



Unsere App "emis.kundenportal"

Sehr geehrte Damen und Herren,

in diesem Newsletter erklären wir Ihnen die Vielseitigkeit unserer App „**emis.kundenportal**“ und wie sie anzuwenden ist.

Mit unserer App „**emis.kundenportal**“ können Sie 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.

Unsere App können Sie direkt im [Microsoft Store \(UWP\)](#), [Play Store \(Android\)](#), [App Store \(iOS\)](#) herunterladen. Sie lässt sich nach der Installation (ab emis.version 2021.4.1) auch aus dem emis.auswahlmenü heraus öffnen.

Nach dem erfolgreichen Login erhalten Sie eine Übersicht aller verfügbaren Module des **emis.kundenportals**.

10:34



emis.kundenportal



Wichtige Informationen



Neues Problem melden



Ticket wiedereröffnen



Ihre Tickets anzeigen



Verbesserungs-
vorschläge



Neuen Anwender
anlegen

Wichtige Informationen

Das Modul „**Wichtige Informationen**“ bietet Ihnen einen Überblick über z. B. neue Programmfunktionen oder über die verschiedenen Module unserer App.

Neues Problem melden

Unter "**Neues Problem melden**" können Sie ein neues Ticket anlegen. Einfach das Formular mit den benötigten Daten ausfüllen und absenden.

Um ein Ticket über das **emis.kundenportal** 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 einen Anhang hinzufügen. Selbstverständlich können die Anlagen wie z. B. Screenshots, Pdf-Dateien und sogar Fotos 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 emis.updates, den Austausch einer Programmdatei oder der Änderung einer allgemeinen Formularfunktion 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:

Dateianhang hinzufügen

- ☐ 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 absenden

Ticket wiedereröffnen

Sollte Ihr Problem erneut auftreten oder unser Lösungsvorschlag hat nicht zur gewünschten Lösung verholfen haben, können Sie das **Ticket wiedereröffnen** und eine weitere Problembeschreibung hinzufügen.

Ihre Tickets anzeigen

Sie können sich jederzeit Ihre **Tickets** aus der Vergangenheit **anzeigen lassen** bzw. Ihre aktuellen Tickets verwalten.

Verbesserungsvorschläge

Über dieses Modul können Sie uns **Verbesserungsvorschläge und Wünsche** für emis mitteilen.

Neuen Anwender anlegen

Damit Sie unter ihrem Namen im **emis.kundenportal** Tickets eröffnen können, können Sie sich über die Funktion **"Neuen Anwender anlegen"** bei uns als Ansprechpartner registrieren.

10:34



emis.kundenportal



Individual-
entwicklungen



Meine
Entwicklungen



Neues in emis



Ihr Firmenschalter



Ihr Lizenzschlüssel

Hilfe

Individualentwicklungen

Hier finden Sie eine Auflistung aller Entwicklungen welche nicht im Standard enthalten sind, aber für Sie auf Anfrage aktiviert werden können.

Meine Entwicklungen

Unter dieser Rubrik finden Sie eine Auflistung Ihrer Entwicklungen.

Neues in emis

In der **emis.versionshistorie** können Sie jederzeit nachverfolgen, welche Neuerungen in emis eingepflegt wurden.

Ihr Firmenschalter / Ihr Lizenzschlüssel

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

Hilfe

Über dieses Modul öffnet sich die Hilfe für das **emis.kundenportal** im emis.wiki.

10:34



emis.kundenportal



Datenschutzrichtlinie



Einstellungen

Datenschutzrichtlinie

Unter dieser Rubrik finden Sie die Datenschutzbestimmungen für unsere Softwareprodukte.

Einstellungen

Hier finden Sie die Einstellungen zu Ihrer verwendeten emis.software.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß mit unserem **emis.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