

Im Rahmen der Ersteinweisung / Inbetriebnahme / Schulung in unsere Systeme, werden Sie als Anwender geschult und damit in die Lage versetzt, das Programm selbstständig zu bedienen, neue Datensätze zu erfassen und vorhandene Datensätze zu ändern.

Somit können Sie die Verwaltung Ihrer Mitarbeiter selbst vornehmen, Auswertungen erzeugen und die Lohnabrechnung vorbereiten.

Jedoch kann es Situationen geben, in denen Sie die Unterstützung zur Lösung eines Problems oder einer neuen Herausforderung benötigen

Hierfür steht Ihnen unser technischer Support sehr gerne zur Verfügung.

Beschreiben Sie Ihr Problem **schriftlich** (vorzugsweise E-Mail) z.B. Software rechnet bei Mitarbeiter X am Tag Y einen falschen Wert, ich erwarte eigentlich Z Stunden.

Dies kann auch eine gedruckte Auswertung sein, auf der Sie handschriftlich die von Ihnen erwarteten Ergebnisse notieren, einscannen und an uns senden.

Weiterhin benötigen wir bitte folgende Informationen:

- Wie lautet Ihre Software Seriennummer? (oben links im Hauptfenster < S-Nr 12345678 >)
- Welche Bedienoberfläche nutzen Sie? (Windows „acticon.exe“ oder NET-Client „ACTICON_Client.exe“)
- Seit wann besteht das Problem? Wurden Parameter, Steuerdaten oder Konfiguration geändert?
- Eine aktuelle Datensicherung. (Alle unsere Mitarbeiter sind verpflichtet, Personendaten DSGVO-konform zu behandeln und nach Beantwortung Ihrer Fragen sofort, jedoch spätestens nach 30 Tagen unwiderruflich zu löschen.)

Bitte nennen Sie uns:

- Wer ist unser/e AnsprechpartnerIn bei Rückfragen?
- Wann ist unser/e AnsprechpartnerIn erreichbar?
- Unter welcher Durchwahl/Mailadresse ist unser/e AnsprechpartnerIn erreichbar?

Bitte beachten Sie, dass die Inanspruchnahme des Supports kostenpflichtig ist. Die Abrechnung erfolgt im 5-Minuten-Takt (10€/5Min.)

Kontakt zu unserem Support:

Telefonnummer:

07431 95741-30

E-Mail:

support@acticon.de