

💬 **Wir sind für Sie da!**

Um Ihnen zuverlässigen und schnellen Support zu bieten, bitten wir Sie, Ihre Anfragen über die folgenden Wege an uns zu richten:

✉ **Per E-Mail**

support@protronic-software.de

🌐 **Per Webformular**

www.protronic-software.de/supportanfrage

💡 **Vorteil:** Auf dieses Postfach haben alle Mitarbeiter Zugriff – so wird Ihre Anfrage direkt vom richtigen Ansprechpartner bearbeitet.

☎ **Telefonisch**

07473 / 92486-0

Werktags: 🕒 **08:30 – 12:00 Uhr** und 🕒 **13:30 – 17:00 Uhr**

Sollte Ihr Anruf nicht direkt entgegengenommen werden, sprechen Sie bitte auf unsere Mailbox.

Wir rufen Sie in der Regel innerhalb einer Stunde zurück.

🗨 **Telefonische Rückrufbitte**

www.protronic-software.de/rueckruf

Mit wenigen Angaben ermöglichen Sie uns, Sie gezielt und zeitnah zurückzurufen.

📄 **Ein paar hilfreiche Tipps für Ihre Anfrage**

- **Betreff wählen:**
Verwenden Sie einen klaren, aussagekräftigen Betreff (z. B. „*Beleg wird nicht gedruckt – Rechnung 10023*“ statt „*Problem*“).
- **Keine Themen vermischen:**
Bitte beginnen Sie für ein neues Anliegen immer einen neuen E-Mail-Thread.
- **Details machen den Unterschied:**
Nennen Sie konkrete Beispiele, wie z. B. Belegnummern oder betroffene Datensätze. So können wir Ihre Anfrage oft sofort prüfen und nachstellen.
- **Screenshots helfen:**
Bitte achten Sie darauf, dass der gesamte relevante Programmausschnitt sichtbar ist.
- **Systemverhalten schildern:**
Tritt das Problem nur bei Ihnen oder auch bei Kollegen auf? Seit wann?

💻 **Fernwartung vorbereiten**

Bitte laden Sie vorab unser TeamViewer-Modul herunter:

🔗 <https://get.teamviewer.com/5khy9pb>

📧 **Unsere Empfehlung**

Wenn möglich, kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail – das erleichtert die Bearbeitung und Dokumentation.