



## SUPPORT-SERVICE FÜR SIDIARY PROFESSIONAL



### ANSPRECHPARTNER

Support-Team  
SiDiary



### STANDARDSERVICE-ZEITEN

Montag – Freitag  
10 Uhr – 18 Uhr



+49 6109 500 39 09



info@sinovo.de

SINOVO health solutions GmbH  
Casimirstraße 2 – 4  
60388 Frankfurt / Main  
sidiary-pro.de

### STANDARD-SERVICEZEITEN

Egal ob es sich um technische Fragen, Störmeldungen, um Fragen zur Anwendung von SiDiary, zu Ihrem Abonnement oder um Anmerkungen handelt, unser Support steht Ihnen zu unseren Standard-Servicezeiten von Mo. – Fr., 10 Uhr – 18 Uhr zur Verfügung.

- Telefonisch: 06109 500 39 09
- Per E-Mail: info@sinovo.de

### ERREICHBARKEIT AUßERHALB DER STANDARDSERVICE-ZEITEN

Unser Support ist auf Anfrage auch außerhalb der Standard-Servicezeiten für Sie da:

- 8 Uhr – 10 Uhr
- 18 Uhr – 20 Uhr

Bitte schreiben Sie uns eine E-Mail mit:

- Ihrem Wunschtermin, d.h. Datum und Uhrzeit
- Beschreibung Ihres Anliegens
- Name der Kontaktperson in Ihrer Praxis, die Fragen zu SiDiary Professional hat
- Telefonnummer der o.g. Kontaktperson in Ihrer Praxis

### DURCHFÜHRUNG DES SUPPORTS

Je nach Komplexität Ihres Anliegens oder Ihren Wünschen, können Sie folgende Services wählen:

- Telefonischer Support
- Support per E-Mail
- Hilfe per Fernwartung (TeamViewer; ein entsprechendes Quick-Support-Modul ist in unserer Software enthalten)

### NOTWENDIGE INFORMATIONEN ZUR BEARBEITUNG IHRER ANFRAGE

Um Ihnen schnellstmöglich weiterhelfen zu können, und nicht zu viel Ihrer Zeit zu beanspruchen, halten Sie bitte folgende Informationen für unseren Support bereit:

- Um welches Problem geht es konkret, bzw. welches Gerät bereitet Ihnen Probleme?
- Was haben Sie bisher schon zur Lösung versucht?
- Kann Ihr PC mit dem Internet verbunden werden, um eine TeamViewer-Sitzung zu ermöglichen?
- Wer in Ihrer Praxis hat Administrator-Rechte zu SiDiary Professional?
- Welche Wünsche oder Anregungen möchten Sie uns weitergeben?