

Unser Azept Support ist für Sie da!

ERREICHBAR UNTER TELEFON 058 871 95 95

FÜR SIE DA VON MONTAG BIS FREITAG, 08.00 – 12.00 UHR
UND 13.00 – 17.00 UHR

PERMANENT BESETZT DURCH MIND. 4 MITARBEITENDE

REAGIERT INNERT 2 STUNDEN AUF IHRE ANFRAGE

NIMMT IHRE ANFRAGE AUCH SCHRIFTLICH ENTGEGEN
UNTER AXEPT.CH/WEBTICKET

UNTERSTÜTZT SIE MIT MODERNEN TECHNISCHEN
HILFSMITTELN WIE TEAMVIEWER

STEHT ALLEN KUNDEN ZUR VERFÜGUNG



Unser Azept Support – IHRE LÖSUNG!

1	2	3	4	5	6
STÖRUNG MELDEN	TICKET ERÖFFNET	SUPPORT ODER BETREUUNG	STÖRUNG BEHEBEN	ERGEBNIS	FEEDBACK / ABSCHLUSS
<ul style="list-style-type: none"> Telefon Webticket 	<ul style="list-style-type: none"> Ticket erfasst und terminiert Ticketnummer bekannt Bearbeiter zugewiesen Reaktionszeit eingehalten 	<ul style="list-style-type: none"> Fallbeurteilung 1./2./3. Level Support evtl. Übergabe an Betreuung Information über Stand Ticket 	<ul style="list-style-type: none"> Störungsbehebung TeamViewer / Remote Access Aktiver Austausch mit Kunde 	<ul style="list-style-type: none"> Störung beheben Lösungsweg dokumentiert Kunde informiert 	<ul style="list-style-type: none"> Status-Information an Kunde Fallbeurteilung Abschluss

Wir bieten Ihnen viel. LEISTUNGSSTARK!

Leistungen zur Betriebsunterstützung (Bestandteil des Supportvertrages)

- Unterstützung bei Erstellung eines Lohn- oder Mahnlaufs
- Unterstützung bei Erstellung einer MwSt.-Abrechnung
- Unterstützung bei Nutzung der Jahresendprogramme
- Passwort-Zurücksetzung für Benutzer

- Unterstützung bei Anwenderproblemen bis 30 Min./Fall
- Unterstützung bei Analyse von Fehlermeldungen
- Hilfe bei Fehlerursachen-Behebung
- ...und viele weitere Bestandteile

Leistungen zur Systemerweiterung (Zusatzleistungen mit Kostenfolge)

- Erstellung von neuen Lohnarten, Leistungsarten, Artikeln
- Erstellung und Erweiterung von Formularen, Auswertungen
- Einrichtung neuer Konten, Kostenstellen, Kostenträger
- Einrichtung neuer Benutzer, Benutzergruppen und Masken
- Erstellung von Konzepten und Analysen

- Generelle Anpassungen an Systemparametrisierungen
- Durchführung und Begleitung von Updates
- Unterstützung bei Deep Produkten
- Erstellung, Erweiterung und Analyse von BPE-Prozessen
- ...und viele weitere Zusatzleistungen

Technische Leistungen (Zusatzleistungen mit Kostenfolge)

- Neuinstallation der Business Software
- Einlesen von jahresabhängigen Tabellen
- Datenbankkorrekturen
- Hilfestellung nach Selbstinstallation
- Installation von Service Pack's/Patches

- Hilfestellung bei Schnittstellenproblemen (inkl. ext. Systeme)
- Unterstützung für Optionen mit jährlicher Nutzungsgebühr
- Installation Zertifikat und Aktivierung bei Web-Abo's
- Unterstützung Endkunden AbaWeb
- ...und viele weitere Zusatzleistungen

Sie haben Fragen? Unser Team ist für Sie da!

Für Abacus 058 871 95 95 oder axept.ch/webticket

(Mindestverrechnung bei kostenpflichtigen Leistungen = ¼ Stunde)

Unser PROVIS Support ist für Sie da!

ERREICHBAR UNTER TELEFON 058 871 95 90

FÜR SIE DA VON MONTAG BIS FREITAG, 08.00 – 12.00 UHR
UND 13.30 – 17.00 UHR

PERMANENT BESETZT DURCH MIND. 2 MITARBEITENDE

REAGIERT INNERT 2 STUNDEN AUF IHRE ANFRAGE

UNTERSTÜTZT SIE MIT MODERNEN TECHNISCHEN
HILFSMITTELN WIE TEAMVIEWER

STEHT ALLEN KUNDEN ZUR VERFÜGUNG



SUPPORT

Unser PROVIS Support – IHRE LÖSUNG!

1	2	3	4	5	6
STÖRUNG MELDEN	TICKET ERÖFFNET	SUPPORT ODER BETREUUNG	STÖRUNG BEHEBEN	ERGEBNIS	FEEDBACK / ABSCHLUSS
Telefon	Ticket erfasst und terminiert	Fallbeurteilung	Störungsbehebung	Störung behoben	Status-Information an Kunde
	Ticketnummer bekannt	1./2./3. Level Support	TeamViewer / Remote Access	Lösungsweg dokumentiert	Fallbeurteilung
	Bearbeiter zugewiesen	evtl. Übergabe an Betreuung	Aktiver Austausch mit Kunde	Kunde informiert	Abschluss
	Reaktionszeit eingehalten	Information über Stand Ticket			

Wir bieten Ihnen viel. LEISTUNGSSTARK!

Leistungen zur Betriebsunterstützung (Dienstleistungen ohne Kostenfolge)

Unterstützung bei Fragen von Funktionsrechten innerhalb PROVIS

Unterstützung bei Analyse von Fehlermeldungen bis 30 Min./Fall

Aufnahme sowie Dokumentation von Problemen und Weiterleitung an die Betreuung

Unterstützung bei Anwenderproblemen

Unterstützung beim Update der Seriennummer zu Jahresbeginn

Neue NPK Kataloge laden

Leistungen zur Systemerweiterung (Zusatzleistungen mit Kostenfolge)

Instruktionen / Schulungen für Benutzer

Kundenspezifische Konfigurationen, Reports, Cockpits

Web-Abo's, Lizenzen, Unterstützung Import / Export CRBX-Files

Korrektur von Anwenderfehler

Erstellung von Konzepten und Analysen

Unterstützung von Konfigurationen durch den Systembetreuer

Kundenspezifische Instrumente (Grids, Pivots, etc.)

Direkte Kontaktierung Betreuer

Technische Leistungen (Zusatzleistungen mit Kostenfolge)

Überprüfung von Prozessen (Consulting)

Neuinstallation der PROVIS Software auf Clients / Server

Installation von Services Pack's / Patches / Updates

Analyse und Behebung von Problemen mit Schnittstellen

Datenbankkorrekturen

Unterstützung bei Installation zusätzlicher Lizenzen

Neuinstallation von Web-Abo's: Installation und Aktivierung, Unterstützung Endkunden

Sie haben Fragen? Unser Team ist für Sie da!

Für PROVIS 058 871 95 90

(Mindestverrechnung bei kostenpflichtigen Leistungen = ¼ Stunde)