



## IGEL Support

Eine Fehlermeldung in der Maske, wer kennt das nicht - was ist jetzt wieder los. Sofort steigt der Adrenalinspiegel im Blut, denn die Arbeit soll nicht liegen bleiben. Während Sie nach der Nummer des Supports suchen/greifen, versuchen Sie sich an den letzten Arbeitsschritt zu erinnern, die Kollegin/der Kollege gibt bereits einen Tipp, Ihr Telefon läutet. Kurze Zeit später widmen Sie sich wieder Ihrer Fehlermeldung. Was nun? Anrufen, eine E-Mail senden oder doch versuchen das Problem selbst zu beheben??

### Unser Supportteam unterstützt sie gerne!

Der **First-Level-Support** ist Ihre erste Anlaufstelle für alle Unterstützungsfragen. Jeder Mitarbeiter ist für deren vollständige Erfassung inklusive aller erforderlichen Zusatzinformationen zuständig. Selbstverständlich sind alle Kollegen angewiesen, terminabhängige bzw. mit Abgabefristen zusammenhängende Fälle vorrangig zu behandeln. Wir sind bemüht Anwendungsschwierigkeiten mit der Applikation so schnell als möglich zu klären. Und hier sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen: Je „konkreter“ Sie uns mitteilen, welche Fehlermeldung Sie erhalten haben, umso schneller kann unser Support Team reagieren. Im **Handbuch für Supportanfragen** finden Sie alle Details, die notwendig sind um eine rasche Bearbeitung zu ermöglichen.

**Zeitnot und Alltagshektik** lassen das Handbuch oft ungenützt. Deshalb haben wir für Sie einen **einseitigen Leitfaden zur Verfassung von Supportanfragen** erstellt. Dieser ersetzt nicht das klassische Handbuch, sollte aber als „Spickzettel“ auf keinem Anwenderarbeitsplatz fehlen.

Wenn Sie uns eine **vollständig formulierte Supportanfrage** (siehe Leitfaden) mit allen Eckdaten des Problems **am besten gleich per Mail** zur Verfügung stellen, ermöglichen Sie uns ein rasches Handeln ohne zeitaufwendiges Rückfragen.

Neben der klassischen Supporttätigkeit steht unser Supportteam natürlich auch für **Anwenderfragen und Erweiterungswünsche** zur Verfügung. Zu unterscheiden ist bei Anwenderfragen eine „IGEL“ also Softwareanfrage oder eine „fachliche“ also steuerrechtliche Anfrage. Grundsätzlich sind unsere Mitarbeiter nicht befugt, steuerrechtliche Auskünfte zu erteilen, **hier sind SIE der Spezialist**. Bei Softwareanfragen leisten wir gerne Unterstützung telefonisch oder per Mail bzw. stellen eine Anleitung zur Verfügung.

Wir ersuchen aber um Ihr Verständnis, dass längere Erklärung bzw. eine komplette Einführung in das Produkt, also Anfragen mit Schulungscharakter, als solche verrechnet werden bzw. von den Mitarbeitern eine **Schulung** angeboten wird.

**Erweiterungswünsche** können natürlich gerne an den Support gerichtet werden. Hierbei sollte eine möglichst genaue Anforderung formuliert werden. Unser Produktmanagement erstellt sodann eine genaue Spezifikation der gewünschten Erweiterungen für die Programmierung, um Ihre speziellen Kundenbedürfnisse abdecken zu können. Erweiterungswünsche werden als **Individualprogrammierungen** angeboten.

Die Mitarbeiter der Technik-Abteilung, **Frau Evelyn Mader-Masopust** und **Herr Alexander Hofsommer** sind Ihre Anlaufstelle für alle **technischen Anfragen**. IGEL spezifische Bereiche (z.B. Hardwarevoraussetzungen, IGEL Installationen, usw.) werden vorrangig behandelt. Selbstverständlich helfen wir gerne auch bei anderen technischen Themen (z.B. MS Office, Datensicherung, etc.). Die technische Hilfestellung ist nicht im IGEL Wartungsvertrag inkludiert und wird nach tatsächlichen Aufwand bzw. gemäß vorheriger schriftlichen Bestellung/Auftrag verrechnet.

## Das Team



von links nach rechts:

- Zuzana Mitrova (Support & Schulung Bereich REAL East)
- Daniela Tomassovits (Bereich REAL)
- Ruben Bunka (Bereich LOHN)
- Bianca Leitner (Support & Schulung Bereich FIBU/REAL)
- Alexander Hofsommer (Technik)
- Bernd Artaz (Bereich FIBU)
- Dr. Harald Stelzl (Bereich Steuererklärungen/Firmenbucheingaben)
- Raphael Knopper (Support & Schulung FIBU/REAL)
- Mag.(FH) Ivana Krenstetter (Leitung Support/Produktmanagement)
- DI Kay Grobarcik (Support Bereich REAL East, Produktmanagement)
- Evelyn Mader-Masopust (Technik)

Bitte senden Sie Ihre Supportanfrage an [supportwt@igel.at](mailto:supportwt@igel.at), diese wird nach der Erfassung dem jeweiligen Mitarbeiter zugeteilt.