



4325 Alexander Dr #100, Alpharetta, GA 30022 | 770.351.9600 | Aptean.com

Aptean Austria rs2

# Customer Service Handbuch

Überarbeitet: Januar 2023



# Über das Handbuch

Dieses Dokument bietet Kunden umfassende Informationen, um sie bei der Nutzung aller Aspekte unserer Customer Service Ressourcen zu unterstützen. In diesem Handbuch finden Sie die Kontaktinformationen des Customer Service, Ressourcen und Prozesse sowie Beschreibungen der Supportangebote.

*Hinweis: Die aktuellen Informationen finden Sie in der neuesten Online-Version dieses Handbuchs auf unserem Apteon Connect Portal. Die darin beschriebenen Dienstleistungen setzen voraus, dass der Kunde über einen aktuellen Software-Wartungsvertrag mit Apteon verfügt. Apteon behält sich das Recht vor, die Bedingungen der Supportleistungen für seine Produktlinien, einschließlich der Apteon Austria Produktreihe, zu ändern.*

*Dieses Dokument enthält unternehmenseigene Informationen, die urheberrechtlich geschützt sind. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Apteon reproduziert oder übersetzt werden. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.*

*Apteon übernimmt keinerlei Garantie für dieses Material. Apteon haftet nicht für hierin enthaltene Fehler oder für Neben- oder Folgeschäden in Verbindung mit der Bereitstellung, Leistung oder Verwendung dieses Dokuments.*



# INHALTSVERZEICHNIS

Über das Handbuch .....	2
INHALTSVERZEICHNIS .....	3
Schnellanleitung – Ticketerstellen in 4 Schritten .....	4
Überblick – Unsere Mission .....	6
Software-Wartungs-Support .....	7
Betriebszeiten .....	7
Eröffnen eines neuen Supportfalls .....	8
Schweregrad & Antwortzeiten .....	9
Fall-Typen .....	12
Schließen eines Supportfalls.....	14
Kundenzufriedenheit .....	14
Fall-Eskalationen.....	14
Außerhalb des Supportangebots.....	15
Compliance .....	17
Software-Wartungsverlängerungen .....	18
Kontinuierlichen Erfolg sicherstellen.....	19
Feedback.....	20
Aptean Customer Service Portal.....	20
Kontakt .....	20
Aptean Hauptsitz .....	20



# Schnellanleitung – Ticketerstellen in 4 Schritten

1) Wählen Sie „Ticket erstellen“ für eine Anfrage an unseren Support oder „Consultinganfrage“ für eine Anfrage zur Anpassung Ihrer Produkte an das Consulting Team. Sie werden im Anschluss auf Aptean Connect weitergeleitet.

2) Wählen Sie für die Anfrage einen aussagekräftigen Betreff aus.

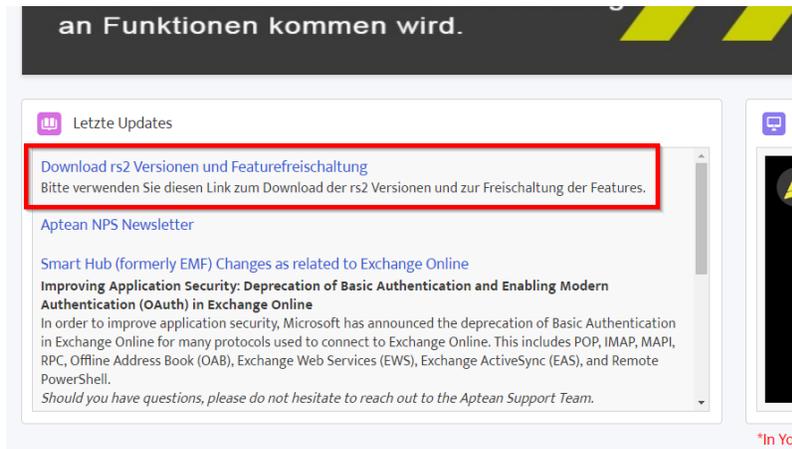
3) Geben Sie eine detaillierte Beschreibung ihrer Anfrage an (siehe Screenshot)

4) Klicken Sie auf „Fall erstellen“, um die Anfrage abzuschicken.



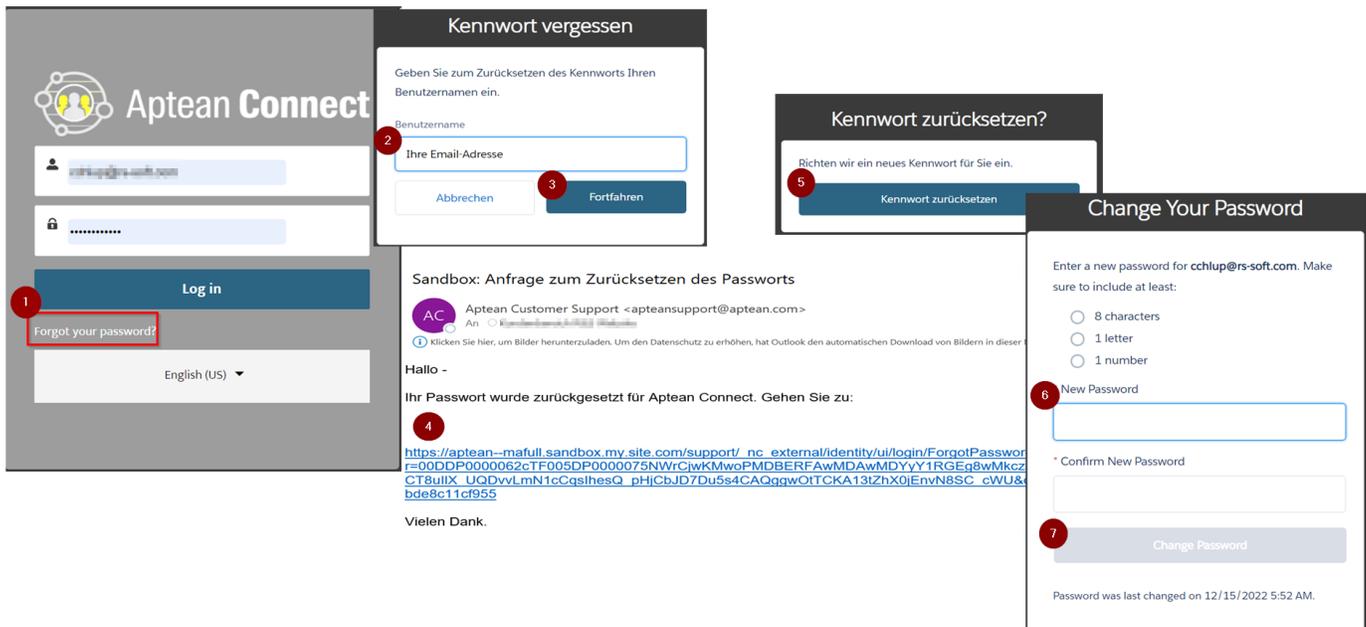
## Wichtiger Hinweis für Download der Versionen und Lizenzen:

- Download und Features bleiben wie gewohnt
- Erreichbar aus Aptean Connect Portal <https://connect.aptean.com/>



- Erreichbar über Webseite von Aptean Austria <https://www.aptean.at/> à Aptean Connect
- Direkt erreichbar über <https://servicecenter.rs-soft.com/>
- Hier können Sie mit Ihren bestehenden Zugangsdaten die Versionen herunterladen und die Features aktivieren.

## Sollten Sie Probleme mit dem Login für Aptean Connect haben:



- 1) Wählen Sie bei der Log-in Seite „Passwort vergessen“
- 2) Für die Zurücksetzung Ihres Passwortes geben Sie Ihren Benutzernamen ein.
- 3) Bestätigen Sie die Zurücksetzung
- 4) Sie erhalten an die angegebene E-Mail-Adresse einen Link zur Zurücksetzung Ihres Passworts.
- 5) Erneut bestätigen
- 6) Geben Sie ein neues Passwort ein. Oberhalb sehen Sie die Kriterien
- 7) Bestätigen Sie die Änderung

Bei sonstigen Fragen wenden Sie sich bitte an die übliche Hotline.

## Überblick – Unsere Mission

Maximieren des Kundenerfolgs, indem wir unseren Kunden und Partnern zeitnahe und qualitative Lösungen anbieten.

Dieses Handbuch beschreibt unsere Supportrichtlinien und -prozesse und erläutert, wie Sie die Vorteile unserer Möglichkeiten optimal nutzen können. Unser Ziel ist es, Ihnen ein Höchstmaß an Service zu bieten, damit Sie die Nutzung unserer Produkte optimieren können.

Wir wissen, wie wichtig unsere Software für Ihr Unternehmen ist. Unsere Support- und Consulting Teams gehen stets auf die geschäftlichen Anforderungen unserer Kunden ein und bieten ein branchenführendes Maß an Support- und Consultingleistungen.

Unser Customer Service Management Team nutzt Ihren Input, um die Bereitstellung von technischem Anwendungs- und Systemsupport kontinuierlich zu verbessern. Nachdem wir einen Fall abgeschlossen haben, werden wir Sie bitten, die Qualität unseres Supports in einer Zufriedenheitsumfrage zu bewerten. Wir nutzen die Umfrageergebnisse, um die Qualität des Supports zu messen und Änderungen innerhalb unserer Abteilung anzuregen.

Unser online Customer Service Portal, Apteon Connect, (<https://connect.apteon.com/>), bietet direkten Zugang zu einer Fülle von Informationen, darunter:

- Unternehmensprofil und Kontaktpflege
- Wissensdatenbank
- Fälle (Cases): Einreichung, Verwaltung und Berichterstattung
- Dokumentationen zum Herunterladen
- Apteon Learning Center – Schulungsvideos und -dokumente
- Aktualisieren Sie Ihr Profil über die Kontoadministration auf der Startseite
- Produktbezogene Informationen wie Datenblätter, Webinare usw.

Einige dieser Informationen sind heute noch nicht verfügbar, werden aber sukzessive in der Zukunft in das Portal integriert. Es lohnt sich, wenn Sie regelmäßig vorbeischauen.



# Software-Wartungs-Support

## Supportangebote

Die folgenden Dienste sind im Rahmen des standardmäßigen Apteon Austria Software Wartungsvertrags verfügbar:

- Rund um die Uhr Zugang zu den Ressourcen unseres Customer Service Portals
- Zugang zur Telefon-Hotline des Kundensupports
- Zugang zu neuen Produktversionen
- Newsletter, Bekanntmachungen, technische Warnungen und Webinare
- Einladungen zu Kundenkonferenzen und Benutzergruppenveranstaltungen
- Zugang zum Apteon Learning Center, einschließlich Schulungsdokumenten und Videos

Einige dieser Supportangebote sind heute noch nicht verfügbar, werden aber sukzessive in der Zukunft in das Portal integriert. Es lohnt sich auch hier, wenn Sie regelmäßig vorbeischauen.

## Betriebszeiten

Unser Customer Service Team steht Ihnen während der folgenden Zeiten zur Verfügung:

Betriebszeiten	Ausnahmen
08:00 – 17:00 Uhr (MEZ/MESZ) Montag bis Freitag	Feiertage in Österreich einschließlich 24. und 31.12.



# Eröffnen eines neuen Supportfalls

wie bereits oben erwähnt – der schnellste Weg führt direkt über die Hilfe in Ihrem Programm

Selbiges Vorgehen, wenn Sie eine Consultinganfrage erstellen wollen, jedoch anstatt auf „Ticket erstellen“ auf „Consultinganfrage“ klicken.

Falls das Programm nicht zu Verfügung steht, können Sie eine Anfrage auch manuell in Aptean Connect anlegen:

The screenshot shows the 'EINEN FALL ERSTELLEN' (Create Case) form in the Aptean Connect interface. The form is divided into several sections with numbered callouts (1-9) and red boxes highlighting specific fields and instructions:

- 1:** 'Case Management' in the top navigation menu.
- 2:** 'Neuen Case Erstellen' button in the 'Produktinformationen' section.
- 3:** 'Produkt' dropdown menu in the 'Produkt auswählen' section.
- 4:** 'Produktversion' dropdown menu.
- 5:** 'Komponente' dropdown menu.
- 6:** 'Typ' dropdown menu, with a red box containing the text: 'Allgemeine Anfrage oder Consultinganfrage/Customizing auswählen'.
- 7:** 'Betreff' (Subject) text field.
- 8:** 'Beschreibung' (Description) text area, with a red box containing the text: 'Vollbild-Screenshot von fehlerhaftem Programm'.
- 9:** 'Fall erstellen' button at the bottom right.

Additional red boxes and text include:

- 'Allgemeine Anfrage oder Consultinganfrage/Customizing auswählen' (pointing to the 'Typ' dropdown).
- 'Wenn bekannt auch diese Felder befüllen' (pointing to 'Kundenreferenz', 'E-Mail', and 'Schwerggrad (SLA)').
- '\*In YouTube s...' (pointing to the 'Belegdokumente beifügen' button).
- 'Dateien hochladen' (pointing to the 'Dateien hochladen' button).

- 1) Case Management auswählen
- 2) Neuen Case erstellen
- 3) Produkt ist ein Pflichtfeld und als „Modul Basis“ vordefiniert
- 4) Geben Sie die Produktversion an, auf die sich Ihre Anfrage bezieht
- 5) Wählen Sie die passende Komponente aus dem Fachbereich, für den Sie die Anfrage schicken (z.B. Materialwirtschaft oder Finanzbuchhaltung)
- 6) Wählen Sie den entsprechenden Typ aus (standardmäßig „Allgemeine Anfrage“ ausgewählt)
  - a. Allgemeine Anfrage für Anfragen an den Support
  - b. Consultinganfrage/Anpassung für Anfragen zur Anpassung Ihrer Produkte an das Consulting Team
- 7) Wählen Sie einen aussagekräftigen Betreff
- 8) Geben Sie eine detaillierte Beschreibung ihrer Anfrage an
  - a. Ergänzen Sie diese mit einem Screenshot Ihres Vollbildschirmes und laden Sie die Datei unter „Datei hochladen“ hoch.
- 9) Klicken Sie auf „Fall erstellen“, um die Anfrage abzusenden



# Schweregrad & Antwortzeiten

## Antwortzeiten

Die Antwortzeit bezieht sich auf die Zeit zwischen dem Einreichen einer neuen Supportanfrage und der ersten Reaktion durch das Customer Service Team. Sie wird auch als Service Level Agreement oder SLA bezeichnet und ist in unsere AGB's bzw. vertraglich festgelegt. Unsere angestrebten Antwortzeiten liegen innerhalb unserer Geschäftszeiten, die in unseren Betriebszeiten aufgeführt sind.

## Wählen Sie den passenden Schweregrad aus

Wenn Sie einen Support-Fall erstellen, müssen Sie beim Abschicken den Schweregrad eines Falls auswählen. Wir bitten Sie, bei der Auswahl des Schweregrades der Anfrage Ihr bestes Urteilsvermögen walten zu lassen, da wir diese Information verwenden, um die Arbeit fair und für die Situation angemessen zu priorisieren.

Die vier Schweregrade sind:

Schweregrad	Definition des Schweregrads	Standard
	Antwortzeiten	
Kritisch	System ausgefallen, Zugriff auf das System nicht möglich oder wichtige Geschäftsprozesse sind betroffen*	4 Stunden
Dringend	Produktionsfunktionalität funktioniert nicht; kritische Geschäftsprozesse betroffen*	2 Tage
Standard	Geschäft mäßig beeinträchtigt, Benutzer können arbeiten; Effizienz ist beeinträchtigt	8 Tage
Gering	Geschäft nicht wesentlich beeinträchtigt; das Problem ist lästig oder eine Verbesserung	14 Tage

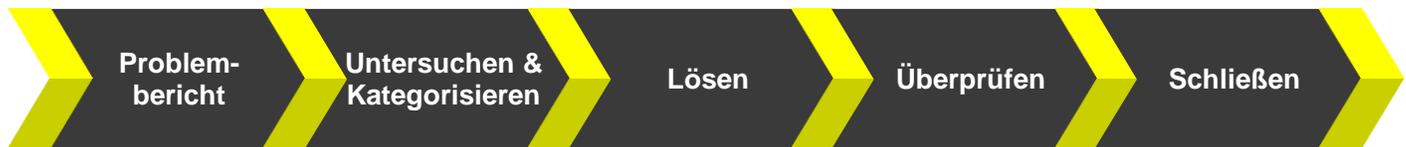
\*Wir bitten Sie, eine kurze Beschreibung der Auswirkungen und der Begründung für dringende und kritische Schweregrade bereitzustellen.

Die oben genannten Antwortzeiten sind die Standard-Antwortzeiten ohne spezielle Regelungen, können aber aufgrund individueller und vertraglicher Support-Vereinbarungen zwischen Apteau Austria und dem Kunden abweichen. In der Regel wird der Schweregrad „Kritisch“ und „Dringend“ prioritär und schneller bearbeitet, kann aber ohne gesonderte Regelung nicht garantiert werden.

Wir können den Schweregrad eines Falls während seines Lebenszyklus ändern. Beispielsweise können wir den Schweregrad aufgrund einer praktikablen Methode oder der fehlenden Möglichkeit, das Problem zu reproduzieren, ändern. Wir können den Schweregrad auch aufgrund der zunehmenden Häufigkeit des Problems oder aufgrund von Projektfristen erhöhen.



# Der Supportprozess im Überblick



Wir bemühen uns, den Supportprozess konsistent und leicht verständlich zu halten, unabhängig von der Art des Falls, seiner Schwere oder wann er erstellt wird. Beachten Sie, dass Ihr Customer Service Team Ihr zentraler Ansprechpartner ist und in den meisten Fällen in der Lage sein wird, den Fall direkt zu lösen. Es gibt Zeiten, in denen Support, Consulting und Entwicklung zusammenarbeiten, um bei der Sichtung und Lösung zu helfen.

Nachfolgend finden Sie die wichtigsten Prozessphasen mit zusätzlichen Informationen, die Ihnen helfen, Fälle so schnell und effizient wie möglich zu lösen:

## Bericht für das Fehlverhalten

Um die Lösungszeit zu verkürzen und Ihre Erfahrung mit dem Customer Service zu verbessern, sollten Sie die folgenden Schritte durchführen, bevor Sie Ihr Problem melden:

- Untersuchen Sie das Problem, um sicherzustellen, dass es mit dem rs2 Programm zusammenhängt:
  - Schließen Sie die Möglichkeit eines Einrichtungsproblems aus, indem Sie die Konfiguration, Systemeinstellungen, Dateispeicherorte, Verzeichnisse, Pfade und den Zugriff überprüfen.
  - Analysieren Sie aktuelle Änderungen am System oder Ihrer Umgebung
  - Prüfen Sie Versionshinweise, Handbücher und Online-Hilfen
  - Versuchen Sie, das Problem zu reproduzieren, die Variablen zu isolieren und das Geschäftsszenario zu verstehen
  - Dokumentieren Sie Reproduktionsbedingungen und -schritte, machen Sie Screenshots von Fehlermeldungen und rufen Sie relevante Protokolle ab
- Bitte beachten Sie, dass Hardware, Netzwerkprobleme oder bestimmte Anwendungen von Drittanbietern nicht gewartet werden können.

Momentan sind noch nicht alle Ressourcen verfügbar. Wir bitten Sie das zu berücksichtigen und die bereits vorhandenen Möglichkeiten zu nutzen.



## Geben Sie relevante Details an

Wenn Sie einen Fall protokollieren, müssen Sie die folgenden Angaben machen:

- rs2 Programm und Versionsstand, bei der das Problem vorliegt
- Die Aktionen, die durchgeführt wurden, als das Problem auftrat
- Der genaue Wortlaut der angezeigten Fehlermeldungen
- Erforderliche Schritte zur Reproduktion des Problems
- Alle Änderungen am System, die vor dem Auftreten des Problems vorgenommen wurden
- Untersuchungs- und Fehlerbehebungsschritte vor der Kontaktaufnahme
- Zugehörige Produkte von Drittanbietern
- Alle unterstützenden Details, wie Screenshots und Protokolle
- Wenn es sich um ein dringendes oder kritisches Problem handelt, erläutern Sie die Auswirkungen des Problems (siehe Auswahl des Schweregrads oben)

## Untersuchung

- Nach Erhalt der oben genannten Informationen wird das Customer Service Team die Anfrage prüfen.
- Die Art des Problems bestimmt die nachfolgenden Untersuchungsschritte.
- Wenn das Customer Service Team das Problem nicht lösen kann, muss der Fall möglicherweise intern eskaliert werden.
  - Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Fall-Eskalationen“.
- Das Customer Service Team wird Sie während des gesamten Prozesses auf dem Laufenden halten, um sicherzustellen, dass alle Parteien über den Status des Falls informiert sind.
- Siehe Abschnitt „Fall-Typen“ zur Veranschaulichung der typischen Kontaktkategorisierungen.

## Lösen, Überprüfen und Abschließen

- Die Lösung kann in verschiedenen Formen erfolgen:

Identifizieren und Empfehlen einer Notlösung, damit das Unternehmen weiterarbeiten kann

Identifizierung und Umsetzung einer umfassenden Lösung, die das Problem an der Quelle behebt

Bereitstellung von Wissen/Beratung für Sie (und daher keine Änderungen an Ihrer Lösung)



- Falls zutreffend, wird das Customer Service Team die Schritte zur Lösung des Supportfalls in einer Testumgebung dokumentieren und validieren, um eine erfolgreiche Lösung zu gewährleisten, bevor die Lösungsschritte an Sie zur Umsetzung übergeben werden.
- Das Customer Service Team wird mit Ihnen zusammenarbeiten, um den schnellsten (und am besten geeigneten) Weg zur Lösung eines Falls zu finden und sicherzustellen, dass die Lösungsschritte erfolgreich umgesetzt werden.
- Das Customer Service Team kann Sie um Ihre Mitarbeit bitten, um einen Artikel in der Wissensdatenbank für die Lösung zu erstellen.
- Bitte lesen Sie den Abschnitt „Schließen eines Falls“, um mehr darüber zu erfahren, wann der Fall geschlossen wird.

## Fall-Typen

- Die Wichtigsten sind:
  - Allgemeine Anfrage → Diese landen automatisch beim Support
  - Consultinganfrage → Diese landen automatisch bei dem zugewiesenen Consultingteam
- Falls Sie einen eindeutigen Typ feststellen können, stehen Ihnen die folgenden Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung:

Der Fall-Typ bezeichnet die Art eines Vorfalles und den Bereich des Unternehmens, auf den er sich bezieht.

Typen	Definition
Allgemeine Anfrage	Allgemeine Frage zu einem eingesetzten Produkt/Modul/Prozess.
Consultinganfrage/Anpassung	In Zusammenhang mit einer Anpassung/einem Customizing.
Aptean Support Center	Ein Problem mit dem Aptean Connect - Customer Service Portal.
Cloud	Ein Anwendungsproblem in der Aptean Cloud Hosting-Umgebung.
Cloud Ausfall	Die Applikation ist in der Cloud nicht erreichbar.
Dokumentation	Im Zusammenhang mit der Produktdokumentation.
EDI	Probleme mit oder Anforderungen an neue EDI-Funktionen.
Erweiterungsanfrage	Kundenspezifische Erweiterungsanfragen für ein Produkt.



Frage	Eine Frage zu <u>nicht</u> eingesetzten Produkten/Modulen/Prozessen.
Funktionsanfrage	Funktionsanfrage für die Standardsoftware.
Hardware	Ein Hardware-Problem des Kunden.
Infrastruktur	In Zusammenhang mit der Systemumgebung des Kunden.
Installation	Ein Installationsproblem oder eine Frage dazu.
Knowledgebase Vorschlag	Ein Vorschlag für eine Ergänzung der Wissensdatenbank.
Kontaktanfrage	Eine allgemeine Kontaktanfrage zu einem bestimmten Thema.
Lizenzanfrage	Anfrage für eine neue Lizenz für ein Produkt.
Performance	Performance-/Laufzeitprobleme in der produktiven Umgebung.
Produktproblem	Ein Problem oder Anliegen bezüglich der Verwendung eines Produkts.
Schulungsanfrage	In Zusammenhang mit Weiterbildungen und/oder Schulungsangeboten.
Services/Dienstleistungen	In Zusammenhang mit einem Problem oder einem Anliegen bezüglich der beratenden Dienstleistungen oder einer Anfrage für diese.
Sicherheitsrisiko	Gefahr eines Sicherheitsrisikos ist gegeben.
Verbesserung	Mitteilungen hinsichtlich Verbesserungsmöglichkeiten der Standardsoftware für bestehende Funktionalitäten.
Vertriebsanfrage	Allgemeine Vertriebsanfrage.



# Schließen eines Supportfalls

Wir lassen Supportfälle geöffnet, bis Sie bestätigen, dass das Problem durch die von Ihrem Customer Service Team bereitgestellten Informationen behoben wurde. Wenn Sie nicht auf die bereitgestellten Informationen antworten, wird der Fall nach 7 Tagen automatisch auf „Schließung ausstehend“ geändert und Sie erhalten eine entsprechende E-Mail als Bestätigung. Wenn weitere Informationen vorliegen, können Sie innerhalb von 14 Tagen den gleichen Fall wiedereröffnen, um die Untersuchung fortzusetzen. Danach muss ein neuer Fall eröffnet werden.

Status	Definition	Zeit vor automatischer Schließung
Schließung ausstehend	Customer Service ist der Meinung, dass das Problem gelöst wurde, und wartet auf die Bestätigung des Kunden.	14 Tage ohne Antwort des Kunden

## Kundenzufriedenheit

Wenn wir einen Fall schließen, senden wir automatisch eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit per E-Mail an den Kunden. Wir bitten unsere Kunden, diese Umfragen auszufüllen, da sie dazu dienen, die Qualität des Supports sowie die Maßnahmen und das Fachwissen des Customer Service Teams zu messen.

Die Teamleiter und Manager des Customer Service prüfen alle Umfragen und leiten gegebenenfalls Folgemaßnahmen ein. Ihr Beitrag ist ein wichtiger Anstoß für Veränderungen in unseren Systemen, Ressourcen und Prozessen.

## Fall-Eskalationen

Unser Customer Service Team sorgt dafür, dass die Supportfälle so schnell wie möglich zugewiesen und bearbeitet werden.

Je nachdem, wie stark sich ein Problem auf Ihr Unternehmen auswirkt, können Sie jederzeit eine Eskalation eines Supportfalls anfragen, wenn:

- Ein Fall nicht zeitnah gelöst wird.
- Beschlossen wird, ein Funktionsproblem nicht zu beheben.
- Sie besorgt darüber sind, wie der Fall gehandhabt wird.
- Der verantwortliche Customer Service Manager wird sofort benachrichtigt, wenn ein Fall mit kritischem Schweregrad aufgenommen wird.



Nachstehend finden Sie eine Zusammenfassung der verfügbaren Eskalationswege:

Eskalationsstufe	Aptean
Stufe 1	Lead Customer Service Manager
Stufe 2	Senior Customer Service Manager
Stufe 3	Director, Customer Service Aptean DACH
Stufe 4	Chief Operating Officer (COO)

## Außerhalb des Supportangebots

Aptean bietet keinen Support für die folgenden Punkte, es kann jedoch ein kostenpflichtiger Service (Consultinganfragen) angefordert werden:

- Änderungen in der Betriebsumgebung des Kunden, die sich nachteilig auf die Software auswirken
- Verwendung der Software auf eine Weise, die nicht in der Dokumentation angegeben ist
- Unterstützung bei der Fehlerbehebung oder beim Ausarbeiten von Anpassungen, die von jemand anderem als Aptean erstellt wurden
- Software-Berichterstellung von Dritten
- Beratung von Geschäftsprozessen, Konfiguration und Implementierungsservices
- Integration – Einschließlich allgemeiner Unterstützung, Anleitungen, Änderungen
- Auswirkungsanalyse von Konfigurations-, Umgebungs- oder Systemveränderungen
- Unterstützung bei der Netzwerk- oder Systemadministration
- Unterstützung bei einem Kundenprojekt oder einem Change-Management-Prozess
- Sachverhalte, die außerhalb von Apteans Einfluss liegen



Eindeutiger Supportfall	Klärung und Prüfung erforderlich	Außerhalb des Supportangebots
Grundlegende Fragen zu Standardfunktionen	Fehler: Werden sie durch die Anwendungen verursacht? z. B. Anpassungen, externe Anwendungen usw.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spezialanfragen zu Standardfunktionen und Einrichtung dieser Erkenntnisse.</li> <li>• Aptean Austria Schulungen, die über kostenpflichtige Dienstleistungen beauftragt werden können</li> </ul>
System-Fehlermeldungen	Fragen zu Anleitungen – abhängig von Wissensstand des Benutzers, mögliche Empfehlung für Investition in Schulung/Beratung	<b>Auswirkungsanalyse:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorgeschlagene Konfigurationsänderungen</li> <li>• Änderungen der Umgebung/Hosting</li> <li>• Server-/Netzwerk-Ressourcen</li> <li>• Verwaltung des Systemwachstums</li> <li>• Anpassungen und Integrationen</li> <li>• Upgrades</li> <li>• Testen bereitgestellter Anpassungen, die über kostenpflichtige Services abgewickelt werden</li> </ul>
Technische Fragen auf der Grundlage der vorhandenen Dokumentation	Aufrechterhaltung der Branchen - Compliance	
Unerwartetes Software-Verhalten	Diagnose von Integrationsproblemen zwischen Aptean-Produkten und/oder autorisierten Anwendungen von Drittanbietern.	

## Dienstleistungen

Wenn die von Ihnen gewünschten zusätzlichen Dienste nicht durch die Software-Wartung abgedeckt sind, können Sie zusätzliche (kostenpflichtige) Dienste bestellen, wie im entsprechenden Abschnitt des Software-Wartungsvertrags definiert. Im Allgemeinen sind die folgenden Dienstleistungen zu den abrechenbaren Standardtarifen von Aptean erhältlich. Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihre Consulting Team in Form einer Consultinganfrage:

- Unterstützung bei der Erstellung benutzerdefinierter Berichte
- Unterstützung bei der Konzeption, Erstellung und Betreuung von maßgeschneiderten Anpassungen und Integrationen
- Schulungen vor Ort
- Beratungs- und Implementierungsservices für Geschäftsprozesse
- Kundeninstallation, Datenkonvertierung, Projektleitung
- Auswirkungsanalyse, Unterstützung der Benutzerakzeptanzprüfung bei der Konfiguration von Umgebungsveränderungen
- Andere Dienstleistungen nach gegenseitiger Vereinbarung



# Compliance

Aptean Customer Success sorgt dafür, dass die Teams die festgelegten Prozesse und Verfahren einhalten. Das Governance-Modell von Aptean sieht wie folgt aus:

Prozess		
Entwicklung		Schulung
Analytik		
Dashboards	Metriken	Berichterstattung
Qualitätssicherung		
Audits	Kontrollen	Umfragen
Kontinuierliche Verbesserung		
Best Practice Übernahme		Branchen-Benchmarking

**Prozess:** Es werden standardisierte Prozesse entwickelt, um sicherzustellen, dass Apteans Customer Service Mitarbeiter einheitlich und konsistent arbeiten. Es werden laufend Schulungen durchgeführt, um zu garantieren, dass die Mitarbeiter mit den Prozessen und Tools gut vertraut sind.

**Analysen:** Standardisierte Metriken werden verwendet, um die Aktivitäten der Customer Service Teams zu überwachen. Dashboards dienen dazu, Metriken für Führungskräfte bereitzustellen und im Vergleich zu Unternehmens- und Branchen-Benchmarks auszuwerten, um ein Höchstmaß an Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

**Qualitätssicherung:** Überprüfungen von Fallaktivitäten werden zu bestimmten Zeitpunkten während des Lebenszyklus des Falls durchgeführt, um zu beurteilen, ob die Analysten die festgelegten Prozesse befolgt haben, und um sicherzustellen, dass der Kundenservice den festgelegten Zielen entspricht. Stichproben von offenen und abgeschlossenen Fällen, die innerhalb eines Monats eingehen, werden geprüft, und Telefonanrufe werden regelmäßig überwacht. Darüber hinaus gibt es Prozesskontrollen, welche die Sicherheit der Kundendaten sowohl innerhalb von Aptean als auch beim Fernzugriff gewährleisten.

**Kontinuierliche Verbesserung:** Die bewährten Praktiken der Branche werden ständig überprüft und übernommen, um sicherzustellen, dass die Customer Service Teams in Bezug auf Prozesse und Tools auf dem neuesten Stand sind. Es wird regelmäßig ein Branchen-Benchmarking durchgeführt, um sicherzustellen, dass die Kennzahlen mit denen der Branche übereinstimmen oder diese übertreffen.



# Software-Wartungsverlängerungen

## Eine Investition in Ihren Erfolg

Die Lösungen von Apteian sind eine Investition in flexible Technologie, die Ihrem Unternehmen helfen kann, einen Wettbewerbsvorteil zu erreichen und beizubehalten. Durch die Verlängerung Ihrer jährlichen Wartung haben Sie Zugriff auf zusätzliche Ressourcen, um den Wert der Apteian-Anwendungen optimal zu erhalten und zu steigern.

Genießen Sie vollen Zugriff auf alle Vorteile:

## Forschung & Entwicklung arbeiten für Sie

Unsere Forschungs- und Entwicklungsteams arbeiten ständig an neuen Technologien und neuen Möglichkeiten zur Verbesserung unserer Anwendungen.

## Kontinuierlich verbesserter Kundensupport

- **Qualitativer Support:** Wir sind stolz auf die allgemeine Kundenzufriedenheit mit unserem Customer Service Team. Wenn Sie nicht zufrieden sind und uns dies über eine Umfrage mitteilen, setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung, um die Gründe dafür herauszufinden und sicherzustellen, dass wir daraus lernen und uns verbessern.
- **Fachwissen:** Zugang zu einem globalen Team von Produktexperten mit bewährten Kompetenzen in Sachen Untersuchung und Fehlerbehebung.
- **Einfacher Zugang:** Über unser Customer Service oder die Hotlines ist unser Customer Service Team für Sie erreichbar. Sobald Sie sich mit uns in Verbindung gesetzt haben, nutzen wir Remote-Support-Tools und branchenübliche bewährte Praktiken für die Fehlerbehebung und ein effektives Management, um Ihr Problem an der Wurzel zu packen und eine Lösung zu finden.

## Schulung

Die folgenden Dienste sind im Rahmen des standardmäßigen Apteian Austria Software-Wartungsvertrags verfügbar:

### **Apteian Learning Center**

Das Apteian Learning Center ist eine wichtige Ressource, die Ihnen den Einstieg in Apteian Austria erleichtert. Ganz gleich, ob Sie sich über die Neuerungen der aktuellen Version informieren oder einen Bericht konfigurieren möchten, dies ist der richtige Ort, um damit zu beginnen.

Wir haben alle Apteian Austria Benutzer abgedeckt, vom Endbenutzer bis zum Systemadministrator, also besuchen Sie das Kundenportal, um Ihre Antworten zu finden.



## Erste Schritte

Das Aptean Learning Center enthält eine Liste von knappen, leicht verständlichen Aufzeichnungen, die Ihnen die Möglichkeit geben, sich in Ihrem eigenen Tempo und in Ihrer eigenen Zeit über unsere Produkte zu informieren.

Wir fügen ständig neue Inhalte hinzu, um sicherzustellen, dass unsere Kunden den größten Nutzen daraus ziehen können.

## Produktdokumentation

Die Produktdokumentation ist über das Aptean Kundensupport-Portal verfügbar und mit einem jährlichen Wartungsvertrag erhältlich.

## Wissensdatenbank

Wir haben eine große Wissensdatenbank mit Tipps & Tricks und Antworten auf zahlreiche Fragen. Dies ist die richtige Anlaufstelle, wenn Ihr Thema in einer Aufzeichnung nicht behandelt wird oder bei Ihnen ein Fehler auftritt, den Sie nicht verstehen. Beginnen Sie Ihre Suche hier.

## Events für Kunden

Wir bieten Webinare an, in denen wir Ihnen neue Produkte und Dienstleistungen vorstellen und Ideen für den optimalen Einsatz der Anwendungen in Ihrer Branche präsentieren. Wir nehmen auch an regionalen Veranstaltungen teil, bei denen Sie sich mit anderen Kunden vernetzen und mit Aptean-Produktexperten austauschen können.

## Aptean Kontakt

Ihr Aptean-Ansprechpartner (Customer Service Manager / Kundenbetreuer) ist dafür zuständig, Ihren Erfolg und Ihre Zufriedenheit mit unseren Produkten sicherzustellen. Er kann Sie über neue Produkte, Dienstleistungen und Möglichkeiten auf dem Laufenden halten und Ihnen bei der Planung von Upgrades, Migrationen und anderen Projekten helfen.

Die hier aufgeführten Angebote sind zum Teil noch nicht verfügbar und werden zukünftig integriert und Ihnen zur Verfügung gestellt.

## Kontinuierlichen Erfolg sicherstellen

Durch Ihre jährlichen Wartungszahlungen erhalten Sie einen kontinuierlichen Mehrwert aus mehreren Ressourcen und laufenden Verbesserungen Ihrer Aptean-Lösungen. Stellen Sie sicher, dass Ihr Team über die nötige Unterstützung und Ressourcen verfügt, wenn es sie braucht.

Um mehr über die Dienstleistungen und Angeboten zu erfahren, die Ihnen mit der Wartung für Aptean Austria from Aptean angeboten werden, bitten Sie unser Customer Service Team, die Verbindung zu Ihrem Kundenbetreuer herzustellen.



# Feedback

Unser Customer Service Team möchte, dass Sie mit Ihren Aptean Austria Lösungen und Ihren Erfahrungen mit uns zufrieden sind. Bitte zögern Sie nicht, uns bei Fragen, Kommentaren, Vorschlägen oder Bedenken zu kontaktieren.

## Aptean Customer Service Portal

Anmeldung unter: <https://connect.aptean.com/>

## Kontakt

Aptean Austria Customer Service			
Nummer	Betriebszeiten	Ort	Geltende Feiertage
+43 662 63 03 09-200 (Support-REWE) +43 662 63 03 09-200 (Support-WAWI)	08:00 bis 17:00 (MEZ/MESZ) Montag bis Freitag	Bergheim, Österreich	Feiertage in Österreich einschließlich 24. und 31.12.

Aktuelle Informationen finden Sie auf unserer Website unter <https://www.aptean.at>

## Aptean Hauptsitz

4325 Alexander Drive  
Suite 100  
Alpharetta, GA 30022-3740, USA

Telefon: +1 (770) 351-9600

1-855-411-APTEAN | 1 -855-411-2783

