

www.decom.at

www.orlando.at



Sehr geehrter Newsletter-Abonnent!

Gerne informieren wir Sie wieder regelmäßig über Neuerungen, wichtige Informationen und Tipps rund um ORLANDO Warenwirtschaft und DECOM Netzwerktechnik.

Ein Ticketsystem für DECOM

Das digitale Zeitalter findet heutzutage in beinahe allen Bereichen Einzug. Wir bei **DECOM** gehen wieder einen Schritt tiefer in die Digitalisierung.

Ab Mitte März 2022 wird bei uns ein Ticketsystem eingeführt, welches als unterstützendes Programm für Sie und uns viele Vorteile mit sich bringt.

Warum gehen wir diesen Schritt? Corona hat in vielen Branchen eine Homeoffice-Welle mit sich gebracht und wir haben festgestellt, dass dieses System für Sie, uns als Unternehmen und unsere Mitarbeiter gut funktioniert und werden es auch zukünftig fortsetzen.

Da sich viele Kunden zumindest zeitweise im Homeoffice befinden, entwickeln sich Stoßzeiten in der Hotline und sie hängen länger in der Warteschleife. Die Support-Anfragen werden immer komplexer und unsere Mitarbeiter benötigen Zeit, diese abzuarbeiten. Aufgrund von Installations-Terminen und Schulungen sind nicht immer alle Ansprechpartner erreichbar und Ihre Anfrage muss eventuell bis zur Verfügbarkeit eines Mitarbeiters warten.

Mit einem Ticketsystem passiert das nicht, Ihre Anfrage wird automatisch der gewünschten Abteilung zugeteilt.

Welche Vorteile bringt der Einsatz eines Ticketsystems für Sie?

- Sie können Ihre Anfragen 24/7 an uns senden und ein freier Mitarbeiter wird sich innerhalb der Geschäftszeiten (Mo-Do von 8-12 und 13-17 Uhr, Fr von 8-12 Uhr) und einer angemessenen Reaktionszeit bei Ihnen melden.
- Sie erhalten sofort eine Infomail mit einer Ticketnummer als Bestätigungseingang Ihrer Anfrage. Keine Anfrage geht verloren!
- Jedes Ticket wird je nach Auswahl Ihres Anliegens, in die richtige Abteilung weitergeleitet.
- Unser Ticketsystem ist über verschiedene Kanäle erreichbar. Sie können uns via Mail, per Anfrage-Formular (auf unserer Homepage) und direkt aus der ORLANDO WAWI (ab Version 584) Ihr Anliegen zusenden.

Was ändert sich für Sie? Unser Unternehmen ist wie bisher auch zu den gewohnten Öffnungszeiten für Sie erreichbar. Mit der kleinen Umstellung, dass wir Ihre Anliegen ab 12 Uhr per Mail oder Anfrageformular entgegennehmen. Ihre Kontaktaufnahme löst somit ein Ticket aus und dieses wird automatisch an die gewünschte Fachabteilung weitergeleitet.

Wie kommen Sie zu Ihrem Support-Ticket?

Aus der **ORLANDO WAWI** (ab Version 584) auf das "Supportanfrage" ICON klicken, die Pflichtfelder mit Ihren Daten befüllen und absenden.



Per Mail - eine Mail mit Ihrer Anfrage einfach an die nachfolgenden Support-Mailadressen senden.

- **ORLANDO WAWI** - support@decom.at
- **DECOM Netzwerktechnik** - ITSupport@decom.at
- **Buchhaltung** - BHSupport@decom.at

Per Anfrageformular auf unserer Homepage:

Einfach auf www.decom.at auf den Supportanfrage-Button klicken, Pflichtfelder mit Ihren Daten befüllen und absenden.

Ganz gleich, welchen Kommunikationsweg Sie wählen, Sie erhalten umgehend eine Empfangsbestätigung zu Ihrer Anfrage und ein Support-Mitarbeiter meldet sich bei Ihnen.

Advanced Management für DECOM CYBER PROTECT CLOUD

Wie so oft in letzter Zeit, ist die Netzwerksicherheit wieder in den Schlagzeilen vertreten.

Zu Jahresbeginn streikten zahlreiche Exchange-Server ([zum Artikel von heise online](#)), danach hat ein Sicherheitsupdate ([zum Artikel von heise online](#)) für weiteren Aufruhr gesorgt und bei vielen Unternehmen massive Stehzeiten sowie kostenintensiven Netzwerk-support verursacht.

Wir von **DECOM Netzwerktechnik** bieten mit unserer **DECOM CYBER PROTECT CLOUD** einen rundum ausgebauten Schutz für Ihr System. Mit dem **Advanced Management Paket** können wir diesen Schutz noch besser und schneller für Sie aufrechterhalten und den Verwaltungsaufwand verringern.

[Zum Informationsblatt](#)



Neue Mitarbeiter - ORLANDO WAWI Support

Um den täglichen beruflichen Herausforderungen gerecht werden zu können, haben wir unser Team erweitert und begrüßen Frau Marija Vrsalovic und Herrn Gerald Heindl im DECOM Team.

Frau Vrsalovic und Herr Heindl unterstützen die Kollegen der Warenwirtschafts-Hotline und stehen Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Seite.

Fehlendes Tausendertrennzeichen - falsche Windows-Einstellung

Wir erhalten vermehrt Anfragen, dass das Tausendertrennzeichen bei den WAWI Werten nicht angeführt wird obwohl dies schon funktioniert hat.

Bei Windows Updates in Österreich wird anscheinend das Tausendertrennzeichen in den Systemeinstellungen überschrieben und der, für die WAWI benötigte „Punkt,“ durch ein „blank“ ersetzt.

Ihr EDV-Betreuer kann die korrekte Einstellung in Ihren Windows-Systemeinstellungen vornehmen oder in den Gruppenrichtlinien hinterlegen.

Nach dieser Einstellung ist der Punkt wieder bei den WAWI Werten vorhanden.



Wussten Sie schon?

In **ORLANDO WAWI** ist es möglich, Tastenkombinationen für diverse Menüpunkte zu hinterlegen.

Wählen Sie den entsprechenden Menüpunkt im linken, weißen Menübaum aus und klicken diesen mit der rechten Maustaste an. Markieren Sie die Funktion „Tastenkombination...“, geben Sie die gewünschte Kombination bzw. Taste ein und bestätigen mit "OK".

Mehr zum Thema Tastenkombinationen finden Sie auch im **ORLANDO WAWI Handbuch** (Hilfe/Handbuch).

[Weitere Themen](#)

Richtiger Newsletter- Ansprechpartner?

Der Newsletter kommt nicht beim richtigen Ansprechpartner an oder es gibt einen neuen Kollegen, der unsere News ebenfalls erhalten soll? Ganz einfach, schreiben Sie uns ein Mail, wer der richtige Ansprechpartner ist oder nutzen Sie die Registrierung für unseren Newsletter auf unserer Homepage.

[Newsletter Anmeldung](#)



Unser Newsletter erscheint mind. 1x pro Quartal (nur wichtige Informationen und Angebote werden zusätzlich tagesaktuell versendet).

Mit einer Abmeldung verpassen Sie eventuell wichtige Informationen über DECOM, ORLANDO und gesetzlich umgesetzten Anpassungen - bleiben Sie mit unseren Newslettern am aktuellen Stand.

Wir überfluten Sie nicht mit Mails. **Versprochen!**

DECOM Softwareentwicklung GmbH &
CoKG
Wolfenstraße 20b, 4400 Steyr
Tel: +43 7252 52453-0
Mail: office@decom.at
Web: www.decom.at

Diese E-Mail wurde an {{ contact.EMAIL }} versandt.
Sie haben diese E-Mail erhalten, weil Sie sich auf Decom Softwareentwicklung
GmbH &CoKG angemeldet haben.

[Abmelden](#)



© 2021 Decom Softwareentwicklung GmbH & CoKG