

Pressemitteilung / Press Release

Risiko Betriebssystem-Update

eXtra4-Support rettet blockierte Etikettendruck-Systeme

Birkenfeld, 13.11.2017. Automatische Betriebssystem-Updates

können Anwender unvermutet mit akuten Problemen konfrontieren.

Lang bewährte Routinen funktionieren plötzlich nicht mehr. Support

ist dann die Rettung. Das Support-Ticket-System von eXtra4

Labelling Systems bietet Hilfe für jedermann – ein Angebot, das sich

beim jüngsten Software-Konflikt bewährt hat.

Betriebssystem stört Standardanwendung

Die Telefone stehen nicht mehr still bei der eXtra4-Hotline seit das

Update eines weit verbreiteten Betriebssystems die

Datenzugriffskomponente für ein beliebtes Spreadsheet-Programm

nicht mehr unterstützt. „Morgens habe ich noch Etiketten gedruckt

und jetzt geht nichts mehr“, beklagt ein Kunde seine verzweifelte

Situation.

Das Betriebssystem hat über den Internetanschluss ein Update

installiert – oft ohne Zutun des Users, gänzlich unbemerkt und ohne

um Erlaubnis zu fragen. Die Folgen der Zwangs-Aktualisierung sind

nicht mehr rückgängig zu machen: Der Druck von Etiketten aus

Spreadsheet-Tabellen, wie seit Jahren mit der Etikettendruck-

Software eXtra4/2 praktiziert, ist nicht mehr möglich. Von einer Sekunde zur anderen stehen Anwender vor dem Aus.

Support als Lösung bei Software-Blockaden

Gut, wenn man in einem solchen Fall auf kompetenten Support bauen kann. Ein Griff zum Telefonhörer und die Hotline rettet die Lage: Das Upgrade auf eXtra4<winIII>, die aktuellste Version der Etikettendruck-Software, beseitigt das Problem. Sie nutzt keine Datenbank-Treiber, sondern liest die gesamte Spreadsheet-Datei ein.

„Unsere neue Software eXtra4<winIII> liegt schon seit einem Jahr vor, aber wir stellen es unseren Kunden frei, auf eine höhere Version umzusteigen“, erläutert Hartmut Kasper, Support-Spezialist bei eXtra4 Labelling Systems die Politik seines Hauses. „Wer mit seinem System zufrieden ist, kann dabei bleiben. Zwangs-Updates gibt es bei uns nicht.“ Doch jetzt ist ein einfaches Upgrade die Rettung, weil neuere Versionen generell mit aktuelleren Technologien arbeiten.

Support-Ticket-System zur Notfall-Vorsorge

Für Problemsituationen wie den aktuellen Software-Konflikt hat die Ferdinand Eisele GmbH für ihre Marke eXtra4 und die gleichnamige Software bereits vor 4 Jahren ein Support-Ticket-System eingeführt. Es ermöglicht jedermann – auch Anwendern, die noch keine eXtra4-

Kunden sind – auf die Kompetenz eines qualifizierten Support-Teams zurückzugreifen.

Über das eXtra4-System können Supportleistungen wie ein herkömmliches Produkt erworben werden. Man kauft ein Support-Ticket, erhält ein Punkte-Konto und holt sich Soforthilfe, die auf über 20 Jahre Erfahrung mit Etikettendruck-Systemen baut.

Cleverer Kunden nutzen dabei die Möglichkeit, über den Kauf von Hardware und Verbrauchsmaterial Bonuspunkte in Form von Supporteinheiten zu sammeln. Teilnehmer dieses zusätzlichen Support-Bonus-Systems erhalten Umsätze innerhalb eines Jahres mit gratis Support-Punkten vergütet. So kann für kommende Notfälle bereits heute vorgesorgt werden.

(2.962 Zeichen mit Leerzeichen)

Bildmaterial mit Bildunterschriften



Abb 1: Das Support-Ticket-System von eXtra4 bietet schnelle Hilfe für jedermann bei Soft-und Hardware-Problemen im Etikettendruck

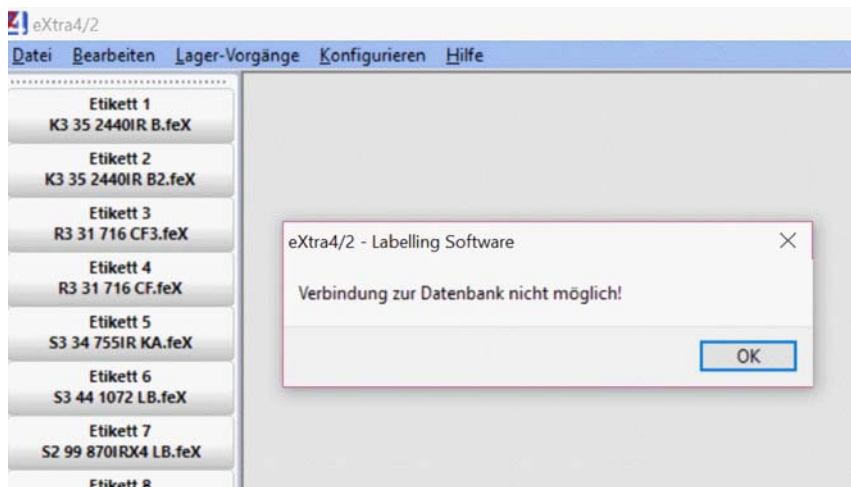


Abb 2: Fehlermeldung beim Versuch ein Etikett aus einer Excel-Tabelle zu drucken

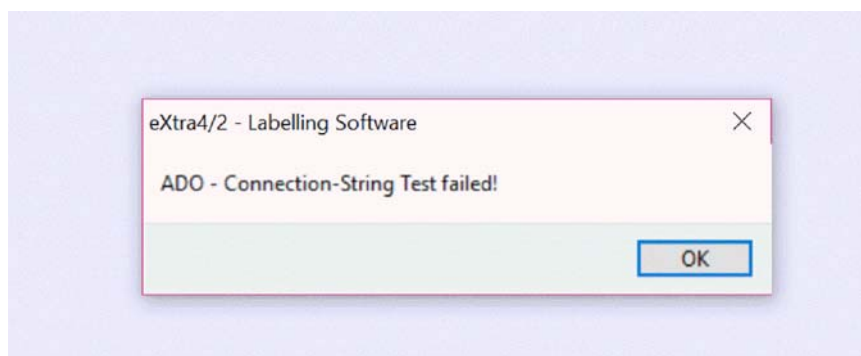


Abb 3: Fehlermeldung beim Versuch die Excel-Tabelle als Datenquelle neu anzulegen



Abb 4: Hartmut Kasper, Support-Spezialist bei eXtra4 Labelling Systems