

## **NEXA Hotline & Betriebszeiten**

NEXA: Betriebszeiten .....	2
NEXA Plus: Werkstätten und NKS-Professionisten.....	2
NEXA Plus: Passwortverwaltung.....	2
NEXA Plus: Benutzeranforderung.....	2
NEXA Plus: Stammdatenänderung .....	3
NEXA: fachspezifische Anfragen.....	3
NEXA Plus: Schadenspartner.....	3
NEXA & SVNEXA: Software-Hotline .....	3

## NEXA: Betriebszeiten

Mo - Fr: 07:00 - 17:00 Uhr

Garantierter bedienter und betreuter Betrieb, ausgenommen sind österreichische Feiertage. Darüber hinaus gilt das Best-Effort Prinzip. D.h. NEXA kann funktionieren, muss aber nicht.

Wir bitten Sie daher vor der Einmeldung von etwaigen Problemen, die außerhalb der angeführten Betriebszeiten aufgetreten sind, zu überprüfen, ob diese auch innerhalb der angeführten Betriebszeiten auftreten. Ist dies nicht der Fall, liegt kein Fehlverhalten des System NEXA vor.

## NEXA Plus: Werkstätten und NKS-Professionisten

### NEXA Plus: Passwortverwaltung

Bundesland	Büroanschrift	Name	Tel.Nr.	Mail
Wien / Niederösterreich / Burgenland	1020 Wien, Obere Donaustraße 47	Administration: Frau Schödlbauer Koordinator: Herr Mayer	050 350 22704 050 350 22697	<a href="mailto:sandra.schoedlbauer@experta.co.at">sandra.schoedlbauer@experta.co.at</a> <a href="mailto:harald.mayer@experta.co.at">harald.mayer@experta.co.at</a>
Steiermark	8010 Graz, Elisabethstraße 59	Administration: Frau Windhaber Koordinator: Herr Roth	050 350 66295 050 350 66294	<a href="mailto:barbara.windhaber@experta.co.at">barbara.windhaber@experta.co.at</a> <a href="mailto:andreas.roth@experta.co.at">andreas.roth@experta.co.at</a>
Kärnten	9010 Klagenfurt, St. Veiter Ring 13	Administration: Frau Schmied Koordinator: Herr Wank	050 350 44511 050 350 44514	<a href="mailto:astrid.schmied@experta.co.at">astrid.schmied@experta.co.at</a> <a href="mailto:ferdinand.wank@experta.co.at">ferdinand.wank@experta.co.at</a>
Oberösterreich	4020 Linz, Volksgartenstraße 15	Administration: Frau Godec Koordinator: Herr Leibetseder	050 350 42324 050 350 42308	<a href="mailto:susanne.godec@experta.co.at">susanne.godec@experta.co.at</a> <a href="mailto:kurt.leibetseder@experta.co.at">kurt.leibetseder@experta.co.at</a>
Salzburg / Tirol / Vorarlberg	5033 Salzburg, Friedensstraße 11	Administration: Frau Machreich Koordinator: Herr Ludwig	050 350 73733 050 350 73763	<a href="mailto:barbara.machreich@experta.co.at">barbara.machreich@experta.co.at</a> <a href="mailto:andreas.ludwig@experta.co.at">andreas.ludwig@experta.co.at</a>

Sollten Sie noch Fragen zu NEXA Plus haben, wenden Sie sich bitte an Ihren im Bundesland zuständigen Experta-Stützpunkt.

### NEXA Plus: Benutzeranforderung

#### Anforderung von neuen Benutzern bei bereits registrierten Werkstätten:

Wenn Sie einen neuen Benutzer für Ihre Werkstatt freischalten oder einen bereits vorhandenen Benutzer inaktiv setzen lassen wollen, wenden Sie sich bitte per Mail an die Experta-Stützpunkte in den jeweiligen Bundesländern.

Wien, Niederösterreich und Burgenland: [wien.experta@experta.co.at](mailto:wien.experta@experta.co.at)

Salzburg, Tirol und Vorarlberg: [salzburg.experta@experta.co.at](mailto:salzburg.experta@experta.co.at)

Oberösterreich: [linz.experta@experta.co.at](mailto:linz.experta@experta.co.at)

Steiermark: [graz.experta@experta.co.at](mailto:graz.experta@experta.co.at)

Kärnten: [klagenfurt.experta@experta.co.at](mailto:klagenfurt.experta@experta.co.at)

Für eine erfolgreiche Benutzeranlage brauchen wir dafür zwingend folgende 6 Informationen:

- 1) Name und Postleitzahl Ihres Unternehmens
- 2) Vorname des Benutzers
- 3) Nachname des Benutzers
- 4) Telefonnummer und Durchwahl des Benutzers
- 5) Gültige Emailadresse des neuen Benutzers, NICHT die Emailadresse der Werkstatt
- 6) Aufgabe im Unternehmen . Bitte wählen Sie aus: (Abrechnung, Administration, Betriebsleitung, Buchhaltung, Geschäftsleitung, Kundendienstberater, Lackierer, Spengler, Werkstatt)

Sobald die Daten vorhanden sind, erfolgt die Freischaltung. Der neue Benutzer erhält das Login und das Initialpasswort per Email.

### **NEXA Plus: Stammdatenänderung Werkstatt/Professionalist**

Sollten sich Ihre Stammdaten ändern, wenden Sie sich bitte per Mail an [zentrale@experta.co.at](mailto:zentrale@experta.co.at) oder rufen Sie in unserem Sekretariat an. Telefon: 050350 27502

### **NEXA: fachspezifische Anfragen**

Bei Fragen rund um das Gutachten ist je nach Problemstellung der/die Sachverständige, Versicherungs-Referent(In) oder Experta Stützpunkt (<http://www.experta.co.at/Bureaus.pdf>) zuständig. Nutzen Sie dazu das NEXA Nachrichtensystem "Neue Nachricht".

### **NEXA Plus: Schadenspartner**

Bei technischen oder Fach-Anfragen wenden Sie sich bitte an den zuständigen Schadenreferenten. Fragen zu Passwort, Benutzerberechtigungen etc. richten Sie bitte an den twinformatics Servicedesk:

Mo – Fr: 07:00 - 17:00 Uhr  
Mail: [Servicedesk@twinformatics.at](mailto:Servicedesk@twinformatics.at)

### **NEXA & SVNEXA: Software-Hotline**

Bei allen Softwareproblemen rund um NEXA und SVNEXA für Sachverständige

Mo - Do: 08:00 - 17:00 Uhr Fr: 08:00 - 14:15 Uhr

Telefon: **+43 (0) 50605 - 8222**  
Telefax: +43 (0) 50605 - 8209  
Mail: [nexa-hotline@cancom.at](mailto:nexa-hotline@cancom.at)  
Webauftritt: [www.cancom.at](http://www.cancom.at)

**CANCOM**

Der Software Hotline **Support umfasst nur NEXA und SVNEXA spezifische Probleme.**  
Alle darüber hinaus gehenden Aktionen, Installationen oder Konfigurationen sind in Eigenregie durchzuführen oder können, nach schriftlicher Beauftragung, auch vom CANCOM Helpdesk kostenpflichtig erledigt werden.