

SupportWeb – Benutzeranleitung

Stand: 30. September 2026

Gültig für das Kundenportal der MTF Datentechnik AG.

1. Überblick

Im Kundenportal finden Sie alles rund um Ihre lizenzierten Programme an einem Ort:

- Ihre Programme einsehen.
 - Fragen stellen und die Antworten als Dokument (PDF) nachlesen und herunterladen.
 - Support-Termine buchen, wenn Sie persönliche Hilfe wünschen.
 - Ihr Team einladen, wenn Sie Inhaber des Kundenkontos sind.
-

2. Anmelden

1. Öffnen Sie das Kundenportal in Ihrem Browser.

2. Wählen Sie eine der Möglichkeiten:

- **Anmelden:** mit Login oder E-Mail und Ihrem Kennwort.
- **Registrieren:** bei der ersten Anmeldung mit Ihrem Lizenzschlüssel. Sie vergeben dabei Ihr eigenes Kennwort.
- **Einladung annehmen:** wenn Sie per E-Mail eingeladen wurden.

3. Nach der Anmeldung sehen Sie Ihren Namen oben rechts, dort finden Sie auch Ihr Profil und die Abmeldung.

3. Ihre Programme

- Auf der Startseite sehen Sie alle Programme, für die Sie eine Lizenz haben.
 - Mit der **Suche** finden Sie ein Programm schnell.
 - Ein Klick auf ein Programm öffnet die Detailansicht mit Dokumenten und Ihren bisherigen Fragen.
 - Mit „Zurück zur Übersicht“ kehren Sie jederzeit zur Startseite zurück.
-

4. Fragen stellen

1. Öffnen Sie das Programm, zu dem Sie eine Frage haben.

2. Beschreiben Sie Ihr Anliegen im Feld **Neue Frage**, möglichst genau und mit den Schritten, die zum Problem geführt haben.

3. Die Antwort erscheint in der Liste Ihrer Fragen und steht als Dokument zum Lesen und als PDF zum Herunterladen bereit.

Tipp: Haben Sie dieselbe Frage kürzlich schon gestellt, weisen wir Sie darauf hin.

5. Team einladen (Kontoinhaber)

- Nur der **Kontoinhaber** kann weitere Personen einladen.
 - So gehen Sie vor:
 1. Öffnen Sie „Mitarbeiter einladen“ und tragen Sie die E-Mail-Adresse ein.
 2. Die eingeladene Person erhält eine E-Mail und wählt „Einladung annehmen“.
 3. Sie vergibt ihr Login und Kennwort und kann das Portal danach nutzen.
 - Offene Einladungen können Sie jederzeit widerrufen.
-

6. Profil und Kennwort

- Klicken Sie oben rechts auf Ihren Namen, um Ihr Profil zu öffnen.
- Hier ändern Sie Ihren Anzeigenamen und Ihre E-Mail-Adresse.
- Ein neues Kennwort muss mindestens 10 Zeichen lang sein.

- Mit „Abmelden“ beenden Sie Ihre Sitzung.
-

7. Häufige Fragen

| Problem | Lösung |

|-----|-----|

| Die Anmeldung klappt nicht | Prüfen Sie Login bzw. E-Mail und Kennwort. Bleibt es dabei, wenden Sie sich an den Support. |

| Die Registrierung wird abgelehnt | Prüfen Sie den Lizenzschlüssel auf Tippfehler. Bei Fragen hilft der Support. |

| Ein Dokument lässt sich nicht öffnen | Laden Sie die Seite neu und versuchen Sie es erneut. Besteht das Problem weiter, melden Sie sich beim Support. |

8. Fernwartung und Support

Brauchen Sie persönliche Hilfe, unterstützen wir Sie gern per Rückruf, Teams, Fernwartung mit pcvisit oder vor Ort. Termine buchen Sie im Portal unter „Support-Termin buchen“.

Support-Kontakt

- Telefon: +41 44 205 84 06 (09:00–12:00 / 13:30–17:00 Uhr, für Kunden mit Dienstleistungsvertrag)
- E-Mail: support@elray-group.com

Vielen Dank, dass Sie das Kundenportal nutzen!

© MTF Datentechnik AG. Alle Rechte vorbehalten.