



# **Online-Service-Desk (OSD)**

## Handbuch Vers. 1.0



## **Inhaltsverzeichnis**

1. Begriffsdefinition .....	3
2. Einleitung.....	4
3. Benutzerregistrierung .....	5
4. Benutzeranmeldung / Login .....	6
5. Dashboard .....	8
6. Registrierung (FIN) .....	9
7. Ausfalllösung (ALL).....	18
8. ESF-Verwaltung .....	26
9. Auffälligkeiten.....	30
10. Logistik.....	34
11. Support.....	35
12. Häufig gestellte Fragen (FAQ).....	37

## 1. Begriffsdefinition

Die folgenden Begriffe werden in diesem Dokument mit der angegebenen Bedeutung verwendet.

<b>Begriff</b>	<b>Erläuterung</b>
Aktive FIN	<i>Das Register "Aktive-FIN" enthält alle aktiven ESF/FIN-Zuweisungen.</i>
ALL	<i>Ausfalllösung</i>
BAZG	<i>Bundesamt für Zoll und Grenzsicherheit</i>
Benutzerdaten	<i>Dies sind der "Benutzername" und das "Passwort".</i>
Benutzerregistrierung	<i>Eine erfolgreiche Benutzerregistrierung ist Voraussetzung für die Nutzung der NATRAS-APP. Die Benutzerregistrierung ist ausschließlich im Online-Service-Desk (OSD) möglich.</i>
ESF	<i>Erfassungssystem Fahrzeug</i>
ESF-Registrierung	<i>Dies ist der Prozess zur Registrierung des Erfassungssystem Fahrzeug (ESF)</i>
Fahrgestellnummer	<i>Es gibt keinen Unterschied zwischen der Fahrgestellnummer und der Fahrzeug-Identifizierungsnummer. Im CH-Fahrzeugausweis wird jedoch noch der Begriff Fahrgestellnummer verwendet.</i>
Fahrzeugdaten	<i>Die folgenden Begriffe sind Teil der Begriffsbestimmung: Fahrzeug-Identifizierungsnummer, Kontrollschild, Fahrzeughersteller, Fahrzeugbezeichnung</i>
FIN	<i>FIN steht für die Fahrzeug-Identifizierungsnummer eines Fahrzeugs. Es gibt keinen Unterschied zwischen der Fahrgestellnummer und der Fahrzeug-Identifizierungsnummer. Im CH-Fahrzeugausweis wird noch der Begriff Fahrgestellnummer verwendet.</i>
Halterkonto	<i>Das Halterkonto ist das Konto, in dem die Benutzerregistrierung des Online-Service-Desk (OSD) erfolgt.</i>
Inaktive FIN	<i>Das Register "Inaktive-FIN" enthält alle vom Benutzer registrierten FIN.</i>
OSD	<i>Online-Service-Desk, ist für eine gültige Halterregistrierung erforderlich.</i>
Übermittlungskanal (sicherer)	<i>Dies ist der sichere Kanal, den der Benutzer bei der Benutzerregistrierung im Online-Service-Desk (OSD) gewählt hat, um den Verifizierungscode zu erhalten. Zur Auswahl stehen Mobiltelefon oder E-Mail.</i>
Verifizierungscode	<i>Dieser Code wird dem Benutzer bei jedem Login im Online-Service-Desk (OSD) und der NATRAS-APP auf dem zuvor im Online-Service-Desk (OSD) gewählten Kanal (Handy oder E-Mail) mitgeteilt. Der Verifizierungscode verfällt nach 5 Minuten und muss dann erneut angefordert werden.</i>
Kontoadministrator	<i>Benutzer mit Administrationsrechten</i>
Seitenmenü	<i>Menü auf der linken Seite der Anwendung</i>
Auswahlmenü	<i>Menü in der oberen Leiste der Anwendung</i>


## 2. Einleitung

Der Online Service Desk ist die zentrale und erste Anlaufstelle für Halter, die Unterstützung beim Betrieb der von NATRAS angebotenen Lösung benötigen. Die Anwendung besteht aus den folgenden Elementen, deren Funktionsweise in den entsprechenden Kapiteln dieses Handbuchs erläutert wird:

- Benutzerregistrierung → [Kapitel 3](#)
- Benutzeranmeldung / Login → [Kapitel 4](#)
- Dashboard → [Kapitel 5](#)
- Registrierung (FIN) → [Kapitel 6](#)
- Ausfalllösung (ALL) → [Kapitel 7](#)
- ESF-Verwaltung → [Kapitel 8](#)
- Auffälligkeiten → [Kapitel 9](#)
- Logistik → [Kapitel 10](#)
- Support → [Kapitel 11](#)
- Häufig gestellte Fragen → [Kapitel 12](#)

### 2.1. Inhaltliche Darstellungen

Um dem Benutzer die Orientierung in diesem Handbuch zu erleichtern, wurden verschiedene Darstellungs- und Beschreibungsmethoden gewählt, die im Folgenden kurz beschrieben werden.

- Zur besseren Orientierung werden in diesem Handbuch Begriffe wie Seitenmenü und Auswahlmenü verwendet.
- Die entsprechenden Feldbezeichnungen bzw. Menüpunkte sind *kursiv* dargestellt.
- An verschiedenen Stellen finden sich Fragezeichen , die dem Benutzer direkte Hinweise zu den Elementen geben.

**Seitenmenü:** Dies ist die Navigationsleiste auf der linken Seite der Anwendung, die mit dem entsprechenden Mouseover-Effekt die vertikal aufgelisteten Menüpunkte beschreibt.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Handbuch das generische Maskulinum «Benutzer» oder «Halter» verwendet. Selbstverständlich sind immer beide Geschlechter gleichermassen gemeint.

### 3. Benutzerregistrierung

Damit ein Halter den Online Service Desk und andere Dienste von NATRAS nutzen kann, ist eine von NATRAS geprüfte und bestätigte Registrierung erforderlich. Dazu müssen einmalig die Daten des Halters und des Kontoadministrators eingegeben werden.

Der entsprechende Registrierungsprozess besteht aus den folgenden drei Schritten:

- Eingabe der Kontaktdaten des Halters → [Kapitel 3.1](#)
- Bestätigung der E-Mail-Adresse des Kontoadministrators → [Kapitel 3.2](#)
- Bestätigung des 2. Kontoschutzfaktors (2FA) → [Kapitel 3.3](#)

#### 3.1 Eingabe der Kontaktdaten des Halters

Im ersten Schritt wird der Halter aufgefordert, die Informationen und Kontaktdaten einzugeben. Dabei ist zu beachten, dass es sich bei den Kontaktdaten um die bevollmächtigte Person des Halters handeln muss, die berechtigt ist, alle Handlungen im Namen des Halters vorzunehmen (Kontoadministrator). Unzureichende oder fehlende Eingaben werden im entsprechenden Feld mit einem roten Rahmen gekennzeichnet (bspw. E-Mail-Adresse):

**Wichtig:** Als Benutzer, der diese Registrierung vornimmt, muss zwingend die natürliche Person eingetragen werden, die innerhalb des Unternehmens für die Verwaltung der LSVA III zuständig ist (Kontoadministrator). Der Kontoadministrator kann später weitere Benutzer hinzufügen und deren Zugriff regeln.

#### 3.2 Bestätigung der E-Mail-Adresse des Kontoadministrators

Nach Eingabe der Daten wird ein Hinweistext angezeigt, in dem der Benutzer aufgefordert wird, die per E-Mail versandte Bestätigung zu bestätigen.

Der Benutzer muss dann den entsprechenden Link in der E-Mail bestätigen. Abhängig von den Einstellungen des Benutzers wird die automatisch verschickte E-Mail gegebenenfalls in den Spam-Ordner verschoben und muss vom Benutzer dort bearbeitet werden.

**WICHTIG:** Der Bestätigungslink ist 10 Minuten gültig, erfolgt die Bestätigung nicht innerhalb dieser Zeit, muss der Registrierungsprozess wiederholt werden.

### 3.3 Bestätigung des 2. Kontoschutzfaktors (2FA)

Aus Sicherheitsgründen verlangt NATRAS zwingend eine Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) per E-Mail oder SMS, um die Halterdaten zu schützen. Durch Klicken auf den Link in der Bestätigungse-Mail (→ siehe [Kapitel 3.2](#)) wird der Benutzer direkt auf die entsprechende Seite weitergeleitet, auf der er die gewünschte Mobiltelefonnummer eingibt, die für alle Vorgänge des Kontoinhabers verwendet wird.

Wenn der Nutzer die entsprechenden Daten korrekt eingegeben hat sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Datenschutzvereinbarung und die Daten für die Auftragsdatenvereinbarung (folgt nach Freigabe) ausgefüllt hat, werden die Kontodaten anschliessend von NATRAS geprüft. Dies kann bis zu 10 Arbeitstage dauern, der entsprechende Status wird dem Benutzer direkt nach dem Login farblich und mit den entsprechenden Symbolen angezeigt.

Hinweis: Nach Bestätigung der Registrierung können die Kontaktdaten vom jeweiligen Benutzer angepasst werden (→ siehe [Kapitel 4.2](#)).

## 4. Benutzeranmeldung / Login

Wurde die Benutzerregistrierung bestätigt, kann sich der Benutzer auf dem Startbildschirm durch Eingabe der Benutzerdaten (Benutzername und Passwort) anmelden. Anschliessend wird dem Benutzer auf dem von ihm gewählten sicheren Übermittlungskanal (SMS oder E-Mail) ein Verifizierungscode übermittelt, der eingegeben werden muss.

### 4.1 Passwort vergessen?


Wenn ein Benutzer sein Passwort vergessen hat, kann er es mit der Funktion Passwort zurücksetzen selbst aktualisieren. Dazu klickt er auf den entsprechenden Hinweis auf der Anmeldeseite und wird aufgefordert, die im Online Service Desk hinterlegte E-Mail-Adresse einzugeben.

Anschliessend wird ihm an die hinterlegte E-Mail-Adresse ein Link zugesandt, über den er sein Passwort zurücksetzen kann. Abhängig von den Einstellungen des Benutzers wird die automatisch verschickte E-Mail gegebenenfalls in den Spam-Ordner verschoben und muss vom Benutzer dort bearbeitet werden.

**WICHTIG:** Der entsprechende Link ist 10 Minuten gültig, erfolgt die Bestätigung nicht innerhalb dieser Zeit, muss der Rücksetzungsvorgang wiederholt werden. Es ist nicht möglich, telefonische Auskünfte über das Halterkonto an Benutzer zu erteilen, die nicht über einen registrierten Status verfügen.




#### 4.2 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung ist über das entsprechende Profilsymbol  in der linken unteren Ecke der Anwendung erreichbar.

Wenn der Benutzer auf dieses Symbol klickt, werden ihm - abhängig von seinen Zugriffsrechten - die entsprechenden Daten angezeigt. Dies sind neben der Kontonummer des Inhabers auch die entsprechenden Kontaktdaten.

Möchte er die E-Mail-Adresse oder die Mobiltelefonnummer ändern, kann er dies direkt in diesem Bereich tun, muss aber jeweils einen zugeschickten Verifizierungscode eingeben.

**Benutzer mit Administrationsrechten:** Wenn der Benutzer über entsprechende Administrationsrechte verfügt, hat er die Möglichkeit, weitere Benutzer anzulegen. Dazu wählt er über das entsprechende Kontosymbol  die Option Konto aus.

**Hinweis:** Wenn ein Benutzer keine Administrationsrechte hat, wird die Auswahl "Konto" nicht angezeigt.

Durch Klicken auf den Knopf *Einladen* wird dem Benutzer ein Formular angezeigt, mittels welchem er einen neuen Benutzer eröffnen kann.

Damit das Konto eröffnet wird, muss eine gültige E-Mail-Adresse angegeben werden, auf welche der neue Benutzer Zugriff hat. Die Verifizierung des 2. Faktors (Mobiletelefon) ist durch den neuen Benutzer vorzunehmen.

Sobald die Einladung abgeschlossen ist, kann der Administrator die Berechtigungen für das Konto erteilen.

**WICHTIG:** Der Halter ist dafür verantwortlich, dass die Zugriffsberechtigungen auf dem aktuellen Stand gehalten werden; zu diesem Zweck können nur Benutzer mit der entsprechenden Berechtigung (Kontoadministratoren) Benutzer neu anlegen und/oder deaktivieren.



## 5. Dashboard

Via Dashboard kann auf die verschiedenen Module von Online-Service-Desk zugegriffen werden. Dazu klickt der Benutzer auf die jeweiligen Titel. Zudem gibt das Dashboard Auskunft über offene und abgeschlossene Vorgänge.

Module	Status	Anzahl
FIN-Registrierung	Aktiv	20
	In der Registrierung	1
	Archiviert	3
Ausfalllösung	Offen	64
	Geschlossen	69
ESF Verwaltung	Aktiv	18
	Verbunden	16
	Getrennt	2
Ereignisse	Alle	0
	Fehler	0
Logistik	Geliefert	7
	Wird geliefert	0
	Wird vorbereitet	0
Support	Offen	11
	Geschlossen	3

Abb. 1: Dashboard

### FIN-Registrierung:

- Aktiv: Zeigt die Anzahl registrierter FIN, welche vom BAZG zugelassen wurden.
- In der Registrierung: Zeigt die Anzahl registrierter FIN, die vom BAZG geprüft werden.
- Archiviert: Zeigt die Anzahl registrierter FIN, die abgemeldet wurden.

### Ausfalllösung:

- Offen: Zeigt die Anzahl der gemeldeten Korrekturen von Fahrten, die noch nicht vom BAZG bestätigt wurden.
- Geschlossen: Zeigt die Anzahl der gemeldeten Korrekturen von Fahrten, die vom BAZG bestätigt wurden.

### ESF-Verwaltung:

- Aktiv: Zeigt die Anzahl der registrierten ESF.
- Verbunden: Zeigt die Anzahl der registrierten ESF, die vom BAZG bestätigt wurden und mit einer FIN verbunden sind.
- Getrennt: Zeigt die Anzahl der registrierten ESF, die vom BAZG bestätigt wurden.



Ereignisse:

- Alle: Zeigt alle ESF-Statusmeldungen an.
- Fehler: Zeigt alle ESF-Statusmeldungen an, die als Fehler eingestuft werden.

**WICHTIG:** Der Halter ist für die einwandfreie Funktionsweise jedes in seinem Konto registrierten ESF verantwortlich. Es wird dringend empfohlen Statusmeldungen die als Fehler eingestuft werden zu untersuchen.

Logistik:

- Geliefert: Zeigt alle eingegangenen Bestellungen von ESF, die geliefert wurden.
- Wird geliefert: Zeigt alle eingegangenen Bestellungen von ESF, die bereits zum Versand aufgegeben wurden.
- Wird vorbereitet: Zeigt alle eingegangenen Bestellungen von ESF, die noch nicht zum Versand aufgegeben wurden.

Support:

- Offen: Zeigt alle Supportfälle an, deren Status offen ist.
- Geschlossen: Zeigt alle Supportfälle an, deren Status geschlossen ist.

## 6. Registrierung (FIN)

Der Online-Service-Desk bietet eine einfache Verwaltung der Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) des Halters. Der Wechsel in das entsprechende Modul erfolgt entweder direkt über das Dashboard durch Auswahl des entsprechenden Eintrags oder über das Seitenmenü durch Anklicken des FIN-Symbols. 🚗

Dort stehen dem Benutzer folgende Punkte im Auswahlménü zur Verfügung:

- Fahrzeuge → [Kapitel 6.1](#)
- Neue Registrierung → [Kapitel 6.2](#)
- Transfer → [Kapitel 6.3](#)
- Archiv → [Kapitel 6.4](#)

### 6.1 Fahrzeuge

In dieser Ansicht werden alle FIN aufgelistet, die jemals in diesem Halterkonto registriert wurden und noch nicht archiviert wurden. Standardmässig werden 10 Einträge pro Seite (C) angezeigt. Wenn ein Benutzer mehr als 10 Einträge pro Seite (C) anzeigen möchte, können auch 25 oder 50 Einträge pro Seite (D) angezeigt werden. Dazu ändert der Benutzer die Anzahl im Feld *Einträge anzeigen* (A). Beim Wechsel der Ansicht wird dies wieder auf den Standard von 10 Einträgen pro Seite zurückgesetzt. Zusätzlich gibt es eine für die jeweilige Auswahl gültige Filterfunktion, die



über das Eingabefeld *Suchen* (B) genutzt werden kann. Dabei kann der Benutzer durch Eingabe einer beliebigen Anzahl von Zeichen die Einträge im Sinne einer Filterung der Liste weiter einschränken.

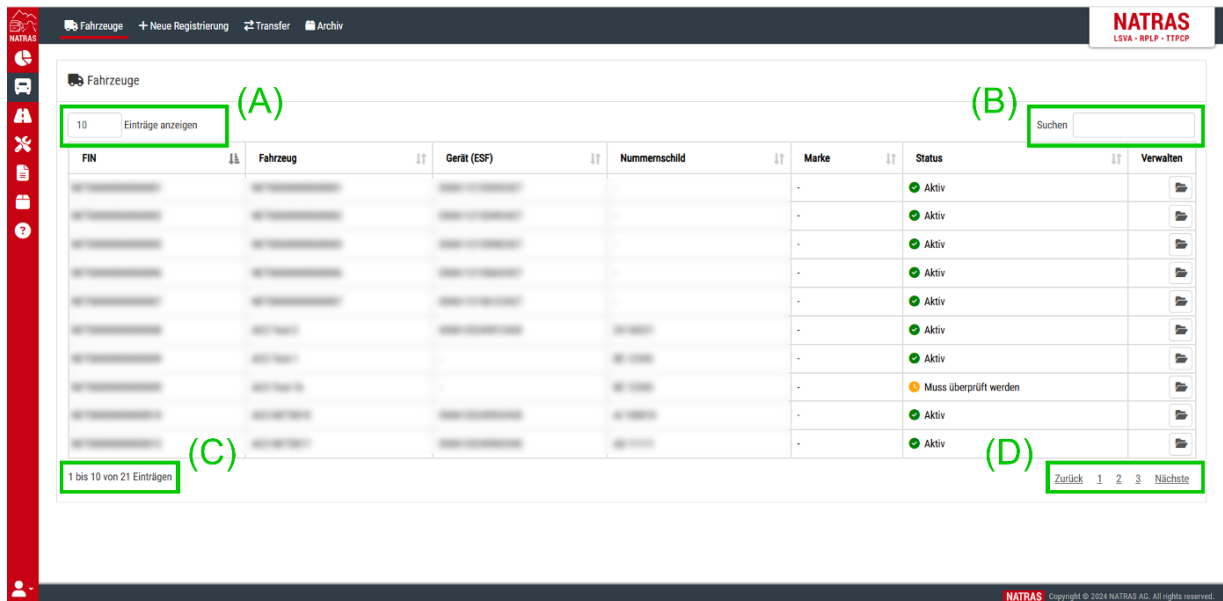


Abb. 2: FIN Übersicht

**Sortierung:** Die entsprechenden Einträge können anhand der folgenden Spalten aufsteigend oder absteigend sortiert werden:


- **FIN**  
Beschreibung: Hier wird die entsprechende Fahrzeug-Identifikationsnummer angezeigt.
- **Fahrzeug**  
Beschreibung: Im Standard wird eine freie Nummerierung vergeben, die vom Benutzer jederzeit überschrieben werden kann.
- **Gerät (ESF)**  
Beschreibung: Hier wird das eingebaute ESF angezeigt.
- **Kontrollschild**  
Beschreibung: Wenn bei der Registrierung ein Kontrollschild hinterlegt wurde, wird dieses hier angezeigt. Es kann vom Benutzer jederzeit überschrieben werden.
- **Marke**  
Beschreibung: Wenn bei der Registrierung eine Fahrzeug-Marke hinterlegt wurde, wird dieses hier angezeigt. Diese kann vom Benutzer jederzeit überschrieben werden.
- **Status**  
Beschreibung: Hier wird der Status der entsprechenden FIN-Registrierung angezeigt. Der Status kann *aktiv*, *inaktiv* oder *gelöscht* sein.



Die Sortierung kann durch Anklicken des entsprechenden auf- oder absteigenden Symbols  $\updownarrow$  erfolgen. Eine auf- oder absteigende Darstellung kann immer nur für eine Spalte durchgeführt werden: Die aktuell aktive Spalte wird mit diesem Symbol gekennzeichnet  $\downarrow$ . Standardmässig ist die Sortierung nach der FIN.

**Einträge Verwalten:** Die Spalte mit der Bezeichnung *STATUS* visualisieren die verschiedenen Bearbeitungszustände und unterscheiden sich in Form und Farbe. Die entsprechenden Symbole in dieser Spalte beschreiben die verschiedenen Zustände der Einträge und die einzelnen Symbole lösen entsprechende Aktionen aus, die nachfolgend beschrieben werden:

- **INAKTIV** zeigt an, dass es sich um einen noch nicht bestätigten Eintrag handelt, dieser Eintrag ist zusätzlich mit einem orangen Symbol gekennzeichnet.
- **AKTIV** zeigt an, dass es sich um einen bestätigten Eintrag handelt, dieser Eintrag ist zusätzlich mit einem grünen Symbol gekennzeichnet.
- **GELÖSCHT** zeigt an, dass es sich um einen deaktivierten Eintrag handelt.

Wenn der Benutzer auf das Symbol  klickt, werden weitere Details zu dem entsprechenden Eintrag angezeigt.

**AKTIVE** Einträge können abgemeldet werden, z.B. wenn das Fahrzeug mit der entsprechenden FIN ausser Betrieb gesetzt wurde.

**AKTIVE** Einträge können auch auf ein anderes Halterkonto bei NATRAS übertragen werden. Details siehe TRANSFER → [Kapitel 6.3](#)

**GELÖSCHTE** Einträge können vom Benutzer in das ARCHIV verschoben werden, wenn die Einträge nicht mehr benötigt werden. Details siehe ARCHIV → [Kapitel 6.4](#)

## 6.2 Registrierung

In dieser Ansicht werden alle FIN aufgelistet, die jemals in diesem Halterkonto registriert wurde. Für die Ersterfassung der FIN stehen mehrere Erfassungsmöglichkeiten zur Verfügung, die je nach Fragestellung eingesetzt werden können und deren Anwendung im Folgenden kurz skizziert wird:

- Datenimport (XLS) (A) → [Kapitel 6.2.1](#)
- Datenimport Fahrzeugausweis (B) → [Kapitel 6.2.2](#)
- Datenimport mittels Mobiletelefon (NATRAS-APP) / Manuelle Eingabe → [Kapitel 6.2.3](#)

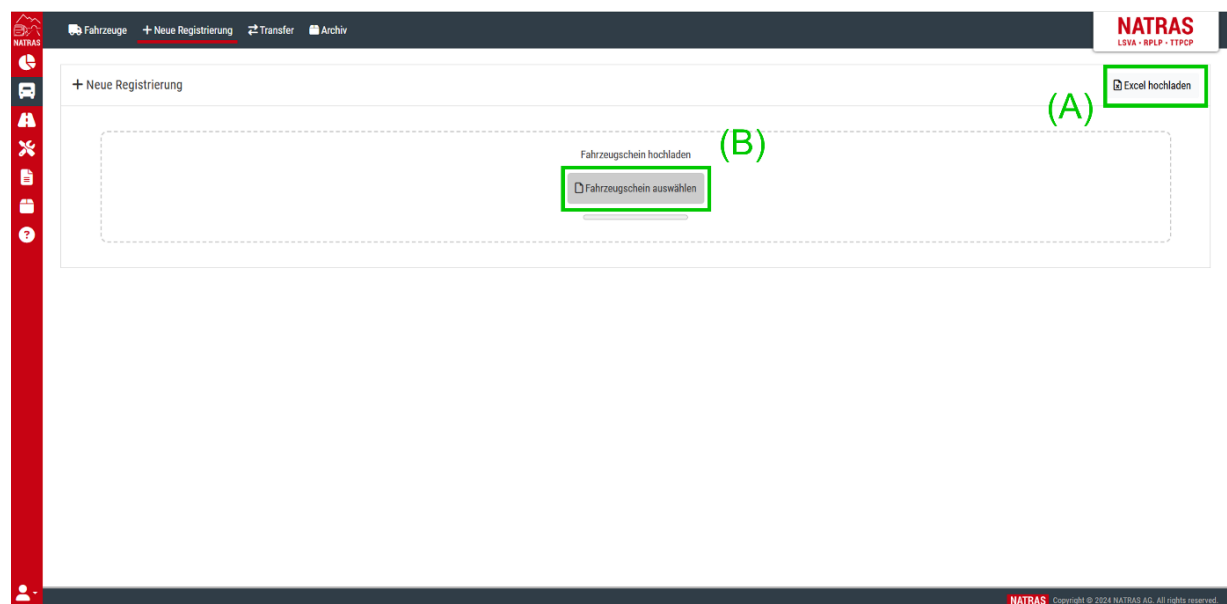


Abb. 3: FIN Registrierung

### 6.2.1 Datenimport (XLSX)

Import der Fahrzeugdaten über einen strukturierten Datenimport. Wenn die Daten bereits in digitaler Form vorliegen, ist der einfachste und schnellste Weg, sie mit Hilfe der strukturierten Vorlage zu importieren. Dazu wählt der Benutzer in der oberen Menu-Leiste *Eintrag hinzufügen* und anschliessend *Excel hochladen*. Danach kann der Benutzer folgenden Schritten für den Import folgend:

- XLSX-Datei anklicken und damit Download auslösen
- XLSX-Datei öffnen und mit den zu importierenden Informationen ergänzen und speichern
- Upload anklicken und die XLSX-Datei auswählen
- Datei laden anklicken
- Importierte Informationen kontrollieren und mit Speichern bestätigen

**Hinweis:** Durch Klicken auf das Papierkorbsymbol kann der Vorgang abgebrochen werden. Einzelne Einträge können durch Anklicken des X-Symbols aus dem Importvorgang entfernt werden.

**WICHTIG:** Der Benutzer ist verpflichtet, alle eingegebenen Daten, insbesondere aber die erfasste FIN, auf ihre Richtigkeit zu überprüfen.

Fehlerbehandlung → siehe [Kapitel 6.2.4](#)

### 6.2.2 Datenimport direkt aus Fahrzeugausweis

Liegt die FIN nicht in Textform vor, unterstützt der OSD auch den einfachen Import und die Verarbeitung der Daten direkt aus den Fahrzeugausweisen. Dazu klickt der Benutzer auf das entsprechende Symbol im oberen Bereich des Bildschirms. Fahrzeugschein auswählen

Anschliessend wählt der Benutzer die entsprechenden Bilder aus, die importiert werden sollen. Unterstützt werden die gängigen Dateiformate (PDF, JPG, PNG). Pro Vorgang können maximal 20 Fahrzeugausweise verarbeitet werden.

Der Fortschritt des Hochladens und der entsprechenden Erkennung der FIN hängt von der Internetverbindung und der Qualität der Bilder / PDF ab und wird durch einen blauen Fortschrittsbalken angezeigt. Nach dem Hochladen und Erkennen der Fahrzeugausweise werden diese direkt angezeigt und können durch Anklicken vergrössert werden.

**WICHTIG:** Der Benutzer ist verpflichtet, alle erfassten Daten, insbesondere aber die FIN, auf ihre Richtigkeit zu überprüfen.

### 6.2.3 Datenimport mittels Mobiltelefons (NATRAS-APP)

Liegen die Fahrzeugpapiere nicht in digitaler Form vor und sind nur wenige Fahrzeugausweise zu erkennen, bietet sich für diesen Vorgang auch der Import der FIN-Nummern mit der NATRAS-APP an.

Weitere Informationen → *siehe Handbuch NATRAS-APP*

### 6.2.4 Fehlerbehandlung

#### 6.2.4.1 FIN konnte nicht erkannt werden

Es kann mehrere Gründe geben, warum eine FIN nicht automatisch erkannt wird. Dazu gehört eine fehlerhafte Struktur der eingegebenen Daten oder eine unzureichende Qualität der Vorlage. In beiden Fällen müssen die Daten/Vorlage überprüft werden.



Wenn dies nicht verbessert werden kann, hat der Benutzer auch die Möglichkeit, die NATRAS-APP zur Erfassung zu verwenden, in der auch eine manuelle Erfassung der FIN zur Verfügung steht.

Weitere Informationen → *siehe Handbuch NATRAS-APP*

### 6.2.4.2 FIN bereits erfasst

Wird eine FIN erfasst, die bereits im Halterkonto registriert ist, wird dies dem Benutzer direkt nach der Verarbeitung angezeigt. Eine erneute Erfassung ist somit nicht notwendig.

## 6.3 Transfer einer FIN/ESF

Das Online Service Desk bietet dem Benutzer eine komfortable Lösung, um registrierte FIN auf einen anderen Halter zu übertragen, der ebenfalls bei NATRAS registriert ist. Die Übertragung kann entweder durch den bestehenden Halter initiiert oder durch den neuen Halter beantragt werden. In den folgenden Abschnitten werden die entsprechenden Prozessschritte beschrieben:

- Bestehender Halter leitet Transfer ohne ESF ein → [Kapitel 6.3.1](#)
- Bestehender Halter leitet Transfer mit ESF ein → [Kapitel 6.3.2](#)
- Neuer Halter leitet Transfer mit ESF ein → [Kapitel 6.3.3](#)

### 6.3.1 Bestehender Halter leitet Transfer ohne ESF ein

Möchte ein bestehender Halter seine FIN auf einen neuen Halter übertragen, der ebenfalls bei NATRAS registriert ist, so ist wie folgt vorzugehen:

- **Schritt 1: Vorbereitung**

Im ersten Schritt wechselt er in die Ansicht *FIN-Registrierung* und wählt die FIN aus, die er übertragen möchte. Dazu klickt er auf die Schaltfläche *Verwalten* und anschliessend auf die Schaltfläche *Transfer*.


Daraufhin öffnet sich das Dialogfenster TRANSFER, in dem die Halterkonto-ID des Halters, auf den die FIN übertragen werden soll, eingegeben werden muss. Da die Übertragung OHNE ESF erfolgen soll, wird diese Option im Dialogfenster ausgewählt. Sind alle Eingaben korrekt, kann dies durch Anklicken der roten Schaltfläche *Transfer* bestätigt werden.

- **Schritt 2: Transaktionscode dem neuen Halter mitteilen**

Auf der Seite des Halters, der den Auftrag initiiert hat, wird nun im Menü *Transfer* ein offener TRANSFER angezeigt, in dem die zu übertragende FIN sowie die Option OHNE ESF und der Unternehmensname des übertragenden Halters und des empfangenden Halters angegeben sind.



Damit dieser ausstehende Transfer vom neuen Halter bestätigt werden kann, muss dieser einen Transaktionscode eingeben. Zu diesem Zweck übermittelt der bestehende Halter diesen auf geeignetem Wege an den neuen Halter.


NATRAS bietet eine einfache Übertragung per E-Mail an, dazu klickt der bestehende Halter auf das Symbol Transaktionscode teilen , woraufhin sich ein Dialogmenü öffnet, das einerseits den Transaktionscode sechsstelligen enthält, andererseits die Möglichkeit bietet, die E-Mail-Adresse des neuen Halters einzugeben. Dem Benutzer steht es frei, den Transaktionscode auf einem anderen geeigneten Weg an den neuen Halter zu übermitteln.

Wenn der Benutzer mit der Eingabe der Empfänger E-Mail-Adresse zufrieden ist, kann er sie bestätigen, indem er auf "Teilen" klickt.

- **Schritt 3: Neuer Halter bestätigt Transfer**

Der Rechtsübergang kann nur mit Zustimmung des neuen Inhabers erfolgen. Dazu wechselt er in das Seitenmenü *FIN-Registrierung* und anschliessend in das Menü *Transfer*.

Dort wählt er den Transfer aus, den er bestätigen möchte. Zur Visualisierung werden ihm die entsprechende zu übertragende FIN, die Option mit oder ohne ESF sowie die übertragende und die eigene Firma angezeigt.

**Bestätigte Transfer:** Wenn er mit den Angaben einverstanden ist, klickt er auf das Häkchen , um im nächsten Schritt den Verifizierungscode im nächsten Dialogfeld einzugeben, um den Transfer zu akzeptieren. Mit der Bestätigung des Transfers wird die FIN vom alten Konto gelöscht und auf das Konto des neuen Halters übertragen. Ab dem Zeitpunkt des Transfers ist der neue Halter für die korrekte Zuordnung der FIN zu einer verfügbaren ESF verantwortlich. → Siehe auch [Kapitel 6.2](#)

**Abgelehnte Transfer:** Ist der neue Inhaber mit den Angaben nicht einverstanden, kann er den Transfer durch Anklicken des X-Symbols ablehnen. Bevor die Übertragung abgelehnt wird, wird der Benutzer nochmals gefragt, ob er die Übertragung wirklich ablehnen möchte. Mit der endgültigen Ablehnung wird der ausstehende Transfer von beiden Halterkonten gelöscht und die FIN verbleibt auf dem ursprünglichen Konto.

**Nicht bearbeitete Transfer:** Transfers, die vom neuen Halter weder bestätigt noch abgelehnt wurden, werden ebenfalls nach 10 Tagen aus den entsprechenden Transferanfragen entfernt.

### 6.3.2 Bestehender Halter leitet Transfer mit ESF ein

Wünscht der Inhaber eine Übertragung einer FIN mit bereits zugeordnetem ESF, unterscheidet sich dieser Prozess wie folgt von den in [Kapitel 6.3.1](#) beschriebenen Schritten:

- **Schritt 1: Vorbereitung**

Die Übertragung einer FIN mit ESF erfolgt in dem in [Kapitel 6.3.1](#) beschriebenen Prozess, indem der bestehende Halter in Schritt 1 (Vorbereitung) die Option Übertragung mit bestehenden ESF auswählt.

- **Schritt 2: Transaktionscode dem neuen Halter mitteilen**

Dieser ist identisch mit dem in [Kapitel 6.3.1](#) beschriebenen Prozess mit Ausnahme der Übertragung inklusive des ESF.

- **Schritt 3: Neuer Halter bestätigt Transfer**

Auch dieser unterscheidet sich nur dadurch, dass die FIN mit einer bereits registrierten ESF übertragen wird. Damit entfällt für den neuen Inhaber die erneute Zuordnung einer ESF zur registrierten FIN.

Wird der Transfer abgelehnt oder innerhalb von 10 Tagen nicht bearbeitet, verbleiben die FIN und die ESF im bestehenden Halterkonto und der Transferantrag wird gelöscht.

**Wichtig:** Es dürfen nur ESF übertragen werden, die eine aktuelle Zuordnung zu der zu übertragenden FIN aufweisen. Der bestehende Halter ist für die korrekte Zuordnung verantwortlich und haftet für eine fehlerhafte Übertragung.

### 6.3.3 Neuer Halter leitet Transfer mit ESF ein

Es ist auch möglich, dass ein Antrag auf Umschreibung von einem neuen Inhaber gestellt wird. Dieser Transfer kann jedoch nur über eine bestehende und bereits zugeordnete ESF erfolgen, ein Transfer ohne das zugehörige ESF ist nicht möglich.

- **Schritt 1: Übertragung ins neue Halterkonto**

Zu diesem Zweck initiiert der neue Halter eine Anfrage, indem er im Seitenmenü auf *FIN-Registrierung* und anschliessend im Auswahlnenü auf *Transfer* klickt. Anschliessend wählt er die Schaltfläche *Anfrage* im oberen rechten Teil des Bildschirms. Anschliessend gibt er die dem bestehenden Halter bekannte Halterkonto-ID, die Fahrzeugidentifikationsnummer und die NETS-ESF-Seriennummer ein. Sind die Daten korrekt und vom Halter bestätigt, klickt er auf die entsprechende Transfer-Schaltfläche.

**Wichtig:** Es dürfen nur FIN und ESF übertragen werden, die eine aktuelle Zuordnung zu der zu übertragenden FIN aufweisen und vom bestehenden Halter freigegeben wurden. Der durchführende Halter ist für die korrekte Eingabe der Zuordnungsinformationen verantwortlich und haftet für eine fehlerhafte Übertragung.



### 6.3.4 Fehlerbehandlung

#### 6.3.4.1 Falscheingabe von Transfer-Informationen

Fehler, die bei der Übertragung von FIN und/oder FIN mit ESF auftreten können, sind insbesondere die fehlerhafte Eingabe von Informationen im Zusammenhang mit

- Falscher Eingabe der FIN/ESF oder der Halterkonto-ID Informationen
- Falscher Eingabe des Transaktions-Codes


In diesen Fällen wird der Benutzer auf diese falschen Informationen hingewiesen und hat die Möglichkeit, die Falscheingabe zu korrigieren.


#### 6.3.4.2 Transaktion ist abgelaufen

Wenn ein Transfer, der von einem bestehenden Halter eingeleitet wurde, nicht innerhalb von 10 Tagen vom neuen Halter bestätigt wird, verfällt die Transaktion und der Antrag wird von beiden Konten gelöscht. In diesem Fall muss der Transfer erneut eingeleitet werden.

### 6.4 Archiv

Im Archiv werden alle inaktiven und archivierten FIN-Vorgänge aufgelistet. Standardmässig werden 10 Einträge pro Seite angezeigt. Wenn ein Benutzer mehr als 10 Einträge pro Seite anzeigen möchte, können auch 25 oder 50 Einträge pro Seite angezeigt werden. Beim Wechsel der Ansicht (Fahrzeug oder Funktion) wird dies wieder auf den Standard von 10 Einträgen pro Seite zurückgesetzt. Zusätzlich gibt es eine für die jeweilige Auswahl gültige Filterfunktion, die über das Eingabefeld *Suchen* genutzt werden kann. Hier kann der Benutzer durch Eingabe einer beliebigen Anzahl von Zeichen die Einträge im Sinne einer Filterung der Liste weiter einschränken.

Um die Einträge weiter zu detaillieren, klickt der Benutzer auf die entsprechende Anzeige *Verwalten* . → Details siehe nächsten Abschnitt (Archivdetails)

**Archivdetails:** Das im Archiv angezeigte Symbol *Verwalten*  hat die Funktion, die entsprechenden historischen Ereignisse der FIN anzuzeigen. Dies kann z.B. das Datum der Registrierung oder mögliche Probleme bei der Registrierung der FIN betreffen. Eine Änderung der Archivdaten ist nicht möglich. Die Daten werden maximal 450 Tage gespeichert.

Da eine Beauftragung der NATRAS durch das BAZG zu einem früheren Zeitpunkt enden kann, hat der Halter die Möglichkeit, die entsprechenden Daten herunterzuladen . Für die Speicherung der entsprechenden Daten ist der Halter selbst verantwortlich.

## 7. Ausfalllösung (ALL)

Die Ausfalllösung dient der nachträglichen Korrektur von Fahrten bzw. der Erfassung fehlender Fahrten. Auch Fahrzeuge, die über einen längeren Zeitraum nicht in Betrieb sind, können mit der Ausfalllösung gemeldet werden.

**Auswahlmenü:** Im sogenannten Auswahlmenü der Ausfalllösung sind diejenigen Menüpunkte horizontal aufgelistet, die für die Bearbeitung der Ausfalllösung relevant sind. Dies sind folgende drei Menüpunkte (grün umrahmt):

- Anmeldung → [Kapitel 7.1](#)
- Meldungen von Tagen ohne Fahrten → [Kapitel 7.2](#)
- Archiv in der Ausfalllösung → [Kapitel 7.3](#)

### 7.1 Anmeldung

Das Auswahlmenü *Anmeldung* wird verwendet um:

- *Manuelle Nachmeldung ändern*
- *Manuelle Nachmeldung hinzufügen*

#### 7.1.1 Manuelle Nachmeldung ändern

**Fahrzeug auswählen:** Soll eine bestehende Deklaration geändert werden, d.h. z.B. eine inhaltliche Anpassung des mitgeführten Anhängers oder eine Anpassung des Gesamtgewichts der des mitgeführten Anhängers vorgenommen werden, so ist zunächst das betreffende Fahrzeug auszuwählen. Die Fahrzeuge werden alphanumerisch so aufgelistet, wie sie ursprünglich erfasst wurden.

**Anmeldung ändern:** Wurde ein entsprechendes Fahrzeug ausgewählt, kann die erfasste Deklaration geändert werden. Dazu muss der Menüpunkt *Manuelle Nachmeldung ändern* ausgewählt werden.

**Auflistung der Einträge:** Es wird nun eine Liste aller für diese FIN in den letzten 10 Kalendertage erfassten Einträge angezeigt. Standardmässig werden 10 Einträge pro Seite (C) angezeigt. Wenn ein Benutzer mehr als 10 Einträge pro Seite (C) anzeigen möchte, können auch 25 oder 50 Einträge pro Seite (D) angezeigt werden. Dazu ändert der Benutzer die Anzahl im Feld *Einträge anzeigen* (A). Beim Wechsel der Ansicht (Anmeldung von Tagen ohne Fahrt oder Archiv) wird dies wieder auf den Standard von 10 Einträgen pro Seite zurückgesetzt. Zusätzlich gibt es eine für die jeweilige Auswahl gültige Filterfunktion, die über das Eingabefeld *Suchen* (B) genutzt werden kann. Dabei



kann der Benutzer durch Eingabe einer beliebigen Anzahl von Zeichen die Einträge im Sinne einer Filterung der Liste weiter einschränken.

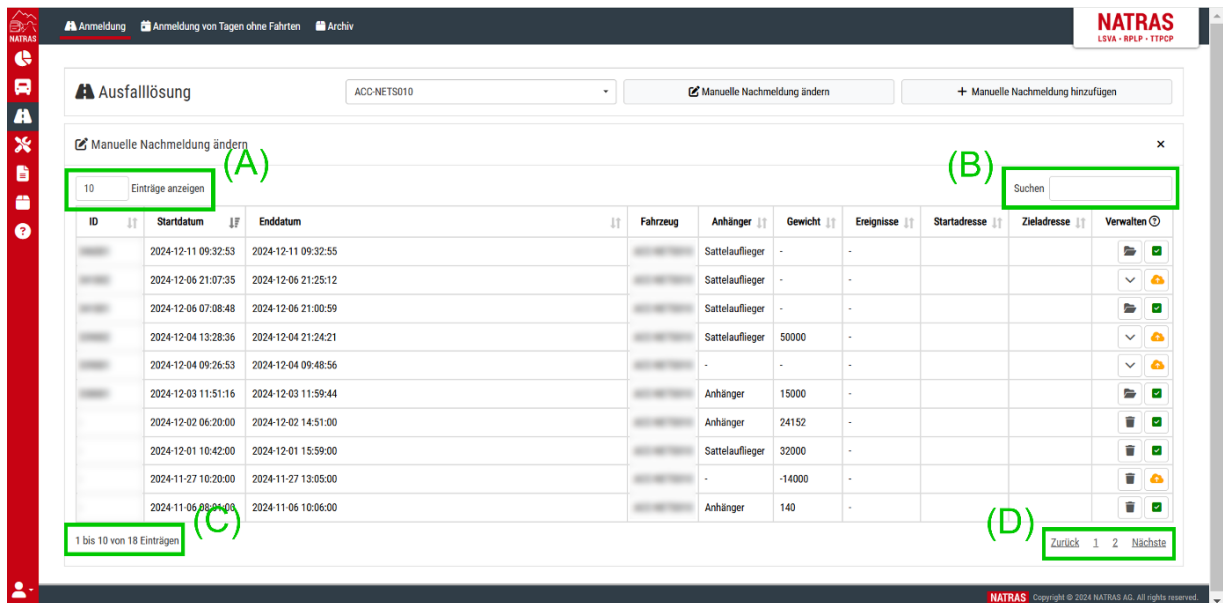




Abb. 4: Ausfalllösung (ALL)


**Sortierung:** Die entsprechenden Einträge können anhand der folgenden Spalten aufsteigend oder absteigend sortiert werden:



- **ID**  
Beschreibung: Jede Fahrt, die von einem ESF empfangen wird, hat eine ID. Fahrten die nachträglich manuell hinzugefügt werden haben keine ID.
- **Startdatum**  
Beschreibung: Datum und Uhrzeit des Beginns der Fahrt.
- **Enddatum**  
Beschreibung: Dies sind das Enddatum und die Uhrzeit, zu der die Fahrt beendet wurde.
- **Fahrzeug**  
Beschreibung: Diese Spalte zeigt die Fahrzeugbenennung. Die Fahrzeugbenennung kann ich der FIN-Registrierung jederzeit angepasst werden.
- **Anhänger**  
Beschreibung: Diese Spalte gibt an, ob die betreffende Fahrt mit einem Anhänger, Sattelauflieger oder ohne gezogene Einheit aufgezeichnet wurde.
- **Gewicht**  
Beschreibung: Hier wird das Gewicht des Anhängers für die ausgewählte Fahrt dargestellt.





- **Ereignisse**  
Beschreibung: Wenn Unregelmässigkeiten (z. B. Fehler in der Stromversorgung) festgestellt wurden, wird dies in der entsprechenden Spalte angezeigt.
- **Startadresse**  
Beschreibung: Hier wird die Startadresse der entsprechenden Fahrt angezeigt.
- **Zieladresse**  
Beschreibung: Hier wird die Zieladresse der entsprechenden Fahrt angezeigt.


Die Sortierung kann durch Anklicken des entsprechenden auf- oder absteigenden Symbols  erfolgen. Eine auf- oder absteigende Darstellung kann immer nur für eine Spalte durchgeführt werden: Die aktuell aktive Spalte wird mit diesem Symbol gekennzeichnet . Standardmässig wird die Fahrten mit dem jüngsten Startdatum zuoberst angezeigt.

**Einträge Verwalten:** Die Symbole in der letzten Spalte mit der Bezeichnung *Verwalten*  visualisieren die verschiedenen Bearbeitungszustände und unterscheiden sich in Form und Farbe. Die entsprechenden Symbole in dieser Spalte beschreiben die verschiedenen Zustände der Einträge, die nachfolgend beschrieben werden:

- Das grüne Symbol  zeigt an, dass es sich um einen Eintrag handelt, der an das BAZG übermittelt und vom BAZG bestätigt wurde, sich aber noch innerhalb der akzeptierten Änderungsfrist befindet. Es ist zu beachten, dass die maximale Bearbeitungsfrist 10 Kalendertage nach dem registrierten Ende der Fahrt (*Enddatum*) endet.
- Dieses gelbe Symbol  kennzeichnet Einträge, die an das BAZG übermittelt aber vom BAZG noch nicht bestätigt wurden und sich somit ebenfalls noch innerhalb der Bearbeitungsfrist befinden.

Nach Ablauf der jeweiligen Bearbeitungsfrist von 10 Kalendertagen werden die Einträge automatisch in das *Archiv* verschoben (siehe Auswahlmenü → [Archiv](#)).

- Das Aufklappsymbol  wird angezeigt, wenn an einem Eintrag bereits entsprechende Anpassungen vorgenommen wurden. Durch Klicken auf das Aufklappsymbol wird der Detailbereich angezeigt, in dem die entsprechenden bereits früher erstellten Deklarationsanpassungen sowie der Benutzer, der diese Anpassungen vorgenommen hat, angezeigt werden.
- Das Papierkorb Symbol  wird verwendet, um die entsprechende Tour zu löschen. Dies betrifft manuell eingegebene Touren. Wenn dieses Symbol angeklickt wird, wird der Benutzer gefragt, ob er diesen Eintrag löschen möchte.

- Das Ordnersymbol  öffnet die Detailansicht der entsprechenden Tour und ist Voraussetzung dafür, dass entsprechende Anpassungen an der Deklaration vorgenommen werden können. Die Detailansicht besteht aus den Tourdetails und dem entsprechenden Fahrzeug.
- Ein weiteres Element ist die *Zeitachse*, die visuell anzeigt, wann für ein Fahrzeug eine Bewegung (rote Markierung) bzw. ein Stillstand (graue Markierung) registriert wurde.
- Ebenso werden das *Startdatum* und *Enddatum* dieser Tour angezeigt, die nicht direkt im Feld editiert werden können.
- Auch wird die in der *Zeitachse* markierte *Startadresse* und *Zieladresse* angezeigt, die in diesen Felder ebenfalls nicht direkt editiert werden können.
- Als weiteres Feld wird das Dropdown-Menü *Anhänger oder Sattelaufleger* angezeigt.
- Gegebenenfalls wird ein editierbares Feld *Gesamtgewicht (gezogene Einheit)* angezeigt. Das Gesamtgewicht ist gerundet auf 10 kg anzugeben.
- Zusätzlich wird eine Kartenansicht angezeigt, in der die Start- und Zieladresse auf einer Landkarte dargestellt wird.
- Für jeden Eintrag muss ein Änderungsgrund angegeben werden.

**Anmeldung anpassen:** Damit die entsprechenden Deklarationsanpassungen, wie z.B. die Änderung der gezogenen Einheit oder des Gesamtgewichtes einer gezogenen Einheit, vorgenommen werden können, muss zuerst der entsprechende Start- und Endpunkt definiert werden. Dies geschieht, indem die Start- und Endmarkierung, die in der Ausgangsposition die gesamte Tour anzeigt, auf die richtige Position gesetzt wird.

Dabei zeigt der Marker auf der *Zeitachse* die entsprechende Zeit und im Adressfeld die nächstgelegene erkannte Adresse an. Wird der Marker auf eine Position geschoben, die nicht als Haltepunkt registriert ist, wird der Benutzer auf diesen Umstand aufmerksam gemacht und der Marker wird automatisch auf den zeitlich nächsten Haltepunkt zentriert. Wenn der Benutzer diesen Hinweis nicht mehr erhalten möchte, kann er ihn für die aktuelle Sitzung deaktivieren. Hat der Benutzer den gewünschten Zeitraum für die Anpassung der erforderlichen Deklaration definiert, kann er die entsprechende Anpassung vornehmen. Zusätzlich muss ein Änderungsgrund für die Anpassung ausgewählt werden.

Durch Klicken auf *Ändern* wird die vorgenommene Anpassung der Nachdeklaration gespeichert. Die entsprechende Korrektur kann durch Anklicken des *X (Anpassungen zurücksetzen)* rückgängig gemacht oder durch Anklicken von *Änderungen bestätigen* für die Übermittlung an das BAZG abgeschlossen werden. Vor der entsprechenden Übermittlung wird der Benutzer darauf hingewiesen, dass der entsprechende Eintrag einen bereits zuvor an das BAZG übermittelten Eintrag überschreibt.

In gleicher Weise verfährt der Benutzer, wenn er inhaltliche Anpassungen an den betreffenden Einheiten vornehmen möchte, z.B. wenn er einen bereits irrtümlich eingegebenen Anhänger nachträglich als 'nicht angehängt' deklarieren möchte.

**Hinweis:** Wird ein Fehler bei einer manuellen Nachmeldung gemacht, muss zunächst die Bestätigung vom BAZG abgewartet werden. Sobald der Status mit einem grünen Symbol als erfolgreich gekennzeichnet ist, kann der Eintrag gelöscht werden. Die manuelle Nachmeldung muss erneut erstellt werden.

### 7.1.2 Manuelle Nachmeldung hinzufügen

**Fahrzeug auswählen:** Soll eine fehlende Fahrt gemeldet werden, z. B. weil das Fahrzeug zum Zeitpunkt der Fahrt noch nicht mit einer ESF ausgerüstet war oder diese deaktiviert war, muss auch in diesem Fall zunächst das betreffende Fahrzeug ausgewählt werden. Die Fahrzeuge werden alphanumerisch so aufgelistet, wie sie ursprünglich erfasst wurden.

**Manuelle Nachmeldung hinzufügen:** Wurde ein entsprechendes Fahrzeug ausgewählt, kann die erfasste Anmeldung geändert werden. Dazu muss der Menüpunkt *Manuelle Nachdeklaration hinzufügen* ausgewählt werden.

**Anmeldung erfassen:** Anschliessend werden das Start- und Enddatum eingegeben. Zudem muss der Benutzer einen Anhänger-Typ auswählen und die zu übermittelnde Entfernung (Distanz der Fahrt) eintragen. Bevor die fehlende Tour ans BAZG übermittelt werden kann, muss noch ein Grund für das Fehlen der Fahrt hinzugefügt werden. Durch das Anwählen des Knopfes *Fehlende Fahrt hinzufügen*, werden die erfassten Daten ans BAZG übermittelt.

### 7.2 Meldungen von Tagen ohne Fahrten

Diese Funktion wird verwendet, um Fahrzeuge für eine bestimmte Zeit ausser Betrieb zu setzen. Dabei ist zu beachten, dass die Bearbeitung nur möglich ist, wenn die Ausserbetriebsetzung maximal 10 Kalendertage in der Vergangenheit bzw. maximal 90 Kalendertage in der Zukunft liegt.


**Hinweis:** Es ist zu beachten, dass eine Meldung von Tagen ohne Fahrt für maximal 30 Tage gemacht werden kann. Ist das Fahrzeug länger als 30 Tage ausser Betrieb, müssen mehrere Meldungen in der Ausfalllösung (ALL) erstellt werden.


**Auflistung der Einträge:** Wenn im Auswahlmenü auf *Meldungen von Tagen ohne Fahrten* geklickt wird, erhält der Benutzer eine Übersicht der Fahrzeuge, die eingangs genannten Zeitraums ausser Betrieb gesetzt sind.

Standardmässig werden 10 Einträge pro Seite angezeigt. Wenn ein Benutzer mehr als 10 Einträge pro Seite anzeigen möchte, können auch 25 oder 50 Einträge pro Seite angezeigt werden. Beim Wechsel der Ansicht (Anmeldung oder Archiv) wird dies wieder auf den Standard von 10 Einträgen pro Seite zurückgesetzt. Zusätzlich gibt es eine für die jeweilige Auswahl gültige Filterfunktion, die über das Eingabefeld Suchen genutzt werden kann. Hier kann der Benutzer durch Eingabe einer beliebigen Anzahl von Zeichen die Einträge im Sinne einer Filterung der Liste weiter einschränken.

**Sortierung:** Die entsprechenden Einträge können anhand der folgenden Spalten aufsteigend oder absteigend sortiert werden:

- *Erfasst*  
Beschreibung: Dies ist das Datum, an dem der entsprechende Eintrag erfasst wurde.
- *Fahrzeug*  
Beschreibung: In dieser Spalte sind die Fahrzeuge aufgeführt, wie sie vom Benutzer benannt wurden.
- *FIN*  
Beschreibung: Diese Liste enthält die erfassten FIN (Fahrzeugidentifikationsnummer).
- *Gerät*  
Beschreibung: Diese Spalte listet die ESF-Seriennummer auf, die der entsprechende FIN zugeordnet sind.
- *Startdatum*  
Beschreibung: Dies ist das Datum, das vom Benutzer als Startdatum für die Ausserbetriebnahme angegeben wurde.
- *Enddatum*  
Beschreibung: Dies ist das Datum, das vom Benutzer als Enddatum für die Ausserbetriebnahme angegeben wurde.

**Einträge Verwalten:** Die Symbole in der letzten Spalte mit der Bezeichnung *Verwalten*  visualisieren die verschiedenen Bearbeitungszustände und unterscheiden sich in Form und Farbe. Die entsprechenden Symbole in dieser Spalte beschreiben die verschiedenen Zustände der Einträge und die einzelnen Symbole lösen entsprechende Aktionen aus, die nachfolgend beschrieben werden:

- Das grüne Symbol  zeigt an, dass es sich um einen Eintrag handelt, der an das BAZG übermittelt und vom BAZG bestätigt wurde, sich aber noch innerhalb der akzeptierten Änderungsfrist befindet. Es ist zu beachten, dass die maximale Bearbeitungsfrist 10 Kalendertage nach dem registrierten Ende der Fahrt (*Enddatum*) endet.



- Dieses gelbe Symbol 📌 kennzeichnet Einträge, die an das BAZG übermittelt aber vom BAZG noch nicht bestätigt wurden und sich somit ebenfalls noch innerhalb der Bearbeitungsfrist befinden.
- Durch Klicken auf das Ordnersymbol 📁 wird der Detailbereich angezeigt, welcher die vom Benutzer erfassten Daten anzeigt.
- Das Papierkorb-Symbol 🗑️ wird verwendet, um den entsprechenden Eintrag zu löschen. Wenn dieses Symbol angeklickt wird, wird der Benutzer gefragt, ob er diesen Eintrag löschen möchte. Es ist zu beachten, dass bereits übermittelte Einträge, die älter als 10 Kalendertage sind, nicht mehr rückgängig gemacht werden können. Wenn dieses Symbol angeklickt wird, wird der Benutzer gefragt, ob er diesen Eintrag löschen möchte.

**Neuen Eintrag hinzufügen:** Durch Anklicken des Feldes *Hinzufügen* öffnet sich das Dialogfeld, in dem der Benutzer zunächst das *Fahrzeug* auswählt und dann das Datum des Beginns der Ausserbetriebnahme sowie das geplante Ende der Ausserbetriebnahme eingibt. Sind die Daten korrekt erfasst, kann er sie durch Anklicken des Feldes *Anpassungen hinzufügen*.

### 7.3 Archiv in der Ausfalllösung

Hier werden alle in der Ausfalllösung erfassten Daten archiviert. Die Archivierung ist bis maximal 450 Kalendertage nach dem entsprechenden Eintrag abrufbar. Sollte der Auftrag an NATRAS vor Ablauf der 450 Kalendertage enden, wird dem registrierten Nutzer ein Link zum Download zur Verfügung gestellt.



**Auflistung der Einträge:** Wenn im Auswahlménü auf *Archiv* geklickt wird, erhält der Benutzer eine Übersicht der archivierten Einträge. Standardmässig werden 10 Einträge pro Seite angezeigt. Wenn ein Benutzer mehr als 10 Einträge pro Seite anzeigen möchte, können auch 25 oder 50 Einträge pro Seite angezeigt werden. Beim Wechsel der Ansicht (Anmeldung oder Anmeldung von Tagen ohne Fahrt) wird dies wieder auf den Standard von 10 Einträgen pro Seite zurückgesetzt. Zusätzlich gibt es eine für die jeweilige Auswahl gültige Filterfunktion, die über das Eingabefeld Suchen genutzt werden kann. Hier kann der Benutzer durch Eingabe einer beliebigen Anzahl von Zeichen die Einträge im Sinne einer Filterung der Liste weiter einschränken. Generell hat der Benutzer jederzeit die Möglichkeit, alle innerhalb dieses Zeitraums von 450 Kalendertagen gespeicherten Einträge zu exportieren.





**Sortierung:** Die entsprechenden Einträge können anhand der folgenden Spalten aufsteigend oder absteigend sortiert werden:

- *Startdatum*  
Beschreibung: Datum des Beginns der Fahrt.
- *Enddatum*  
Beschreibung: Dies ist das Enddatum, zu der die Fahrt beendet wurde.
- *Fahrzeug*  
Beschreibung: In dieser Spalte sind die Fahrzeuge aufgeführt, wie sie vom Benutzer benannt wurden.
- *FIN*  
Beschreibung: Diese Liste enthält die erfassten FIN (Fahrzeugidentifikationsnummer).
- *Gerät*  
Beschreibung: Diese Spalte listet die ESF-Seriennummer auf, die der entsprechenden FIN zugeordnet ist.
- *Anhänger*  
Beschreibung: Diese Spalte gibt an, ob die betreffende Fahrt mit einem Normal-, einem Sattelanhänger oder ohne gezogene Einheit aufgezeichnet wurde.
- *Entfernung (km)*  
Beschreibung: In dieser Spalte wird die vom Benutzer in der Ausfalllösung für den Eintrag eingegebene Entfernung angezeigt.

**Einträge Verwalten:** Die Symbole in der letzten Spalte mit der Bezeichnung *Verwalten*  visualisieren die vom Benutzer eingegebenen Daten ausserhalb der Bearbeitungsfrist. Diese Einträge können nicht mehr bearbeitet werden und werden mit einem roten Symbol  dargestellt.

## 8. ESF-Verwaltung

Die ESF-Verwaltung bietet einen Überblick über die im Halterkonto registrierten ESF sowie deren aktuellen Status. Der Benutzer gelangt in die entsprechende Übersicht, indem er im Seitenmenü auf das ESF-Verwaltungssymbol klickt. Die entsprechenden Möglichkeiten der ESF-Verwaltung werden im Folgenden skizziert:

- ESF bestellen → [Kapitel 8.1](#)
- ESF-Übersicht → [Kapitel 8.2](#)
- ESF einer aktiven FIN zuordnen → [Kapitel 8.3](#)
- ESF von einer FIN trennen → [Kapitel 8.4](#)

### 8.1 ESF bestellen

Durch Anklicken des Knopf ESF bestellen wird der NATRAS Webshop geöffnet. Damit ESF-Geräte bestellt werden können, müssen folgende drei Schritte durchlaufen werden.

**Hinweis:** Es können ausschliesslich Benutzer mit Administratoren-Berechtigung Bestellungen aufgeben.

#### Anzahl der zu bestellenden ESF festlegen

Standardmässig wird die maximal mögliche Anzahl zu bestellender ESF angezeigt. Die Anzahl kann vor der Bestellung reduziert werden. Das Erhöhen der Standard-Bestellmenge ist nicht möglich.

Die maximale Anzahl der Bestellungen wird wie folgt ermittelt:

Anzahl akzeptiert nicht zugewiesen FIN - Anzahl nicht zugeteilter ESF - Anzahl der bestellten, aber noch nicht auf das Konto überwiesenen ESF = Bestellmenge ESF
---

#### Auftrags- und Lieferadresse angeben

In diesem Schritt werden die Auftrags- und Lieferadresse festgelegt. Standardmässig wird die Auftragsadresse als Lieferadresse übernommen. Sollte die Lieferadresse abweichend sein, kann dies durch Anwählen der Option *Abweichende Lieferadresse* angegeben werden.

#### Verbindliche Bestellung aufgeben

In dieser Ansicht werden die Bestelldetails wie Auftrags-, Lieferadresse und die Anzahl der zu bestellenden ESF als Zusammenfassung angezeigt. Ist der Benutzer damit einverstanden, kann er die Bestellung durch Anwählen des Knopfes **Verbindliche Bestellung aufgeben** auslösen.



## 8.2 ESF-Übersicht

In dieser Ansicht werden alle ESFs aufgelistet, die derzeit in diesem Halterkonto registriert sind. Standardmässig werden 10 Einträge pro Seite (C) angezeigt. Wenn ein Benutzer mehr als 10 Einträge pro Seite (C) anzeigen möchte, können auch 25 oder 50 Einträge pro Seite (D) angezeigt werden. Dazu ändert der Benutzer die Anzahl im Feld *Einträge anzeigen* (A). Beim Wechsel der Ansicht wird dies wieder auf den Standard von 10 Einträgen pro Seite zurückgesetzt. Zusätzlich gibt es eine für die jeweilige Auswahl gültige Filterfunktion, die über das Eingabefeld *Suchen* (B) genutzt werden kann. Hier kann der Benutzer durch Eingabe einer beliebigen Anzahl von Zeichen die Einträge im Sinne einer Filterung der Liste weiter einschränken.

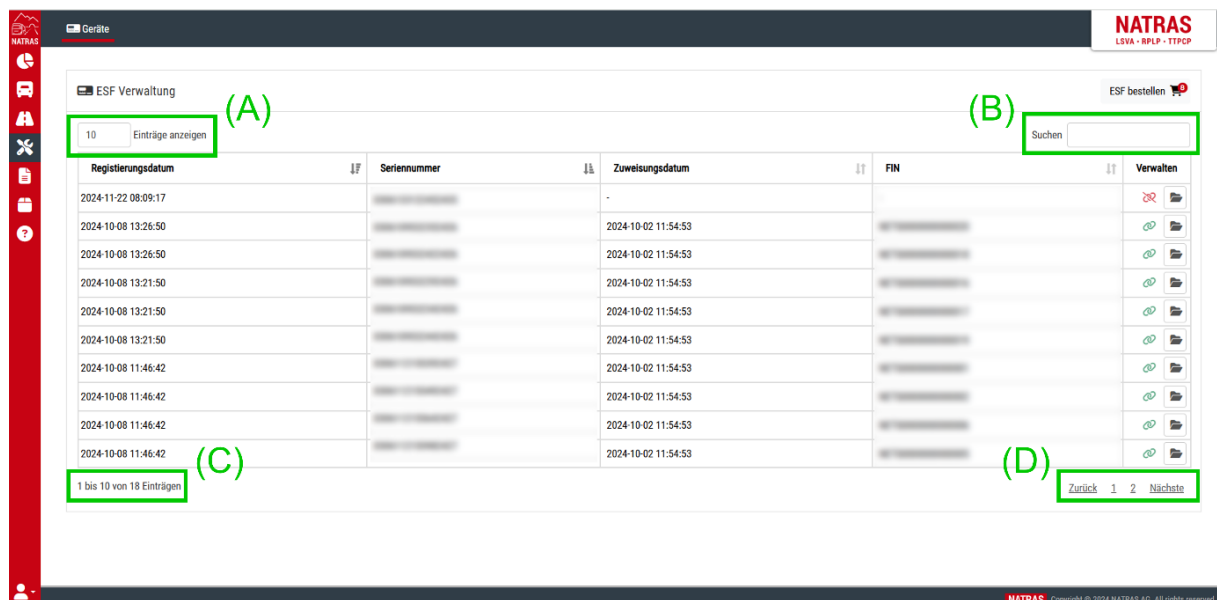






Abb. 5: ESF Verwaltung

**Sortierung:** Die entsprechenden Einträge können anhand der folgenden Spalten aufsteigend oder absteigend sortiert werden:

- **Registrierungsdatum**  
Beschreibung: Dieses gibt das Datum an, an dem der ESF in das entsprechende Halterkonto eingetragen wurde.
- **Seriennummer**  
Beschreibung: Es gibt die Seriennummer des ESF an.
- **Zuweisungsdatum**  
Beschreibung: Zeigt das Datum an, an dem eine FIN zuletzt mit dem ESF verknüpft wurde. Wenn keine FIN mit dem ESF verknüpft ist, wird kein Datum angezeigt.
- **FIN**  
Beschreibung: Zeigt die zuletzt mit dem ESF verknüpfte FIN an.






**Einträge Verwalten:** Die Symbole in der letzten Spalte mit der Bezeichnung Verwalten  enthalten den Status des ESF, wobei das Symbol  anzeigt, dass die ESF mit einer FIN verknüpft ist. Das Symbol  zeigt an, dass keine FIN mit dem ESF verknüpft ist. Das Symbol  zeigt an, dass es eine Auffälligkeit in der ESF gibt.

Das Verwalten-Symbol wird für das Verknüpfen ([Kapitel 8.2](#)) bzw. das Entkoppeln einer FIN von einem ESF ([Kapitel 8.3](#)) verwendet.

### 8.3 ESF einer aktiven FIN zuordnen

Es wird empfohlen, die Zuordnung eines ESF zu einer aktiven FIN (siehe auch Kapitel 5.ff) über die NATRAS-APP vorzunehmen (siehe Handbuch NATRAS-APP). Wenn der Benutzer eine manuelle Zuordnung eines ESF zu einer aktiven FIN wünscht, ist wie folgt vorzugehen:

- **Schritt 1: Vorbereitung**

Zuerst wählt der Benutzer aus der Liste das gewünschte ESF aus, welches nicht mit einer FIN verknüpft ist, erkennbar an diesem Symbol , indem er auf das entsprechende Verwaltungssymbol  klickt und dann die Schaltfläche *FIN zuweisen*  auswählt.

- **Schritt 2: FIN bestätigen**

Danach gibt er die FIN manuell in das erste Feld ein und wiederholt den Vorgang im zweiten Feld (FIN-Bestätigung). Es ist nicht möglich, die FIN-Nummern aus der Zwischenablage einzufügen, um eine falsche Zuordnung zu vermeiden.

- **Schritt 3: ESF bestätigen**

Bevor die Zuweisung abgeschlossen werden kann, ist die ESF-Seriennummer zu bestätigen. Dazu gibt der Benutzer die ESF-Seriennummer manuell in das erste Feld ein und wiederholt den Vorgang im zweiten Feld (ESF-Bestätigung). Es ist nicht möglich, die FIN-Nummern aus der Zwischenablage einzufügen, um eine falsche Zuordnung zu vermeiden.

**WICHTIG:** Die korrekte Zuordnung der ESF zu einer inaktiven FIN liegt in der Verantwortung des Benutzers.

### 8.4 ESF von einer FIN trennen

Es wird empfohlen, die Trennung einer ESF von einer aktiven FIN über die NATRAS-APP vorzunehmen (→ siehe Handbuch NATRAS-APP). Wenn der Benutzer eine manuelle Trennung eines ESF von einer aktiven FIN wünscht, ist wie folgt vorzugehen:



- **Schritt 1: Vorbereitung**

Zuerst wählt der Benutzer aus der Liste die entsprechende ESF-FIN-Verbindung aus, die er lösen möchte, was durch das Symbol  angezeigt wird. Um die Verbindung zu trennen, klickt der Benutzer auf das Verwaltungssymbol  der entsprechenden Verbindung und dann auf die Schaltfläche *FIN Zuweisung trennen* .

- **Schritt 2: FIN bestätigen**

Danach gibt er die FIN manuell in das erste Feld ein und wiederholt den Vorgang im zweiten Feld (FIN-Bestätigung). Es ist nicht möglich, die FIN-Nummern aus der Zwischenablage einzufügen, um eine falsche Zuordnung zu vermeiden.

- **Schritt 3: ESF bestätigen**

Bevor die Zuweisung abgeschlossen werden kann, ist die ESF-Seriennummer zu bestätigen. Dazu gibt der Benutzer die ESF-Seriennummer manuell in das erste Feld ein und wiederholt den Vorgang im zweiten Feld (ESF-Bestätigung). Es ist nicht möglich, die FIN-Nummern aus der Zwischenablage einzufügen, um eine falsche Zuordnung zu vermeiden.

**WICHTIG:** Eine irrtümliche Auflösung einer aktiven ESF-FIN-Verbindung liegt in der Verantwortung des Benutzers.

## 9. Auffälligkeiten

Auffälligkeiten fassen Ereignisse zusammen, die eine besondere Aufmerksamkeit des Anwenders erfordern. Auffälligkeiten werden vom ESF automatisch erfasst und an das OSD übermittelt, dabei werden fünf verschiedene Schweregrade unterschieden. Die entsprechenden Möglichkeiten der ESF-Verwaltung werden im Folgenden skizziert:

- Übersicht Auffälligkeiten → [Kapitel 9.1](#)
- Auffälligkeit: Info → [Kapitel 9.2](#)
- Auffälligkeit: Warnung → [Kapitel 9.3](#)
- Auffälligkeit: Fehler → [Kapitel 9.4](#)
- Auffälligkeit: Schwerwiegender Fehler → [Kapitel 9.5](#)
- Auffälligkeit: OK → [Kapitel 9.6](#)

### 9.1 Übersicht Auffälligkeiten

In dieser Ansicht werden alle Auffälligkeiten aufgelistet, die derzeit in diesem Halterkonto registriert sind. Standardmässig werden 10 Einträge pro Seite angezeigt. Wenn ein Benutzer mehr als 10 Einträge pro Seite anzeigen möchte, können auch 25 oder 50 Einträge pro Seite angezeigt werden. Beim Wechsel der Ansicht (Fahrzeug oder Funktion) wird dies wieder auf den Standard von 10 Einträgen pro Seite zurückgesetzt. Zusätzlich gibt es eine für die jeweilige Auswahl gültige Filterfunktion, die über das Eingabefeld Suchen genutzt werden kann. Hier kann der Benutzer durch Eingabe einer beliebigen Anzahl von Zeichen die Einträge im Sinne einer Filterung der Liste weiter einschränken.


**Sortierung:** Die entsprechenden Einträge können anhand der folgenden Spalten aufsteigend oder absteigend sortiert werden:

- *Datum*  
Beschreibung: Dieses Datum beschreibt den Zeitpunkt, an dem die Auffälligkeit registriert wurde.
- *Fahrzeug*  
Beschreibung: In dieser Spalte sind die Fahrzeuge (wie vom Benutzer benannt) aufgeführt, die die Auffälligkeit der zugeordneten ESF gemeldet wurde.
- *FIN*  
Beschreibung: Zeigt die FIN an, in der die Auffälligkeit der zugeordneten ESF erfasst wurde.
- *Gerät*  
Beschreibung: Gibt die Seriennummer des ESF an, der zum Zeitpunkt der Auffälligkeit mit der FIN verbunden war.
- *Support*  
Beschreibung: Beschreibt die Auffälligkeit.



- **Status**

Beschreibung: Gibt die Kategorie der Auffälligkeit an, die nach den folgenden Kategorien unterschieden wird: Info, Warnung, Fehler, Schwerwiegender Fehler, OK (Wiederherstellung).

**Einträge verwalten:** Durch anwählen des Verwaltungssymbol  können die Details zur Auffälligkeit betrachtet werden.

### 9.2 Kategorie: Info

In der Kategorie "Info" werden die folgenden Auffälligkeiten erfasst. Details zur Entstehung und Behebung dieser Meldungen sind im ESF-Handbuch zusammengefasst (→ *siehe auch ESF-Handbuch*).

Event #	Kategorie	Beschreibung
2	Info	Ein Reboot des ESF wurde ausgelöst.
14	Info	Das ESF wurde abgeschaltet ("Power Mode OFF"). Dieses Event wird in typischerweise erst übermittelt, wenn das ESF wieder eingeschaltet wird.
16	Info	Das ESF wurde in den "Low Power Mode" versetzt. Dieses Event wird in typischerweise erst übermittelt, wenn das ESF wieder eingeschaltet wird.
18	Info	Das ESF wurde eingeschaltet ("Power Mode ON").
1002	Info	Das GNSS Device hat Interferenzen entdeckt.
3004	Info	Das GSM-Modul hat einen Jamming Versuch erkannt.
50018	Info	Der operative Zustand des ESF (LED-Anzeige) hat sich geändert.
50019	Info	Die Aktivierungssequenz des ESF wurde erfolgreich beendet.
50032	Info	Der Benutzer hat eine Fehlermeldung am HMI quittiert.

### 9.3 Kategorie: Warnung

In der Kategorie "Warnung" werden die folgenden Auffälligkeiten erfasst. Details zur Entstehung und Behebung dieser Meldungen sind im ESF-Handbuch zusammengefasst (→ *siehe auch ESF-Handbuch*).

Event #	Kategorie	Beschreibung
5002	Warnung	Keine externe Stromversorgung und entweder Batteriespannung unter 20% oder Umgebungstemperatur unter -10%

### 9.4 Kategorie: Fehler

In der Kategorie "Fehler" werden die folgenden Auffälligkeiten erfasst. Details zur Entstehung und Behebung dieser Meldungen sind im ESF-Handbuch zusammengefasst (→ *siehe auch ESF-Handbuch*).

Event #	Kategorie	Beschreibung
2002	Fehler	Das ESF hat über einen längeren Zeitraum keine Positionsdaten mit hinreichender Qualität erfasst.
3012	Fehler	Zum Mobilien Netzwerk kann über längere Zeit keine brauchbare Verbindung aufgebaut werden. Dieses Event wird typischerweise erst übermittelt, wenn die Verbindung wieder verfügbar ist.
50020	Fehler	Es kann über längere Zeit keine Verbindung zum Back Office für den Datentransfer hergestellt werden.

### 9.5 Kategorie: Schwerwiegender Fehler

In der Kategorie "Schwerwiegender Fehler" werden die folgenden Auffälligkeiten erfasst. Details zur Entstehung und Behebung dieser Meldungen sind im ESF-Handbuch zusammengefasst (→ siehe auch *ESF-Handbuch*).

Event #	Kategorie	Beschreibung
24	Schwerwiegender Fehler	Das ESF hat sich mehrmals unerwartet abgeschaltet.
1008	Schwerwiegender Fehler	Schwere Probleme bei der Kommunikation mit dem GNSS Device über längere Zeit (ESF erfasst keine Daten).
3016	Schwerwiegender Fehler	Eine Verbindung zum GSM-Modul ist nach mehrmaligen Versuchen nicht möglich. Typischerweise kann dieses Event nicht übermittelt werden, sondern wird im Rahmen der Post Mortem Analyse aus dem ESF ausgelesen.
3018	Schwerwiegender Fehler	Trotz mehrmaliger Versuche ist das Auslesen wichtiger Daten (z.B. ICCID) aus dem SIM-Modul nicht möglich. Typischerweise kann dieses Event nicht übermittelt werden, sondern wird im Rahmen der Post Mortem Analyse aus dem ESF ausgelesen.
4006	Schwerwiegender Fehler	Die Verbindung zum Batterielademodul kann nicht hergestellt werden.
4008	Schwerwiegender Fehler	Das Batterielademodul zeigt einen schwerwiegenden Fehler an.
4010	Schwerwiegender Fehler	Das Batterielademodul zeigt eine fehlende oder defekte Batterie an.
11002	Schwerwiegender Fehler	Der Controller für den persistenten Speicher kann trotz mehrmaliger Versuche nicht angesprochen werden.
17002	Schwerwiegender Fehler	Der Inhalt des NVRAM ist korrupt und kann nicht wiederhergestellt werden, oder das NVRAM wird mehrmals hintereinander korrupt.



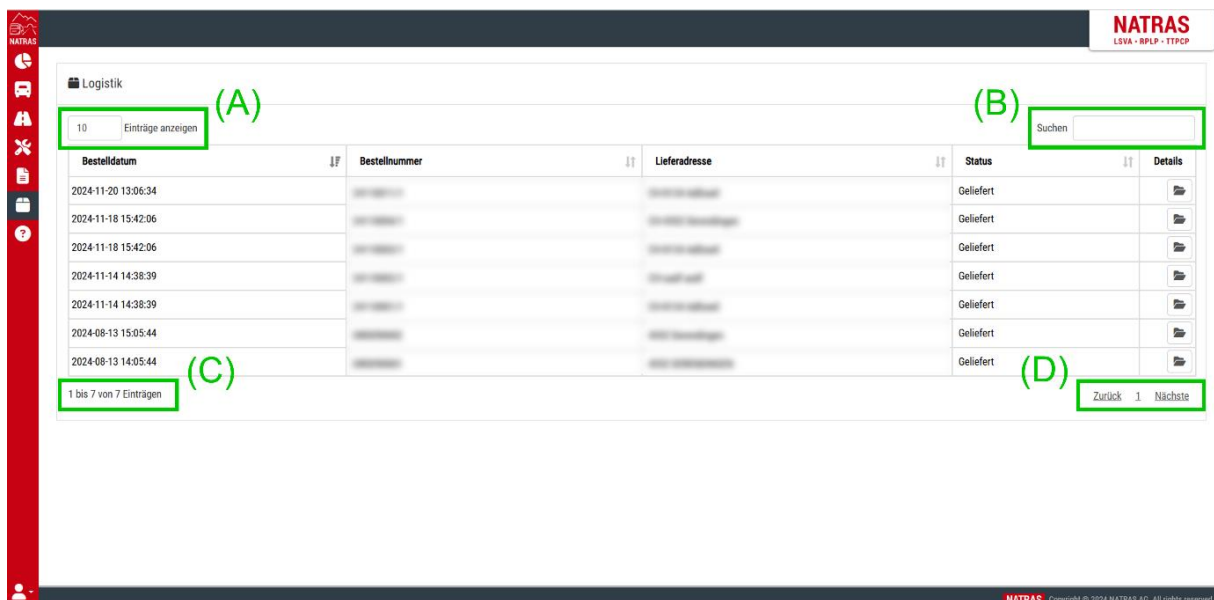
### 9.6 Kategorie: OK (Normalzustand wiederhergestellt)

In der Kategorie "OK" werden die Einträge aufgelistet, deren zuvor gemeldete Auffälligkeiten durch den Normalzustand wieder behoben werden konnten. In diesem Zusammenhang ist die Unterscheidung zwischen den folgenden Meldungen von Bedeutung:

Event #	Kategorie	Beschreibung
1003	OK (Normalzustand wiederhergestellt)	Die erkannten Interferenzen sind nicht mehr vorhanden.
2003	OK (Normalzustand wiederhergestellt)	Der Fehlerzustand 2002 ist aufgehoben (Positionsdaten mit hinreichender Qualität erfasst).
3005	OK (Normalzustand wiederhergestellt)	Der Fehlerzustand 3004 ist aufgehoben.
3013	OK (Normalzustand wiederhergestellt)	Der Fehlerzustand 3012 ist aufgehoben.
5003	OK (Normalzustand wiederhergestellt)	Der Fehlerzustand 5002 ist aufgehoben.
50021	OK (Normalzustand wiederhergestellt)	Der Fehlerzustand 50020 ist aufgehoben.

## 10. Logistik

Das Modul Logistik gibt Auskunft über den Bearbeitungsstand eines Auftrags. Standardmässig werden 10 Einträge pro Seite angezeigt (C). Wenn ein Benutzer mehr als 10 Einträge pro Seite (C) anzeigen möchte, können auch 25 oder 50 Einträge pro Seite (D) angezeigt werden. Dazu ändert der Benutzer die Anzahl im Feld *Einträge anzeigen* (A). Beim Wechsel der Ansicht wird dies wieder auf den Standard von 10 Einträgen pro Seite zurückgesetzt. Zusätzlich gibt es eine für die jeweilige Auswahl gültige Filterfunktion, die über das Eingabefeld *Suchen* (B) genutzt werden kann. Dabei kann der Benutzer durch Eingabe einer beliebigen Anzahl von Zeichen die Einträge im Sinne einer Filterung der Liste weiter einschränken.



The screenshot displays the NATRAS Logistics module interface. At the top right, the NATRAS logo and tagline 'LSVÄ · RPLP · TTPCP' are visible. The main content area is titled 'Logistik'. A search bar labeled 'Suchen' (B) is located at the top right. A dropdown menu for 'Einträge anzeigen' (A) is set to '10'. The table below has columns for 'Bestelldatum', 'Bestellnummer', 'Lieferadresse', 'Status', and 'Details'. The table contains 7 rows of data, all with a status of 'Geliefert'. A pagination bar at the bottom shows '1 bis 7 von 7 Einträgen' (C) and 'Zurück 1 Nächste' (D).

Abb. 6: Logistik

**Sortierung:** Die entsprechenden Einträge können anhand der folgenden Spalten aufsteigend oder absteigend sortiert werden:

- **Bestelldatum**  
Beschreibung: Dieses Datum beschreibt den Zeitpunkt, an dem der Auftrag erfasst wurde.
- **Bestellnummer**  
Beschreibung: In dieser Spalte wird die Auftragsnummer angezeigt.
- **Lieferadresse**  
Beschreibung: In dieser Spalte wird die vom Halter eingegebene Lieferadresse angezeigt.
- **Status**  
Beschreibung: Gibt den Status der Bestellung an.



**Details:** Durch Anklicken des Ordner-Symbol werden die einzelnen Statusmeldungen zur Bestellung angezeigt.

## 11. Support

Das Modul Support bietet einen Überblick über alle registrierten Supportfälle sowie eine effiziente Erfassung von Supportfällen. Darüber hinaus bietet das Modul eine Übersicht aller relevanten Vertragsdokumentationen und Handbücher. Die Möglichkeiten werden im Folgenden skizziert:

- Übersicht der Supportfälle → [Kapitel 11.1](#)
- Neuen Supportfall anlegen → [Kapitel 11.2](#)
- Dokumentation → [Kapitel 11.3](#)

Standardmässig werden 10 Einträge pro Seite (C) angezeigt. Wenn ein Benutzer mehr als 10 Einträge pro Seite (C) anzeigen möchte, können auch 25 oder 50 Einträge pro Seite (D) angezeigt werden. Dazu ändert der Benutzer die Anzahl im Feld *Einträge anzeigen* (A). Beim Wechsel der Ansicht wird dies wieder auf den Standard von 10 Einträgen pro Seite zurückgesetzt. Zusätzlich gibt es eine für die jeweilige Auswahl gültige Filterfunktion, die über das Eingabefeld *Suchen* (B) genutzt werden kann. Dabei kann der Benutzer durch Eingabe einer beliebigen Anzahl von Zeichen die Einträge im Sinne einer Filterung der Liste weiter einschränken.

Datum	Supportfall	Beanstandung	Antwort	Details
2024-12-02 13:44:08	ESF-20241202-0003 <span style="color: orange;">In Bearbeitung</span>	Das ist ein Test und wurde vom Kunden eröffnet.	2024-12-02 14:06:39 Das ist ein Test	
2024-12-02 08:35:45	ESF-20241202-0002 <span style="color: green;">Geschlossen</span>	This is a new support case!	2024-12-12 06:28:34	
2024-12-02 07:33:36	ESF-20241202-0001 <span style="color: green;">Geschlossen</span>	Geht nun eine Nachricht raus?	2024-12-12 06:28:39	

Abb. 7: Support




**Sortierung:** Die entsprechenden Einträge können anhand der folgenden Spalten aufsteigend oder absteigend sortiert werden:

- *Nummer (#)*  
Beschreibung: In der ersten Spalte wird eine interne Nummer des Supportfalls angezeigt.
- *Datum*  
Beschreibung: Zeigt das Datum und die Uhrzeit, an dem er Supportfall eröffnet wurde.
- *Supportfall*  
Beschreibung: Zeigt die Supportfall-Nummer. Diese Nummer kann vom NATRAS Support-Team zwecks Infizierung des Supportfalls verwendet werden. Zudem wird der aktuelle Status des Supportfalls angezeigt.
- *Beanstandung*  
Beschreibung: Zeigt die letzte Meldung vom Benutzer.
- *Antwort*  
Beschreibung: Zeigt die letzte Meldung vom NATRAS Support.

**Details:** Durch Anklicken des Detail-Symbol  wird der Kommunikationsverlauf zum Supportfall angezeigt:

### 11.1 Übersicht der Supportfälle

Über das Auswahlménü *Supportfälle* werden dem Benutzer alle erfassten Support-Tickets mit dem jeweiligen Status angezeigt. Durch Klicken auf das Detail-Symbol  kann der Benutzer sich weitere Details zu den bearbeiteten Fällen anzeigen lassen.

### 11.2 Neuen Supportfall erfassen

Über das Auswahlménü *Neuer Supportfall* kann ein Benutzer rund um die Uhr entsprechende Supportfälle erfassen. Die Erfassung kann nach den folgenden Kategorien erfolgen:

- ESF\*
- FIN\*
- Verschiedenes

\*Wenn dem ESF/FIN im Konto registriert sind, können diese unter *Objekt* ausgewählt werden.

**WICHTIG:** Es ist zu beachten, dass die Bearbeitung erfasster Supportfälle nur während der Geschäftszeiten gewährleistet ist.

### 11.3 Dokumentationen

Über das Auswahlménü Dokumentation sind alle für den Benutzer relevanten Dokumentationen hinterlegt. Dies sind zum einen vertragsrelevante Dokumentationen wie bspw. Allgemeine Geschäftsbedingungen, Vorschriften sowie entsprechende Dokumentationen der verwendeten ESF und Applikationen.

## 12. Häufig gestellte Fragen (FAQ)

- **Frage:** Was soll ich tun, wenn ich auf ein Problem stosse, das in diesem Handbuch nicht behandelt wird?
- **Antwort:** Sollten ein Problem auftreten, das hier nicht beschrieben wird, bitten wir um Mitteilung an die Adresse [support@natras.ch](mailto:support@natras.ch)
  
- **Frage:** Wie kann ich Feedback oder Vorschläge zur Verbesserung der Anwendung einreichen?
- **Antwort:** Wir freuen uns über Feedback und entsprechende Vorschläge. Diese können direkt per E-Mail [improvements@natras.ch](mailto:improvements@natras.ch) gesendet werden. Es ist zu beachten, dass Verbesserungsvorschläge mit dem Auftraggeber (BAZG) abgestimmt werden müssen.
  
- **Frage:** Mit welchen Browsern ist die Applikation kompatibel?
- **Antwort:** Eine Liste der unterstützten Browser (Datum der Erstellung dieses Handbuchs) ist untenstehend:
  - Browser-Versionen (Desktop)
    - Google Chrome: Version 125.x
    - Microsoft Edge: Version 125.x
    - Safari: Version 17.x
    - Mozilla Firefox: Version 126.x
    - Opera: Version 110.x
  - Browser-Versionen (Mobile)
    - Google Chrome: Version 125.x
    - Safari: Version 17.x

Bei Fragen oder Anregungen steht unser Support-Team gerne zur Verfügung.