

Unser Axept 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 Axept Support – IHRE LÖSUNG!



Wir bieten Ihnen viel. LEISTUNGSSTARK!

Leistungen zur Betriebsunterstützung (Bestandteil des Supportvertrages)

- | | |
|---|---|
| Unterstützung bei Erstellung eines Lohn- oder Mahnlaufs | Unterstützung bei Backup-Problemen |
| Unterstützung bei Erstellung einer MwSt.-Abrechnung | Unterstützung bei Analyse von Fehlermeldungen |
| Unterstützung bei Nutzung der Jahresendprogramme | Hilfe bei Fehlerursachen-Behebung |
| Passwort-Zurücksetzung für Benutzer | ...und viele weitere Bestandteile |

Leistungen zur Systemerweiterung (Zusatzleistungen mit Kostenfolge)

- | | |
|--|---|
| Erstellung von neuen Lohnarten, Leistungsarten, Artikeln | Erstellung von Konzepten und Analysen |
| Erstellung und Erweiterung von Formularen, Auswertungen | Generelle Anpassungen an Systemparametrisierungen |
| Einrichtung neuer Konten, Kostenstellen, Kostenträger | Durchführung und Begleitung von Updates |
| Einrichtung neuer Benutzer, Benutzergruppen und Masken | ...und viele weitere Zusatzleistungen |

Technische Leistungen (Zusatzleistungen mit Kostenfolge)

- | | |
|---|--|
| Neuinstallation der Business Software | Hilfestellung bei Schnittstellenproblemen (inkl. ext. Systeme) |
| Einlesen von jahresabhängigen Tabellen | Unterstützung für Optionen mit jährlicher Nutzungsgebühr |
| Datenbankkorrekturen | Installation Zertifikat und Aktivierung bei Web-Abo's |
| Hilfestellung nach Selbstinstallation | Unterstützung Endkunden AbaWeb |
| Installation von Service Pack's/Patches | ...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

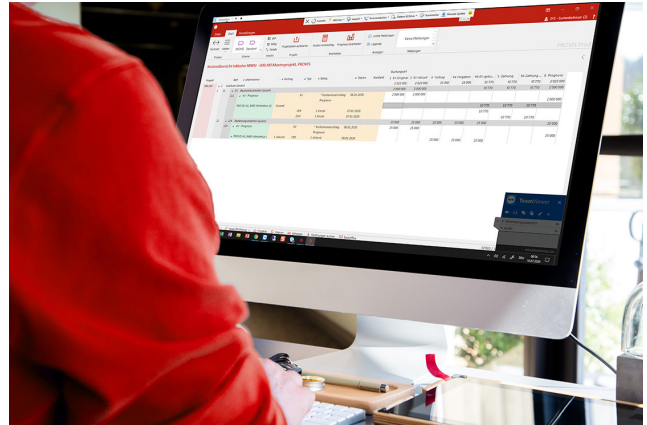
FÜR SIE DA VON MONTAG BIS FREITAG, 08.00 – 12.00 UHR
UND 13.30 – 17.00 UHR

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)