
My Support

Unter <https://mysupport.gsi-office.de/ipm/> melden Sie sich mit den Ihnen bekannten Zugangsdaten an.

Im Service Portal können Sie sowohl Ihre Serviceline-Fälle, als auch deren Weiterentwicklungen einsehen. In der linken Baumstruktur können Sie innerhalb Ihrer Fälle navigieren und so die Bearbeitungsstände Ihrer jeweiligen Fälle einsehen. Mit Klick auf einen bestimmten Fall können Sie alle Details einsehen inkl. der zugehörigen Dokumente.

Nach dem Einloggen in das Service Portal, können Sie uns wie folgt einen Servicefall melden:

Klicken Sie bitte auf den Link "Neuen Serviceline-Fall melden", den Sie nach erfolgtem Login oberhalb in der Maske sehen.

Es öffnet sich ein neues Fenster. Tragen Sie hier Informationen zu Ihrem Fall ein: Kurztitel, Programmversion und detaillierte Beschreibung des Problems.

Bitte beantworten Sie im Detailbereich folgende Fragen:

- Ist das Problem reproduzierbar?
- Tritt das Problem auch auf anderen Rechnern auf?
- Tritt das Problem auf demselben Rechner mit einem anderen Login auf?

Und klicken anschließend auf 'Hinzufügen'.

Im nächsten Schritt laden Sie bitte wichtige, den Fall betreffende Dokumente/Fehlermeldungen hoch:

1. Klicken Sie auf 'Up- und Download von Dokumenten'.
2. Wählen Sie das Dokument aus Ihrem File-System.
3. Geben Sie eine kurze Beschreibung ein.
4. Wählen Sie den Dokumententyp aus.
5. Geben Sie eine kurze und detaillierte INFO zu dem Dokument.
6. Klicken Sie auf 'Upload file'.

Anschließend bekommen Sie die Info, dass das Dokument erfolgreich hochgeladen wurde: Bitte bestätigen Sie dieses Fenster oben rechts mit dem grünen Häkchen. Um ein weiteres Dokument hochzuladen, klicken Sie bitte wie oben beschrieben auf 'Up- und Download von Dokumenten'.

Abschließend bestätigen Sie bitte mit dem Klick auf 'Fertig' die Anlage des Falls. Durch Speichern und anschließendes Schließen verlassen Sie die neu angelegte Akte.

TeamViewer

Damit wir Sie im Support via TeamViewer optimal unterstützen können, laden Sie sich bitte hier die aktuelle Version des TeamViewers herunter:

<https://www.teamviewer.com/de/download/windows>

Ersetzen Sie bitte im WiNPAT Basisverzeichnis (zu öffnen mit Shift+F12) im entsprechenden Ordner die alte durch die zuvor entpackte neue Datei.

ServiceLine

Bei auftretenden Problemen mit unserer Software können Sie gerne unsere ServiceLine in Anspruch nehmen, die Ihnen Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr unter der Telefonnummer +49 89 89544 530 oder per E-Mail serviceLine@gsi-office.de zur Verfügung steht.

Hinweis: Die Inanspruchnahme der ServiceLine ist generell kostenpflichtig.

Wir prüfen jede Anfrage, ob diese durch ihre Softwarepflegegebühren abgedeckt ist. Sollte dies nicht der Fall sein, z.B. bei Eigenverschulden, durch veraltete IT-Umgebung ihrerseits oder falls Sie Unterstützung bei Konfigurationen benötigen etc., wird diese wie im Projektgeschäft mit unserem aktuellen Stundensatz abgerechnet.

Die Bearbeitung eines ServiceLine-Falles gelingt noch reibungsloser, wenn ein Problem lediglich von einem und nicht mehreren Ansprechpartner:innen aus Ihrer Organisation bei uns gemeldet wird. Am besten hat sich bewährt, wenn dauerhaft jeweils nur ein:e Ansprechpartner:in pro Unternehmen oder Kanzlei für die Meldung von ServiceLine-Fällen zuständig ist und es auch eine Vertreterregelung gibt.