

Scope: Hilfreiches, Hilfe und Support.

1. Anwendungsfragen: Per Ticket über die Taste **F12** (in Scope).

Wichtig: Starten Sie die Hilfeanfrage nach Möglichkeit aus der Anwendung heraus, für die Sie Hilfe benötigen und geben Sie dem Ticket/der Anfrage eine eindeutige Überschrift.

Beispiel: Sie kommen in der ATLAS-Anwendung nicht weiter? Dann drücken Sie in der jeweiligen ATLAS Anwendung F12 und erklären Sie, welche Tätigkeit Sie ausführen wollen.

2. Knowledge Base/Scope Handbuch: <https://service.rieger.com/de/knowledge>
Anlage neuer Benutzer: <https://www.rieger.com/de/neuer-scope-benutzer/>
3. Telefonischer Support:
02159 91 48 ...

und dann die Direktwahl

111 für Fragen zu Luftfracht und Handling

112 für Fragen zu Seefracht

113 für Fragen zu Zoll

114 für Buchhaltungsfragen

12 für Fragen an die Riege Administration

Im unwahrscheinlichen Fall, dass gerade keine Kontaktperson zur Verfügung steht, können Sie unter Angabe Ihrer **Ticketnummer** eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen. Unser Support Team wird sich zeitnah bei Ihnen melden und sich um Ihr Anliegen kümmern.

Falls Sie noch kein Ticket eröffnet haben, tun Sie dies bitte über die **F12** Taste direkt aus Scope. In diesem Fall wird sich unser Support Team auch ohne Telefonanruf zeitnah bei Ihnen melden und sich um Ihr Anliegen kümmern.

E-Mail-Support

- Zusätzliche Schulungen benötigt? https://service.rieger.com/en/service_forms/scope-service-request
- Anregungen, Wünsche oder Kritik zur Verbesserung des Riege-Kundenservice: customercare@rieger.com

Wichtige Links

Scope Statuspage: <https://status.rieger.com/>

Funktionen/Versionshinweise: <https://service.rieger.com/de/knowledge/scope-versionshinweise>

 *Tastatur-Kürzel/Shortcuts auf der Rückseite*

Welche Tastaturkurzbefehle gibt es in Scope?

- Strg steht auf der deutschen Tastatur für Steuerung (Englisch: Control).
- Mit Cursor bzw. Cursor-Tasten sind die Pfeiltasten auf der Tastatur gemeint.

Tab	Cursor springt in das nächste Eingabe-/Aktionsfeld.
Shift + Tab	Cursor springt zurück in das vorherige Eingabe-/Aktionsfeld.
Shift + Cursor	Markieren von mehreren Objekten.
Strg + Tab	Cursor springt in den nächsten Reiter.
Strg + C	Kopieren eines markierten Schriftzuges.
Alt + E	Öffnet das <i>Extras</i> Menü.
Strg + F	Öffnen der globalen Suche oben rechts in Scope.
Strg + N	Anlegen eines neuen Datensatzes (im Homeview).
Alt + D	Drucken (in einem Editor, der Druckfunktion erlaubt).
Strg + S	Speichern eines Datensatzes.
Strg + V	Einfügen eines zuvor in die Zwischenablage kopierten Datensatzes in ein Eingabefeld.
Strg + W	Schließen eines Datensatzes.
Strg + X	Ausschneiden eines markierten Schriftzuges.
Strg + T	Einfügen eines Textbausteins (Popup zur Auswahl der hinterlegten Textbausteine) in einem Textfeld.
Strg + 1 bis 7	Direktaufruf der Programmmodule 1 - 7 aus der Schnellzugriffsleiste.
Strg + 0	Direktaufruf der Startseite.
F1	Aufrufen der Hilfefunktion.
F2	Umbenennen des aktuellen Feldes (wo es zulässig ist).
F3	Editieren des Stammdatensatzes aus dem aktuellen Feld; Öffnen von Zusatzfeldern zur erleichterten Bearbeitung (z.B. <u>Segelleiste</u> im Feld <i>Reise</i>).
F4	Temporäres Editieren der Geschäftspartner-Adresse (keine Stammdatenveränderung).
F5	Aktualisieren von Datensätzen für den geöffneten Bildschirm (Stammdaten, Auftragsstatus, Tariffberechnung...).
F6	Setzt die Adresse auf die Standardadresse aus der Partnerverwaltung zurück.
F9	Berechnung des Jobcostings (im Sendungseditor).
F12	Eine Supportanfrage stellen.
Alt + Umschalt + N	Öffnet ein neues leeres Adressfenster, in welchem eine neue Einmaladresse (zur einmaligen Benutzung) angelegt werden kann.
Alt + Umschalt + P	Öffnet die Partnerverwaltung und stellt ein leeres Erfassungsfenster zur Neuerfassung eines Partners zur Verfügung.
Alt + links (Cursor)	Zurückblättern in der History.
Alt + rechts (Cursor)	Vorblättern in der History.
Strg + I	Anzeige des Sachbearbeiters und Möglichkeit, den Vorgang zu übernehmen (im Sendungseditor).
Strg + Umschalt + I	Anzeige der Kontaktinformationen (Kontaktinfo) im Geschäftspartnerfeld.
Strg + Cursor	Verschieben von Gütern im Reiter "Güter".
Leertaste	Setzen und Entfernen eines markierten Flags.
ENTER	Bestätigen eines markierten Objektes.
Entf	Löschen von markierten/umrandeten Objekten (nicht immer möglich).
Eingf	Schaltet den Einfügen-Modus im AWB-Editor Reiter "Papier" und AWB-Zusatztext ein, um bestehenden Text nichts zu überschreiben, sondern analog nach rechts zu verschieben.
Cursor-Tasten	Wechsel des Reiters (wenn markiert); Güterauswahl im Reiter "Güter" (wenn markiert); verschiebt eine Markierung.