

Bitte sende Sie das ausgefüllte Formular und die notwendigen Beilagen an die jeweilige Supportabteilung:

[supportwt@igel.at](mailto:supportwt@igel.at)  
[supportlohn2@igel.at](mailto:supportlohn2@igel.at)

[supportreal@igel.at](mailto:supportreal@igel.at)  
[technik@igel.at](mailto:technik@igel.at)



**IGEL Software GmbH**  
campus 21 - Businesspark Wien Süd  
Europaring A/03/6/01  
2345 Brunn am Gebirge

+43 2236 3080 0 **T**  
+43 2236 3080 3333 **F**  
office@igel.at **E**  
www.igel.at **W**

# SUPPORTANFRAGE

Firmenname: \* \_\_\_\_\_

Adresse: \* \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \* \_\_\_\_\_

Telefonnummer inkl. Durchwahl: \* \_\_\_\_\_

E-Mail Adresse: \* \_\_\_\_\_

Datenbank: \* \_\_\_\_\_ Test  Production

## Modul/Programm (Bitte kreuzen Sie das korrekte Modul an!)\*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> IGEL Finanzbuchhaltung (2/)         | <input type="checkbox"/> IGEL Controlling         |
| <input type="checkbox"/> IGEL REAL (10/)                     | <input type="checkbox"/> BI Publisher             |
| <input type="checkbox"/> IGEL Lohnverrechnung (3/)           | <input type="checkbox"/> IGEL Asset Management    |
| <input type="checkbox"/> IGEL Anlagenbuchhaltung(12/)        | <input type="checkbox"/> IGEL Workflow Management |
| <input type="checkbox"/> IGEL InfoManagement/InfoCenter (1/) | <input type="checkbox"/> Technik                  |

## Ist es ein wiederkehrende/s Problem/Anfrage?

Vorhergehende Prozessnummer \_\_\_\_\_

Bisheriger Bearbeiter bei IGEL \_\_\_\_\_

Wann trat das Problem zuletzt auf? (Datum) \_\_\_\_\_

## Ist es eine neue Anfrage?

### Lokalisation des IGEL Problems: \*

- Fehlermeldung in der Maske  
Senden Sie uns bitte einen Screenshot!  beiliegend (Ankreuzen wenn beigelegt!)
- Gestartete Liste wird mit einem Error beendet.  
Fehlerprotokoll erstellen und senden (9942)  
Jobnummer: \_\_\_\_\_  
 beiliegend (Ankreuzen wenn beigelegt!)
- Im Falle eines Fehlers im BI Publisher (bzw. Business Objects), geben Sie uns bitte folgendes bekannt:  
Kompletter Name des Reports: \_\_\_\_\_  
Screenshot der eingetragenen Parameter:  beiliegend (Ankreuzen wenn beigelegt!)

### IGEL Software GmbH

UID-Nr.: ATU 47775509  
Firmenbuchnummer: 186805p  
Firmengericht: LG Wiener Neustadt

### BANKVERBINDUNG

ERSTE Bank  
IBAN AT112011130035444007  
BIC GIBAATWW

### INTERNATIONAL

**Österreich**  
Deutschland  
Kroatien  
Polen  
Rumänien  
Slowakei  
Slowenien  
Tschechien  
Ungarn

\* **Pflichtfelder**

4. Im Falle eines Fehlers mit Datenimporten (z.B. Buchungen, Bankdatenträger, Excel-Sheets, ...), geben Sie uns bitte folgendes bekannt:

Importdatei:  beiliegend (Ankreuzen wenn beigelegt!)  
Screenshot der eingetragenen Parameter:  beiliegend (Ankreuzen wenn beigelegt!)  
Fehlermeldung im Excel/IGEL:  beiliegend (Ankreuzen wenn beigelegt!)

5. Wenn keine Fehlermeldung angezeigt wird, geben Sie uns bitte folgendes bekannt: \*

IGEL Menüpunkt (Paket/Maskennr.)

Kanzleinummer

Klientennummer

Kontonummer oder Debitor/Kreditor

EDV und Name des Bestandnehmers  
(nur für REAL-Anwender notwendig!)

Inventarnummer  
(für ANBU notwendig!)

6. Schritte, die Sie vor dem Auftreten des Problems/Fehlers durchgeführt haben: (Kurze Beschreibung und was Sie erreichen wollten)

Speichern

Formular leeren

Formular drucken

\* **Pflichtfelder**