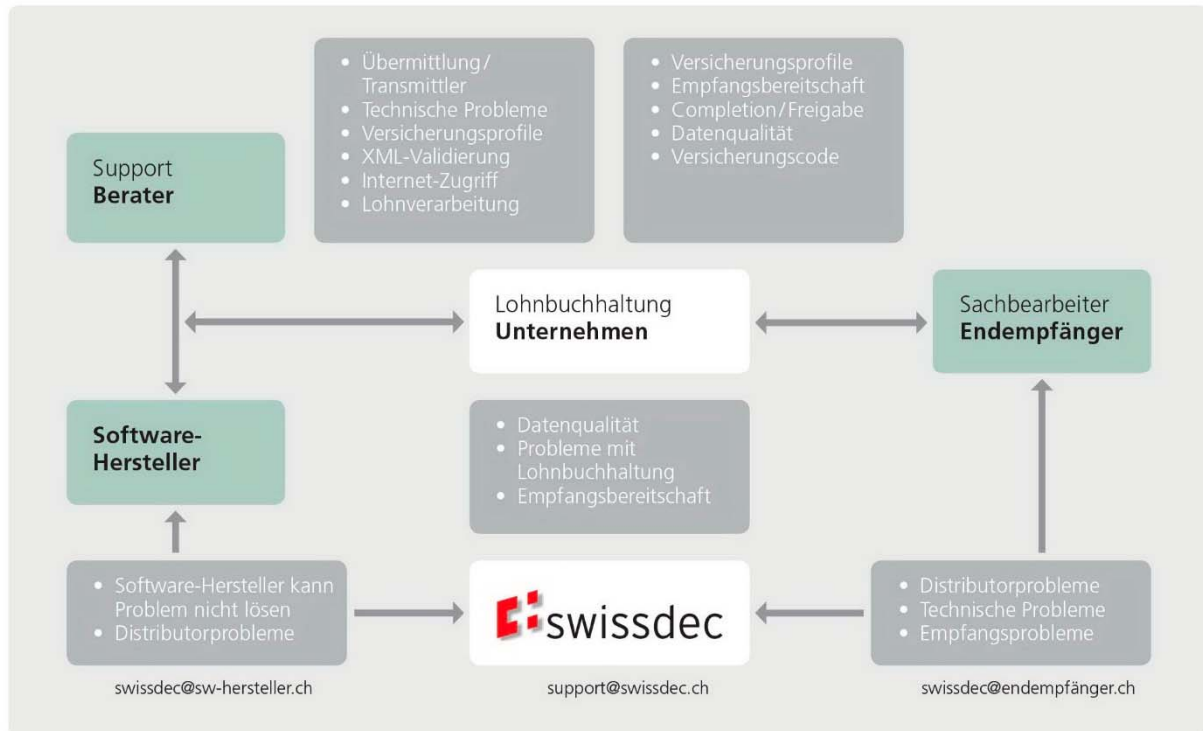


Support-Anleitung: Wer hilft weiter?

1. Support im Überblick: Schema



2. Wer hilft weiter?

Software-Hersteller

Probleme mit/bei:

- Übermittlung
- Fehlermeldungen
- Technische Probleme
- Internetzugriff, -zugang
- Firewall, Antivirenprogramm
- Lohnverarbeitung



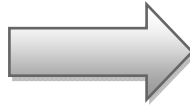
Support Ihres Lohnprogrammherstellers

Bei technischen Problemen beispielsweise beim Einrichten der Lohnsoftware oder bei der Übermittlung Ihrer Lohndeklaration, wenden Sie sich bitte direkt an den Kundenservice Ihres Software-Herstellers. Für Fragen steht Ihnen auch die folgende E-Mail-Adresse zur Verfügung: in der Regel swissdec@NameHersteller.ch.

Endempfänger

Probleme mit/bei:

- Versicherungsprofile
- Empfangsbereitschaft
- Freigabe
- Datenqualität
- Versicherungscode



Kundenservice des Empfängers
(Ausgleichskassen, Suva, Privatversicherungsgesellschaft, Steuerverwaltung, BFS)

Bei fachlichen Problemen beispielsweise beim Einrichten des Lohnprogramms mit den Vertrags-, Versicherungsdaten oder bei der Empfangsbereitschaft der Empfänger Ihrer Lohndeklaration, wenden Sie sich bitte direkt an den Kundenservice des Empfängers. Für Fragen zum Ihnen zugestellten Versicherungsprofil steht Ihnen auch die folgende E-Mail-Adresse zur Verfügung: swissdec@NameVersicherung.ch.

Swissdec

Swissdec ist verantwortlich für den Betrieb und die Weiterentwicklung. Swissdec bietet in erster Linie **Support** für die **Software-Hersteller** und die **Empfänger** an.

Swissdec kann Ihnen nicht helfen bei konkreten Anwendungsfragen. Das würde einerseits eine riesige Supportorganisation und andererseits vertiefte Kenntnisse einer grossen Zahl von Lohnprogrammen und der Prozesse bei allen Empfängern bedingen. Deshalb haben die beteiligten Partner obigen Support vereinbart.