

Hotlinehinweise

Wir haben für Sie auf unserer Internetseite viele Informationen über unsere Produkte und deren Anwendung verfügbar gemacht. Wenn Sie Ihre **Zugriffscodes** nicht griffbereit haben, so können Sie diese jederzeit per E-Mail bei unserem Support (support@GTI.de) anfordern.

Die **Handbücher** zu unseren Produkten haben wir auf der Website hinterlegt, so dass Sie diese jederzeit herunterladen können. Dort finden Sie alle wichtigen Informationen zur Handhabung unserer Produkte. Erweiterte Informationen finden Sie in der Rubrik **Technische Lösungen**, die nach Themengebieten geordnet, viele Beispiele und Lösungsvorschläge beinhaltet. Gerne ergänzen wir diesen Service um Ihre spezielle Anfrage – senden Sie uns hierzu einfach eine E-Mail mit einer detaillierten Schilderung Ihrer Aufgabe.

In den **FAQs** haben wir die am häufigsten gestellten Fragen und unsere Antworten in einer Liste zusammengestellt. Diese Liste wird von uns ständig ergänzt – schauen Sie deshalb öfters mal vorbei !

Zu neuen Versionen, frisch freigegebenen Kommunikationstreibern und Servicepacks finden Sie ständig aktualisierte **Hinweise**.

Falls Sie bei der Anwendung unserer Produkte auf **Probleme** stoßen, die auf Fehler im Produkt zurückzuführen sein könnten, so sollten Sie für diesbezügliche Hotlineanfragen folgende Informationen für uns bereithalten:

- Firmenname und Vertragsnummer Supportvertrag (falls abgeschlossen)
- Ihre E-Mail-Adresse
- Produktnamen und Versionsnummer
- Verwendete Kommunikationstreiber
- Betriebssystem und letzter eingespielter Servicepack

In den meisten Fällen ist es sinnvoll, wenn wir bei uns im Hause die Fehlersituation nachstellen. Hierzu benötigen wir Ihr Projekt. Dazu sollten Sie das Projekt duplizieren, um die nicht benötigten Anwendungsdaten reduzieren und dann komprimiert per E-Mail an uns senden. Bitte fügen Sie der E-Mail die oben genannten Informationen, zusammen mit einer detaillierten Beschreibung der Fehlersituation und dessen was Sie bereits unternommen haben bei.

Wir behandeln alle Hotlineanfragen und die uns zugesandten Informationen und Projekte vertraulich !