

Das App-Service team

unser Kundenservice zur EinreichungsApp



Kundenservice ist für uns ein zentraler Baustein unserer täglichen Arbeit. Dabei kommt es auf viele Serviceelemente an – eines davon ist die EinreichungsApp. Um Ihnen größtmögliche Unterstützung zu geben und Fragen rund um die EinreichungsApp kompetent und schnell zu beantworten, ist das App-Service-Team für Sie da.

Die Vorteile der Einreichungs-App und der „antragsfreien“ Erstattung liegen auf der Hand. Die EinreichungsApp hat sich daher seit ihrer Einführung vor fast zwei Jahren sehr gut entwickelt. Seit einem knappen Jahr besteht auch die Möglichkeit, eine „antragsfreie Erstattung“ über die App durchzuführen. Die Nutzerzahlen steigen stetig und auch der Anteil an App-Einreichungen am gesamten täglichen „Posteingang“ hat ein gutes Niveau erreicht. Dafür an Sie ein herzliches Dankeschön, dass Sie neuen technischen Angeboten so aufgeschlossen gegenüberstehen.

Trotzdem können sich Fragen ergeben, die im Umgang mit der EinreichungsApp auftauchen. Oberstes Ziel ist für uns daher die bestmögliche Kommunikation mit Ihnen. Dazu gehört selbstverständlich die fachliche Kompetenz unserer Beschäftigten. Um Ihnen ganz gezielt helfen zu können, haben wir den Aufgabenbereich des App-Service-Teams genau definiert. So erhalten Sie die richtige Information, die Sie benötigen.

Neue Rufnummer für unser App-Service-Team

Seit 1. Oktober 2020 ist unser App-Service-Team unter der neuen Telefonnummer 0711 9744 97100 zu erreichen. Gleichzeitig vereinfachten wir auch die zugehörige E-Mail-Adresse auf app@pbeakk.de.

Das App-Service-Team hilft weiter

Wenn Sie eine Frage zur EinreichungsApp haben, kümmert sich das App-Service-Team gerne telefonisch um Ihr Anliegen. Nutzen Sie sehr gerne auch den E-Mail-Kontakt app@pbeakk.de. Häufig ist es wichtig, dass wir sehen, was Sie sehen – also was auf dem Bildschirm Ihres Endgeräts angezeigt wird. Daher senden Sie gerne direkt einen entsprechenden Screenshot (Foto der Bildschirmanzeige) per E-Mail und stellen Ihre Frage dazu. Wenn Sie uns Ihre Telefonnummer nennen, rufen wir Sie selbstverständlich gerne zurück. ■



Schnelle Hilfe

Kontaktieren Sie das App-Service-Team, wenn Sie

- Fragen zur Bedienung der App haben oder zur Art einer Einreichung.
- ein Schreiben von uns erhalten haben, dass etwas mit einer App-Einreichung nicht stimmt.
- Fragen zu Meldungen haben, die in der App angezeigt werden.
- Fragen zur Registrierung oder Einrichtung auf Ihrem Endgerät haben.
- Fragen zur Technik und zu sich daraus ergebenden Abhängigkeiten haben (z. B. Betriebsversion, Kameraauflösung, Updates, Internetverbindung).

Rufen Sie bitte auch bei unserem App-Service-Team an, wenn Sie beispielsweise trotz der Bestätigung in der App nachfragen möchten, ob Ihre Einreichung bei uns eingegangen ist. Das App-Service-Team kann die technische Übertragung einsehen, die Kollegen der Kundenberatung nicht.

Neuer Kontakt zum App-Service-Team

Bei allen Fragen rund um die EinreichungsApp hilft Ihnen das App-Service-Team gerne weiter – jetzt mit neuen Kontaktdaten:

➔ **0711 9744 97100**

SERVICEZEITEN:

Montag bis Donnerstag 7:30 bis 18:00 Uhr und Freitag 7:30 bis 16:00 Uhr

Oder per E-Mail: ➔ app@pbeakk.de

INTERNET:

Weitere Informationen zum App-Service-Team und zur EinreichungsApp Finden Sie unter www.pbeakk.de/einreichungsapp