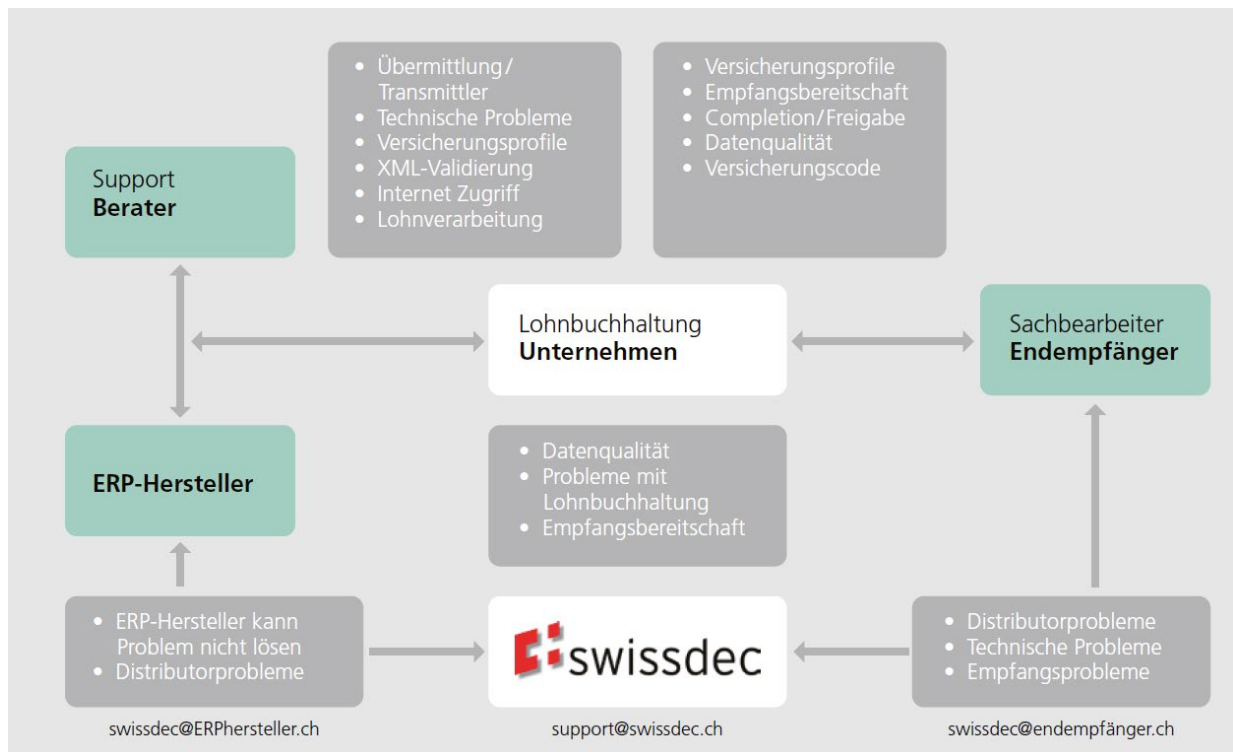


Support-Anleitung: Wer hilft weiter?

1. Support im Überblick: Schema



2. Wer hilft weiter?

ERP-Hersteller

Probleme mit/bei:

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



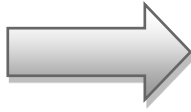
Support Ihres ERP-Herstellers

Bei technischen Problemen, beispielsweise beim Einrichten des ERP-Systems oder bei der Übermittlung Ihrer Lohndeklaration, wenden Sie sich bitte direkt an den Kundenservice Ihres ERP-Herstellers. In der Regel steht Ihnen eine E-Mail-Adresse für Supportanfragen zur Verfügung. Die E-Mail-Adresse könnte gemäss diesem Muster wie folgt lauten: swissdec@ERP-Hersteller.ch.

Endempfänger

Probleme mit/bei:

- Versicherungsprofile
- Empfangsbereitschaft
- Freigabe
- Datenqualität
- Versicherungscode



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

Bei fachlichen Problemen, beispielsweise beim Einrichten des ERP-Systems mit den Grunddaten und dem Versicherungsprofil oder bei der Empfangsbereitschaft der Datenempfänger Ihrer Lohndeklaration, wenden Sie sich bitte direkt an den Kundenservice des Datenempfängers. Auf www.swissdec.ch/ansprechpartner im Verzeichnis der Lohndatenempfänger finden Sie die Support-E-Mailadressen.

Swissdec

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

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