

# Leistungsbeschreibung: Hotline-Support und Wartung msFaktura

Stand: Juni.2026

---

## 1. Überblick

Der Hotline-Support von **msFaktura** stellt sicher, dass Sie bei allen Anliegen rund um die Anwendung unserer Software msFaktura jederzeit kompetente und schnelle Hilfe erhalten. Unsere Support-Dienstleistung richtet sich an alle Anwender, die msFaktura im Tagesgeschäft einsetzen und auf einen verlässlichen Ansprechpartner bei Fragen oder Problemen zählen möchten.

Der Hotline Support ist Teil aller msFaktura Abonnements.

Der Hotline Support ist ebenfalls noch Teil des Hotline Supports-Pakets aus früheren alten msFaktura Versionen.

---

## 2. Leistungsumfang des Hotline-Supports

Der Hotline-Support umfasst sämtliche Fragen und Anliegen, die im alltäglichen Umgang mit der Software **msFaktura** auftreten können. Dazu zählen unter anderem:

### 2.1 Allgemeine Unterstützung

- Hilfe bei Abläufen & Orientierung innerhalb der Benutzeroberfläche
- Fragen rund um msFaktura und die Bedienung
- Unterstützung bei Updates und neuen Versionen

### 2.2 Bedienung & Anwendung

- Anleitung zur Nutzung einzelner Module (z.B. Angebote, Rechnungen, Kundenverwaltung)
- Unterstützung bei spezifischen Arbeitsabläufen, z. B. Erstellung von Teilrechnungen oder Mahnungen
- Fragen zu Suchfunktionen und Filtern

### 2.3 Konfiguration & individuelle Einstellungen

- In kurzer Zeit zu erledigende Einstellungen, wie Text im Briefbogen verschieben, einen neuen Standardtext anlegen oder auch eine neue Angebotsvorlage vorbereiten
- Hilfe bei Einrichtung und Anpassung von Zahlungsbedingungen
- Einpflegen von Briefbögen in msFaktura Voraussetzung: vorhandener Briefbogen in PDF-Form

### 2.4 Technische Hilfestellung

- Fehlermeldungen des Programms analysieren und Lösungen anbieten
- Bei selbst verschuldeten Fehlern mit größerem Aufwand können Kosten anfallen

## 2.5 Lizenz- & Benutzerverwaltung

- Fragen zur Lizenzaktivierung und Arbeitsplatzanzahl
- Unterstützung bei Zusatzlizenzen

**Bitte beachten Sie**, dass wir zwar stets Hilfestellung leisten, der Hotline Support aber **kein Ersatz für Schulungen** sein kann. Schulungen können in 90 Minuten Zeitfenstern auf unserer Website erworben werden.

---

## 3. Verfügbarkeit und Erreichbarkeit

Unser Hotline-Team steht Ihnen in der Regel folgenden Zeiten zur Verfügung:



**Montag bis Freitag**



**10:00 Uhr bis 17:00 Uhr** (außer an bundesweiten und lokalen Feiertagen)

Der Support ist per Telefon und E-Mail erreichbar. Anfragen per E-Mail werden in der Regel innerhalb von 1 bis 3 Werktagen bearbeitet.

Sollten Sie uns telefonisch nicht erreichen, probieren Sie es bitte erneut, nach einer kurzen Wartezeit. Schreiben Sie gerne zusätzlich eine E-Mail, dann antworten wir oder rufen Sie sobald wie möglich zurück.

---

## 4. Wer kann anrufen?

Der Hotline-Support ist für alle aktiven Kunden mit gültigem msFaktura Abonnement oder Hotline-Paket verfügbar. Jede Lizenz kann einem oder mehreren benannten Ansprechpartnern zugeordnet werden, die im Namen des Unternehmens den Support in Anspruch nehmen dürfen. Die Anzahl der unterstützten Arbeitsplätze ergibt sich aus dem gebuchten Hotline-Paket bzw. Abonnement.

---

## 5. Was ist nicht enthalten?

Bitte beachten Sie, dass folgende Leistungen **nicht** Bestandteil des Hotline-Supports sind, jedoch separat angeboten werden:

- Einpflegen von Bestandsdaten ihres Unternehmens, Erstellen und Einrichten von msFaktura für den Erstbetrieb
  - Fragen und Anleitungen zu anderer Software (z.B. Windows/Lexoffice/Craftnote)
  - Das **Einpflegen** und **Aktualisieren** von **Preislisten**
  - Individualprogrammierungen oder komplexe Anpassungen
  - Schulungen (online oder vor Ort)
  - Beratung und Hilfestellung für Ihre Buchhaltung
  - Datenmigrationen, umfangreiche Datenkorrekturen, Arbeitsplatzumzug auf einen neuen PC
  - Hilfe zu Windows bzw. ihrem PC im Allgemeinen
  - Einrichten eines neuen Computers
  - Einrichten und Warten von E-Mail Diensten/Servern
  - Wartung/Service ihrer Netzwerkstruktur im Unternehmen
- 

## 6. Unser Anspruch

Wir verstehen Hotline-Support nicht als bloße "Problemlösung", sondern als **partnerschaftliche Begleitung**. Unser Ziel ist es, dass Sie msFaktura mit maximaler Effizienz, Sicherheit und Freude nutzen können. Unsere Support-Mitarbeiter verfügen über langjährige Erfahrung und tiefgehendes Wissen zur Software – und setzen alles daran, Ihnen weiterzuhelfen.

---



**Sie erreichen uns unter:**

**Telefon: 03322 123 5001**

**E-Mail: [info@msFaktura.de](mailto:info@msFaktura.de)**

**Weitere Hilfe erhalten Sie auf Youtube :** <https://www.youtube.com/@msfaktura4593>