

# SFirm Support Hotline

**Rufnummer**  
**0900 / 11 55 99 0**  
(1,99 EUR/Min. (inkl. MwSt.) aus dem dt. Festnetz. Abweichende Preise für Mobilfunkteilnehmer.)

Damit Sie das Potenzial von SFirm voll ausschöpfen können und Ihnen bei Fragen und Problemen schnell weitergeholfen wird, haben wir für Sie alles Wichtige rund um unseren Support in diesem Informationsblatt zusammengefasst.

Wir empfehlen, das Informationsblatt auszudrucken und nachfolgend um die Daten Ihrer SFirm Version zu ergänzen. So haben Sie bei Anfragen an unsere Support-Hotline alle notwendigen Informationen zur Hand und können alle relevanten Hinweise liefern!

## Ihre persönliche SFirm Daten:

SFirm Lizenznummer \* \_\_\_\_\_  
Betriebssystem \_\_\_\_\_  
SFirm Version \*\* \_\_\_\_\_

\* Beim Kauf von SFirm haben Sie eine eindeutige Lizenznummer erhalten. Geben Sie diesen bitte auf Anforderung an die SFirm Hotline weiter!

\*\* Die genaue Version Ihrer Software finden Sie unter Hilfe > Info über SFirm

## Telefonischer Support

Die SFirm Hotline steht Ihnen als Endkunde **montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr** durchgehend zur Verfügung. Wir bitten um Verständnis, dass wir Anfragen ausschließlich am Telefon beantworten können. Ein Rückruf durch unsere Hotline ist leider nicht möglich.

Die SFirm-Hotline beantwortet kompetent und lösungsorientiert Supportvorgänge für die von uns unterstützten Programmversionen und Betriebssysteme – zum Beispiel die Konfiguration und Einrichtung Ihres HBCI- oder EBICS-Zugangs für die Kommunikation mit dem Bankrechner sowie der notwendigen Interneteinstellungen. Darüber hinaus hilft Ihnen der telefonische Support bei Fragen zu allen Funktionen von SFirm und denen in Ihrem Paket erworbenen Komponenten.

Bitte beachten Sie, dass wir die Erstellung neuer Listen bzw. eine Änderung der vorhandenen Listen mit Hilfe des Listengenerators nicht über den Support leisten können. Um Ihnen auch hier einen bestmöglichen Service zu bieten, haben Sie die Möglichkeit, Datenbanken und andere elektronische Daten bei Bedarf unserer Hotline zur Verfügung zu stellen. Wenn Sie darüber hinaus Fragen zu den Systemvoraussetzungen haben, können Sie diese jederzeit auf unserer Webseite unter [„Systemvoraussetzungen“](#) einsehen.

## Welche Fragen können für den Support von Relevanz sein?

Wir möchten Ihnen möglichst umgehend eine optimale Lösung bieten. Einige Informationen sind deshalb für uns besonders relevant. Mit Ihren Hinweisen unterstützen Sie uns dabei, Ihnen schnell weiterzuhelfen:

- **Haben Sie bereits eine offene Bearbeitungsnummer für diesen Supportfall?**  
(Hinweis: Am Ende des Gesprächs mit unserem Support-Mitarbeiter erhalten Sie ggfs. eine Bearbeitungsnummer, die Sie bitte bei einem erneuten Kontakt mit der Hotline den Mitarbeitern bekannt geben.)
- Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten haben: Wie lautet der genaue, vollständige Wortlaut?
- Bitte versuchen so genau wie möglich zu beschreiben, wie es zu dem Problem gekommen ist.
- Sind bisher bereits Maßnahmen zur Behebung des Problems eingeleitet worden – wenn ja, welche?