

Technische Service Plattform

Benutzerhandbuch: Navigation durch die Funktionen

LASSEN SIE UNS BEGINNEN

Nachdem Sie sich eingeloggt haben, können Sie die Plattform kennenlernen und herausfinden, wie diese für Sie von Nutzen sein kann. Diese Anleitung soll Ihnen dabei helfen, sich auf der Plattform zurechtzufinden. Sollten Fragen auftreten, nehmen Sie jederzeit gerne Kontakt mit uns auf. Gerne helfen wir Ihnen unter: digitalsupport@chr-hansen.com.

Die Hilfefunktion ist ein fester Bestandteil der Plattform

Zusätzlich zu dieser Anleitung finden Sie Hilfe-Seiten in der Anfragen-Ansicht (klicken Sie bei einer beliebigen offenen Anfrage auf den Link „Anfrage ansehen“). Auf diesen Seiten werden die Hauptfunktionen der Plattform erklärt.

The screenshot displays the 'CASE Fermentation issue - Late Blowing' interface. At the top, a progress bar shows the stages: Review (active), Execution, and Closed. Below this, there are sections for 'Meetings', 'Data Requests', and 'Collaborate'. A 'HELP ARTICLES' sidebar is visible on the right, listing various topics. A callout box highlights the 'WHERE DO I FIND ATTACHED FILES?' article, which provides instructions on how to find and access files within the case communication area. The article includes a screenshot of the 'Files' tab in the communication area and a screenshot of the file access interface.

CASE Fermentation issue - Late Blowing

Case Number: 00252297 | Case Record Type: Troubleshooting | Committed Completion Date

Review | Execution | Closed

HELP ARTICLES

- > WHERE DO I FIND ATTACHED FILES?
- > INTRODUCTION TO CASE OVERVIEW
- > SEND A SAMPLE TO CHR. HANSEN
- > WHERE DO I SEE NEW ACTIVITY ON A CASE?
- > HOW TO COMMUNICATE ON A CASE
- > HOW DO I GET HELP?
- > STAGES IN THE TIMELINE
- > HOW DO I LINK A CASE TO A "PROJECT"?

WHERE DO I FIND ATTACHED FILES?

You can easily find attachments or upload your own on the case page.

Click on the "FILES" link located in the TAB MENU BAR in the communication area.

Access a file

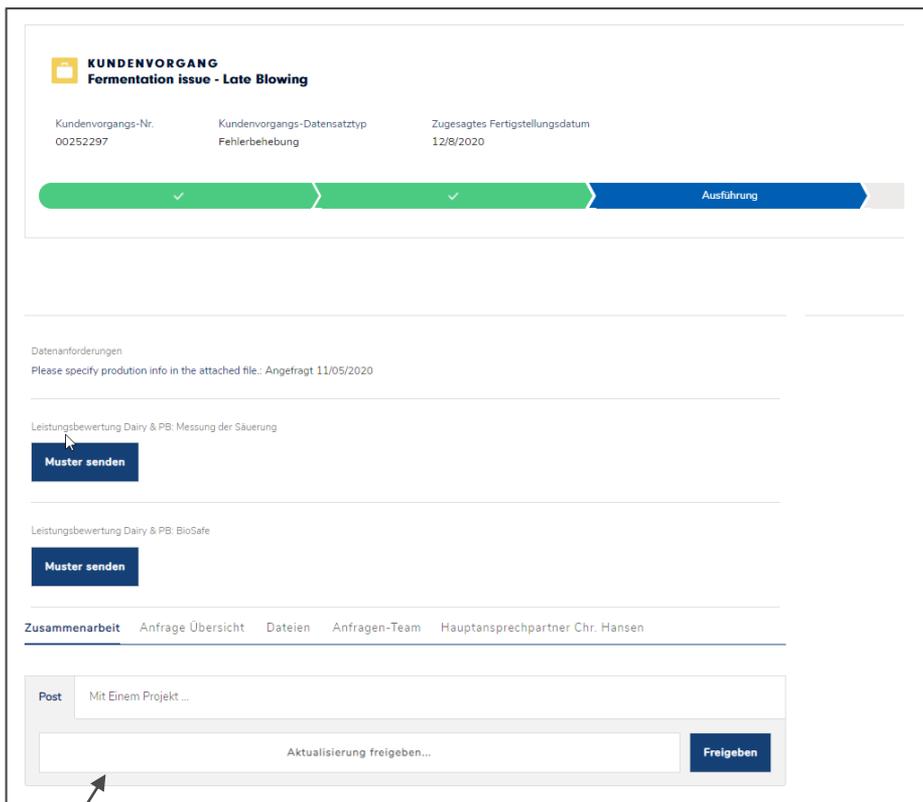
Simply click on the file that you need to access. You will be able to download the selected files.

IHRE ANFRAGEN VERWALTEN

Sie haben die Möglichkeit, zentral an einer Stelle auf alle Informationen einer Anfrage zuzugreifen.



Klicken Sie auf „Anfrage anzeigen“, um den Status anzuzeigen sowie um Informationen mit Ihrem Chr. Hansen-Support-Team auszutauschen



Alle geplanten Aktivitäten werden zentral an einer einzigen Stelle

zusammengetragen:

- › Geplante Meetings
- › Proben, die an das Chr. Hansen-Labor werden sollen oder Ergebnisse, die zu Ihnen unterwegs sind.
- › Anforderungen an weitere benötigte Informationen

Zusammenarbeit: Führen Sie jede Kommunikation zentral an einer einzigen Stelle zusammen; so wissen alle Benutzer, welche Informationen ausgetauscht wurden

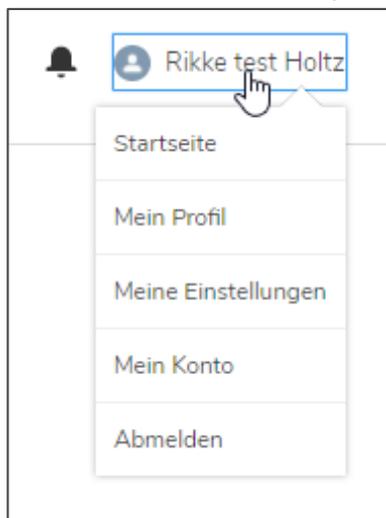
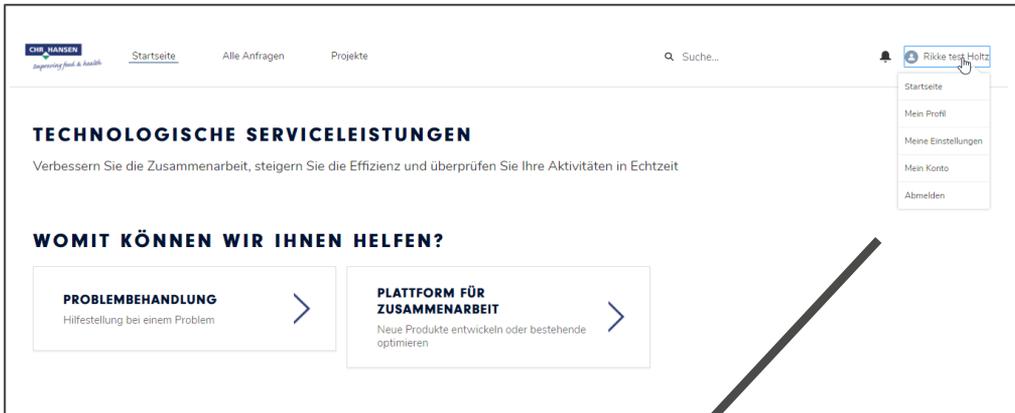
Anfragen-Übersicht: Informationsaustausch über diese Anfrage

Dateien: Alle zur Verfügung gestellten Dokumente

Anfragen-Team: Die beteiligten Personen von Ihnen und den Teams von Chr. Hansen

IHRE EINSTELLUNGEN VERWALTEN

Im Bereich „Einstellungen“ können Sie Ihr Profil ändern, Fotos sowie Fachgebiete aktualisieren.



Mein Profil

Angaben zu Ihnen. Hier können Sie ein Foto von sich hochladen oder Ihr Fachgebiet angeben

Meine Einstellungen

Ihr Passwort und Ihre bevorzugte Sprache

Mein Konto

Informationen zu Ihrem Benutzerkonto und ein Überblick über die Standorte, auf die Sie Zugriff haben

UNTERSTÜTZUNG BEI DER FEHLERSUCHE UND -BEHEBUNG

WOMIT KÖNNEN WIR IHNEN HELFEN?

PROBLEMBEHANDLUNG

Hilfestellung bei einem Problem



PLATTFORM FÜR ZUSAMMENARBEIT

Neue Produkte entwickeln oder bestehende optimieren



Lesen Sie relevante Fachartikel durch und erfahren Sie, ob es bereits eine Empfehlung zur Lösung Ihres Problems gibt oder wenden Sie sich über die Funktion „Hilfe erhalten“ an uns. Unsere Anwendungsexperten sowie Ihr Chr. Hansen-Ansprechpartner erhalten Ihre Anfrage und melden sich innerhalb von 24 Stunden bei Ihnen.

PROBLEMBEHANDLUNG

* Wählen Sie Ihre Anwendung

Fermentierte Milchprodukte

* Wählen Sie Ihre Unteranwendung

gerührtes, fermentiertes Produkt

* Welche dieser Fehlerkategorien beschreiben das Problem am besten?

Fermentation

PROBLEMBEHANDLUNG

Fermentierte Milchprodukte > gerührtes, fermentiertes Produkt > Fermentation

Zurück

Hilfe erhalten

Quellen, die Ihnen helfen könnten.

Bevor wir Ihre Anfrage bearbeiten, schauen Sie sich bitte diese Anleitungen an, um zu sehen, ob sie Ihnen helfen können, das Problem zu lösen.

LANGSAME FERMENTATION (FERMENTIERTE MILCHPRODUKTE)



SCHNELLE FERMENTATION (FERMENTIERTE MILCHPRODUKTE)



Im Anschluss haben wir mögliche Ursachen für Defekte im Zusammenhang mit zu schneller Fermentation bei fermentierten Milchprodukten aufgeführt. Bitte beachten Sie, dass einige mögliche Ursachen nur für bestimmte Anwendungsuntergruppen relevant sind.

Fehler in der Rezeptur/Formulierung

Empfohlene Vorgehensweise

Überprüfen Sie die Rezeptur/Formulierung, z. B. ob der Proteingehalt zu niedrig ist

Falsche Kultur verwendet

Empfohlene Vorgehensweise

Überprüfen Sie, welche Kultur verwendet wurde

Versehentlich doppelt beimpft

Empfohlene Vorgehensweise

Dadurch wird die Fermentation - je nach Kultur und Ziel-pH-Wert - um 15 - 30 Minuten beschleunigt

Kreuzkontamination mit einer anderen schnelleren Kultur

Empfohlene Vorgehensweise

Überprüfen Sie, welche Kulturen in der Linie verwendet wurden und ob eine ordnungsgemäße Reinigung durchgeführt wurde

Sollten Sie in der Vergangenheit bereits ähnliche Anfragen gestellt haben, so zeigt das System vergleichbare Fälle an, um eine schnellere Fehlersuche und -behebung zu ermöglichen.

PROBLEMBEHANDLUNG

*Wählen Sie Ihre Anwendung

Fermentierte Milchprodukte

*Wählen Sie Ihre Unteranwendung

gerührtes, fermentiertes Produkt

*Welche dieser Fehlerkategorien beschreiben das Problem am besten?

Fermentation

PROBLEMBEHANDLUNG

Fermentierte Milchprodukte > gerührtes, fermentiertes Produkt > Fermentation

Zurück Hilfe erhalten

Quellen, die Ihnen helfen könnten.

Bevor wir Ihre Anfrage bearbeiten, ob sie Ihnen helfen können, d

LANGSAME FERMILCHPRODUKTE)

PROBLEMBEHANDLUNG

Fermentierte Milchprodukte > gerührtes, fermentiertes Produkt > Textur

*Bestätigen Sie Ihren Account

Popco A/S (B2B Test) - INTERNAL USE

*Hauptfehler auswählen

Bombieren der Verpackung

HIER SIND ÄHNLICHE ANFRAGEN, DIE SIE BEREITS BEI UNS EINGEREICHT HABEN. WIR EMPFEHLEN IHNEN, DIESE ZU ÜBERPRÜFEN, UM ZU SEHEN, OB DIE BEIGEFÜGTEN INFORMATIONEN VON NUTZEN SEIN KÖNNTEN.

ROPY TEXTURE IN BANANA YOGURT

Troubleshooting

Unteranwendung: gerührtes, fermentiertes Produkt

Status: Geschlossen

Erstelldatum: 10/30/2020

Case ansehen

* Benennen Sie Ihr Problem für einen späteren Einblick

UNTERSTÜTZUNG FÜR EINE NEUE PRODUKTENTWICKLUNG ODER PRODUKTOPTIMIERUNG

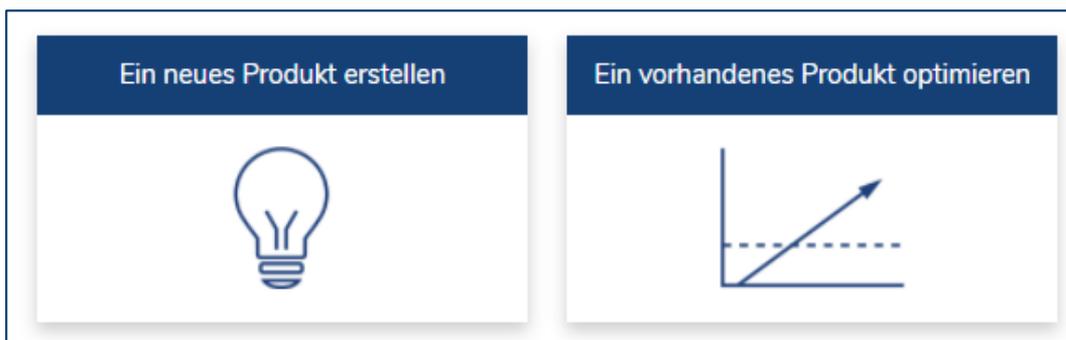
TECHNOLOGISCHE SERVICELEISTUNGEN

Verbessern Sie die Zusammenarbeit, steigern Sie die Effizienz und überprüfen Sie Ihre Aktivitäten in Echtzeit

WOMIT KÖNNEN WIR IHNEN HELFEN?



Ob Sie nun daran interessiert sind, ein neues Produkt zu entwickeln oder ein bestehendes zu optimieren - wir machen es uns zur Aufgabe, gemeinsam mit Ihnen daran zu arbeiten, Ihr Geschäft weiter auszubauen und Ihren Erfolg sicherzustellen.



Bei der Eingabe werden Sie darum gebeten, ein Mindestmaß an Angaben zu machen, um die Anfrage zu erstellen. Sie können konkrete Angaben hinzufügen und Dokumente, Bilder etc. einstellen, um uns dabei zu helfen, Sie bestmöglich zu unterstützen.

Ihr Chr. Hansen-Ansprechpartner erhält Ihre Anfrage und kann einen Anwendungsexperten von Chr. Hansen hinzuziehen, um Ihr Anliegen zu bearbeiten.