

# Frequently Asked Questions - Häufig gestellte Fragen

## ▼ Wie/wo kann ich Support-Anfragen zu EEG Faktura stellen?

Unter <https://support.vfeeg.org/#login> ist das Support Portal erreichbar. Die Anmeldedaten für das Supportportal sind dieselben wie für EEG Faktura.

## ▼ Gibt es ein Diskussionsforum zum Thema EEG Faktura und EEG im Allgemeinen?

Ja, das Forum findest du unter <https://www.eeg-grossraming.at/Forum/index.php>

## ▼ Ich habe Ideen für neue Funktionen in EEG Faktura. Wem verrate ich die?

Auch dafür gibt es in unserem Forum einen eigenen Bereich: FEATURE REQUESTS

## ▼ Können Mitgliedsgebühren von Vereinsmitglieder auch mit EEG Faktura verrechnet werden?

Ja, das ist möglich. Die Gebühren müssen als Tarif der Kategorie Mitglied angelegt werden und im Feld Vorauszahlung in € muss die Mitgliedsgebühr konfiguriert werden.

## ▼ PONTON E-Mail-Schnittstelle oder EDA Anwenderportal?

Um den vollen Funktionsumfang von EEG Faktura nutzen zu können empfehlen wir ausdrücklich die Nutzung der PONTON Schnittstelle. Mittels PONTON Schnittstelle können z.B. direkt von EEG Faktura aus Zählpunkte registriert werden, die Energiedaten müssen zudem nicht manuell importiert werden.

## ▼ Was muss ich tun um die PONTON - Schnittstelle nutzen zu können?

Die Umstellung geschieht in zwei Schritten:

Wie auf <https://www.eda.at/e-mail-anbindung> beschrieben durch Kontaktaufnahme via [office@eda.at](mailto:office@eda.at)

**i** Als KEP bitte den VFEEG mit der Adresse [ponton@vfeeg.org](mailto:ponton@vfeeg.org) angeben.

2. Übermittlung der von EDA übermittelten Zugangsdaten an den Betreiber von EEG Faktura via Supportportal

## ▼ Wie erkenne ich, dass die PONTON Schnittstelle aktiviert ist?

Wenn die PONTON Schnittstelle aktiviert ist, taucht der neue Menüpunkt "Prozesse" auf:



Messages



Dashboard



EEG Förderlach



Mitglieder



Tarife



Prozesse

**▼ Ist es möglich den Tarif von mehreren Zählpunkten oder Mitgliedern auf einmal zu ändern?**

Im Moment müssen die Anpassung einzeln pro Zählpunkt konfiguriert werden. Ein Bulk-Edit steht aktuell nicht zur Verfügung.

**▼ Warum kann ich gewisse Einträge und Einstellungen auf der EEG Hauptseite nicht selber ändern?**

Bestimmte Einträge auf der EEG Hauptseite sind z.B. durch den Netzbetreiber vorgegeben und dürfen nicht verändert werden. Andere Einträge, wie z.B. der Abrechnungszeitraum, können nur in direkter Abstimmung mit dem Betreiber von EEG Faktura geändert werden da eine unbedachte Änderung zu unerwünschten Ergebnissen führen kann.

**▼ Ist es möglich den Typ eines Mitglieds im Nachhinein von Privat auf Firma zu ändern?**

Es ist für den EEG-Admin nicht möglich, den Typ eines Mitglieds von Privat auf Firma oder umgekehrt zu ändern. Falls es zu einem Fehler bei der Erfassung gekommen ist, muss die Änderung mittels Support-Ticket angefordert werden.

**▼ Kann ein EEG Admin Mitglieder / Zählpunkte in Faktura löschen?**

Wenn ein Zählpunkt abgelehnt wurde, wird in der grafischen Oberfläche beim jeweiligen Zählpunkt die Löschoption angeboten. Falls keine Löschoption angeboten wird, ist die Löschung auch nicht möglich. Weil Zählpunkt und Mitglieder-Informationen für vergangene und noch nicht erfolgte Abrechnungen relevant sein können, gehen wir hier auf Nummer sicher.

Eine optimierte Löschfunktion, wo genauer analysiert wird, ob eine gefahrlose Löschung möglich ist, ist in Vorbereitung. Bis dahin, müssen nicht mehr benötigte Mitglieder / Zählpunkte mittels individueller Namensvergabe gekennzeichnet werden. z.B.: "delete\_Max Mustermann"