



Checkliste für Supportanfragen

Zur Optimierung unserer Supportleistungen und für die rasche Bearbeitung Ihrer Anfragen per Telefon, Fax oder Mail beachten Sie bitte folgende Punkte bei der Angabe Ihres Problems.

In der Spalte „Handbuch“ sehen Sie das jeweilige Kapitel im „Handbuch für Supportanfragen“, in welchem Sie detaillierte Informationen zum jeweiligen Punkt finden können.

Nr.	Wichtige Information für IGEL-Support	Handbuch
1	Firma	1.1
2	Name Kontaktdaten: Ihre Telefonnummer + Durchwahl, E-Mail-Adresse	1.2
3	Produkt - im IGEL: z.B. 2 (Finanzbuchhaltung), 10 (REAL), etc. - weitere: z.B. Business Objects, IGEL Asset Management, IGEL Workflow	1.3
4	Handelt es sich um eine wiederkehrende Anfrage? Wenn ja: - frühere Auftragsnummer (z.B. M1234) - bisherige(r) Bearbeiter(in) - wann trat das Problem zuletzt auf	1.4
5	Arbeitsschritte , die zur Fehlermeldung geführt haben – Kurzbeschreibung	1.5
6	Art der Anfrage, worum es sich handelt: - Fehlermeldung in einer Maske - Fehlermeldung bei Ausführung eines Jobs - Anwenderanfrage - Erweiterungswunsch	1.6
7	Lokalisierung des Problems: - Übermittlung von Fehlermeldung (Screenshot/Bildschirmdruck) oder Jobnummer/Fehlerprotokoll - sofern dies nicht möglich ist, bitte um folgende Information: Kanzlei / Klient / Objekt bei Paket LOHN: Dienstnehmer bei Paket REAL: Top / EDV / Bestandnehmer bei Paket ANBU: Inventar Datenbank (falls mehrere Datenbanken im Einsatz)	1.7

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Das IGEL-Team