



Hinweise für Supportanfragen

(Stand: 01/2023)

Unser Team steht Ihnen bei Problemen mit Untis und WebUntis gerne zur Seite. Um Ihnen im Supportfall schnell helfen zu können, beachten Sie bitte folgende Hinweise.

Unsere Kontaktadresse

Schreiben Sie eine E-Mail ausschließlich an

bw@untis.at

Sie erhalten bei erfolgreicher Übermittlung eine Ticketnummer, die Sie für spätere Rückfragen nutzen können.

Schulname & Kontaktdaten

Teilen Sie uns in der E-Mail bitte zwingend folgende Daten mit:

1. Name Ihrer Schule
2. Ihre Kontaktdaten (Rufnummer für Rückfragen)
3. Ihre Kundennummer (falls zu Hand)

Problembeschreibung

Bitte schildern Sie uns Ihr Problem so detailliert wie möglich.

Im Optimalfall lassen Sie uns ein reproduzierbares Beispiel zukommen, anhand dessen wir Ihre Schilderungen nachvollziehen können.

Je besser Sie Ihr Problem beschreiben, umso schneller können wir Ihre Anfrage bearbeiten und Sie vermeiden dadurch unnötige Rückfragen.

1

Supportdaten & Supportzugang

Bei Anfragen zu Untis senden Sie uns bitte immer Ihre *Supportdaten* zu, die Sie in Untis unter **START • HILFETHEMEN • SUPPORTDATEN** erstellen können.

Bei Anfragen zu WebUntis stellen Sie bitte sicher, dass der *Supportzugang* aktiviert ist. Loggen Sie sich dafür als Administrator in Ihr WebUntis ein und aktivieren ggf. auf der **HEUTE-SEITE** den Punkt **ZUGRIFF FÜR SUPPORT ERLAUBEN**.

Beachten Sie bitte, dass wir die Supportdaten aus Untis auch dann benötigen, wenn Sie Übertragungs- oder Anzeigefehler in WebUntis haben!

Unsere Reaktionszeit

Wir bearbeiten die Supportanfragen innerhalb unserer Geschäftszeiten.

Beachten Sie bitte, dass es in supportintensiven Zeiten (z.B. Halbjahres- oder Schuljahreswechsel) oder bei aufwändigen Anfragen ggf. länger dauern kann, bis Sie eine Antwort erhalten.

Telefonischer Support (optional)

In supportintensiven Zeiten kann es sein, dass wir unsere telefonische Erreichbarkeit reduzieren müssen, um die hohe Anzahl an E-Mail-Anfragen zeitnah abarbeiten zu können.

Der reguläre Supportweg ist die Kontaktaufnahme per E-Mail an bw@untis.at, mit denen in diesem Dokument genannten notwendigen Informationen und Beschreibungen.

TeamViewer (optional)

Sollten wir anhand Ihrer E-Mail die geschilderte Problematik nicht reproduzieren können, kontaktieren wir Sie und führen ggf. eine Sitzung mit unserer Fernwartungssoftware TeamViewer durch.

Der Download des TeamViewer-Clients ist unter folgendem Link möglich:
<https://get.teamviewer.com/untisbw>

Hinweise zum Einsatz des TeamViewers:

Der Support via TeamViewer wird ausschließlich im Einzelfall durchgeführt. Dabei entscheidet die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter der Untis Baden-Württemberg GmbH, ob der Einsatz notwendig ist.

Die Möglichkeit, den TeamViewer einzusetzen, ersetzt nicht die primäre Kontaktaufnahme per E-Mail mit den notwendigen, in diesem Dokument genannten, Informationen und Daten.

Beachten Sie abschließend bitte noch folgende Hinweise und Informationen:

- Wir werden häufig auch von Lehrkräften, Schülerinnen und Schülern oder Erziehungsberechtigten bei Problemen mit Untis Mobile bzw. dem WebUntis-Zugang kontaktiert. Bitte informieren Sie diese Zielgruppen, dass diese sich bei Anfragen an die Ansprechpartner in der Schule wenden müssen. Unser Support steht ausschließlich den Planerinnen und Planern bzw. Administratorinnen und Administratoren der Schulen zur Verfügung.
- Falls Sie, nachdem eine Supportanfrage abschließend bearbeitet wurde, eine neue Anfrage an unseren Support stellen wollen, schreiben Sie bitte eine neue E-Mail an bw@untis.at. Antworten Sie bitte nicht auf das bereits geschlossene Ticket, da es dadurch zu ungewollten Verzögerungen kommen kann.
- Auf unserem Youtube-Kanal finden Sie viele kurze Videos, die die häufigsten Fragen beantworten. Dabei wird der Inhalt des Kanals stets um neue Inhalte ergänzt. Sie finden den Youtube-Kanal unter folgendem Link:
<https://www.youtube.com/channel/UC9uUdnidBlxUMfgTTXPaWsg>.
- Im HelpCenter der Untis GmbH können Sie ebenfalls Hilfestellungen zu vielen Fragen abrufen. Das HelpCenter ist unter <https://help.untis.at/hc/de> erreichbar.
- Sollte WebUntis einmal nicht erreichbar sein, können Sie den Status der WebUntis-Server unter <https://status.webuntis.com/> einsehen. Bei Störungen finden Sie dort die entsprechenden Informationen.
- Über unseren Newsletter informieren wir 1x im Monat über neue Themen rund um Untis / WebUntis und veröffentlichen darüber auch Dokumentationen bzw. geben einen Hinweis auf neue Youtube-Videos. Wir empfehlen Ihnen daher ein kostenfreies Abonnement, welches Sie unter www.untis-bw.de/newsletter einrichten können.

Checkliste für Ihre Supportanfrage als kleiner Helfer für Ihren Schreibtisch

E-Mail an bw@untis.at

- ✓ *Name und Ort der Schule genannt?*
- ✓ *Sind Ihr Name, Ihre Funktion an der Schule, und eine Rufnummer enthalten?*
- ✓ *In welchem Produkt besteht das Problem (Untis, WebUntis, Untis Mobile-App)?*
- ✓ *Konkrete und detaillierte Problembeschreibung mit (einem) reproduzierbaren Beispiel(en) enthalten?*
- ✓ *Bei Supportanfragen zu Untis:
Supportdaten aus Untis (START • HILFETHEMEN • SUPPORTDATEN) angehängt?*
- ✓ *Bei Supportanfrage zu WebUntis:
Supportzugang in WebUntis geöffnet?
Als Administrator/in in WebUntis einloggen und auf der HEUTE-SEITE den Punkt ZUGRIFF FÜR SUPPORT kontrollieren ggf. aktivieren.*