

Support – Fehler melden

Probleme und Anfragen melden

Sollten Sie auf Probleme oder Fragen stoßen, stehen wir Ihnen gerne zur Seite. Befolgen Sie die folgenden Schritte, um Ihre Anfrage schnell und effizient an unser Support-Team zu richten:

1. Kontaktaufnahme

- Unser Support-Team ist per E-Mail unter support@logisth.ai erreichbar. In der Regel melden wir uns an Werktagen **innerhalb von 24 Stunden** bei Ihnen. Bitte beachten Sie, dass wir **keinen telefonischen Support** anbieten, da wir häufig Informationen wie Screenshots oder Dateien benötigen, um Ihr Anliegen effizient zu prüfen.

2. Meldung von Erkennungsproblemen bei der Rechnungserkennung

Falls eine Rechnung nicht korrekt erkannt wurde, teilen Sie uns bitte folgende Informationen mit:

- Klientennummer
- Fibu-Nummer
- Buchungssymbol
- Anhang der betroffenen Rechnung (z.B. Importdatei oder Zip-File)

Wichtig: Teilen Sie uns mit, **wie viele Rechnungen betroffen** sind. Bei zehn oder mehr betroffenen Rechnungen pro Monat analysieren wir den Fehler genauer. Einzelne, seltene Fälle korrigieren wir bei Bedarf manuell.

3. Präzise Beschreibung des Anliegens

- Bitte beschreiben Sie **pro Ticket nur ein Problem**. Mehrere Probleme in einem Ticket führen zu einer unübersichtlichen Problembeschreibung.
- Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen **so genau wie möglich**. Relevante Informationen, wie Fehlermeldungen oder Details, helfen uns, das Problem schnell zu verstehen und zu lösen.
- Fügen Sie bitte, wenn möglich, **Screenshots bei**. Diese **helfen uns bei der Analyse** und ermöglichen es, das Problem noch schneller zu identifizieren.

4. Support für Ihre Kanzlei

- Unser Support richtet sich an Administratoren und Mitarbeiter Ihrer Organisation. Für Endkunden-Support bieten wir auf Anfrage ein individuelles, kostenpflichtiges Angebot an.

Wir schätzen Ihr Feedback und Ihre Anfragen sehr, da sie uns helfen, unseren Service kontinuierlich zu verbessern. Bei Fragen oder Anliegen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung!

Vielen Dank, dass Sie uns helfen, unseren Service weiter zu optimieren! **Ihr Logisth.AI Team**

Created 2026-06-11 12:47:24 UTC by Gabriela Milcheva

Updated 2026-09-01 08:15:18 UTC by Margarita Molina