

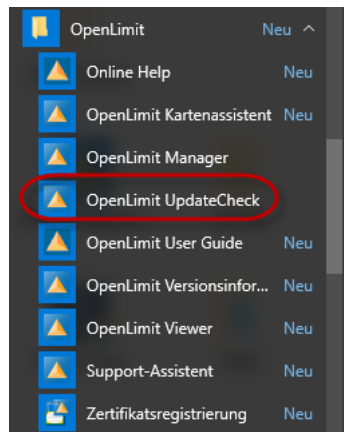
Anleitung zur Selbsthilfe mithilfe des OpenLimit Support-Assistenten

Bei Problemen oder Fragen zur Bedienung von OpenLimit CC Sign beachten Sie bitte die folgenden Schritte.

1 Aktualisierung der Software per OpenLimit UpdateCheck

Die Software OpenLimit CC Sign wird stetig verbessert. Häufig sind bekannte Probleme bereits behoben, daher empfehlen wir Ihnen, Ihre Software zunächst zu aktualisieren.

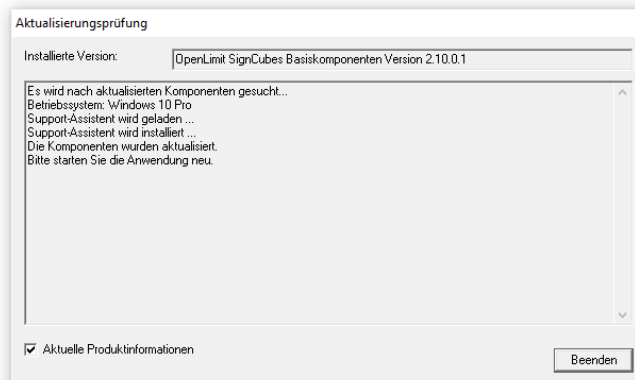
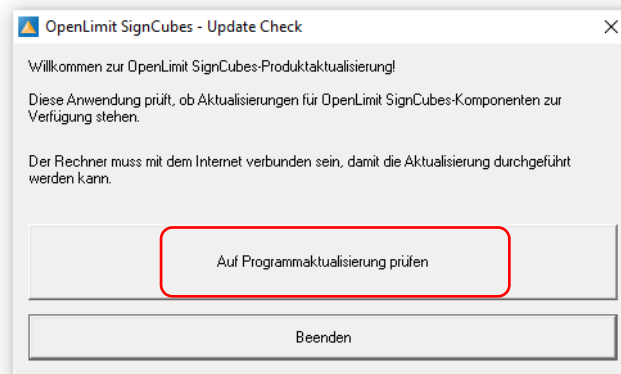
Öffnen Sie das Startmenü und klicken Sie auf den Eintrag „OpenLimit“, anschließend auf das Programm „OpenLimit UpdateCheck“.



Startmenü unter Windows 10

Mit Klick auf den Button „Auf Programmaktualisierung prüfen“ wird die installierte OpenLimit-Version ausgelesen, die aktuell zur Verfügung stehenden Module geladen und installiert.

Nach der Installation der Aktualisierungen wird die gesamte Software geschlossen und es müssen der OpenLimit Manager und die Zertifikatsregistrierung manuell über das Startmenü erneut gestartet werden.

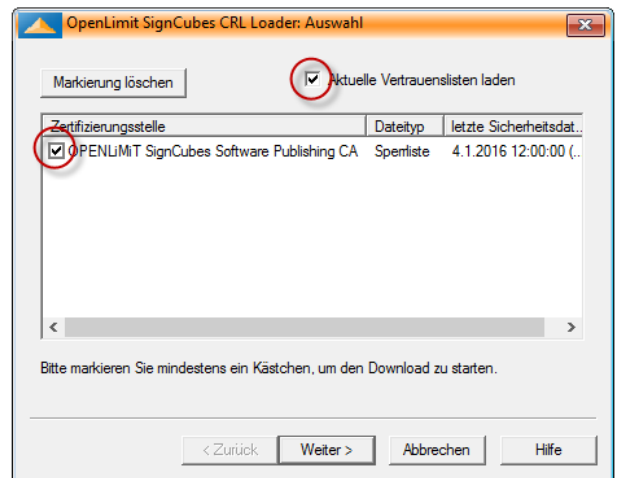
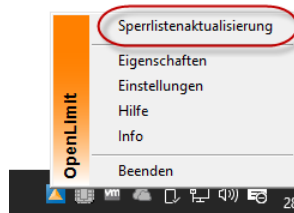


2 Aktualisierung von Vertrauenslisten

Haben Sie Probleme, eine Signatur zu prüfen, aktualisieren Sie bitte die Vertrauenslisten manuell, damit bei Ihnen die aktuellen Ausstellerzertifikate installiert werden können. Diese sind für eine gültige Signaturprüfung unabdingbar. Hierzu gehen Sie wie folgt vor:

- Rechtsklick im Info-Bereich der Taskleiste auf das OpenLimit-Symbol

- Klick auf „Sperrlistenaktualisierung“



Auf dem Willkommensbildschirm klicken Sie auf „Weiter“. Im nächsten Fenster aktivieren Sie das Kästchen vor „Aktuelle Vertrauenslisten laden“, klicken Sie auf „Alle auswählen“ und bestätigen mit „Weiter“.

Nach dem Abschluss der Aktualisierung können Sie mit Klick auf „Fertig stellen“ das Fenster schließen.

Bitte prüfen Sie nun, ob Ihr Problem gelöst ist.

3 Verwendung des Support-Assistenten

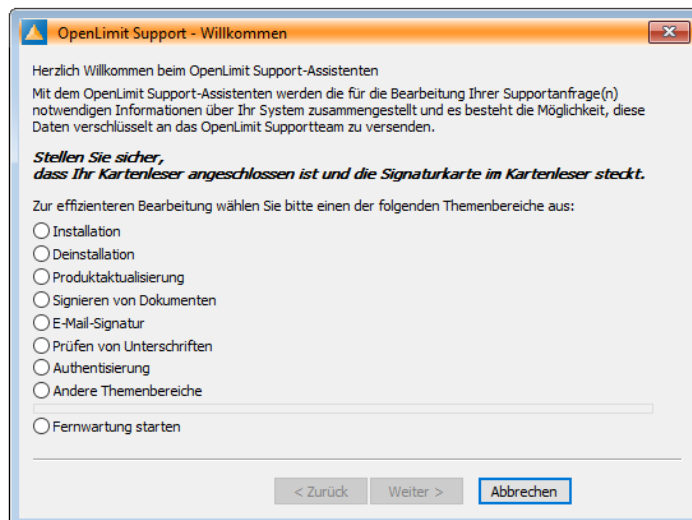
Konnte Ihr Problem mit den Tipps aus den Kapiteln 1 und 2 nicht behoben werden, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Anfrage direkt an den OpenLimit-Support zu stellen.

Haben Sie bereits eine Anwendung von OpenLimit installiert, können Sie den Support-Assistenten verwenden, den Sie nach der Ausführung des Update-Checks im Startmenü auswählen können.

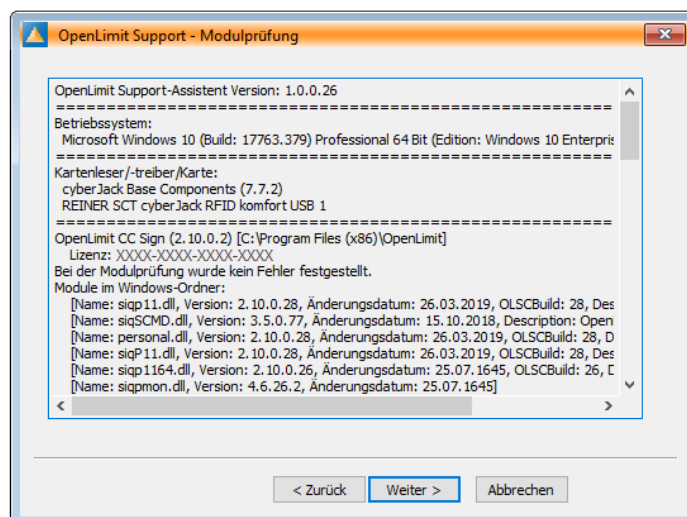
Sollte Sie noch keine OpenLimit-Produkte installiert haben, laden Sie sich bitte den OpenLimit Support-Assistenten unter dem folgenden Link herunter und führen diesen aus:
<https://download.openlimit.com/get/setup/OLSUPPORT.exe>

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass Sie vor Ausführung des OpenLimit Support-Assistenten Ihren Kartenleser anschließen und Ihre Signaturkarte stecken.

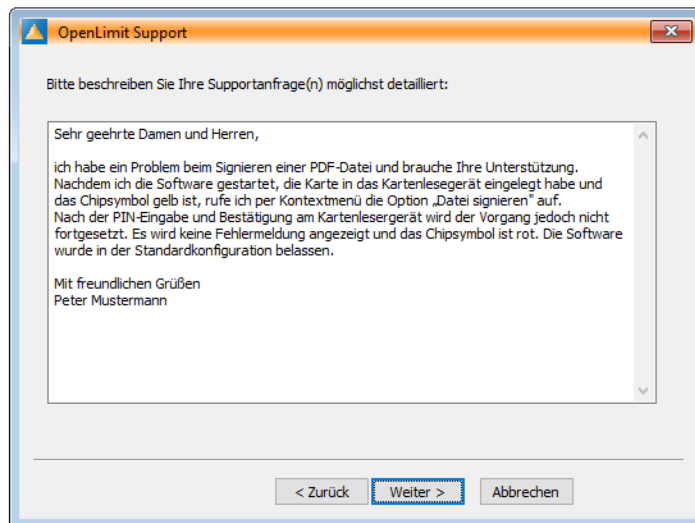
Im ersten Fenster wählen Sie bitte eine Kategorie aus, in die Ihr Problem eingeordnet werden kann und klicken Sie auf „Weiter“.



Der Support-Assistent führt im nächsten Fenster eine Analyse der installierten OpenLimit-Software (inkl. Ermittlung der OpenLimit-Lizenz) durch, ermittelt das zugrundeliegende Betriebssystem und den/die angeschlossenen Kartenleser, und stellt diese Informationen in einer kleinen Übersicht zusammen.

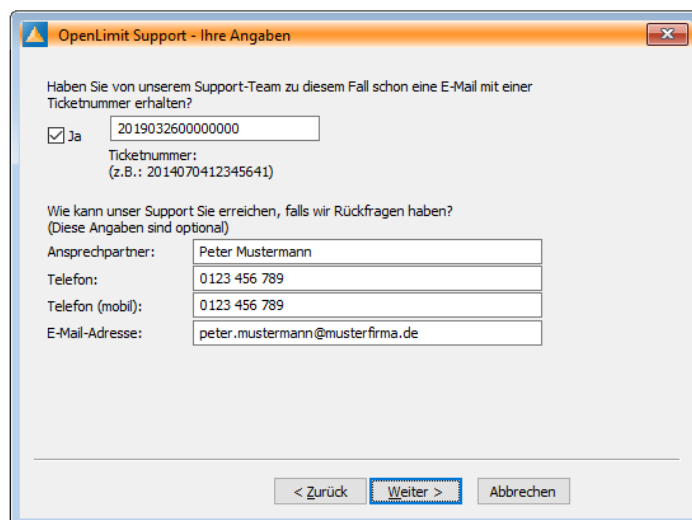


Geben Sie im nächsten Fenster bitte möglichst detailliert eine Problembeschreibung und den Vorgang, der zu Ihrer Frage führte, ein.



The screenshot shows a window titled "OpenLimit Support". The main text reads: "Bitte beschreiben Sie Ihre Supportanfrage(n) möglichst detailliert:". Below this is a text area containing the following text: "Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe ein Problem beim Signieren einer PDF-Datei und brauche Ihre Unterstützung. Nachdem ich die Software gestartet, die Karte in das Kartenlesegerät eingelegt habe und das Chipsymbol gelb ist, rufe ich per Kontextmenü die Option „Datei signieren“ auf. Nach der PIN-Eingabe und Bestätigung am Kartenlesegerät wird der Vorgang jedoch nicht fortgesetzt. Es wird keine Fehlermeldung angezeigt und das Chipsymbol ist rot. Die Software wurde in der Standardkonfiguration belassen. Mit freundlichen Grüßen Peter Mustermann". At the bottom of the window are three buttons: "< Zurück", "Weiter >" (highlighted with a blue border), and "Abbrechen".

Mit Klick auf „Weiter“ gelangen Sie zum nächsten Fenster, in dem Sie Ihre, eventuell bereits vorhandene, Ticketnummer angeben. Haben Sie für Ihr Anliegen bisher keine Ticketnummer, fahren Sie mit der Eingabe Ihrer Kontaktdaten fort.



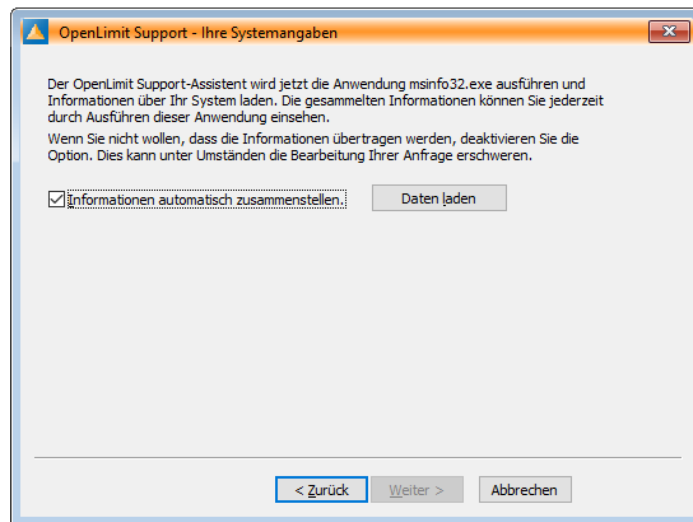
The screenshot shows a window titled "OpenLimit Support - Ihre Angaben". The main text reads: "Haben Sie von unserem Support-Team zu diesem Fall schon eine E-Mail mit einer Ticketnummer erhalten?". Below this is a checkbox labeled "Ja" which is checked, followed by a text input field containing "2019032600000000". Below this is the label "Ticketnummer:" followed by the text "(z.B.: 2014070412345641)". Below this is the text "Wie kann unser Support Sie erreichen, falls wir Rückfragen haben? (Diese Angaben sind optional)". Below this are four input fields: "Ansprechpartner:" with "Peter Mustermann", "Telefon:" with "0123 456 789", "Telefon (mobil):" with "0123 456 789", and "E-Mail-Adresse:" with "peter.mustermann@musterfirma.de". At the bottom of the window are three buttons: "< Zurück", "Weiter >" (highlighted with a blue border), and "Abbrechen".

Bitte füllen Sie die Kontaktdaten möglichst vollständig aus, damit wir Ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeiten können. Der OpenLimit-Support nimmt über einen dieser Wege Kontakt zu Ihnen auf.

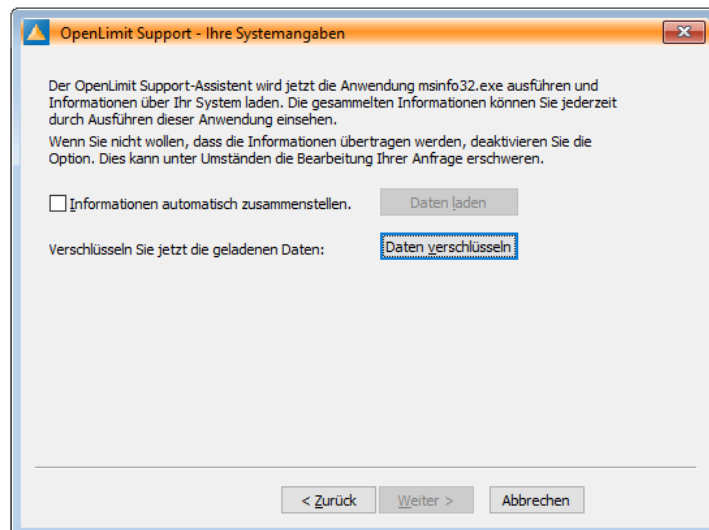
Im nächsten Schritt zur Lösung Ihrer Anfrage können Sie uns weitere Informationen zu Ihrer Systemkonfiguration zukommen lassen. Die Angabe dieser Informationen ist freiwillig und kann verhindert werden.

Wenn Sie erfahren möchten, welche Informationen ermittelt werden, drücken Sie [Windows-Taste + R]. Geben Sie in die Eingabemaske msinfo32 ein und bestätigen mit Enter.

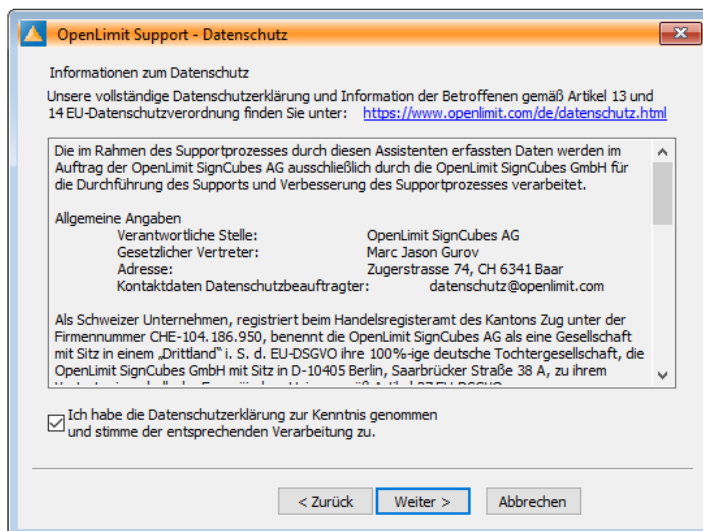
Sind Sie mit der Ermittlung der erweiterten Systeminformationen einverstanden, dann klicken Sie auf „Daten laden“. Es werden nun Systeminformationen automatisch abgerufen und für den sicheren Versand mit unserem Support-Zertifikat verschlüsselt, sodass nur der OpenLimit-Support in der Lage ist, die Dateien mit Ihren Angaben und Informationen lesen zu können. Nach Abschluss der Zusammenstellung der Informationen und Verschlüsselung klicken Sie bitte auf „Weiter“.



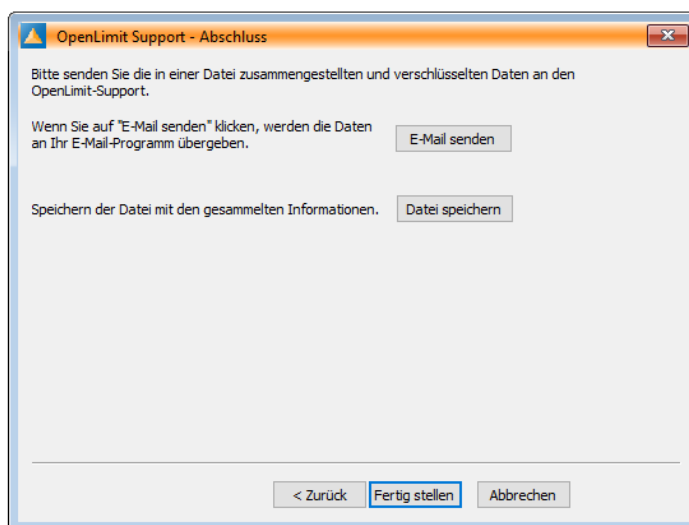
Sind Sie mit der Ermittlung der erweiterten Systeminformationen *nicht* einverstanden, deaktivieren Sie das Kästchen vor „Informationen automatisch zusammenstellen“ und klicken auf den Button „Daten verschlüsseln“. Nach Abschluss der Verschlüsselung für den sicheren Versand klicken Sie bitte auf „Weiter“.



Der nächsten Seite können Sie die Datenschutzerklärung von OpenLimit entnehmen und stimmen mit dem Häkchen der Verarbeitung Ihrer Daten für den Supportprozess zu.



Nachdem der OpenLimit Support-Assistent die erforderlichen Informationen zusammengestellt und verschlüsselt hat, können Sie Ihre Anfrage direkt an den OpenLimit-Support versenden oder die zusammengestellten und verschlüsselten Informationen als Datei auf Ihrem Computer abspeichern.



Verwenden Sie einen Mail-Client (z.B. Outlook, Thunderbird) klicken Sie auf „E-Mail senden“: Es wird eine neue E-Mail erzeugt, die ermittelten und verschlüsselten Informationen beigefügt und ein kurzes Anschreiben inkl. Ihrer Eingaben eingefügt.

Verwenden Sie die Webseite Ihres E-Mail-Anbieters zum E-Mails versenden, wählen Sie die Schaltfläche „Datei speichern“. Speichern Sie die Datei ab und merken sich den Speicherort. Bitte schreiben Sie eine E-Mail an die E-Mail-Adresse supportassistent@openlimit.com und fügen die

soeben abgespeicherte Datei als Anhang hinzu. Wenn Sie zu Ihrer Anfrage bereits eine E-Mail mit einer Ticketnummer erhalten haben, können Sie auch auf diese E-Mail antworten.