

SupportCenter

Auch bei scheinbar einfachen Fragen unterstützen Sie unsere ausgewiesenen Spezialisten mit langjähriger Branchenerfahrung.



... jederzeit gut beraten - alles inklusive

SupportCenter

Umfassender und kompetenter Support durch unsere Fachspezialisten.

Schnelle Reaktionszeit: über 60 % der Anfragen sind innert 1 Tag gelöst.

Anfragen jederzeit online oder per Telefon stellen.

Alles inklusive - keine versteckten Kosten zum Fix-Preis

Leistungsumfang	inklusive
Reaktionszeiten	
Anfragen mit der Priorität Kritisch	4 Stunden
Anfragen mit der Priorität Hoch	24 Stunden
Anfragen mit der Priorität Standard	48 Stunden
Anfragen mit der Priorität Niedrig	7 Arbeitstage
Supportanfragen	
Telefonische Support-Anfragen (08.00 - 17.00)	✓
Persönliche Support Center Logins	unlimitiert
7/24 Erstellung von Tickets online im Support Center	✓
7/24 Zugang zur Wissensdatenbank mit Handbüchern und Tipps & Tricks	✓
Unterstützung via Fernwartung (z.B. Teamviewer)	✓
Piketteinsatz bestellbar	✓
Datenbearbeitung / Datenbereinigung / Beratung	
Bearbeitung / Beratung bei Anwendungsfragen (z.B. Prüfung der Einrichtung, Eingaben, Anwendung) ¹	✓
Behebung von Anwendungsstörungen, verursacht durch systemseitige Software-Fehler	✓
Behebung von Konfigurationsfehler ¹	✓
Bereinigung von Dateninkonsistenzen, verursacht durch Fehlmanipulation ¹	✓
Bereinigung von Dateninkonsistenzen, verursacht durch systemseitige Software-Fehler	✓
Software-Fehler beheben (i.d.R. mit einem Change Request)	✓
Weiterentwicklungen	
newsystem public-Versionen gemäss Roadmap	✓
Zugang zum RMO Cockpit mit standardisierten Ticket-Auswertungen und Releaseplanung	✓
Erweiterte RMO Cockpit-Funktionalität für den Bezug der Releases für newsystem public-Betreiber	✓

¹ Fair-Use-Prinzip: Pro Ticket max. 4 Stunden Bearbeitungszeit inklusive.