

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.

🕒Version #3

★Erstellt: 2 August 2021 11:31:30 von Sclaris Manual Editor

✍Zuletzt aktualisiert: 2 July 2023 13:41:34