

# Support

Bei Fragen zur Installation, Problemen oder Störungen im Zusammenhang mit diesem Softwareprodukt finden Sie Hilfe in unserem FAQ-Bereich auf der Internetseite

[www.franzis.de/faq](http://www.franzis.de/faq)

Sollten Sie hier keine Lösung finden, wenden Sie sich bitte an das **FRANZIS Kundensupport-Team**. Dieses erreichen Sie per E-Mail unter der E-Mailadresse: **service@franzis.de**

Bitte haben Sie Verständnis, dass Ihre Anfrage ausschließlich per E-Mail vom FRANZIS Kundensupport-Team entgegengenommen werden kann. Dadurch verbessern wir für Sie nachhaltig unseren Service und Ihre Fragen werden schnell und kompetent beantwortet.

---

**Bitte schildern Sie uns Ihr Problem so detailliert wie möglich und stellen Sie uns folgende Informationen per E-Mail zur Verfügung:**

- Titel des Produkts
- Produkt-ISBN  
Diese finden Sie auf der jeweiligen Produktverpackung oder in der Bestellbestätigung im Falle eines Downloads oder Kaufs bei [www.franzis.de](http://www.franzis.de).
- Ausstattung Ihres Computers, Betriebssystem, ggf. relevante Peripheriegeräte
- Screenshots vom Programm und ggf. von erscheinenden Fehlermeldungen

**So fertigen Sie Screenshots unter Windows an:**

- *Druck-Taste* auf der Tastatur drücken
- Links unten auf *Start* gehen und im Suchfeld den Begriff *Paint* eingeben und mit *Return* bestätigen.
- Im sich öffnenden Programm mit dem Tastaturkürzel *STRG + V* den Bildschirminhalt einfügen. Datei abspeichern und als Anhang in der E-Mail hinzufügen.

**So fertigen Sie Screenshots unter Mac an:**

Mit der Tastenkombination *Cmd + Shift + 3* wird der komplette Bildschirminhalt aufgenommen und auf dem Schreibtisch abgelegt. Alternativ können Sie mit der Tastenkombination *Cmd + Shift + 4* einen Bereich festlegen, der aufgenommen wird.

---

**Sie haben Verbesserungsvorschläge oder Anregungen?**

Wir entwickeln unsere Produkte für Sie! Wir freuen uns über Verbesserungsvorschläge oder Anregungen! Richten Sie diese bitte schriftlich per E-Mail an **service@franzis.de**.