
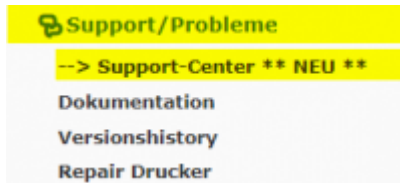


[Startseite](#)

Support Center

Sollten Sie Ideen, Anregungen oder Probleme mit der Nutzung unseres Portals haben können Sie uns über unser Support-Center darüber in Kenntnis setzen.


Öffnen Sie das Menü  **Support/Probleme**
Im Drop-Down Menü wählen Sie -> **Support-Center** aus.







Sie erhalten die Information, dass Sie auf unsere Support-Center-Seite weitergeleitet werden. Sollte die Weiterleitung nicht automatisch erfolgen, Klicken Sie auf „**Weiter**“.



Es wird die Startseite des Support-Centers angezeigt.





 Support-Center-Startseite
 Neues Ticket eröffnen
 Ticket-Status überprüfen

Willkommen in unserem Support Center

Hier haben Sie die Möglichkeit für ein bestehendes Problem oder einer Frage ein Support Ticket zu öffnen. Wir werden uns dann schnellstmöglichst um Ihr Anliegen kümmern.

Neues Ticket eröffnen

Ticket-Status überprüfen

Hilfe und Bedienungshinweise zum FireManager finden Sie unter folgenden Links:
[FireManager.de Dokumentation](#)

Viele Tipps und Tricks zu den Einstellungen Ihrer IMS - Alarmierung findet Ihr auch im Handbuch von Alamos:
[Handbuch aPager Pro](#)
(unbedingt die Energieoptionen beachten.
--> Fehlerbehebung --> Batterie Optionen muss ausgegraut sein
--> Fehlerbehebung --> Hintergrunddaten aktivieren)

Sollten Sie weitere aPager Lizenzen benötigen, dann können Sie diese über unseren Shop beziehen <https://shop.firemanager.de>.

IMS-Kunden mit aktiven Supportvertrag oder FireManager.de Kunden können sich auch direkt telefonisch an unseren Support wenden.

Folgende Funktionen stehen Ihnen zur Verfügung:

| | Funktion |
|--------------------------|-------------------------|
| Neues Ticket eröffnen | Neues Ticket eröffnen |
| Ticket-Status überprüfen | Ticketstatus überprüfen |

Neues Ticket eröffnen

Nach Auswahl der Funktion wird Ihnen die Eingabemaske zur Ticketeröffnung angezeigt.

- Geben Sie Ihre E-Mail an (Pflichtfeld)
- Geben Sie Ihren Vor-/Nachnamen ein (Pflichtfeld)
- Sie können Ihre Telefonnummer für Rückfragen hinterlegen
- Geben Sie Ihre Feuerwehr an (Pflichtfeld)
- Wählen Sie das Hilfethema aus
 - IMS-FE2 System (Alarmierungssystem)
 - FireManger (Feuerwehrverwaltung)
- Geben Sie eine Kurzbeschreibung Ihres Anliegens an (Pflichtfeld)
- Beschreiben Sie das Problem / Ihre Idee
 - Sie können uns auch noch einen Anhang / ein Bild zum Anliegen anhängen
- Geben Sie den angezeigten CAPTCHA-Text in das entsprechende Feld ein

Neues Ticket eröffnen

Bitte füllen Sie das Formular vollständig aus.

Kontakt Informationen

E-Mail *

Vor-/ Nachname *

Telefonnummer

Feuerwehr *

Hilfethema

Support Ticket Informationen

Bitte beschreibe dein Problem so genau wie möglich. Screenshots können bei der Fehleranalyse sehr hilfreich sein!

Kurzbeschreibung *

Rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, list, table, table, image, video, table, link, unlink, and a minus sign.

Bitte hier möglichst genau das Problem beschreiben.

Ziehen Sie Dateien hierhin oder wählen Sie diese aus

CAPTCHA-Text:



Geben Sie den Text ein, der auf dem Bild gezeigt wird. *

Das Ticket wird durch Auswahl des Buttons angelegt.
Das Ticket wird **schnellstmöglich** durch unsere Mitarbeiter **bearbeitet**.
Zur Bestätigung erhalten Sie umgehend eine E-Mail - mit einem Link zu Ihrem Ticket.

Durch den Button werden Ihre Eingaben gelöscht.

Mit brechen Sie die Eingabe ab.

Ticketstatus überprüfen

Nach dem Sie ein Support-Ticket erfasst haben, erhalten Sie per E-Mail eine Bestätigung mit der

Ticketnummer und einem Link zu Ihrem Ticket.

Sie können den Status Ihres Tickets auf zwei Wegen überprüfen:

- Folgen Sie dem Link in der E-Mail - Sie werden direkt auf die Ticketseite geführt
- Über den Button **Ticket-Status überprüfen** auf der Support-Seite - falls Sie den Link nicht mehr vorliegen haben

The screenshot shows the top navigation bar with 'SUPPORT CENTER Support Ticket System' and the 'Fire Manager' logo. A navigation menu contains 'Support-Center-Startseite', 'Neues Ticket eröffnen', and 'Ticket-Status überprüfen'. The main heading is 'Ticket-Status überprüfen'. Below it, a text prompt asks for an email address and ticket number. The form fields contain 'E-Mail-Adresse: E.B. john.doe@osticket.com' and 'Ticket-Nummer: z.B. 051243'. A 'Zugangslink anfordern' button is present. A lock icon indicates that the input fields are secure.

Wenn dies der erste Kontakt ist oder Sie Ihre Ticketnummer verloren haben, [eröffnen Sie bitte ein neues Ticket](#)

- Geben Sie die E-Mailadresse an, mit der Sie das Ticket angelegt haben
- Geben Sie die Ticketnummer (ohne „#“) ein

Durch betätigen des Button **Zugangslink anfordern** wird Ihnen der Link zum Ticket erneut zugesendet.

The footer box contains the following text: 'From: <https://wiki.firemanager.de/> - **Dokumentation FireManager.de**', 'Permanent link: <https://wiki.firemanager.de/doku.php?id=support-center>', and 'Last update: **2020/12/12 20:08**'. To the right of the text is a QR code.