

Support

Bitte stellen Sie Support-Anfragen ausschliesslich an support@protimer.ch oder [071 371 50 56](tel:0713715056).

Wenn während den Support-Zeiten niemand abnimmt, rufen wir schnellstmöglich zurück. Wir erhalten jeweils eine Mitteilung mit Ihrer Telefonnummer. Mehrfachanrufe sind **nicht** nötig.

Geben Sie uns bei Anfragen auch immer so genaue Daten wie möglich an. So sind für uns Angaben zu Datum, Mitarbeiter, Abteilung (wenn vorhanden) und Bereich des Fehlers jeweils sehr hilfreich. Ist der gleiche Fehler bei mehreren Mitarbeitern vorhanden, reichen die Angaben für 2 Mitarbeiter und es müssen nicht alle angegeben werden.

So helfen Sie uns, den Fall so schnell wie möglich zu finden und Ihnen eine entsprechende Antwort geben zu können.

Übrigens: Wenn Sie uns die Anfrage per E-Mail zusenden, ist es möglich, dass Sie schneller eine Antwort erhalten. Wir haben pro Tag einen Mitarbeiter am Telefon, jedoch mehrere Mitarbeiter im Back-Office. Hat ein solcher Mitarbeiter gerade Zeit und der erste Mitarbeiter ist am Telefon besetzt, ist es gut möglich, dass Sie schneller bedient werden.

Wechsel im Support-Team

Es hat und wird einige Wechsel in unserem Support-Team geben.

Beat Kräuchi, seit Januar 2019 einer unserer Support-Mitarbeiter, wird uns altersbedingt verlassen. Beat Kräuchi wird dieses Jahr als «Backup»-Supporter unsere anderen und neuen Supporter noch verlässlich unterstützen, jedoch nicht mehr an der Front sein. Ab 2023 wird er dann seinen wohlverdienten Ruhestand geniessen. Ich möchte mich hier bereits vielfach bei Beat Kräuchi für seinen unermüdlichen Einsatz bedanken und wir sind als Team froh, noch weiterhin auf sein Wissen und Knowhow zurückgreifen zu dürfen.

Dafür wird Sie in Zukunft nebst **Claudia Eberhart** (seit Januar 2018) auch **René Meier** (seit März 2022) am Telefon oder per E-Mail betreuen. Gleichzeitig wird **Joel Gutmann** (ab Mai 2022) ebenfalls das Support-Team unterstützen, wobei seine Hauptaufgabe die Mit- und Weiterentwicklung unserer Software sein wird.

Neue App ProTimer® View und Erweiterung der ProTimer® Easy-App

In den nächsten 1-2 Wochen – es hängt leider wieder einmal vom App Store von Apple ab – werden wir sowohl eine eigenständige und für unsere Rundum-Sorglos-Paket-Kunden

kostenlose App in die verschiedenen App- und Play-Stores bringen als auch die vorhandene App ProTimer® Easy Mobile aktualisieren.

Damit können die Mitarbeiter ihre Zeiten ansehen, Spesen (*) erfassen, Absenzen und Ferien anfragen (*), die Lohnblätter abrufen (*) sowie die Planung (*) anschauen. Alle mit einem Sternchen (*) markierten Bereiche sind nur dann enthalten, wenn die entsprechende Erweiterung bzw. das entsprechende Modul vorhanden ist.

In der bisherigen App ProTimer® Easy Mobile, welche für das Erfassen der Arbeitszeiten und gegebenenfalls der Projektaufwände benutzt wird, waren die Rapport-Ansichten (Zeiten), Absenzen-Workflow sowie Spesenerfassung bereits integriert. In der neuen Version werden ebenfalls zusätzlich die beiden Bereiche Lohn und Planung, sofern das Modul vorhanden ist, verfügbar sein. Diese App ist immer noch kostenpflichtig.

Preiserhöhung beim Preismodell Select

Ab Juli 2022 gelten für unsere Select-Kunden ein leicht höherer Basis-Preis von CHF 38.00 gegenüber CHF 35.00. Auch die Preisstaffelung wurde leicht nach oben angepasst.

Für **Rundum-Sorglos-Paket-Kunden** wird es keine Preisanpassungen geben.

Wichtige Mitteilung - Hardware für unsere eigenen Terminals

Unser Lagerbestand an Platinen und Bildschirmen für unsere eigenen Terminals geht langsam zur Neige. Wir haben im Juni 2021 (!) eine grössere Bestellung aufgegeben, die bis anhin nicht geliefert wurde. Momentan werden die Lieferzeiten immer wieder nach hinten geschoben. Wir hoffen natürlich, dass wir Mitte Jahr wieder an neue Teile kommen. Die aktuellen Lieferfristen bei unseren diversen Lieferanten sind jedoch zwischen Oktober 2022 sowie April 2023 angesetzt. Wir wissen daher nicht, wie lange wir unsere Terminals noch anbieten können. Einen gewissen Bestand an Reserve-Komponenten für einen möglichen Austausch werden wir natürlich weiterhin haben.

Momentan werden pro Kunde und Monat – mit Ausnahme einer entsprechenden Begründung – maximal 2 Terminals versendet.

Falls uns die Terminal-Komponenten ausgehen würden, haben wir mit der Tablet-App einen **guten Ersatz**. Falls Sie ein Terminal wünschen, aber keines mehr lieferbar ist, werden wir während der Zeit bis zur Wiederbeschaffung der Terminal-Komponenten die App (ohne Tablet) kostenlos zur Verfügung stellen. Falls danach trotzdem mit der App weitergearbeitet wird, würden wir diese entsprechend verrechnen.

Kurzarbeit COVID-19

Wir werden Ende Mai alle COVID-19-relevanten Kurzarbeitsmodule im System deaktivieren. Falls Sie also noch Kurzarbeit-Abrechnungen machen müssen, empfehlen wir Ihnen, dies **bis Ende Mai** zu machen. Der Grund ist, dass ab dem 01. April 2022 wieder das ordentliche Verfahren gilt und es daher keinen Sinn macht, das alte summarische Verfahren anzubieten.

Tipps und Tricks I – Digitale Visierung

Wenn Sie die **digitale Visierung** verwenden, können Sie keinen zweiten Versand an einen Mitarbeiter machen, sofern der Mitarbeiter die aktuelle Visierung bereits akzeptiert oder noch gar nichts gemacht hat. Ein Neu-Versand kann ausschliesslich und nur dann gemacht werden, wenn der Mitarbeiter die Visierung abgelehnt hat.

Tipps und Tricks II – Zwei-Faktoren-Authentifizierung

Es gibt seit längerem die Möglichkeit, sowohl den Administrationsbereich, das Web-Portal, die digitale Visierung als auch die Eingabe beim Touch-Screen mit der **Zwei-Faktoren-Authentifizierung** (2FA) durch den Google Authenticator bzw. Microsoft Authenticator zu **schützen**.

In der heutigen Zeit, in der die meisten Mitarbeiter sowieso ein Smartphone mit sich führen, ist das die einfachste Möglichkeit, die Zugänge noch mehr zu schützen. Und beim Touch-Terminal ist dies ein zusätzlicher Schutzmechanismus, um Fremdstempelungen zu umgehen.

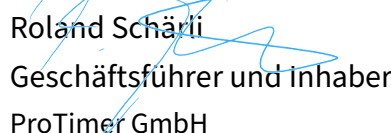
Zwei Jahre Pandemie

Die letzten beiden Jahre waren sowohl für Sie als auch für uns sehr herausfordernd.

Wir haben mit der kostenlosen Erweiterung für die Kurzarbeit versucht, Ihnen so viel Arbeit wie möglich abzunehmen und die Administration zu erleichtern und hoffen natürlich, dass Sie mit unserer Arbeit zufrieden waren und auch sind.

Wir wiederum möchten uns jedoch auch bei Ihnen für Ihr Vertrauen in unsere Software und in uns bedanken und hoffen, Sie noch weitere Jahre bedienen zu dürfen.

Degersheim, 21. April 2022


Roland Schärli
Geschäftsführer und Inhaber
ProTimer GmbH