

Kundenleitfaden Serviceupdate

Finanzen. Professionell. Managen.

5.324,11
3.531,20
523,30
789,31
1.030,50
855,28
10.632,85
479,24
523,30
789,31
1.030,50
855,28
855,28
10.632,85
479,24
24.324,03
807,23
11.478,07
645,13
3.075,33
523,30

Oktober 2017



Inhalt

1 Serviceupdate	3
1.1 Das Serviceupdate.....	3
1.1.1 Einrichtung des Serviceupdates.....	3
1.1.2 Installation des Datenupdate.....	4
1.1.3 Installation der Patches und Featurepacks	4
2 Weitere Informationsquellen & Support.....	7
2.1 Die Hilfe in SFirm	7
2.2 Der Internetauftritt von SFirm.....	7
2.2.1 SFirm-KnowledgeBase.....	8
2.2.2 Seminare	8
2.3 Der technische Kundenservice	8
2.4 Kontaktinformationen	9

Copyrights und Warenzeichen

Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, Windows Server 2008, Windows Server 2012, Windows Server 2016 und SQL Server 2014 sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corp. Alle in dieser Dokumentation zusätzlich verwendeten Programmnamen und Bezeichnungen sind u.U. ebenfalls eingetragene Warenzeichen der Herstellerfirmen und dürfen nicht gewerblich oder in sonstiger Weise verwendet werden. Irrtümer vorbehalten.

Bei der Zusammenstellung von Texten und Abbildungen wurde mit größter Sorgfalt gearbeitet. Trotzdem können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Die angegebenen Daten dienen lediglich der Produktbeschreibung und sind nicht als zugesicherte Eigenschaft im Rechtssinne zu verstehen.

Herausgeber und Autoren können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder juristische Verantwortlichkeit noch irgendeine Haftung übernehmen. Alle Rechte vorbehalten; kein Teil dieser Dokumentation darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie oder die Speicherung und/oder Verbreitung in elektronischer Form) ohne schriftliche Genehmigung der Star Finanz-Software Entwicklung und Vertriebs GmbH reproduziert oder vervielfältigt werden.

Die Star Finanz entwickelt ihre Produkte ständig weiter, um Ihnen den größtmöglichen Komfort zu bieten. Deshalb bitten wir um Verständnis dafür, dass sich Abweichungen vom Handbuch zum Produkt ergeben können.

Copyright © 1999-2017

Star Finanz-Software Entwicklung und Vertriebs GmbH - Grüner Deich 15 - 20097 Hamburg.

1 Serviceupdate

Die Aktualisierung von SFirm stellt eine wichtige Maßnahme dar, die Anwendung auf dem Betriebssystem kontinuierlich zu optimieren und darüber hinaus zu gewährleisten, zeitnah über Neuerungen, Verbesserungen und/oder Erweiterungen zu verfügen. Dieses Kapitel setzt auf eine fertige Installation von SFirm auf und beschreibt die Aktualisierung mit dem Serviceupdate für die Aktualisierung von Programm und Daten innerhalb der installierten Programmversion.


 Es wird grundsätzlich empfohlen die automatische Aktualisierung entsprechend der nachfolgenden Beschreibungen zu aktivieren.

1.1 Das Serviceupdate

Während neue Programmversionen nur in größeren Abständen bereitgestellt werden, gibt es einige Bestandteile von SFirm, die in kürzeren Zeiträumen einer Aktualisierung bedürfen und mit dem Serviceupdate ohne Eingriffe des Benutzers aktualisiert werden. Das Serviceupdate steht unabhängig von der Lizenznummer allen Kunden zur Verfügung. Mit dem Serviceupdate können Programme und Daten der SFirm-Installation gleichermaßen aktualisiert werden. Das Serviceupdate nimmt die Aktualisierung beider Komponenten zwar über den gleichen Weg vor, eine Unterscheidung ist aber gegeben: Die Aktualisierung der Programmdateien wird als *Patches und Featurepacks* protokolliert, eine Aktualisierung einiger Daten als *Datenupdate*.

1.1.1 Einrichtung des Serviceupdates

Die Updates werden im *Wartungcenter* ▶ *Konfiguration* ▶ *Einstellungen* innerhalb des Filters *Wartung* eingerichtet.

 Eine manuelle Ausführung des Serviceupdates ist auch jederzeit über das *Wartungcenter* ▶ *Serviceupdate* möglich.

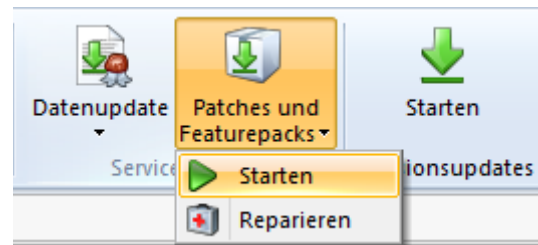
1.1.2 Installation des Datenupdate

Ein Datenupdate aktualisiert unmerklich für den Anwender im Hintergrund einige Daten der SFirm-Installation. Es sind keine Anwenderaktivitäten hierzu erforderlich. Betroffene Daten sind u.a. allg. HBCI-Bankzugangsinformationen, Kundenhinweise und Aktualisierungen der Bankleitzahlen.

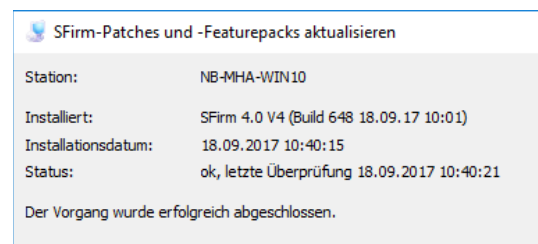
1.1.3 Installation der Patches und Featurepacks

Eine Installation der Patches und Featurepacks verläuft nach oben beschriebener Aktivierung des Serviceupdates in den Einstellungen lautlos und automatisch. Ist für eine Aktualisierung der Komponenten ein Neustart von SFirm erforderlich, erfolgt die Aktualisierung beim nächsten beenden von SFirm.

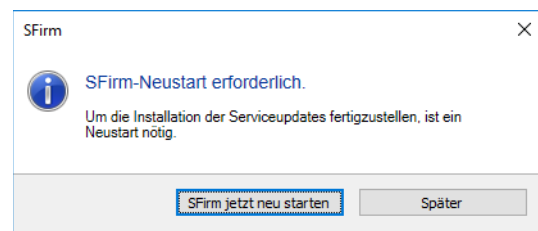
Wurde die automatische Installation der Patches und Featurepacks deaktiviert um diese bewusst manuell durchzuführen, kann die Installation im Menüband *Wartungcenter* ▶ *Serviceupdate* mit der Funktion *Patches und Featurepacks* ▶ *Starten* ausgelöst werden.




Zunächst wird die Verbindung zum Update-Dienst aufgebaut und der aktuell installierte sowie der verfügbare Update-Stand ermittelt. Wenn Updates gemäß den Einstellungen verfügbar sind, werden diese automatisch installiert. Nach der erfolgreichen Aktualisierung erscheint eine entsprechende Bestätigung.

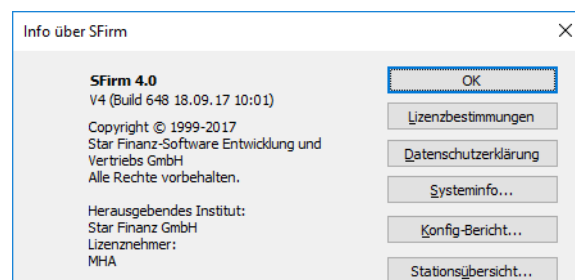


In einigen Fällen ist ein Neustart von SFirm notwendig um das aktuelle Update zu aktivieren. Ein Neustart kann sofort oder später erfolgen.



1.1.3.1 Kontrollmöglichkeiten zu den Installationen der Patches und Featurepacks

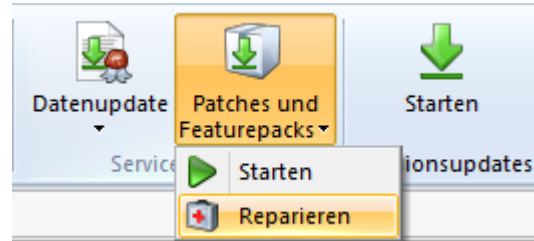
Um den Versionsstand von SFirm incl. der installierten Patches und Featurepacks zu kontrollieren, klicken Sie auf das Symbol  in den *Schnellzugriff-Icons*. Unter der Versionsbezeichnung ist der aktuelle Update-Stand zu finden. Die Angabe erfolgt für jede Station.



1.1.3.2 Reparatur der Patches und Featurepacks

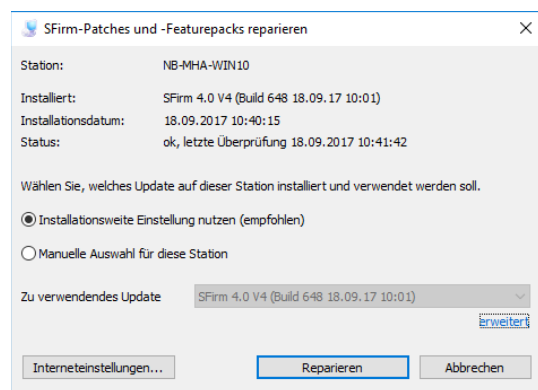
Sind Probleme mit der Installation der Patches und Featurepacks aufgetreten kann eine Reparatur vorgenommen werden.

Im Menüband *Wartungcenter* ▶ *Serviceupdate* mit der Funktion *Patches und Featurepacks* ▶ *Reparieren* können Sie die Patches und Featurepacks Ihrer Installation überprüfen und ggf. korrigieren lassen.

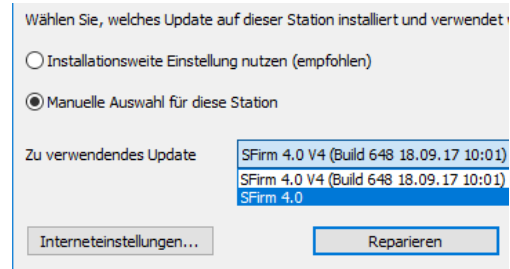


Zunächst wird die Verbindung zum Update-Dienst aufgebaut und der aktuell installierte sowie der verfügbare Update-Stand ermittelt.

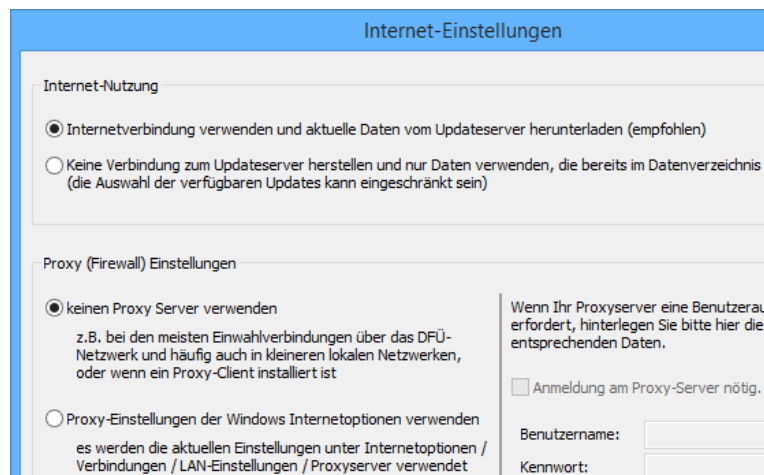
Wenn Sie das Installationsweit vorgegebene Update für die Reparatur verwenden möchten (empfohlen), belassen Sie die Auswahl und klicken bitte auf <Reparieren>. Hierbei werden die installierten Patches und Featurepacks zurückgesetzt, erneut heruntergeladen und installiert.



Sollten Sie allerdings feststellen, dass das aktuellste verfügbare Update zu Problemen führt, kann manuell auch ein vorheriges Update zur Reparatur genutzt werden. Dieses wird im Anschluss nur an der aktuell verwendeten Arbeitsstation installiert.



In den Internet-Einstellungen kann festgelegt werden, ob die die aktuellen Updatedaten heruntergeladen werden sollen oder keine Verbindung aufgebaut werden soll. In dem Fall werden die Updatedaten verwendet, die bereits im Datenverzeichnis vorliegen, was dazu führen kann, dass die aktuellsten Updates nicht angeboten werden.



Falls SFirm nicht mehr startet, kann eine Reparatur auch außerhalb des Programms ausgeführt werden. Führen Sie über das Windows-Startmenü ▶ *SFirm* ▶ *SFirm Hilfe und Support* die Funktion *Reparatur Patches und Featurepacks* aus.



Reparatur Patches und Featurepacks

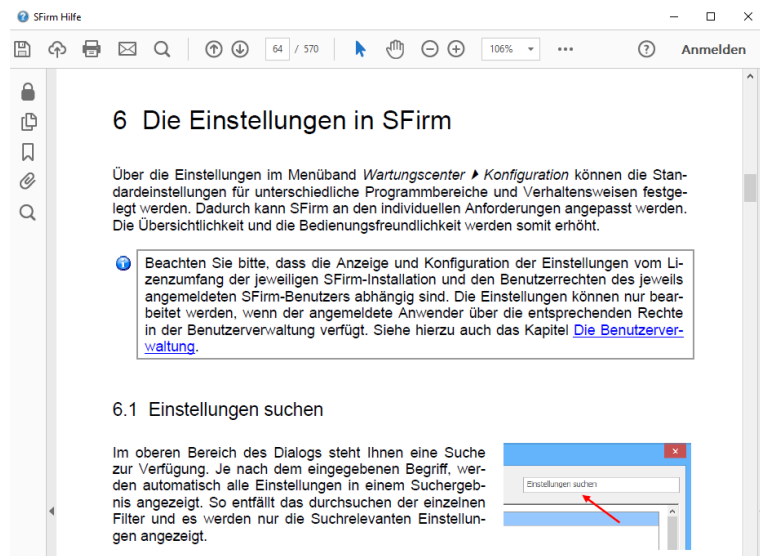
2 Weitere Informationsquellen & Support

Neben dem Kundenhandbuch und den Kundenleitfäden stellen die Hilfe und die Inhalte des Internetauftritts www.sfirm.de weitere Quellen dar, Informationen rund um SFirm zu erhalten. Mit den angebotenen Seminaren haben Sie außerdem die Möglichkeit, themenbezogen das eigene Wissen in Theorie und Praxis zu vertiefen. Zusätzlich dazu hilft Ihnen der technische Kundenservice des Herstellers bei allen technischen Fragen und Problemen. Im letzten Abschnitt finden Sie alle Kontaktdaten im Überblick.

2.1 Die Hilfe in SFirm

Die Hilfe ist ein Bestandteil der Anwendung SFirm. Sie ist mit den jeweiligen Programmteilen bzw. Funktionen verbunden und zeigt Ihnen – je nachdem, wo Sie sich gerade befinden – nach dem Aufruf mit der F1-Taste die entsprechend zugehörige Beschreibung und Hilfe an.

Die Hilfe ist überwiegend nach Programmbereichen und Programmfunktionen strukturiert und gibt Ihnen somit auch die Möglichkeit, sich über diese Hilfe in SFirm einzuarbeiten.

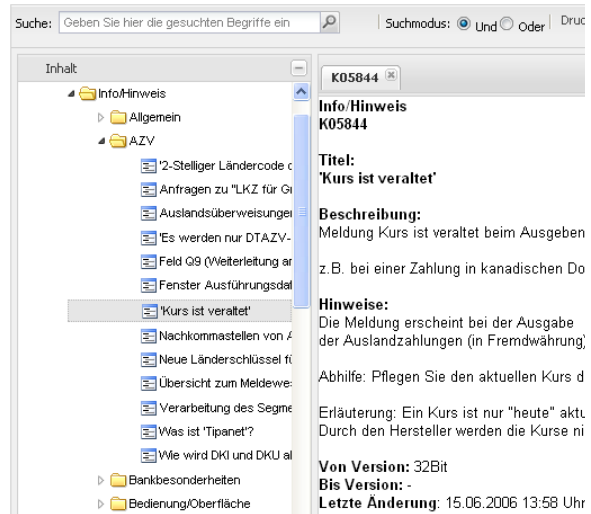


2.2 Der Internetauftritt von SFirm

Über die Adresse www.sfirm.de haben Sie einen Zugang zum SFirm-Internetauftritt. Die SFirm-Website ist in zwei Bereiche eingeteilt: einen allgemein zugänglichen Teil, der auch den Großteil der aktuellen Informationen zu den Produkten und Modulen enthält und einen exklusiven Bereich für die Berater der Sparkassen und Landesbanken. Im öffentlichen Teil sind mehrere Rubriken zu sehen, über die Sie aktuelle Informationen, Leitfäden, Modulbeschreibungen und Schulungsangebote sowie Downloads von Updates und Tools erreichen können.

2.2.1 SFirm-KnowledgeBase

Die SFirm-KnowledgeBase ist eine Wissensdatenbank, die Informationen, Hinweise und Problemlösungen zu den aktuellen, freigegebenen Versionen von SFirm strukturiert zur Verfügung stellt. Der Aufruf der KnowledgeBase erfolgt über die Rubrik **Support** ▶ **FAQ Hilfedatenbank**.



2.2.2 Seminare

Für SFirm bieten wir Ihnen eine Reihe von Seminaren an, die sich an unterschiedliche Zielgruppen wendet. Eine Auflistung der derzeit angebotenen Seminare erhalten Sie über den SFirm-Internetauftritt www.sfirm.de in der Rubrik **Seminare**. Für nähere Informationen steht Ihnen auch unser Seminar-Team telefonisch und per E-Mail zur Verfügung (siehe übernächsten Abschnitt).

2.3 Der technische Kundenservice

Der Hersteller bietet Ihnen einen kostenpflichtigen technischen Support für alle SFirm-Produkte an. Detaillierte Informationen finden Sie auf der Seite www.sfirm.de in der Rubrik **Kontakt**. Die SFirm-Hotline steht Ihnen von montags - freitags von 8:00 bis 20:00 Uhr unter folgender kostenpflichtigen Rufnummer zur Verfügung:

0900 / 11 55 99 0 (1,99 EUR/Minute inkl. MwSt. aus dem dt. Festnetz; abweichende Preise für Mobilfunkteilnehmer).

2.4 Kontaktinformationen

Folgende Tabelle gibt Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Kontaktdaten des Herstellers:

Anschrift	Star Finanz-Software Entwicklung und Vertriebs GmbH Laatzener Straße 5 30539 Hannover
Internetauftritte: Produktseite Firmenseite	www.sfirm.de www.starfinanz.de
Vertrieb Rufnummer	040 / 23728 - 333
Vertrieb Fax	040 / 23728 - 166
Vertrieb E-Mail	vertrieb@starfinanz.de
Technische Hotline für Endkunden	0900 / 11 55 99 0 (1,99 EUR/Minute inkl. MwSt. aus dem deutschen Festnetz; abweichende Preise für Mobilfunkteilnehmer).