



## Neue App - emis.kundenportal

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns, Ihnen unsere neue App "emis.kundenportal" vorzustellen.

Mit dem "emis.kundenportal" können Sie künftig ganz einfach und bequem über Ihren Rechner, Smartphone oder Tablet

- ein neues Ticket anlegen,
- ein bestehendes Ticket wiedereröffnen oder
- ein angelegtes Ticket einsehen.

Egal ob Sie sich im Büro oder unterwegs befinden, das neue emis.kundenportal ist immer mit dabei und hilft Ihnen, Ihre Tickets von überall aus zu verwalten.

Dieses "neue" Kundenportal wird mit dem aktuellen Update das "alte" Kundenportal ersetzen. Unsere neue App lässt sich nach der Installation (ab emis.version 2021.4.1) auch aus dem emis.auswahlmenü heraus öffnen.

Unsere App können Sie direkt im [Microsoft Store \(UWP\)](#), [Play Store \(Android\)](#), [App Store \(iOS\)](#) herunterladen.

Nach dem erfolgreichen Login erhalten Sie eine Übersicht der verfügbaren Module des neuen Kundenportals.

emis.kundenportal



Wichtige Informationen



Neues Problem melden



Ticket wiedereröffnen



Ihre Tickets anzeigen



Neues in emis



Ihr Firmenschalter



Ihr Lizenzschlüssel



Einstellungen

### Wichtige Informationen:

Hier erhalten Sie "Wichtige Informationen" über das emis.kundenportal wie z. B. neue Programmfunktionen oder auch einen kleinen Überblick über die verschiedenen Module unserer App.

### Neues Problem melden:

Über das Modul "Neues Problem melden" legen Sie ein Ticket an.

Um ein Ticket anzulegen, müssen Sie hier lediglich das Modul, in welchem ein "Problem" vorliegt, einen Betreff und die Priorität angeben (Bitte beachten Sie, dass die Priorität "Hoch" nur gewählt werden darf, wenn emis überhaupt nicht mehr funktioniert).

Anschließend können Sie Ihr Problem beschreiben und ggf. einen Anhang hinzufügen.

Die neue Version des emis.kundenportal überzeugt mit einem ganz besonderen Feature - Anlagen wie z. B. Screenshots, Pdf-Dateien und sogar Fotos können sowohl direkt als auch noch im Nachhinein Ihrem Ticket als Anhang hinzugefügt werden.

Für die weitere Bearbeitung des Tickets stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:

- Bitte bearbeiten Sie meine Anfrage, auch wenn diese kostenpflichtig ist.
- Bitte bearbeiten Sie meine Anfrage nur, wenn diese kostenlos ist. Für kostenpflichtige Arbeiten senden Sie mir bitte ein Angebot zu.
- Bitte bearbeiten Sie meine Anfrage nur, wenn diese kostenlos ist.

Anschließend klicken Sie auf "Ticket absenden", um den Prozess abzuschließen.

### Neues Problem melden

Hier können Sie neue Tickets anlegen. Einfach das Formular mit den benötigten Daten ausfüllen und absenden.

Bitte beachten Sie beim Erstellen eines neuen Tickets folgende Hinweise:

1. Beschreiben Sie das Problem so genau wie möglich. ('emis geht nicht' ist keine detaillierte Fehlerbeschreibung). Je genauer Sie das Problem beschreiben, desto schneller können wir dieses bearbeiten.
2. Gerne können Sie diesem Ticket zur besseren Beschreibung Screenshots und Dateien anhängen.
3. Bitte beachten Sie, dass Sie für jedes Problem ein eigenes Ticket anlegen. Mehrere Probleme in einem Ticket können nicht bearbeitet werden.
4. Um eine schnelle Bearbeitung des Problems gewährleisten zu können, bitten wir Sie uns eine aktuelle Sicherung Ihrer emis Datenbank zu zuschicken.

Beschreibung kostenpflichtiger und kostenfreier Leistungen

Generell ist unser Support kostenpflichtig. Dabei spielt es keine Rolle, ob wir Ihnen schriftlich, per Mail, Fax oder mittels Anruf helfen. Wir legen viel mehr Wert auf einen qualitativ hochwertigen Service und Support. Schulungen und Anfragen zur Bedienung sowie Installation von emis sind ebenfalls grundsätzlich kostenpflichtig. Bei Problemen, die nur durch die Installation eines emisupdates, den Austausch einer Programmdatei oder der Änderung einer allgemeinen Formelfunktion behoben werden können, entstehen Ihnen als Wartungsvertragskunden selbstverständlich keinerlei Kosten.

Anwender:

Telefon:

Mobil:

E-Mail:

Modul:

Betreff:

Auftragsnummer (optional):  Priorität:

Beschreibung des Problems / Anfrage:

Dateianhänge:

Bitte bearbeiten Sie meine Anfrage, auch wenn diese kostenpflichtig ist!

Bitte bearbeiten Sie meine Anfrage nur, wenn diese kostenlos ist. Für kostenpflichtige Arbeiten senden Sie mir bitte ein Angebot zu.

Bitte bearbeiten Sie meine Anfrage nur, wenn diese kostenlos ist.

Nicht immer sind auftretende Probleme in emis durch uns verschuldet. Oft stellt sich dies aber erst nach Analyse des Problems heraus. Daher behalten wir es uns vor, die Bearbeitungszeit des Tickets (unabhängig von Ihrer oben genannten Einordnung) in Rechnung zu stellen.

### **Ticket wiedereröffnen:**

Hier können Sie, falls Ihr Problem erneut auftreten sollte oder unser Lösungsvorschlag Ihnen nicht zur gewünschten Lösung verholfen hat, ihr Ticket wiedereröffnen und eine weitere Problembeschreibung hinzufügen.

### **Tickets anzeigen:**

Über dieses Modul lassen Sie sich Ihre Tickets aus der Vergangenheit anzeigen bzw. Ihre aktuellen Tickets verwalten.

### **Newsletter:**

Mit unseren Newslettern bleiben Sie immer auf dem Laufenden und verpassen keine Neuigkeiten.

### **Lizenzschlüssel und Firmenschalter:**

Aus diesen beiden Modulen können Sie sich Ihren Lizenzschlüssel/ Firmenschalter herauskopieren.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß mit unserem neuen Kundenportal.

Mit freundlichen Grüßen



Geschäftsführer

Karg EDV-Dienstleistungen GmbH

Dorotheenweg 1  
71560 Sulzbach an der Murr  
Deutschland

+49 7193 48699-10  
info@karg-edv.de  
<http://www.karg-edv.de>

CEO: Volker Karg  
Register: Amtsgericht Stuttgart, HRB 271769  
Tax ID: DE229002684