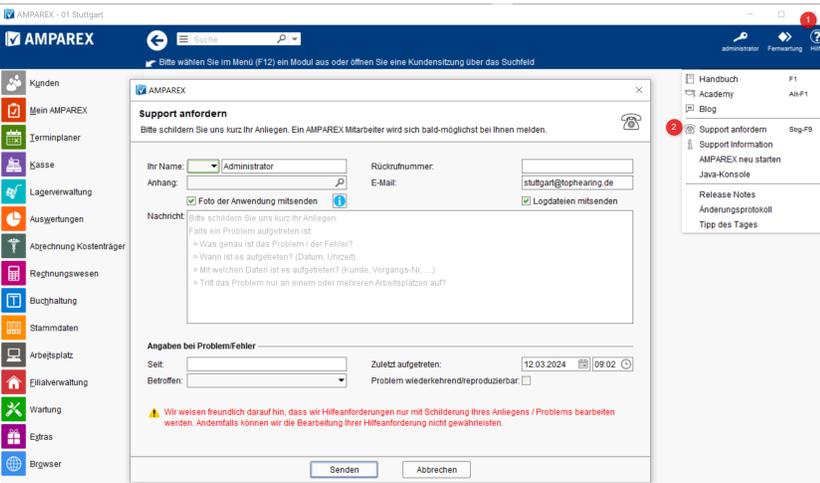


# Direkte Hilfe vom AMPAREX Support | FAQ

## Hilfe vom AMPAREX Support

	Beschreibung
	<p>Wünschen Sie einen Rückruf direkt von einem AMPAREX Support-Mitarbeiter, kann dieser in AMPAREX über die Funktionsleiste 'HILFE' (1) und dann über den Eintrag 'Support anfordern' (2) oder auch per [Strg]+[F9] angefordert werden.</p> <p>Dabei werden Ihre Kontaktdaten und optional ein Foto der Anwendung (Screenshot) von der Maske in AMPAREX, in der ein Problem aufgetreten ist, an den Support gesendet. Ein AMPAREX Support-Mitarbeiter schaut sich das Problem an und wird sich zeitnah mit Ihnen in Verbindung setzen. Zusätzlich kann die AMPAREX Logdatei (Protokollierung von AMPAREX), mitgesendet werden.</p> <p>Um die Supportanforderung absenden zu können, müssen mindestens die folgenden Felder ausgefüllt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ihr Name (Name unter dem sie erreichbar sind)</li><li>• Rückrufnummer (Telefonnummer unter dem sie erreichbar sind)</li><li>• Nachricht, mit der Schilderung des Problems:<ul style="list-style-type: none"><li>Was genau ist das Problem / der Fehler?</li><li>Wann ist es aufgetreten? (Datum, Uhrzeit)</li><li>Mit welchen Daten ist es aufgetreten? (Kunde, Vorgangs-Nr, ...)</li><li>Tritt das Problem nur an einem oder mehreren Arbeitsplätzen auf?</li></ul></li><li>• Seit (seit wann tritt das Problem auf?)</li><li>• Betroffen (1 Arbeitsplatz   Alle Arbeitsplätze   Mehrere Arbeitsplätze)</li></ul>