

## Neues Support-Verfahren für Ihr DMS

Um die Bearbeitung und Verwaltung Ihrer Support-Anfragen zu unseren Produkten zu optimieren, sind wir eine Partnerschaft mit Zendesk - der Nummer 1 für digitalen Kundenservice – eingegangen.

### **Vorgehen:**

Sie können auch weiterhin Service-Anfragen **per Telefon** über die Ihnen bekannten Telefon-Nummern aufgeben.

### **Online:**

Ab dem 01.07.2022 können Sie Ihre Support-Tickets nur noch über das Web-Formular auf der folgenden Website eröffnen: <https://support-de.imaweb.com/>

Eine Kurzanleitung für Ihre erstmalige Registrierung auf unserem neuen Ticket-System finden Sie auf der Rückseite dieses Schreibens.

Zusätzlich haben wir für Sie ein Benutzerhandbuch bereitgestellt, das Ihnen alle Möglichkeiten unseres neuen Ticket-Systems aufzeigt. Sie finden es auf unserer Website unicar.de unter dem Menüpunkt SUPPORT UND HELPDESK.

Das Benutzerhandbuch Zendesk Ticket-Verwaltung finden Sie als zusätzlichen Menüpunkt in der Aufzählung.

Wir sind überzeugt, dass diese neuen Support-Möglichkeiten Ihnen zukünftig eine noch bessere Bearbeitung und Lösung Ihrer Anliegen rund um unsere Produkte bieten können.

Freundliche Grüße

Ihr Imaweb Team

Für die erstmalige Registrierung rufen Sie bitte die Webseite <https://support-de.imaweb.com> auf.

Das hier im Bild rot markierte «Registrieren» anklicken, um die Anmeldung zu starten.

Erfassen Sie bitte Ihren Vor- und Nachnamen sowie Ihre Mailadresse.

Klicken Sie auf «Registrieren».

Prüfen Sie jetzt Ihren Mail-Eingang und klicken Sie dort auf den Bestätigungs-Link.



Daraufhin werden Sie direkt zur Anmeldung weitergeleitet und können Ihr Passwort vergeben.

Anschließend werden Sie zur Support-Webseite Zendesk weitergeleitet und können Ihr Ticket erfassen.