfolder

Wir empfehlen auch unbedingt, den betreffenden Hotfolder (*.hfs-Datei) mitzuschicken.

Farbkorrekturdaten

Je nach Art des Problems werden auch Farbkorrekturdaten benötigt. Diese finden Sie in Unterordnern von
...\Programme (x86)\CGS\Common Files\CTuner Setups\.

7

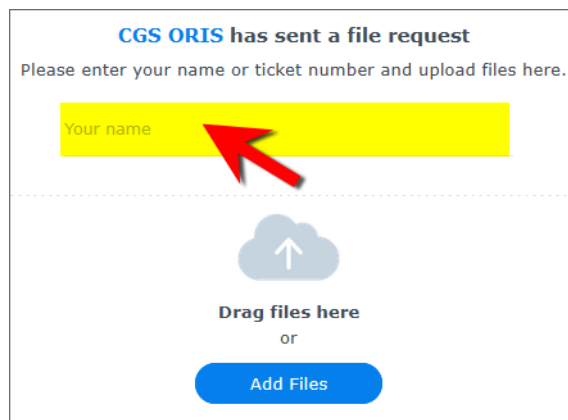
Versand großer Datenmengen

Große Datenmengen von mehr als 20 MB können nicht direkt mit HELPDESK versandt werden. Solche Dateien werden von einem integrierten Dateiübertragungstool verarbeitet, das durch Klicken auf die Schaltfläche **Uploads > 20 MB** gestartet werden kann.

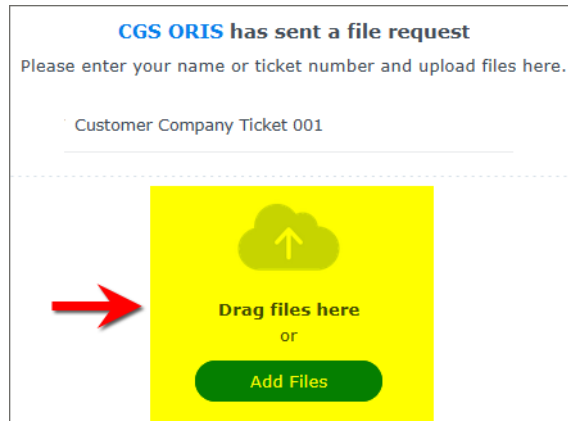
1. Klicken Sie auf **Uploads > 20 MB** ganz oben im HELPDESK-Fenster. Es erscheint das Fenster einer integrierten Datentransferanwendung.



2. Geben Sie Ihren Namen und die Nummer des CGS ORIS Supporttickets ein.

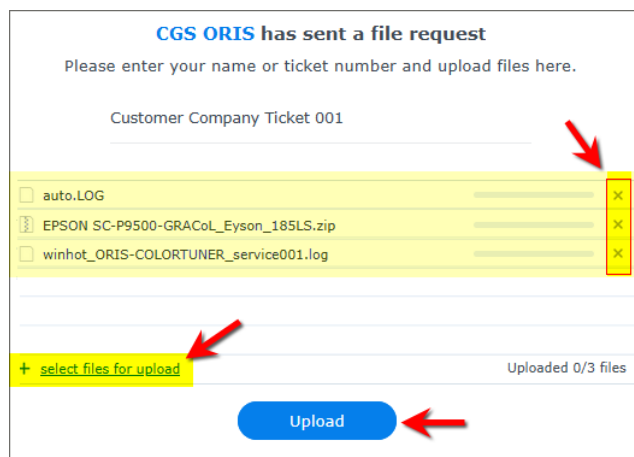


3. Klicken sie auf **Add Files** und wählen Sie die Dateien aus, die Sie hochladen möchten. Oder ziehen Sie diese einfach mit der Maus ins Browser-Fenster.



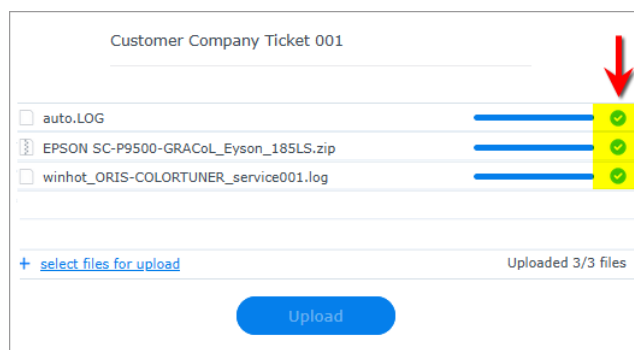
4. *Optional:* Die Dateien werden im Browser-Fenster angezeigt. Sie haben nun folgende Möglichkeiten:

- Zusätzliche Dateien hochladen, indem Sie diese ins Fenster ziehen oder auf **+ select files for upload** klicken.
- Dateien, die Sie nicht hochladen möchten, durch Anklicken von **x** entfernen.



5. Klicken Sie auf **Upload**, um die Dateien an CGS ORIS zu senden.

Bei erfolgreicher Übertragung erscheint das Symbol **✔**. Schlägt die Übertragung fehl, erscheint das Symbol **!**.



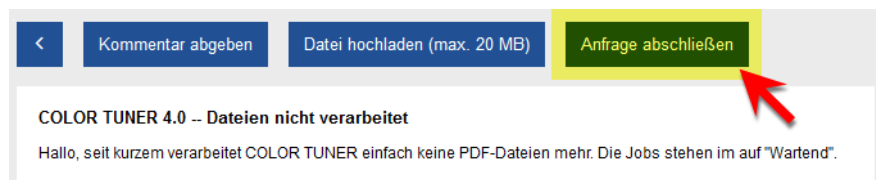
6. Klicken Sie ganz oben im Fenster auf **Anfragen**, um wieder zur HELPDESK-Anwendung zurückzukehren.

8

Tickets abschließen

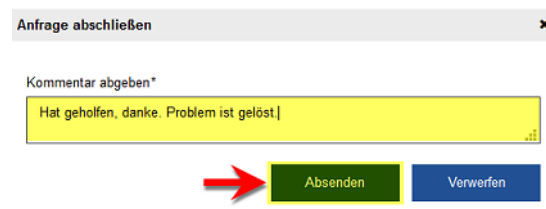
Wir bitten Sie, ein Support-Ticket abzuschließen, wenn Sie das Problem als gelöst bzw. die Anfrage als erledigt betrachten. Sie können ein Ticket jederzeit wieder öffnen, falls das Problem wieder auftreten sollte. CGS ORIS schließt ein Ticket sofort, nachdem für den Kunden eine Lösung gefunden wurde.


1. Öffnen Sie die Detail-Ansicht des Tickets (siehe **Seite 8**).
2. Klicken Sie auf **Anfrage abschließen**.



3. Verfassen Sie eine Nachricht an CGS ORIS.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nun können keine Nachrichten und Dateien mehr ausgetauscht werden, außer wenn zuvor das Ticket wieder geöffnet wird.



5. Klicken Sie auf , um zur Liste der Support-Tickets zurückzukehren.

9

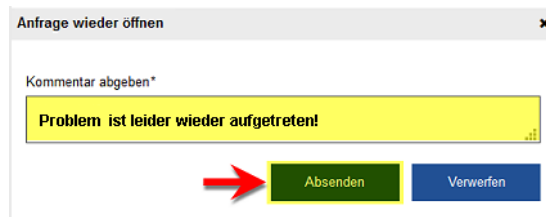
Abgeschlossenes Ticket wieder öffnen


1. Öffnen Sie die Detail-Ansicht des Tickets (siehe **Seite 8**).
2. Klicken Sie auf **Anfrage wieder öffnen**.



3. Verfassen Sie eine Nachricht an CGS ORIS oder laden Sie eine Datei hoch.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nun können wieder Nachrichten und Dateien mit CGS ORIS ausgetauscht werden.



5. Klicken Sie auf , um zur Liste der Support-Tickets zurückzukehren.

10

Ticket-Status

Mit den Schaltflächen im oberen Bereich (1) können Sie die Tickets nach ihrem Status filtern. Die Spalte Status (2) gibt den internen Ticket-Status an, der weiter unterteilt ist. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zuordnung zwischen den beiden Status-Kategorien und erläutert die Bedeutung der einzelnen Stati.

Listen	Information benötigt	In Bearbeitung	Abgeschlossen ← (1)
Nummer	Stichwort	Status	
10823	COLOR TUNER 4.0 -- Dateien nicht verarbeitet	Closed (2) →	
10821	Spanisch in Lynx auf Französisch	In Progress	

(1) Status	(2) Interner Status	Bedeutung	
In Bearbeitung	New	Das Ticket wurde gerade vom Kunden angelegt und noch nicht von CGS ORIS bearbeitet.	
	Error	Das Problem wurde als Software-Fehler, Verbesserungsvorschlag oder Kundenwunsch eingestuft. Der Kunde muss warten, bis die endgültige Lösung bzw. neue Funktionalität fertig ist.	
	Error – work-around provided		
	Error – under development	In der Zwischenzeit wird evtl. eine provisorische Lösung zur Verfügung gestellt.	
	Enhancement request	Das Problem wurde einem CGS ORIS-Mitarbeiter zur Bearbeitung zugeordnet.	
	In progress		Von CGS ORIS (nicht vom Kunden) angelegtes Ticket.
			Ein abgeschlossenes Ticket wurde wieder geöffnet.
Appointment arranged	Die Problemursache wird zusammen mit dem Kunden analysiert, z.B. in einer Remote-Support-Sitzung.		

(1) Status	(2) Interner Status	Bedeutung
Information benötigt	Info requested	CGS ORIS bittet den Kunden um Zusendung von Daten, z.B. Protokolldateien.
Abgeschlossen	Closed	Das Problem wurde gelöst und eine Lösung zur Verfügung gestellt.
		Das Problem wurde nicht gelöst. Es kann keine Lösung zur Verfügung gestellt werden.