

**Jera Software GmbH**

Reutener Straße 4
79279 Vörstetten

Inhaltsverzeichnis

1.) Supportanfrage über die Schnittstelle stellen

Im Bereich „Update“ haben Sie die Möglichkeit, Ihre Supportanfrage direkt über die Schnittstelle einzugeben (vgl. Abb. 1).

Bitte beschreiben Sie Ihr Problem möglichst genau. Dadurch können wir eine schnelle Supportabwicklung gewährleisten.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen ist ein Upload von Dateien nicht vorgesehen.

The screenshot shows the JTL Fibu software interface. At the top, there is a toolbar with various icons: a checkmark, a document, a gear, a red circle with a minus sign, a blue circle with a plus sign, 'Mandanten', 'Verkauf', 'Amazon', 'PayPal', 'eBay', 'CDiscount (Demo)', 'Check24 (Demo)', 'Klarna (Demo)', 'mollie (Demo)', 'Kaufland (Demo)', 'Reports', 'Setup', and 'Support'. The 'Support' icon is highlighted with a red box. Below the toolbar, there are several buttons: 'Changelog aktualisieren', 'Update Service aktivieren', 'Update installieren', 'Hilfe', and 'Konfiguration sichern'. A message at the top states: '- Letzte Aktualisierung: 27.01.2026' and '- Ihr Update-Vertrag läuft bis zum 13.08.2026'. Below this, there are two tabs: 'Changelog' (selected) and 'Support-Anfrage' (circled in red). On the left, there is a sidebar titled 'Versionen!' with a table showing version history:

Version	veröffentlicht
1.41.01	15.01.2026
1.41.00	05.01.2026
1.40.24	02.12.2025
1.40.23	18.11.2025
1.40.22	17.11.2025
1.40.21	03.11.2025
1.40.20	15.10.2025
1.40.19	30.09.2025
1.40.18	15.09.2025
1.40.17	01.09.2025
1.40.16	31.07.2025
1.40.15	17.07.2025
1.40.14	30.06.2025
1.40.13	16.06.2025
1.40.12	06.06.2025
1.40.11	03.06.2025
1.40.10	19.05.2025
1.40.09	30.04.2025
1.40.08	15.04.2025
1.40.07	01.04.2025
1.40.06	31.03.2025
1.40.05	17.03.2025
1.40.04	28.02.2025
1.40.03	17.02.2025
1.40.02	31.01.2025

The main content area displays the 'Support-Anfrage' section for version 1.41.01, dated 15.01.2026. It shows changes made on 07.01.2026, including the addition of payment providers (Avocado, Temu, Zalando) and a new function for payment providers. It also mentions a new booking type 'Tax Adjustment' and a V2 report. The entire 'Änderungen' section is highlighted with a yellow box.

Abb. 1

Weiterhin haben Sie die Möglichkeit, eine kostenpflichtige Supportanfrage zu stellen, welche wir bevorzugt behandeln

(vgl. Abb. 2).

The screenshot shows the JTL Fibu software interface. At the top, there is a toolbar with various icons for tasks like Mandanten, Verkauf, Amazon, PayPal, eBay, CDdiscount, Check24, Klarna, mollie, Kaufland, Reports, and Setup. The 'Support' icon is highlighted with a red box. Below the toolbar, there are several buttons: 'Changelog aktualisieren', 'Update Service aktivieren', 'Update installieren', 'Hilfe', and 'Konfiguration sichern'. A message at the top states: '- Letzte Aktualisierung: 27.01.2026' and '- Ihr Update-Vertrag läuft bis zum 13.08.2026'. Below this, a 'Schnittstelle' section has dropdown menus for 'Schnittstelle' (set to 'JTL 2 Fibu') and 'Modul' (set to 'Allgemeiner Fall'). A 'Ansprechpartner' section contains fields for 'Kunden-Nr.', 'Firma', 'Ansprechpartner', 'Mail-Adresse (für die Rückantwort)', 'Telefon-Nr.', and 'Kurze Beschreibung'. A checkbox labeled 'Premium Support (kostenpflichtig)' is checked. A note explains that premium support includes a callback and support, with a rate of € 110,- per hour (including VAT). A large text area for 'Fallbeschreibung' is present at the bottom. The entire 'Support-Anfrage' section is also highlighted with a red box.

Abb. 2

2.) Supportanfrage per Mail stellen

Gerne können Sie uns Ihre Supportanfrage auch per Mail stellen. Benutzen Sie hierfür bitte ausschließlich die Mailadresse

support@jera-software.de

Stellen Sie Ihre Anfrage an eine Ihnen bekannte, persönliche Mailadresse eines Mitarbeiters, wird diese ggf. nicht zeitnah bearbeitet. Im Falle von Abwesenheiten - Krankheit, Urlaub, Ausscheiden - haben wir darauf keinen zentralen Zugriff.

3.) Supportanfrage per Telefon stellen

Selbstverständlich sind wir als Unternehmen auch telefonisch kontaktierbar. Unser AI Agent ist mit unserer Wissensdatenbank verbunden und kann Ihnen im Rahmen seiner Möglichkeiten Auskunft geben. Bitte beachten Sie, dass Rückruf bitten ohne Angabe

der Thematik nicht bearbeitet werden.

From:

<http://wiki.fibu-schnittstelle.de/> - **Dokumentation Fibu-Schnittstellen der Jera GmbH**



Permanent link:

<http://wiki.fibu-schnittstelle.de/doku.php?id=support:support>

Last update: **2026/01/29 11:38**