

# Kundensupport & Aufgabenteilung

Wie ist die Aufgabenteilung zwischen der CMI und dem Kunden geregelt? Wo können Sie sich bei Problemen mit Scholaris V melden? Welche Informationen benötigt der Support von Ihnen? Wie können Sie ein Helpdesk Ticket eröffnen?

- [Aufgabenteilung](#)
- [Kundensupport](#)

# Aufgabenteilung

In nachfolgender Aufstellung können Sie die jeweilige Zuständigkeit von Ihnen und von der CMI für diverse Gebiete rund um die Scholaris Installation entnehmen:

B e r e i c h	CMI	Ku nde (Sc hul sek ret aria t)	Bemerkungen
Pr o g r a m m	Fun ktio n	Betr ieb	Die CMI stellt die einwandfreie Funktionstauglichkeit von Scholaris in üblicher Systemumgebung sicher, während die Schulen deren Bedürfnisse an künftige Versionen anmelden können. Über die Implementation dieser neuen Tools entscheidet die CMI. Bei Erhöhung der installierten Programme meldet die Schule der CMI die entsprechende Anzahl zur Registrierung.
D a t e n	Ver sion	Inh alt	Damit Programm und Daten bezüglich Version übereinstimmen, konvertiert die CMI bei Bedarf die Daten, während die Schulen sowohl für die eigentlichen Dateninhalte als auch für die zugehörigen Referenzwerte verantwortlich sind. Nach Aktivierung eines bestellten Zusatzmoduls stellt die CMI die notwendigen Lizenzdateien zur Verfügung.
In st al la ti o n	Gru nd- inst allat ion	Rel eas e	Die CMI installiert sowohl das notwendige Betriebsprogramm (MS-Access oder MS-Access Runtime) als auch das Systemprogramm (Scholaris) in der aktuellen Programmversion sowie die gewünschten Tools. Die Schulen stellen mit deren Systemverantwortlichen die Installationsbereitschaft ihrer Stationen sicher.
ID V	Ver sion	Betr ieb	Die CMI stellt sicher, eigene Reports oder Formulare mit Exportmöglichkeit zu entwickeln und unterstützt die Schulen auf explizite Bestellung in der Entwicklung solcher individuellen Zusätze. Weiter konvertiert die CMI bei einem Systemwechsel diese Zusätze auf die aktuelle Programmversion. Die Definition der individuellen Bedürfnisse und der Betrieb dieser Zusätze obliegen der Schule.
A u s bi ld u n g	Gru nda usbi ldun g Wor ksh ops	Wei terb ildu ng	Die CMI stellt die Grundausbildung des Grundprogramms und allfälliger Zusatzmodule bei Bestellung nach Aufwand sicher. Zusätzlich bildet die CMI die Personen der lizenzierten Stationen bezüglich neuer Tools bei Versionswechsel in kostenlosen Workshops aus. Vertiefungsausbildungen oder Zusatzschulungen bietet die CMI gruppenweise in ihrem Schulungsraum oder einzeln vor Ort an. Die Anmeldungen zu den Zusatzschulungen erfolgen durch die Schulen nach deren Beurteilung.
S u p p or t	Hel pde sk, Tele fon, E- Mail	vor Ort, Fer nwa rtun g	Jeglicher Programmsupport für alle lizenzierten Arbeitsstationen wird kostenlos zur Verfügung gestellt, wobei der Support nicht als Ersatz für Ausbildungen betrachtet werden kann. Alle Leistungen, welche auf Bestellung der Schule vor Ort oder per Fernwartung erbracht werden, sind kostenpflichtig.

 Um in den Genuss obenstehender Leistungen zu kommen, wird ein gültiger Wartungsvertrag vorausgesetzt!

# Kundensupport

## Allgemein

Die CMI bietet Ihnen von **Montag - Freitag** von **08:00 - 12:00 Uhr** und von **13:00 - 17:30 Uhr** einen umfassenden und kompetenten **Kundensupport**.

Um Ihnen umgehend und effizient Hilfe leisten zu können, benötigen die Supportmitarbeitenden der CMI oftmals **system- und programmtechnische Informationen**. Diese Informationen finden Sie, wenn Sie in Sclaris auf **Datei** klicken. Hier können Sie auch unter *Support-Ticket für Anfrage einreichen* zu unserem Servicedesk gelangen. Auch **Printscreens** sind für uns immer hilfreich zur effizienten Problemanalyse und -lösung.

Unter dem Bereich *Support* finden Sie auch den Link zum Aufbau einer Remote-Verbindung. Diese ermöglicht den Supportmitarbeitenden der CMI den Zugriff auf Ihre Arbeitsstation, so dass Sie direkt über Ihren Bildschirm unterstützt werden können.

Alternativ lässt sich der TeamViewer auch über unsere [Website herunterladen](#).

## Servicedesk-Ticket erfassen

Melden Sie sich bei unserem Support: <https://aka.cmiag.ch/sclaris-support>

Unabhängig vom gewählten Weg erhalten Sie stets eine automatische Antwort mit Ihrer **Ticket-Nummer** und einem **Direktlink** zu Ihrem Ticket.



Um Ergänzungen zu melden, können Sie auf die automatische Antwort direkt antworten. Auf diese Weise werden die Informationen demselben Fall angehängt und es wird kein neuer Fall eröffnet.



Einen **geschlossenen Fall** können Sie **erneut eröffnen**, indem Sie auf die erhaltene E-Mail-Nachricht mit der Information, dass das Ticket geschlossen wurde, antworten. Das Ticket wird dann automatisch wieder eröffnet.



Wir bitten Sie, **für einen neuen Fall nicht** die oben beschriebene **Antwortfunktion auf einen bereits geschlossenen Fall** zu verwenden. Bitte eröffnen Sie pro Anfrage jeweils ein neues Ticket.