



EIN UNTERNEHMEN
DER NEMETSCHKEK-GRUPPE

Lizenzverwaltung

für

AUER Produkte **NG**

Inhaltsverzeichnis

Lizenzsystem für AUER Produkte ^{NG}	
Online	Seite 4
Lizenzanforderungsdatei erstellen	4
Lizenzmanager	5
Starten des Lizenzmanagers	5
Lizenzassistent	6
Installieren von Lizenzen	7
Lizenzfreischaltungsdatei einlesen	7
Entfernen von Lizenzen	7
Lizenz aktualisieren	8
Lizenz auf einen anderen PC übertragen	8
10-Tage Testversion freischalten	8
Lizenz rücksetzen	8
Lizenzprotokoll drucken	8
Lizenzupdate von Auer Produkten V2005 oder früher	
Mit Assistent	9
Ohne Assistent	11
Lizenznamen verwalten	12
Lizenzserver wählen	
Auer Lizenzserver (Standard)	13
Firmen-Lizenzserver „Filis“	13
Firmen-Lizenzserver „Filis“	
Installation	14
Filis verwalten	18
Lizenz Proxy Server	21
Lizenz Silent-Installation	22
Hotline	23

Lizenzsystem

Die von Ihnen erworbenen Lizenzen werden im Hause AUER, in Ihrem persönlichen Lizenzpool für Sie verwaltet. Aus diesem Lizenzpool können Lizenzen sowohl entnommen als auch in ihn zurückgelegt werden. Zum Schutz Ihres Lizenzpools benötigen Sie bei jeder Lizenzaktion Ihre erhaltenen Zugangsdaten.

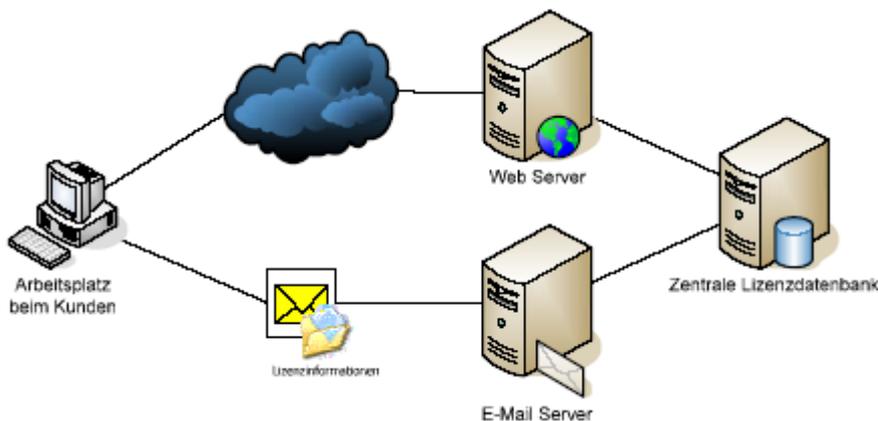
Für die Lizenzierung der einzelnen Rechner in Ihrem Unternehmen gibt es zwei Möglichkeiten:

1. Online (Empfohlen)

Bei der Online-Lizenzierung muss Ihr Rechner über einen direkten Internetzugang verfügen, um eine Verbindung mit <http://lizenz.bausoftware.at> herstellen zu können. Sollten Sie über eine aktive Internetverbindung verfügen, ist die online Variante zu bevorzugen, da sie wesentlich schneller und komfortabler ist.

2. Lizenzanforderungsdatei erstellen

Sollten Sie über keine direkte Internetverbindung verfügen, bietet sich Ihnen die Möglichkeit, eine Lizenzanforderungsdatei zu erstellen. Diese Datei können Sie per E-Mail an lizenz@bausoftware.at schicken, wobei das Versenden von jedem beliebigen PC aus erfolgen kann. Innerhalb weniger Minuten erhalten Sie von uns eine Antwort inkl. Lizenzfreischaltungsdatei an die Absenderadresse. Zum Freischalten Ihrer Module, müssen Sie diese Datei an dem PC, an dem Sie die Lizenzanforderungsdatei erstellt haben, einlesen.



Zum Verwalten Ihrer Lizenzen dient der Lizenzmanager.

Lizenzmanager

Der Lizenzmanager erlaubt Ihnen

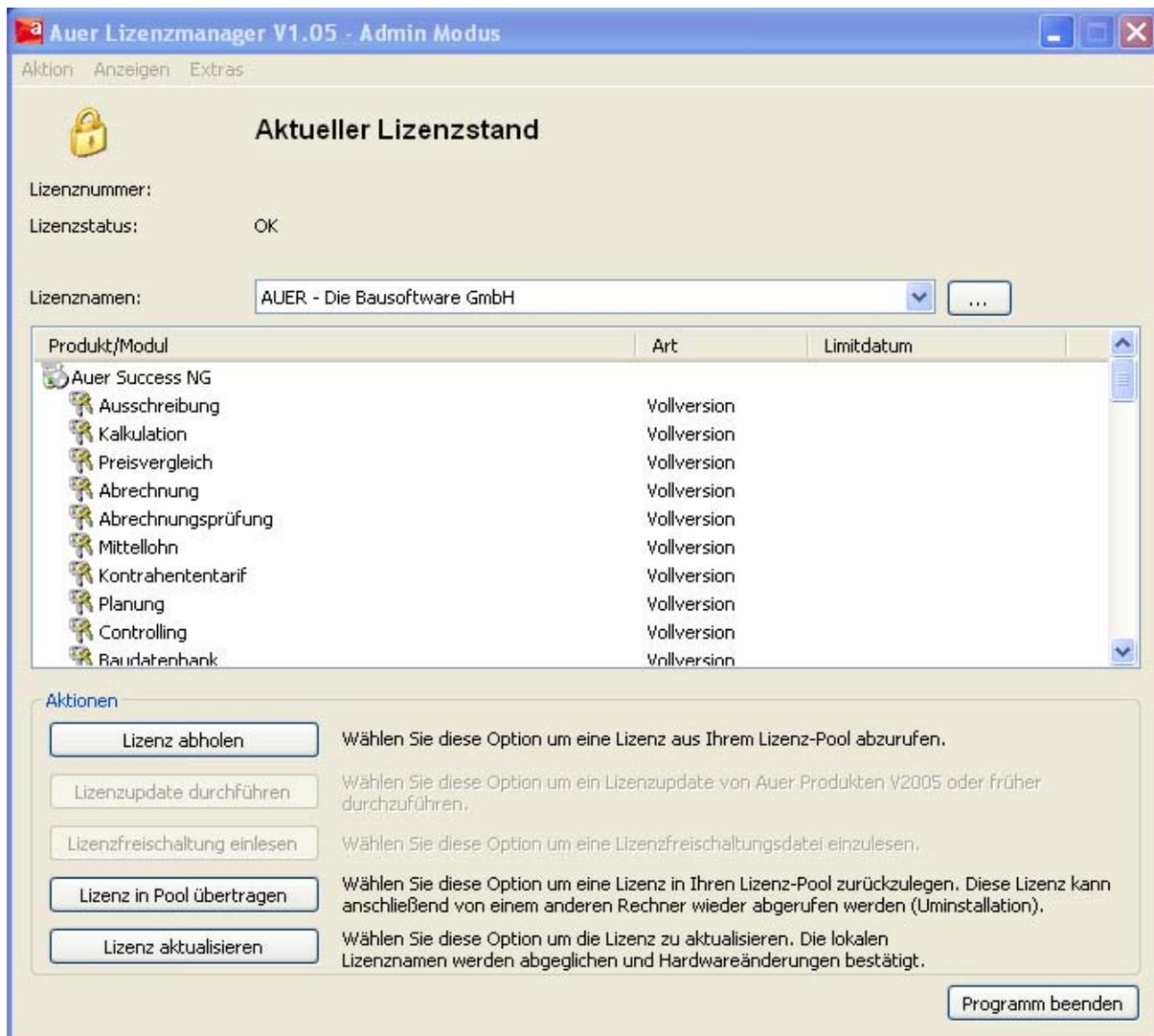
- das Installieren von Lizenzen
- das Updaten von Lizenzen
- das Entfernen von Lizenzen

für AUER Programme.

Starten des Lizenzmanagers

Zum Starten des Lizenzmanagers über das Windows Startmenü, öffnen Sie ‚Start / Alle Programme / Auer Success / Auer Lizenzmanager‘.

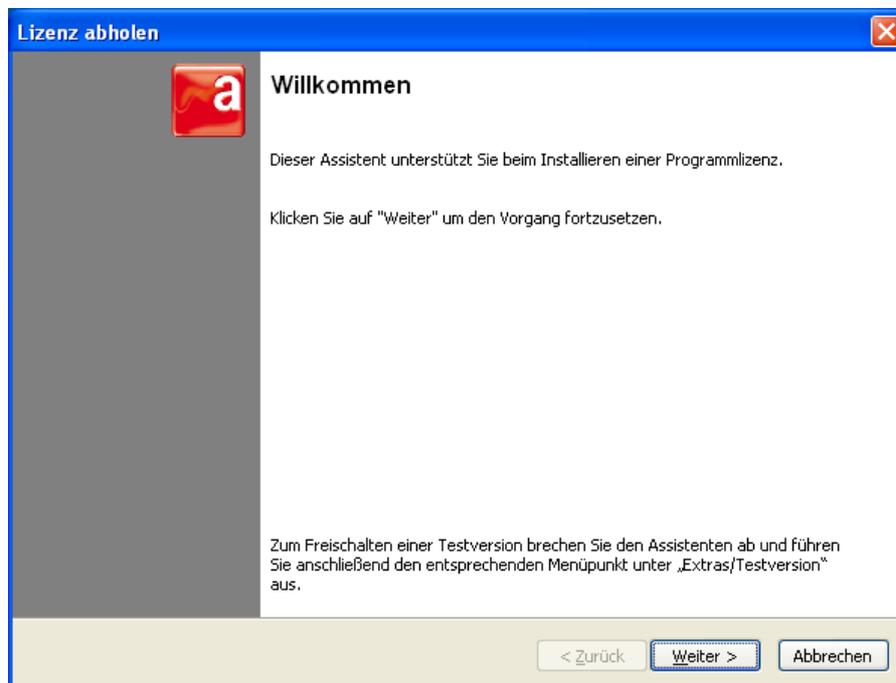
Um den Lizenzmanager in AUER ^{NG} zu starten, wählen Sie den Menüpunkt ‚Extras / Lizenzmanager‘ des Hauptmenüs oder klicken Sie mit der Maus auf die Lizenznummer (diese befindet sich im rechten Teil der Statusleiste).



Da Lizenzänderungen erst nach einem Neustart von AUER ^{NG} wirksam werden, wird das Programm automatisch beendet, sobald der Lizenzmanager gestartet wird!

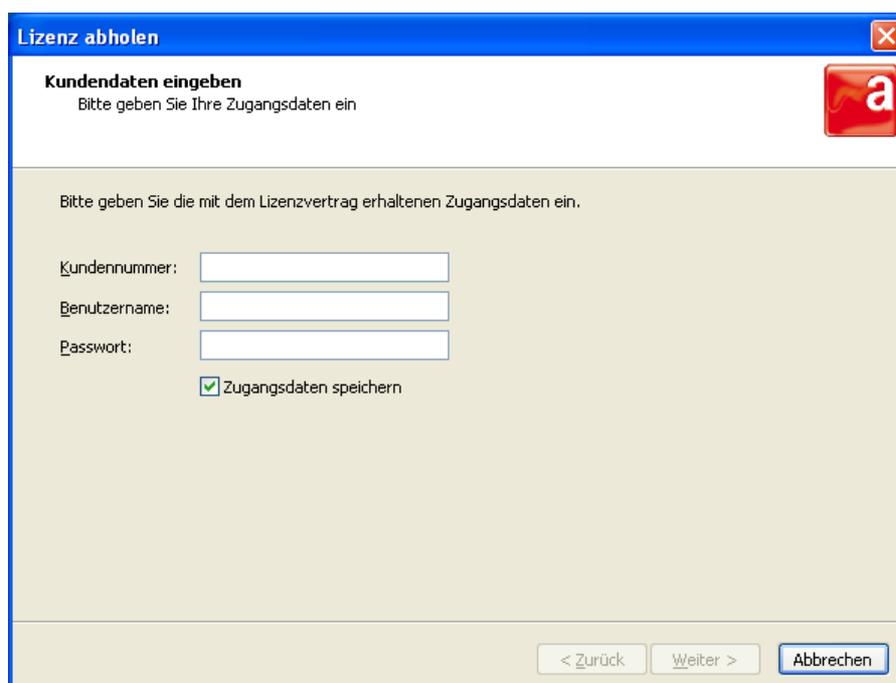
Lizenzassistent

Der Lizenzassistent unterstützt Sie bei allen Aktionen, bei denen auf Ihren Lizenzpool zugegriffen werden muss. In Abhängigkeit von der gewählten Lizenzaktion sind diverse Einstellungen zu treffen. Mögliche Einstellungen sind:



• **Kundendaten:**

Geben Sie Ihre mit dem Lizenzvertrag erhaltenen Zugangsdaten ein. Hierbei bietet sich Ihnen die Möglichkeit, Ihre Zugangsdaten zu speichern, wodurch diese bei der nächsten Lizenzaktion automatisch eingefügt werden. Ihre Einstellungen können natürlich bei jeder erneuten Aktion geändert werden.

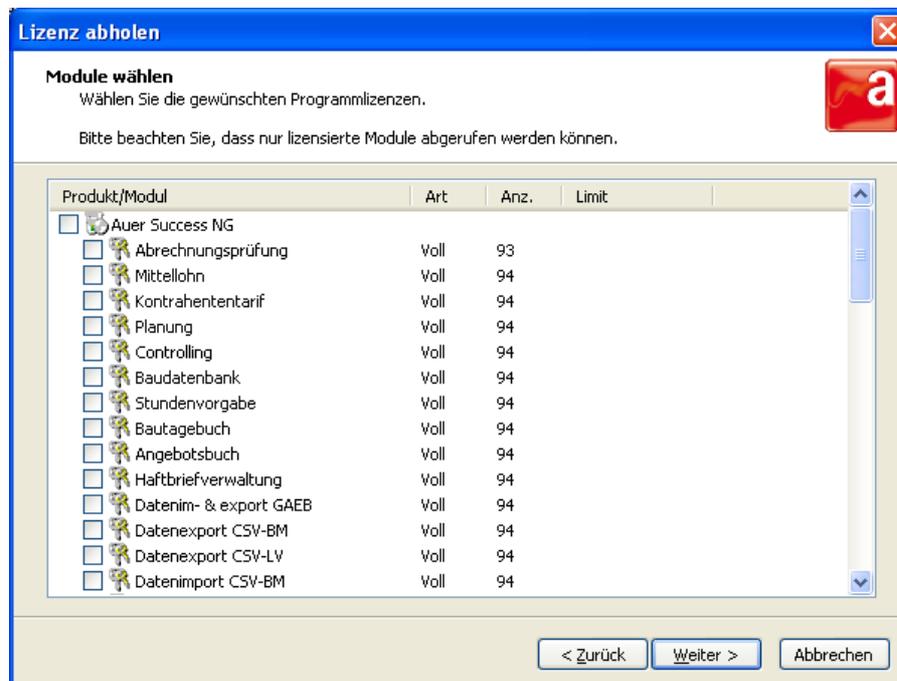


• Übertragungsmethode:

Es stehen Ihnen zwei Übertragungsmethoden zur Verfügung: ‚**Online**‘ und ‚**Lizenzanforderungsdatei erstellen**‘. Wählen Sie die für Sie passende Methode aus (siehe Lizenzsystem).

• Modulauswahl:

Wählen Sie alle Module, für die eine Aktion ausgeführt werden soll. Durch die Auswahl eines Produktes, z.B. ‚AUER Success ^{NG}‘, werden auch alle zugeordneten Module ausgewählt.



Installieren von Lizenzen

Wählen Sie den Menüpunkt ‚Aktion / Lizenz abholen ...‘ oder klicken Sie mit der Maus auf die Schaltfläche ‚**Lizenz abholen**‘. Es erscheint der Lizenzassistent, der Sie beim Installieren einer Programmlicenz unterstützt (siehe Lizenzassistent). Folgen Sie dessen Anweisungen. Erfolgreich installierte Lizenzen werden Ihrem Lizenzpool entnommen.

Lizenzfreischaltungsdatei einlesen

Wählen Sie den Menüpunkt ‚Aktion / Lizenzfreischaltung einlesen ...‘ oder klicken Sie auf die Schaltfläche ‚**Lizenzfreischaltung einlesen**‘. Wählen Sie Ihre per E-Mail erhaltene Lizenzfreischaltungsdatei aus und klicken Sie anschließend auf ‚Öffnen‘. Ihre lizenzierten Module können nun verwendet werden.

Entfernen von Lizenzen

Wählen Sie den Menüpunkt ‚Aktion / Lizenz in Pool übertragen ...‘ oder klicken Sie mit der Maus auf die Schaltfläche ‚Lizenz in Pool übertragen‘. Es erscheint der Lizenzassistent, der Sie beim Entfernen einer Programmlicenz unterstützt (siehe Lizenzassistent). Folgen Sie dessen Anweisungen.

Entfernte Lizenzen werden wieder in Ihren Lizenzpool zurückgelegt und können erneut entnommen werden.

Lizenz aktualisieren

Wählen Sie den Menüpunkt ‚Aktion / Lizenz aktualisieren‘ oder klicken Sie mit der Maus auf die Schaltfläche ‚Lizenz aktualisieren‘. Es erscheint der Lizenzassistent, der Sie beim Aktualisieren Ihrer Lizenzen unterstützt (siehe Lizenzassistent). Folgen Sie dessen Anweisungen. Gründe für eine nötige Lizenzaktualisierung sind:

- Änderungen an Ihrer Hardware
- Aktualisierung eines Limitdatums

Lizenz auf einen anderen PC übertragen

Geben Sie Ihre Lizenz in den Pool zurück (siehe Entfernen von Lizenzen). Anschließend kann die Lizenz von jedem beliebigen PC wieder abgeholt werden (siehe Installieren von Lizenzen).

10-Tage Testversion freischalten

Wählen Sie den Menüpunkt ‚Extras / Testversion / 10-Tage Testversion freischalten ...‘. Es erscheint der Lizenzassistent, der Sie beim Freischalten einer 10-Tage Testversion unterstützt (siehe Lizenzassistent). Folgen Sie dessen Anweisungen.

Jedes Modul kann nur einziges Mal als Testversion freigeschaltet werden. Die Testlizenz verfällt automatisch nach 10 Tagen. Für die Freischaltung einer 10-Tage Testversion wird keine Internetverbindung benötigt.

Es können nur jene Module als Testversion freigeschaltet werden, bei denen keine andere Lizenz installiert ist. Das Installieren einer Modul-Lizenz entfernt die entsprechende Testversion-Lizenz.

Lizenz rücksetzen

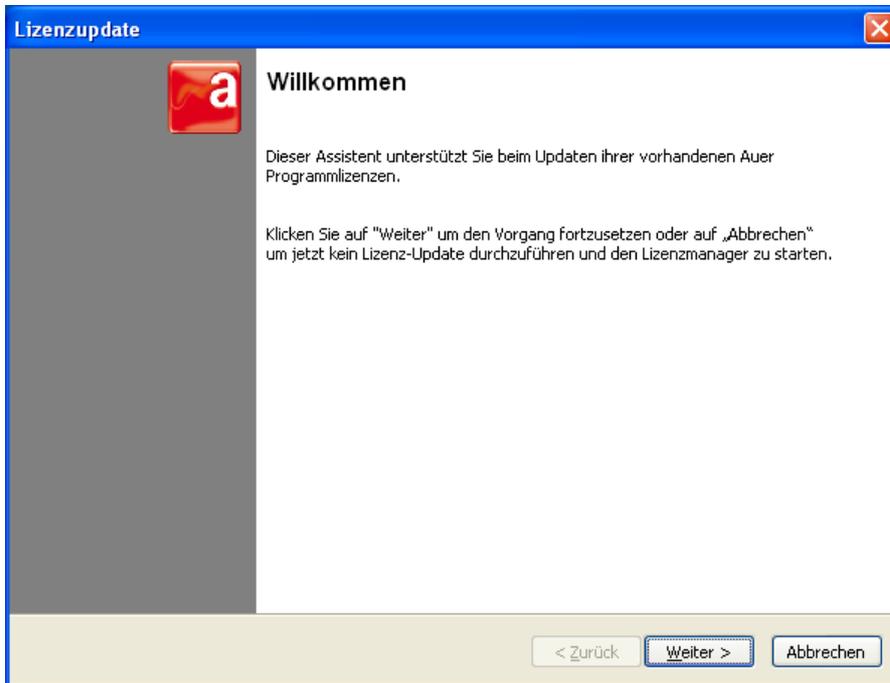
Sollte es zu einem Lizenzfehler kommen, bietet der Lizenzmanager die Möglichkeit, Ihre Lizenz rückzusetzen. Wählen Sie den Menüpunkt ‚Extras / Support / Lizenz rücksetzen ...‘. Setzen Sie sich bitte mit der Auer Hotline in Verbindung um Ihren Rücksetz-Code zu erhalten.

Lizenzprotokoll anzeigen

Das Lizenzprotokoll enthält eine übersichtliche Aufstellung all Ihrer Lizenzen. Zum Anzeigen wählen Sie den Menüpunkt ‚Anzeigen / Lizenzprotokoll (PDF)‘. Zur Darstellung des Lizenzprotokolls benötigen Sie einen PDF-Reader.

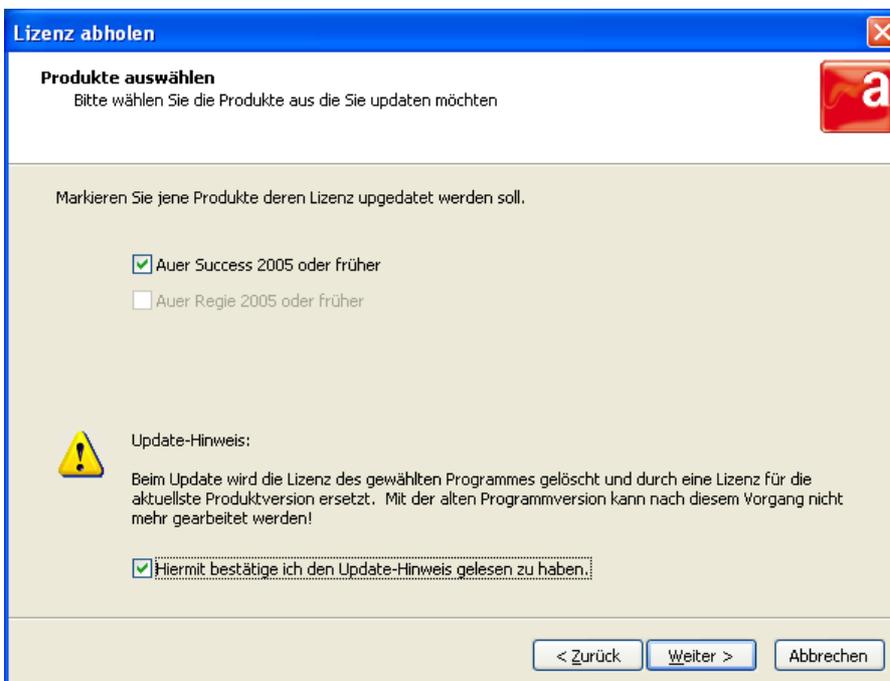
Lizenzupdate von Auer Produkten V2005 oder früher

Nach der Updateinstallation von AUER ^{NG} erscheint der Lizenzassistent, der Sie beim Updaten Ihrer Lizenzen unterstützt (siehe Lizenzassistent). Folgen Sie den Anweisungen.



• **Update-Produktauswahl:**

Wählen Sie alle Produkte aus, die upgedatet werden sollen. Es ist nicht möglich, nur einzelne Module eines Produktes upzudaten.

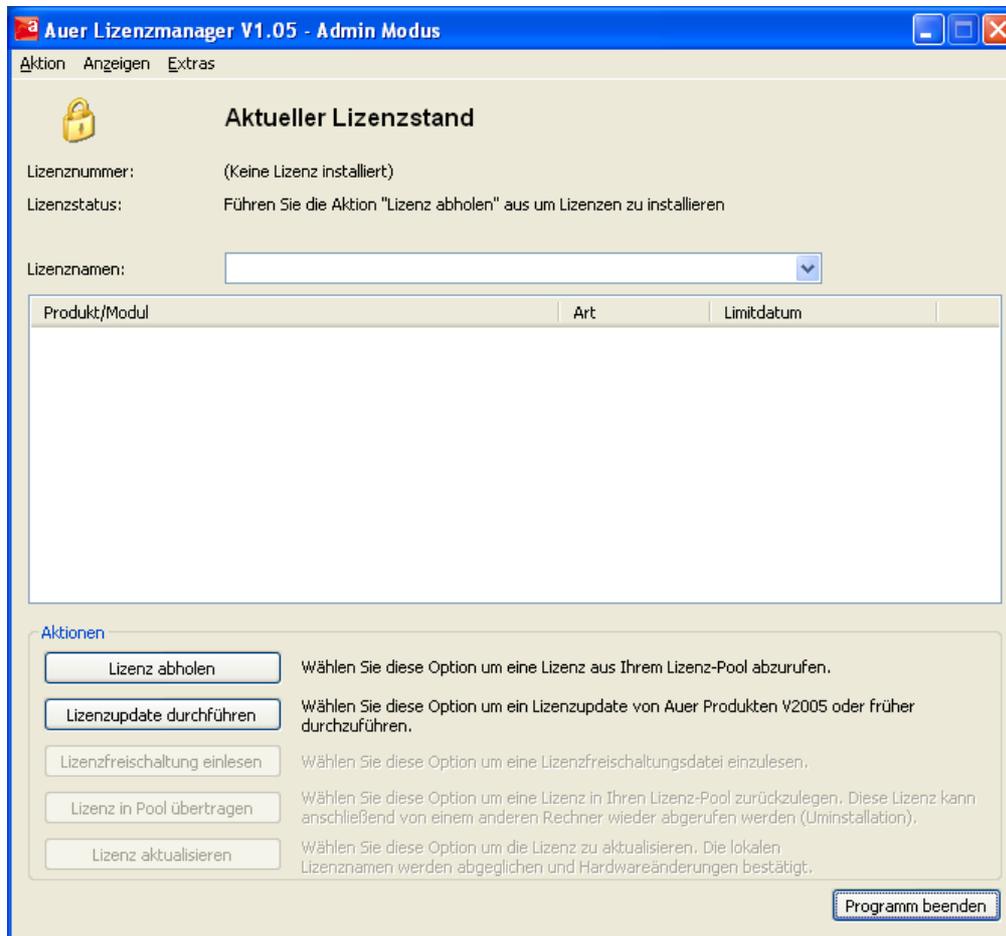


Beachten Sie dabei, dass die Lizenzen der Vorgängerversion nach dem Update nicht mehr gültig sind !
Mit der älteren Programmversion kann nach dem Update nicht mehr gearbeitet werden !



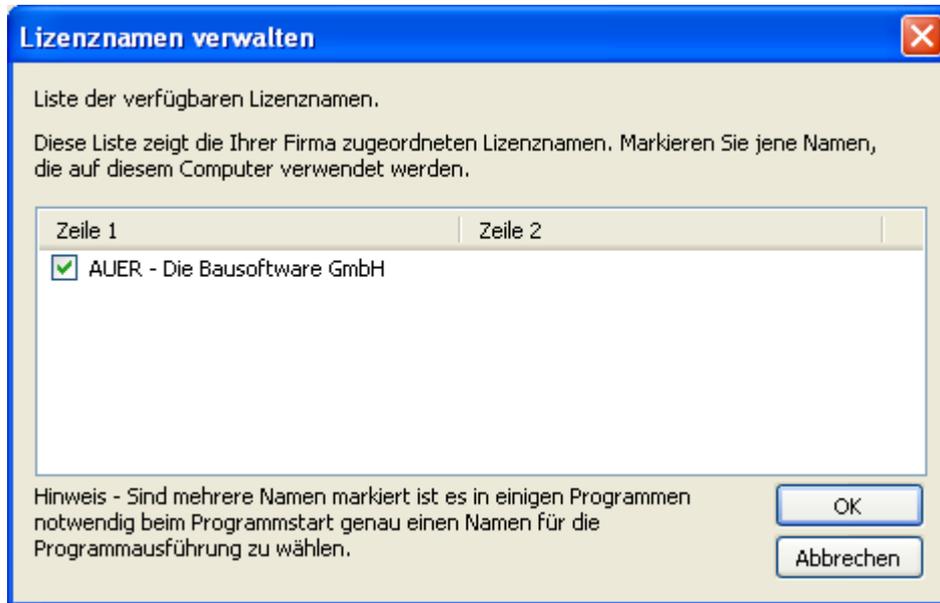
Lizenzupdate ohne Assistent durchführen

Als Alternative zum Lizenzassistenten kann im Auer Lizenzmanager unter dem Menüpunkt ‚Aktion / Lizenzupdate durchführen ...‘ oder durch klicken der Schaltfläche ‚Lizenzupdate durchführen‘ die Lizenz upgedatet werden.



Lizenznamen verwalten

Wählen Sie den Menüpunkt ‚Aktion / Lizenznamen verwalten ...‘ oder klicken Sie mit der Maus auf die Schaltfläche  neben dem angezeigten Lizenznamen. Die Auflistung enthält alle Ihrem Unternehmen zugeordneten Lizenznamen. Markieren Sie jene, die Sie auf diesem PC verwenden möchten.



Sind mehrere Lizenznamen markiert, müssen Sie beim Start von Auer SuccessNG genau einen Namen auswählen.

Lizenzserver wählen

Der Lizenzmanager unterscheidet zwischen zwei Lizenzserver-Arten:

1. AUER Lizenzserver (Standard)

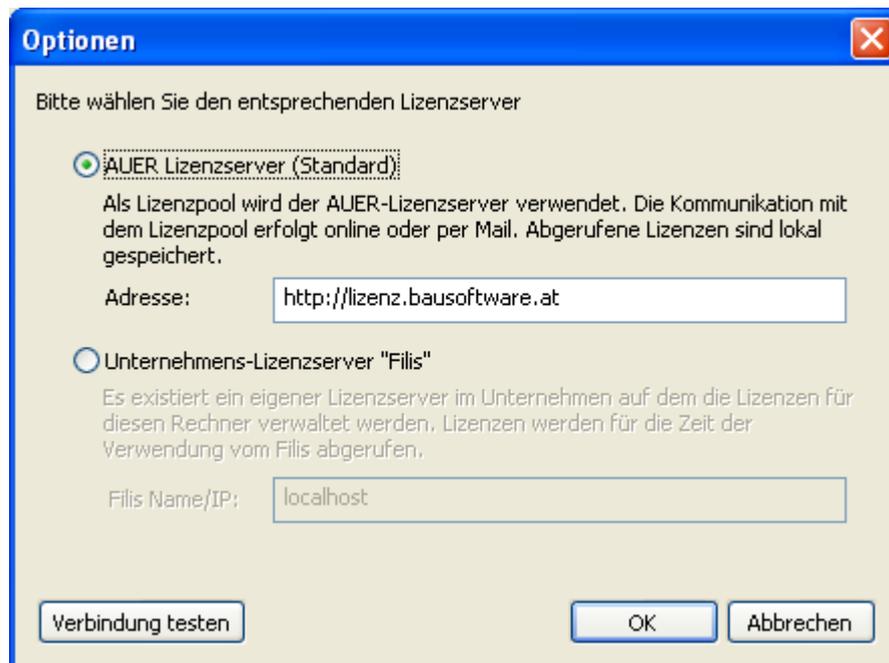
Der AUER Lizenzserver ist die Standardeinstellung. Die Kommunikation mit dem Lizenzpool erfolgt online oder per E-Mail. Die aus Ihrem Lizenzpool entnommenen Lizenzen werden zur Verwendung lokal gespeichert.

Die Adresse des AUER Lizenzservers lautet: <http://lizenz.bausoftware.at>

Falls Sie einen Lizenz Proxy-Server verwenden, geben Sie bitte dessen Adresse ein (siehe Lizenz Proxy-Server).

2. Firmen-Lizenzserver „Filis“ (siehe Firmen-Lizenzserver „Filis“)

Wählen Sie diese Einstellung, wenn Ihr Unternehmen über einen Firmen-Lizenzserver verfügt. Die Lizenzen werden vom Firmen-Lizenzserver verwaltet und für die Zeit der Verwendung von diesem abgerufen. Um eine Lizenzserver-Art zu wählen, öffnen Sie den Menüpunkt ‚Extras / Optionen‘ im Auer Lizenzmanager.



Optionen

Bitte wählen Sie den entsprechenden Lizenzserver

AUER Lizenzserver (Standard)
Als Lizenzpool wird der AUER-Lizenzserver verwendet. Die Kommunikation mit dem Lizenzpool erfolgt online oder per Mail. Abgerufene Lizenzen sind lokal gespeichert.
Adresse:

Unternehmens-Lizenzserver "Filis"
Es existiert ein eigener Lizenzserver im Unternehmen auf dem die Lizenzen für diesen Rechner verwaltet werden. Lizenzen werden für die Zeit der Verwendung vom Filis abgerufen.
Filis Name/IP:

Verbindung testen OK Abbrechen

Wählen Sie den gewünschten Lizenzserver und ändern sie ggf. die Adresse des Servers. Sie können Ihre Auswahl durch einen Klick auf die Schaltfläche ‚Verbindung testen‘ überprüfen.

Firmen-Lizenzserver „Filis“

Der Firmen-Lizenzserver dient zur unternehmensinternen Verwaltung Ihrer Lizenzen. Dazu entnimmt er dem Lizenzpool all Ihre Lizenzen und speichert sie lokal ab. Diese Lizenzen können jedem Benutzer Ihres Unternehmens gezielt zugewiesen werden.

Die einzelnen Arbeitsplätze erhalten ihre Lizenzen nicht über den Auer Web Server, sondern holen sich diese, nur für die Zeit der Verwendung, vom Firmen-Lizenzserver ab.

INSTALLATION

Mit Hilfe der Programm-CD

1. Legen Sie die CD-ROM in das CD-ROM-Laufwerk ein und warten Sie einen Moment, bis das AUER Autostart-Programm startet.
2. (Sollte sich das Setupprogramm nicht automatisch starten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Start** von Windows und wählen Sie **Ausführen**. Geben Sie anschließend in das Eingabefeld 'D:\Start' ein, wobei Sie 'D:\' durch den Laufwerksbuchstaben Ihres CD-ROM Laufwerkes ersetzen müssen.)
3. Wählen Sie im Autostart-Programm die Kategorie „**Produkt installieren**“.



4. Klicken Sie auf den Namen jenes Produktes, das Sie installieren möchten.

weitere Kategorien / **Lizenzsystem**



AUER Programme

- AUER Success^{NG} installieren
- AUER Regie^{NG} installieren
- AUER Offert^{NG} installieren

weitere Kategorien

- Lizenzsystem
- AUER MAS
- Reporting

auer

EIN UNTERNEHMEN DER NEMETSCHKE-GRUPPE

Zurück

Exit

Achtung:
Der Betrieb der Programme ist von den entsprechenden Lizenzberechtigungen abhängig! Installieren Sie nur die von Ihnen lizenzierten Programmbausteine.

5. Firmenlizenz-Server Filis installieren



Lizenzsystem

Firmenlizenz-Server Filis

In Ihrem Unternehmen steht ein Firmenlizenz-Server (Filis). Dieser holt sich die Lizenzen vom Lizenzpool ab. Dabei gibt es eine Lizenzverwaltung, wo Sie für jeden Benutzer Ihres Unternehmens die Lizenzen vergeben.

- Firmenlizenz-Server installieren

Lizenz Proxy-Server

Der Lizenz Proxy-Server ist auf einem PC mit Internetzugang installiert. Über ihn können auch alle Arbeitsplätze die über keine Internetberechtigung verfügen Lizenzen abholen.

- Lizenz Proxy-Server installieren

auer

EIN UNTERNEHMEN DER NEMETSCHKE-GRUPPE

Zurück

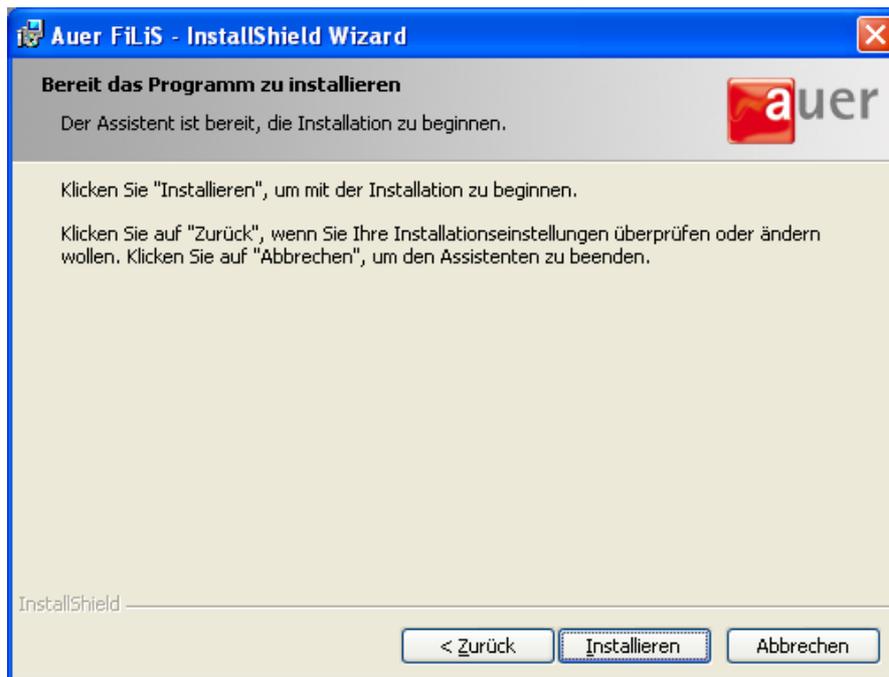
Exit

Achtung:
Der Betrieb der Programme ist von den entsprechenden Lizenzberechtigungen abhängig! Installieren Sie nur die von Ihnen lizenzierten Programmbausteine.

Setup Menüfenster mit „Weiter“ bestätigen und eine **vollständige Installation** durchführen

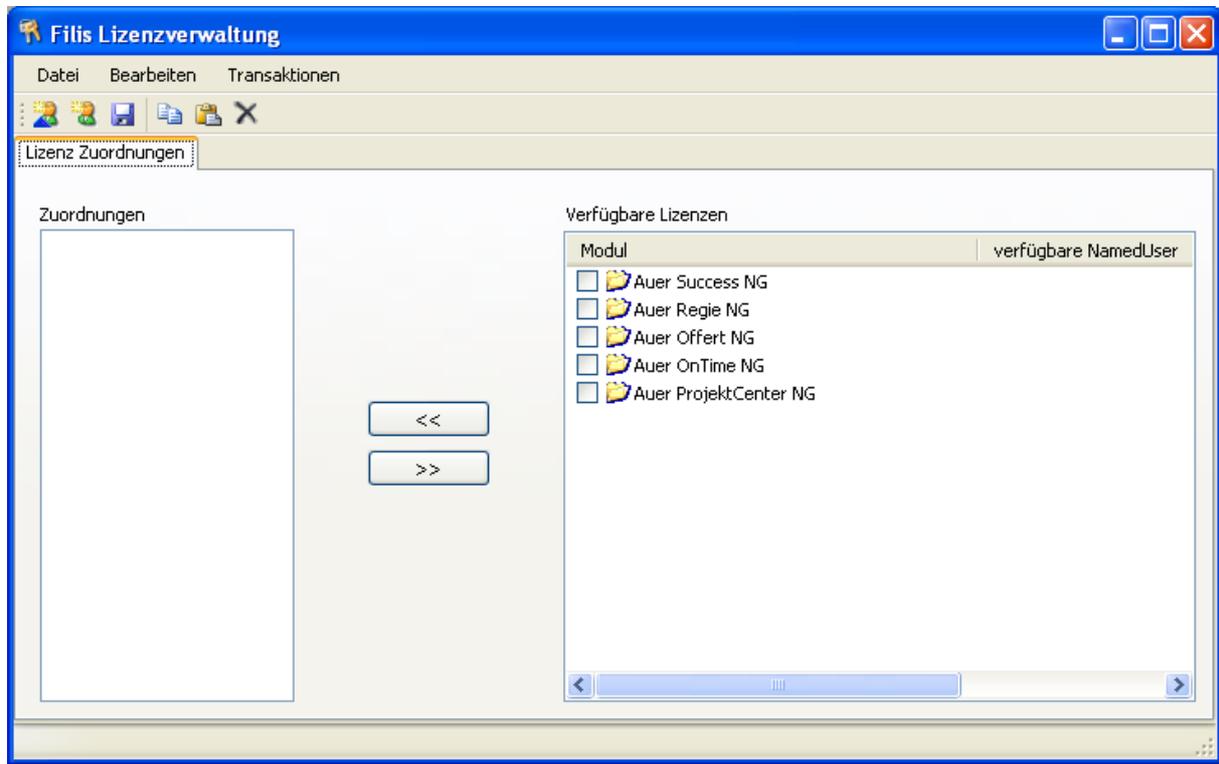


Auer Filis „Installieren“ und „Fertigstellen“



Starten der Firmen-Lizenzserver Verwaltung

Die Firmen-Lizenzserver Verwaltung kann über das Windows Startmenü geöffnet werden. Wählen Sie den Menüpunkt ‚Start / Alle Programme / Auer Success / Filis / Verwaltung‘.



Lizenzen vom Lizenzpool abholen

Wählen Sie den Menüpunkt ‚Transaktionen / Lizenz Transaktionen‘. Geben Sie Ihre mit dem Lizenzvertrag erhaltenen Zugangsdaten ein und wählen Sie die Transaktionsart ‚Lizenzen abholen‘.

Ihre Lizenzen werden dem Lizenzpool entnommen und können durch den Firmen-Lizenzserver verteilt werden.

Lizenzen in den Lizenzpool zurücklegen

Wählen Sie den Menüpunkt ‚Transaktionen / Lizenz Transaktionen‘. Geben Sie Ihre mit dem Lizenzvertrag erhaltenen Zugangsdaten ein und wählen Sie die Transaktionsart ‚Lizenzen zurück geben‘.

Ihre Lizenzen werden in den Lizenzpool übertragen und können nicht mehr durch den Firmen-Lizenzserver verteilt werden.

Benutzer hinzufügen

Benutzer, denen Lizenzen zugewiesen werden sollen, müssen zuerst der Verwaltung hinzugefügt werden. Die Firmen-Lizenzserver Verwaltung unterscheidet zwei Arten von Benutzern die hinzugefügt werden können:

1. Domänen Benutzer hinzufügen

Wählen Sie den Menüpunkt ‚Bearbeiten / Domänen Benutzer hinzufügen‘ oder klicken Sie mit der Maus auf das Symbol . Markieren Sie jene Benutzer, die Sie der Verwaltung hinzufügen möchten.

2. Lokalen Benutzer hinzufügen

Wählen Sie den Menüpunkt ‚Bearbeiten / Lokalen Benutzer hinzufügen‘ oder klicken Sie mit der Maus auf das Symbol . Markieren Sie jene Benutzer, die Sie der Verwaltung hinzufügen möchten.

Lizenzen an einen Benutzer zuweisen

Wählen Sie den Benutzer, an den Sie Lizenzen zuweisen möchten. Markieren Sie jene verfügbaren Lizenzen, die Sie dem Benutzer zuweisen möchten und klicken Sie mit der Maus auf die Schaltfläche .

Einem Benutzer zugewiesene Lizenzen entfernen

Wählen Sie den Benutzer, dessen Zuweisung Sie verändern möchten. Markieren Sie jene verfügbaren Lizenzen, die Sie aus der Zuweisung des Benutzers entfernen möchten und klicken Sie mit der Maus auf die Schaltfläche .

Benutzer kopieren

Das Kopieren eines Benutzers ermöglicht es, dessen Lizenzzuweisungen auf einen anderen Benutzer zu übertragen. Klicken Sie mit der Maus auf den Benutzer, dessen Zuweisungen Sie kopieren möchten. Wählen Sie den Menüpunkt ‚Bearbeiten / Benutzer kopieren‘ oder klicken Sie mit der Maus auf das Symbol .

Um die kopierten Lizenzzuweisungen einem anderen Benutzer zu zuweisen, wählen Sie den Menüpunkt ‚Bearbeiten / Benutzer einfügen‘ oder klicken Sie mit der Maus auf das Symbol . Markieren Sie jene Benutzer der Liste, auf die die kopierte Lizenzzuweisung übertragen werden soll.

Benutzer entfernen

Markieren Sie jenen Benutzer, den Sie aus der Verwaltung ausschließen möchten. Wählen Sie den Menüpunkt ‚Bearbeiten/Benutzer entfernen‘ oder klicken Sie mit der Maus auf das Symbol .

Lizenzen rücksetzen

Sollte es zu einem Lizenzfehler kommen, bietet die Firmen-Lizenzserver Verwaltung die Möglichkeit, Ihre Lizenz rückzusetzen. Wählen Sie den Menüpunkt ‚Transaktionen / Support / Lizenz rücksetzen‘.

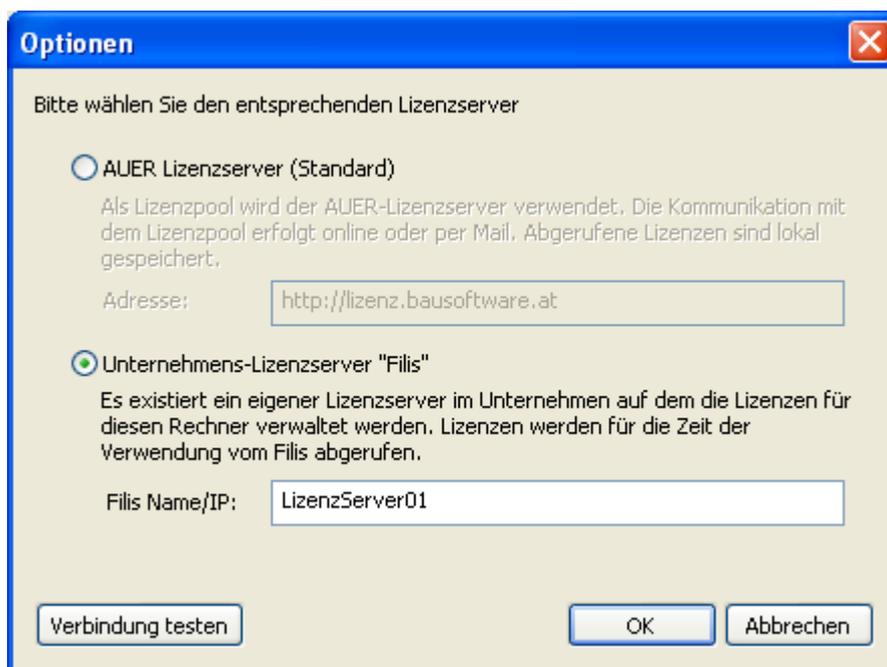
Setzen Sie sich bitte mit der Auer Hotline in Verbindung um Ihren Rücksetz-Code zu erhalten.

Änderungen übernehmen

Die aktuellen Verwaltungseinstellungen werden beim Beenden des Programms automatisch übernommen. Sie können aber auch manuell, ohne dass das Programm beendet werden muss, übernommen werden. Wählen Sie dazu den Menüpunkt ‚Datei / Speichern‘ oder klicken Sie mit der Maus auf das Symbol .

Konfigurieren der Arbeitsplätze für die Verwendung eines Firmen-Lizenzservers

1. Starten Sie den Lizenzmanager (siehe Lizenzmanager).
2. Öffnen Sie den Menüpunkt ‚Extras / Optionen‘.
3. Wählen Sie den Punkt ‚Unternehmens-Lizenzserver „Filis“‘.
4. Geben Sie den Namen, z.B. ‚LizenzServer01‘, oder die IP-Adresse, z.B. ‚192.168.0.1‘, Ihres Servers ein.



The screenshot shows a dialog box titled 'Optionen' with a close button (X) in the top right corner. The main text reads 'Bitte wählen Sie den entsprechenden Lizenzserver'. There are two radio button options:

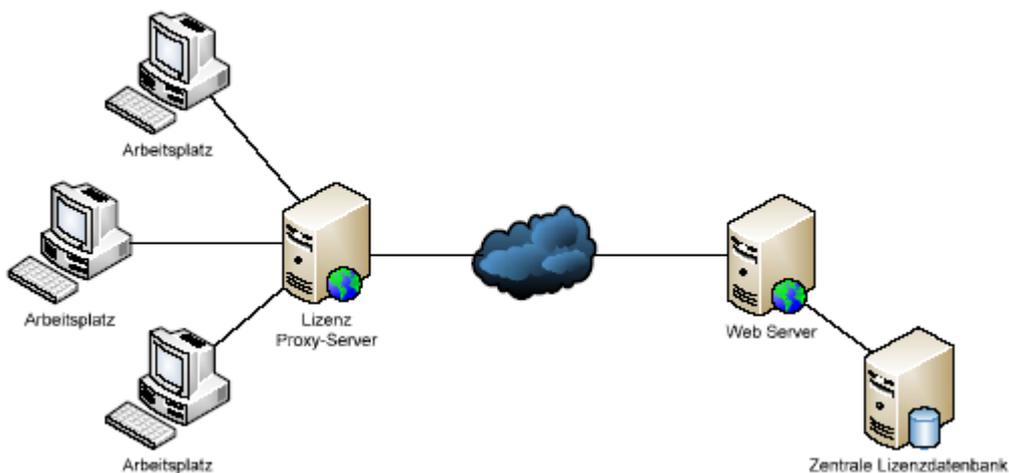
- AUER Lizenzserver (Standard)
Als Lizenzpool wird der AUER-Lizenzserver verwendet. Die Kommunikation mit dem Lizenzpool erfolgt online oder per Mail. Abgerufene Lizenzen sind lokal gespeichert.
Adresse:
- Unternehmens-Lizenzserver "Filis"
Es existiert ein eigener Lizenzserver im Unternehmen auf dem die Lizenzen für diesen Rechner verwaltet werden. Lizenzen werden für die Zeit der Verwendung vom Filis abgerufen.
Filis Name/IP:

At the bottom, there are three buttons: 'Verbindung testen', 'OK', and 'Abbrechen'.

Lizenz Proxy-Server

Der Lizenz Proxy-Server ermöglicht Ihnen eine komfortable Lizenzierung von Arbeitsplätzen, die zwar über einen Netzwerkzugang, nicht aber über eine Internetberechtigung verfügen. Dazu wird der Lizenz Proxy-Server auf einem zentralen Server mit Internetzugang installiert.

Die einzelnen Arbeitsplätze richten ihre Lizenzanforderungen nun nicht mehr an den Auer Web Server, sondern an den unternehmensinternen Lizenz Proxy-Server. Dieser stellt eine Internetverbindung zum Auer Web Server her und leitet alle eingehenden Anforderungen weiter.

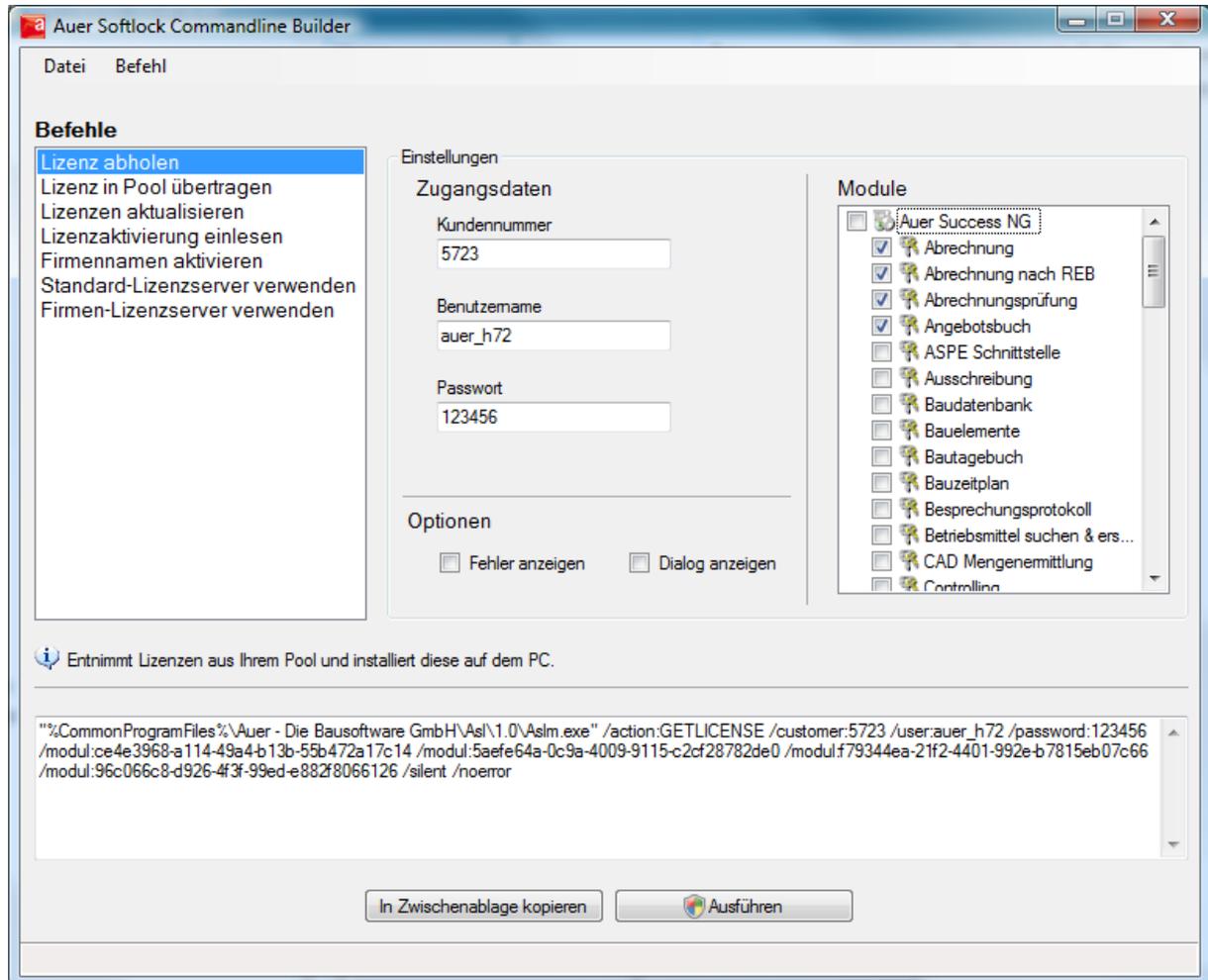


Konfigurieren der Arbeitsplätze für die Verwendung eines Lizenz Proxy-Servers

1. Starten Sie den Lizenzmanager (siehe Lizenzmanager).
2. Öffnen Sie den Menüpunkt ‚Extras / Optionen‘.
3. Wählen Sie den Punkt ‚AUER Lizenzserver (Standard)‘.
4. Geben Sie die Adresse Ihres Servers in der Form ‚http://Servername‘ ein, z.B. ‚http://LizenzServer01‘.

Lizenz Silent-Installation

Gerade bei der automatischen Software-Verteilung ist es nötig, dass auch Programmlizenzen automatisch installiert werden. Diese ist mit dem Auer Lizenzmanager und dem Tool „AslCmdBuilder“ zum Erstellen der entsprechenden Befehlszeile möglich.



Vorgehensweise

1. Starten Sie das Werkzeug „AslCmdBuilder.exe“ zum Erstellen des entsprechenden Lizenzkommandos.
Sie finden dieses Programm auf der Programm-CD im Unterverzeichnis „Software-Verteilung\AslCmdBuilder“
2. Erstellen Sie das oder die entsprechenden Lizenzkommando-Befehlszeilen.
3. Fügen Sie die erstellte Befehlszeile in Ihr Setup-Skript oder Verteilsystem ein.

Voraussetzungen für die automatische Lizenz-Installation

Eine direkte Online-Verbindung zum Auer Lizenzserver oder eine indirekte Verbindung über den Auer Softlock-Proxy ist Voraussetzung. Eine automatische Lizenz-Installation kann nur online und nicht per Lizenzanforderungsdatei erfolgen.

Hotline

Freundlich und kompetent lösen unsere Hotline-Betreuer sämtliche anwendungstechnische Fragen. Diese zeitsparende Hilfestellung steht allen Neukunden für den Zeitraum von 2 Monaten kostenlos zur Verfügung. Unsere Wartungskunden können diesen Service selbstverständlich uneingeschränkt nutzen.

Erreichen können Sie Herrn **Michael Hölzl** oder Herrn **Christian Walter** unter der Nummer

Wartungskunden +43 (6232) 5041 - 12
Nicht-Wartungskunden +43 (6232) 5041 - 11

Mo bis Do 8:00 - 12:00 und 13:00 - 17:00
Fr 8:00 - 12:00

oder Sie schreiben ein kurzes Email an hotline@bausoftware.at



Das AUER Hotline Team:
Michael Hölzl u. Christian Walter



Wollen Sie außerhalb unserer Hotlinezeiten mit uns Kontakt aufnehmen, schicken Sie uns ein Fax unter der Nummer +43 (6232)5041 - 8 oder ein E-Mail an: office@bausoftware.at

Für eine rasche Abwicklung bei Anfragen an die Hotline sind folgende Angaben wesentlich:
Firmenname / Ansprechperson / Telefonnummer für Rückfragen
verwendete Programmversion (Auer Success 2003.xxx, 2005.xxx, NG)
Betriebssystem (Windows 2000 / XP / Vista)
Netzwerk (Ja - welches / Nein)
Problembeschreibung (Menüpunkt, ist der Fehler nachvollziehbar, Fehlermeldungen ...)
bei Druckerproblemen: Drucker (Type), verw. Druckertreiber