

Meldeformular/Beauftragung Hilfsmaßnahme (VAB-TAU - Support-Ticket zur Anwender-Unterstützung)

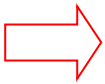
Mit dem angehängten Formular/der Konzeption bietet die Schäfer VAB der zuständigen Person (AnwenderIn PC-VAB) einen einfachen Weg um ein Thema rund um PC-VAB an die jeweilige Kundenbetreuung des Lizenzgebers zu melden. Gleichzeitig können die Grundlagen (z.B. mögliche feste Termine, usw.) für eine koordinierte Hilfsmaßnahme ggf. direkt durch Schäfer VAB geschaffen werden

Folgende Vorgehensweise ist zu beachten:

a) Das Thema/das Problem sollte detailliert per ausgefülltem Formular (oder mit gleichem Inhalt formlos per E-Mail) wie folgt gemeldet werden:

- Lizenz beginnt mit „K“ -> Formular/Inhalt direkt an Schäfer VAB
- Lizenz beginnt mit F|G|R|V|Y -> Formular/Inhalt an Lizenzgeber (Bank...)
Ausnahme: Beginnt die Lizenz mit F0111S, R0047S, R0054S, R0113S, Y0645S, dann bitte Formular/Inhalt direkt an Schäfer VAB

Folgende Informationen werden für die Analyse des Thema's benötigt:

- 
- I. Auftraggeber/Lizenznehmer (Bank, Verein, Gemeinschaft) Lizenznummer, Name Verein/Gemeinschaft, Anwender-Kontaktdaten (Festnetz- Rufnummer, E-Mail-Adresse)
 - II. Eine möglichst detaillierte Beschreibung durch die zuständige Person (AnwenderIn) (Damit auch bei komplexen Themen effizient ggf. durch Schäfer VAB geholfen werden kann, macht es Sinn schon jetzt die Vorbereitungen für eine direkte Hilfsmaßnahme zu treffen. Dazu gehört der folgende Punkt III.)
 - III. Der/Die AnwenderIn sollte ZWEI Termine mit fester Uhrzeit mitteilen/eintragen, damit zu einem der beiden "Betreuungszeitpunkte" - auch BZP genannt - die Hilfsmaßnahme erfolgen könnte. z.B. 31.10.2018 10:00 Uhr, 02.11.2018 11:00 Uhr. Termine mit fester Uhrzeit (BZP) sind möglich in folgenden Zeiträumen:

Zeitraum	Vorlauf	Wochentage (werktags)	Zeitfenster
Nov. bis April	4 Werktage	Montag bis Donnerstag	09:30 – 11:30 Uhr
Mai bis Okt. (nicht August)	8 Werktage	Montag und Mittwoch	09:30 – 11:30 Uhr
August	12 Werktage	Montag und Mittwoch	09:30 – 11:30 Uhr

➤ No

Siehe auch Betreuungsplan der Schäfer VAB unter www.schaefer-vab.de – Impressum – SVAB_Betreuung.jpg

IV. Es erfolgt eine Terminbestätigung von Schäfer VAB.

Sofern das Thema nicht im Vorfeld gelöst werden kann, rufen **WIR** Sie zum vereinbarten Betreuungszeitpunkt an!

Daher bitte KEINE Zeiträume (z.B. von 08:00 - 22:00 Uhr) angeben, sondern eine feste Uhrzeit! Alternativ schalten wir eine Sonder-Rufnummer für die zuständige Person, wenn keine feste Uhrzeit machbar ist.

V. Das PC-System sollte sich mit dem Internet verbinden können, damit ggf. eine Fernwartung (pc-visit) stattfinden kann. Es gelten die Bedingungen BBAV (DSGVO).

www.schaefer-vab.de – Support/Hilfe – PC-VAB_Themen – 31232.txt (Textdatei) oder Formular 31232...pdf

Die möglichen Kosten für eine Hilfsmaßnahme etc. wird die Schäfer VAB im Vorfeld dem Auftraggeber mitteilen. Siehe auch Seite 2 – VAB-TAU – Artikelnummer 444

Für mehr Info wenden Sie sich bitte an die Kundenbetreuung Ihres Lizenzgebers oder im Falle einer Direktkunden-Lizenz (Einzelplatz-Lizenz) direkt an die Schäfer VAB.

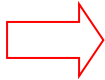
Wir wünschen weiterhin viel Erfolg mit PC-VAB

Das Berater-Team von Schäfer VAB

Meldeformular/Beauftragung Hilfsmaßnahme
(VAB-TAU - Support-Ticket zur Anwender-Unterstützung)

An Schäfer VAB Ges. für EDV-Lösungen mbH
 postalisch: Waldstraße 9, 71723 Großbottwar
 E-Mail: mail@schaefer-vab.de
 oder per Fax an 07148/160529-17

PDF-Dokumente bitte ausfüllen, unterschreiben, übermitteln - Mussfelder mit * gekennzeichnet!



Informationen zum Auftraggeber

Name Auftraggeber* (Bank/Verband, Verein, Gemeinschaft)	VIOS-ID* (z.B. B1234S oder K471102S)	VGNR (z.B. 30123)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Name Ansprechpartner beim Auftraggeber*	Telefon*:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	E-Mail*:	
	<input type="text"/>	

Dieser VAB-TAU Vorgang bezieht sich auf die Lizenznummer*:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

z.B. B1234S - 0002

Hintergrund-Bildschirm PC-VAB

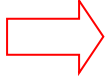
Lizenz für: Verein oder Gemeinschaft	Betreuung durch Schäfer VAB mail@schaefer-vab.de
Lizenz: B1234S-0002	Lizenz: K4711S-002S

Angaben zur zuständigen Person (AnwenderIn) – Mussfelder!

Name AnwenderIn*	Name Lizenznehmer* (Verein/Gemeinschaft)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Festnetz-Telefon-Rufnummer*	E-Mail (notwendig wg. Terminvereinbarung)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Optional Versandadresse (Str., PLZ, Ort)	Optional Mobilfunk-Rufnummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Beschreibung des Thema's bzw. des Problems rund um PC-VAB

Allgemeine Zuordnung falls möglich



Themen im Bezug auf Installation, Lizenz, Datenzugriff

Lizenzproblem bzw. Ablaufproblem

Kein Datenzugriff möglich

(Fehler-)Meldung während der Installation

Das Kennwort wird nicht akzeptiert

Themen im produktiven Betrieb von PC-VAB

Beitragsabrechnung SEPA-Lastschrift (XML-Datei)

Meldung an den Sportbund

Kassenbuch/Mitgliedskonto

Erzeugen von Auswertungen (Mitgliederliste, etc.)



Beschreiben Sie das Thema/das Problem möglichst detailliert im folgenden Textfeld*

Meldeformular/Beauftragung Hilfsmaßnahme
(VAB-TAU - Support-Ticket zur Anwender-Unterstützung)

- Aktuelle Datensicherung(en) an einem sicheren Ort vorhanden
 (Durch den Anwender manuell erstellt über „Datei“ – „Datensicherung“ – „Gesamtbestand sichern“)
 Nennen Sie ggf. den Dateiname der/einer vorhandenen Datensicherung:

(z.B. B1234S_4711_171129_1933_SAVE_001.VAB, und B1234S_...CONT_000.VAB)

Es ist folgende PC-VAB Version installiert:



Vorbereitung einer Hilfsmaßnahme – Terminvorschläge

Für die Vorbereitung einer möglichen Hilfsmaßnahme sollten durch den Anwender (Seite 1) zwei Termine (sogenannte Betreuungszeitpunkte) mit FESTER Uhrzeit genannt werden. Bitte beachten Sie die Vorlauf-Fristen und weitere Info's auf Seite 1 bzw. Anhang!

Datum Betreuungszeitpunkt (BZP1) (Mo – Do)	Feste Uhrzeit (z.B. 10:30 Uhr)
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>
Datum Betreuungszeitpunkt (BZP2) (Mo – Do)	Feste Uhrzeit (z.B. 10:30 Uhr)
<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>

Zeitraum	Vorlauf	Wochentage (werktags)	Zeitfenster
Nov. bis April	4 Werktage	Montag bis Donnerstag	09:30 – 11:30 Uhr
Mai bis Okt. (nicht August)	8 Werktage	Montag und Mittwoch	09:30 – 11:30 Uhr
August	12 Werktage	Montag und Mittwoch	09:30 – 11:30 Uhr

Siehe auch Betreuungsplan der Schäfer VAB unter www.schaefer-vab.de – Impressum – SVAB_Betreuung.jpg

Mögliche Kosten für eine Hilfsmaßnahme

Leistungsumfang VAB-TAU (Art-Nr. 444):

Art-Nr.	Produkt	Einheit	Euro inkl. Mwst.
444	VAB-TAU (Hilfestellung zu PC-VAB)	Pro angefangene halbe Stunde (30 min)	49,-

Das mögliche Entgelt für VAB-TAU (Art-Nr. 33x) beinhaltet die Beratungsleistung bzw. Hilfestellung durch Schäfer VAB zur (Wieder)-Inbetriebnahme von PC-VAB an den/die genannte(n) AnwenderIn als Nutzer einer Lizenz. Es gelten die beigefügten Bedingungen zu VAB-TAU, welche die Schäfer VAB zusätzlich unter www.schaefer-vab.de / Support/Hilfe / PC-VAB_Themen unter dem Punkt 31232.txt bzw. 31232...pdf veröffentlicht hat.



- Ich habe die Hinweise der Schäfer VAB zu VAB-TAU (ggf. unter www.schaefer-vab.de – Support/Hilfe – PC-VAB_Themen – 31232.txt) und die Hinweise im Formular zur Kenntnis genommen



 Datum, Stempel, Unterschrift Auftraggeber (Bank, Verein oder Gemeinschaft)

Name Auftraggeber in Druckbuchstaben