

Neues Portal für Supportanfragen zu CISS-Produkten und -Lösungen

Merkblatt für Support-Anfragende

Jede Supportanfrage an unser neues Support-Portal muss folgende Kriterien erfüllen, um einen konsistenten Support-Prozess einschließlich aller damit verbundenen Prozesskommunikation zu gewährleisten. Beachten Sie daher bitte die folgenden Regeln:

support-alkis@ciss.de

Anfragen, die mit ALKIS zu tun haben (Konverter, Daten, etc.)

support-shop@ciss.de

Supportanfragen von Kunden, die einen eigenen Shop betreiben

support@ciss.de

alle weiteren Supportanfragen

Es sollen möglichst viele Unterlagen beigefügt werden wie

- eine möglichst detaillierte Schilderung des auftretenden Problems
- ggf. entsprechende Bitmaps, Daten und Protokolldateien
- Infos zu Systemen und Versionen
- Sie können gerne weitere Anlagen an Ihre Mailanfrage anhängen

Vermerken Sie - wenn bekannt - die **Projektnummer** (steht auf den Rechnungen).

Nehmen Sie eine Einstufung Ihrer Anfrage von „**sehr dringend**“ bis „**weniger dringend**“ vor.
Anmerkung: eine interne Einstufung haben wir bereits bei unseren eigenen Wartungsprojekten nach „sehr kritisch“ bis „weniger kritisch“ vorgenommen.

Beziehen Sie sich bei jeglicher Kommunikation/Korrespondenz zu einer existierenden Support-Anfrage in der Betreffzeile der E-Mail immer auf die (vollständige) **Ticket-ID**, die Sie **für Ihre Support-Anfrage** erhalten haben.

Beziehen Sie sich niemals auf andere Support-Anfragen als die, die in der Betreffzeile der E-Mail mit der entsprechenden Ticket-ID genannt sind. Nur so können ungewollte Vermischungen von Support-Anfragen, vermischte E-Mail-Kommunikation und daraus resultierende Fehler oder Störungen des Supportvorgangs vermieden werden.

Für die Platzierung neuer Support-Anfragen antworten Sie bitte niemals auf eine E-Mail, die Sie im Kontext einer anderen (bereits bestehenden) Support-Anfrage erhalten haben.

Allgemein gilt: Jede E-Mail, die keine Ticket-ID in der Betreffzeile enthält, wird vom Prozess als NEUE eingehende Support-Anfrage interpretiert. Dies führt zur Erstellung einer neuen (möglicherweise unerwünschten) Ticket-ID, falls es sich nicht tatsächlich um eine neue Support-Anfrage handelt.

Erwähnen Sie niemals mehrere (verschiedene) Ticket-IDs in der Betreffzeile einer E-Mail, die Sie möglicherweise an den Support-Prozess senden.

Löschen Sie niemals korrekte Ticket-IDs aus der Betreffzeile einer E-Mail, da somit die Zuordnung der Kommunikation zu einem bestehenden Ticket nicht mehr möglich ist und stattdessen eine neue Ticket-ID (Bestellung) erzeugt wird.