

Übersicht Zuständigkeiten Arapay Support

Erster Ansprechpartner der Betriebe bei sämtlichen Fragen zum System ist Giroweb

- **Unterstützung/Einweisung bei:**
 - Anlage von Benutzerkonten
 - Anlage von Kostenstellen
 - Anlage von Regeln
 - Anlage von neuen Mitarbeiterkarten
 - Problemen mit Mitarbeiterkarten
 - Sperrung von Mitarbeiterkarten
 - Umbuchen von Guthaben auf eine neue Karte
 - Problemen mit Lohn- und Gehaltsschnittstelle
 - Problemen mit der Hardware (z. B. Kasse, Aufwerter, Automaten, Waagen etc.)
 - Erstellen von Berichten (z. B. auf dem Dashboard, Vorgangsplaner)
 - Umsetzung neuer Anforderungen (wie z. B. Gutscheine, zusätzliche Aufladung eines Guthabens, neue Zuschussregelung Benutzergruppen usw.)
 - Klärung von Differenzen bei Berichten, Mitarbeiterkarten, Unterkonten

- **Kontakt zu anderen Dienstleistern des Projekts:**
 - Direkte Kontaktaufnahme von Giroweb zu CashControl bei Problemen/Bugs in CashControl Live
 - GiroWeb meldet die Bugs an den Support von CashControl und zusätzlich als Info bei bundesweiten Themen an das Arapay Team
→ Auf die Behebung der Fehler und Rollout einer etwaigen neuen Version hat GiroWeb keinen Einfluss. Giroweb hält den Betrieb über den Status im Informationsfluss.

 - GiroWeb meldet Netzwerkprobleme dem Arapay Support unter arapay.support@aramark.de.
→ Auf die Behebung der Fehler hat GiroWeb keinen Einfluss. Das Arapay Team prüft die Themen schnellstmöglich und hält Giroweb und den Betrieb im Informationsfluss.

 - Wenn Dishtracker vorhanden:
Direkte Kontaktaufnahme von Giroweb zu Dishtracker bei Erkennungsproblemen.
→ Auf die Behebung der Fehler oder einen etwaigen Rollout einer neuen Version hat GiroWeb keinen Einfluss. Giroweb hält den Betrieb über den Status im Informationsfluss.

 - Wenn Qnips/Onlineguthaben vorhanden:
Direkte Kontaktaufnahme von Giroweb zu Qnips bei Problemen mit Online-Guthaben in der Aramark App
→ Auf die Behebung der Fehler oder einen etwaigen Rollout einer neuen Version hat GiroWeb keinen Einfluss. Giroweb hält den Betrieb über den Status im Informationsfluss.

Aramark stellt den zentralen Artikelstamm zur Verfügung und legt die OE bei Neuinstallationen auf der Aramark Instanz an. Bei nicht vorhandenen Artikeln sendet der Betrieb eine E-Mail mit dem [ausgefülltem Artikelformular](#) an arapay.support@aramark.de. Aramark legt dann die gewünschten Artikel an und informiert den Betrieb.

Fragen zur Abrechnung des Kassensystems stellt der Betrieb ebenfalls an arapay.support@aramark.de. Dies beinhaltet ausschließlich Fragen zur „Easy Seite“ der Abrechnung, also offene Fragen, die nicht anhand des Easy Handouts hervorgehen, nicht aber Probleme mit dem Berichtswesen in CashControl.

Das Arapay Team legt keine Benutzergruppen, Kostenstellen, Regeln, Gutscheine, Mitarbeiterkarten oder tätig sonstige betrieblichen Einstellungen im System. Rein der zentrale Artikelstamm oder Fragen zur Easy Abrechnung obliegen Aramark!