

Allgemeine Fragen

Stand 24.10.2019

Was ist SoftENGINE.me?

SoftENGINE.me ist die neue Web-Service-Plattform für unsere Kunden und Partner über welches wir Sie über neue Produkte, Funktionen und Events informieren, Weiterbildungsangebote und eine Wissensdatenbank anbieten, Ihre Beleghistorie und andere wichtige Dokumente für Sie im schnellen Zugriff vorhalten, Sie die Möglichkeit haben Änderungen an Ihren Stammdaten bei uns anzufragen uvm. Und all das mit nur einem Log-in.

Mit SoftENGINE.me als zentrale Kommunikations- und Serviceplattform rücken Kunden, Partner und SoftENGINE künftig noch näher zusammen, wovon letztlich alle in hohem Maße profitieren.

Ist die Nutzung von SoftENGINE.me mit zusätzlichen Kosten verbunden?

Nein, die Nutzung von SoftENGINE.me ist nicht mit zusätzlichen Kosten verbunden und steht all unseren Kunden zur Verfügung. Sofern Sie Interesse an unseren Weiterbildungsangeboten, wie z. B. Online-Seminare, Videoplattform oder unser SoftENGINE WIKI haben, ist allerdings ein sog. ServicePlus-Paket zu buchen. Gerne schalten wir hier Ihnen einen Testzugang frei und unterbreiten Ihnen ein Angebot. Hierzu können Sie auf SoftENGINE.me im Bereich der „Self-Services“ einfach eines der ServicePlus-Pakete anfragen (Achtung: Dieser Bereich ist nur für Benutzer mit Admin-Berechtigungen einsehbar). Die verantwortlichen Mitarbeiter werden sich dann in Kürze bei Ihnen hierzu melden. Details finden Sie hier: www.softengine.de/me

Ist die Nutzung obligatorisch?

Bei der Registrierung auf SoftENGINE.me handelt es sich um eine generelle Anmeldung für all unsere Kunden. Die Nutzung von SoftENGINE.me ist nicht mit zusätzlichen Kosten verbunden und auch nicht obligatorisch. Im Standard können Sie hierüber Ihre Softwarepfleregerechnungen und andere Belege abrufen und werden über aktuelle Produkte und Events regelmäßig informiert, daher empfehlen wir, dass zumindest unser vertraglich benannter Ansprechpartner dort registriert ist.

Sofern Sie Interesse an unseren Weiterbildungsangeboten, wie z. B. Online-Seminare, Videoplattform oder unser SoftENGINE WIKI haben, ist allerdings ein sog. ServicePlus-Paket zu buchen. Hierzu können Sie auf SoftENGINE.me im Bereich der „Self-Services“ einfach eines der ServicePlus-Pakete anfragen (Achtung: Dieser Bereich ist nur für Benutzer mit Admin-Berechtigungen einsehbar). Die verantwortlichen Mitarbeiter werden sich dann in Kürze bei Ihnen hierzu melden. Details finden Sie hier: www.softengine.de/me

Fragen rund um den Zugang

Ich habe noch keine Zugangsdaten zu SoftENGINE.me. Woher bekomme ich diese?

Sie sind unser vertraglicher Ansprechpartner im Adressstamm?

An die bei uns hinterlegte E-Mail Adresse wurde eine Registrierungsinformation an Sie verschickt mit der Aufforderung sich ein eigenes Passwort zu vergeben. Sobald Sie dies getan haben, werden Sie auf SoftENGINE.me als Admin angelegt und können selbstständig Ihre Kollegen/Mitarbeiter dort hinzufügen und die Sichtbarkeiten der Bereiche individuell einstellen. Sollte Ihnen diese E-Mail nicht mehr vorliegen, können Sie uns kontaktieren und wir setzen Ihre Zugangsdaten nochmal zurück.

Sie sind aus der Buchhaltung bzw. benötigen einen Beleg zur Verbuchung?

Die uns bekannte E-Billing Adresse wurde von uns auf der Plattform registriert. An diese E-Mail Adresse wurde eine Registrierungsinformation gesendet. Nach Vergabe eigener Zugangsdaten können Sie sich künftig über SoftENGINE.me bei neuen Belegen selbst einloggen und diese herunterladen. An die uns hinterlegte E-Billing Adresse wird bei neuen Belegen auf SoftENGINE.me eine Benachrichtigungsmail verschickt. Soll eine andere E-Mail Adresse bei neuen Belegen per E-Mail informiert werden? Dann ist hier eine separate Mitteilung notwendig. Über SoftENGINE.me erreichen Sie uns per Chat, Telefon oder E-Mail.

Sie sind weder noch?

Der uns benannte vertragliche Ansprechpartner aus Ihrem Hause wurde von uns auf der Plattform registriert und kann Sie auf der Plattform hinzufügen. Wenden Sie sich bitte zunächst an ihn/sie. Alternativ können Sie uns hierzu auch per Chat, Telefon oder E-Mail kontaktieren. Gerne helfen wir Ihnen hier weiter.

Leider wurde eine allgemeine E-Mail-Adresse (info@, vertrieb@ etc.) auf SoftENGINE.me registriert, wie kann ich dies ändern?

Wenn Sie von unserem vertraglichen Ansprechpartner damit beauftragt wurden, Bediener auf SoftENGINE.me anzulegen, können Sie auf den Registrierungslink klicken, welcher an die allgemeine E-Mail-Adresse verschickt wurde (Absender info@softengine.me) und sich Zugangsdaten vergeben. Damit erhalten Sie Admin-Berechtigungen auf dem Serviceportal und können weitere Benutzer über Einstellungen/Benutzer hinzufügen. Die Initial-E-Mail Adresse kann auf SoftENGINE.me allerdings nicht mehr gelöscht werden.

Wir dürfen nicht auf externe Links in E-Mails klicken, sondern nur unsere IT-Abteilung?

Für die Initial-Registrierung ist ein Klick auf den Link in der Registrierungsinformation notwendig, bitte wenden Sie sich daher an Ihre IT-Abteilung. Sobald Ihr Kollege die Registrierung auf SoftENGINE.me abgeschlossen hat, kann er Sie als neuen Benutzer hinzufügen und mit Admin-Rechten ausstatten.

Was muss ich bei Einstellungen/Benutzer hinzufügen als WEBWARE/BüroWARE Bedienernummer eintragen?

Hier muss Ihre dreistellige Bedienernummer eingetragen werden, mit der Sie sich in die BüroWARE/WEBWARE einloggen, d. h. es handelt sich hier nicht um die Eingabe ihrer fünfstelligen Kundennummer.

Fragen rund um Rechnung

Wir wollen unsere Rechnung als PDF-Anhang, wie früher/ haben automatische Mailarchivierung, können Sie das umstellen?

Dies können Sie künftig gerne selbst auf SoftENGINE.me unter „Post“ einstellen. Die bei uns hinterlegten E-Billing-Adressen werden per Email benachrichtigt, dass ein neuer Beleg für Sie vorliegt. Nach einem Log-in auf SoftENGINE.me können Sie unter dem Bereich „Post“ (sofern dieser Bereich für Sie durch Ihren Admin sichtbar geschaltet ist) sich zunächst den entsprechenden Beleg im Browser als Vorschau anzeigen lassen. Sofern Sie sich noch keinen Rechnungsportal-Zugang vergeben haben, können Sie dies mit wenigen Klicks oben rechts unter „Dashboard“ einmalig einrichten. Danach haben Sie die Möglichkeit sich den Beleg als PDF-Anhang an eine Wunsch-E-Mail-Adresse im linken Vorschau-Bereich zuzusenden.

Ich möchte den Versand der PDF-Rechnung per Email gerne nur einmal einstellen, damit ich mich nicht bei jedem neuen Beleg auf SoftENGINE.me einloggen muss, wo kann ich das einstellen?

Dies ist zurzeit nicht möglich, soll aber demnächst möglich sein. Um aktuell eine Rechnung als PDF-Anhang zu erhalten, ist es notwendig sich auf SoftENGINE.me einzuloggen und sich diesen dann manuell zuzusenden. Bitte haben Sie hierfür Verständnis. Ein regelmäßiger Log-In auf SoftENGINE.me bietet auch Ihnen Vorteile, da Sie damit stets auf dem aktuellen Stand von uns zu den neusten Themen informiert werden.

Es sollen alle Benutzer für die der Bereich „Post“ auf SoftENGINE.me sichtbar ist eine E-Mail Benachrichtigung über einen neuen Beleg erhalten. Wie kann ich das einstellen?/ Ich bekomme keine E-Mail Benachrichtigung über einen neuen Beleg?

Über SoftENGINE.me können nur die Sichtbarkeiten für den Bereich "Post" für verschiedene Bediener eingestellt werden. Die Benachrichtigungsinfo über neue Belege kann nur an EINE E-Billing Adresse geschickt werden, welche wir in Ihren Stammdaten hinterlegen. Dies kann auch eine Pool-E-Mail Adresse sein. Gerne können wir diese E-Billing Adresse auf Ihren Wunsch hin ändern. Hierzu können Sie gerne unsere Verwaltung ansprechen.

Warum soll ich mich wegen einem Beleg auf Ihrem Portal anmelden, das ist umständlich/ keine Zeit/Lust dazu?

Unser Serviceportal bietet Ihnen weit mehr Vorteile: neben Ihren Belegen, finden Sie dort auch Weiterbildungsangebote, aktuelle Informationen zu Produkten oder wichtige Kundeninformationen, FTP Zugangsdaten usw. Ich empfehle Ihnen sich das ganze einmal in Ruhe anzuschauen und sich damit vertraut zu machen.

Leider können wir aktuell und voraussichtlich für die kommenden Rechnungsläufe keine automatisierte Weiterleitung von PDF-Rechnungen per E-Mail aus dem Rechnungsportal anbieten. Diese Funktionalität wird aber demnächst zur Verfügung stehen. Sofern Sie die Portalfunktion zum

Herunterladen elektronischer Dokumente nicht verwenden möchten, stellen wir Ihnen die Rechnung gerne klassisch, auf dem Postweg, in Papierform zu. Optional können Sie die manuelle Funktion zum Weiterleiten einer PDF-Datei in Ihrem Portalkonto verwenden. Wichtig wäre es aber, dass sich zumindest unser vertraglicher Ansprechpartner aus Ihrem Hause dort registriert, damit er stets Zugriff auf wichtige Kundeninformationen hat.

Eine Änderung auf eine digitale Zustellung über das Kundenportal ist jederzeit möglich, sprechen Sie uns dann gerne einfach an.

Wie lange werden meine Belege unter Post/Archiv vorgehalten?

Wir halten die Belege mindestens 12 Monate für Sie vor. Wir empfehlen Ihnen in jedem Fall aber den Download des Belegs und eine rechtssichere Archivierung entweder in Papierform oder mit einem externen digitalem Tool.

Fragen rund um ServicePlus-Pakete

Ich kann leider die Bereiche Akademie und WIKI nicht nutzen?

Von diesen Bereichen profitieren unsere Kunden mit einem ServicePlus-Paket. Ob und welches Paket Sie gebucht haben, sehen Sie unter „Self-Services“. Sollten Sie ein ServicePlus-Paket gebucht haben und dennoch die Bereiche nicht sehen, bitte kontaktieren Sie uns über SoftENGINE.me, dann könnte hier ggfs. ein technisches Problem vorliegen. Sollten Sie noch kein ServicePlus-Paket gebucht haben, können Sie im Bereich der „Self-Services“ bei Interesse mit Klick auf den Button eine Anfrage an uns einsenden. Der entsprechende Mitarbeiter wird sich dann in Kürze bei Ihnen melden.

Ich hätte Interesse an einem ServicePlus-Paket/ möchte es gerne buchen und würde dies gerne vorab testen?

Wir freuen uns über Ihr Interesse an einem unserer ServicePlus-Pakete. Am besten gehen Sie über SoftENGINE.me auf den Bereich Self-Services (Achtung, sieht derjenige NUR, wenn er Admin-Rechte hat!) und fragen das entsprechende Paket bei uns an. Die verantwortlichen Mitarbeiter melden sich dann in Kürze bei Ihnen.

Fragen rund um Self-Services

Ich möchte gerne meine Stammdaten ändern (Umfirmierung, Umzug, Änderung Ansprechpartner), wie teile ich Ihnen dies mit?

Bitte teilen Sie uns die Änderungswünsche über SoftENGINE.me/ Self-Services mit. Dort können Sie bequem die entsprechenden Formularfelder ausfüllen und die Änderung beantragen. Den Bereich Self-Services sehen nur die Benutzer mit Admin-Berechtigung.

Sonstiges

Unser Vertrag läuft Ende des Jahres aus, daher möchten wir uns nicht mehr auf SE.me registrieren.

Sehr gerne stellen wir den Belegzustellung bis zum Ende Ihrer Vertragslaufzeit auf postalischen Versand um. Selbst nach Ende der Vertragslaufzeit bieten wir Ihnen noch einige Wochen die Möglichkeit von den Vorteilen der Kundenplattform zu profitieren: ein Klick auf die Registrierungsbestätigung reicht hier aus oder sprechen Sie uns zu gegebener Zeit dazu an. Allerdings wird zum Ende der Vertragslaufzeit Ihr FTP-Zugang gesperrt.