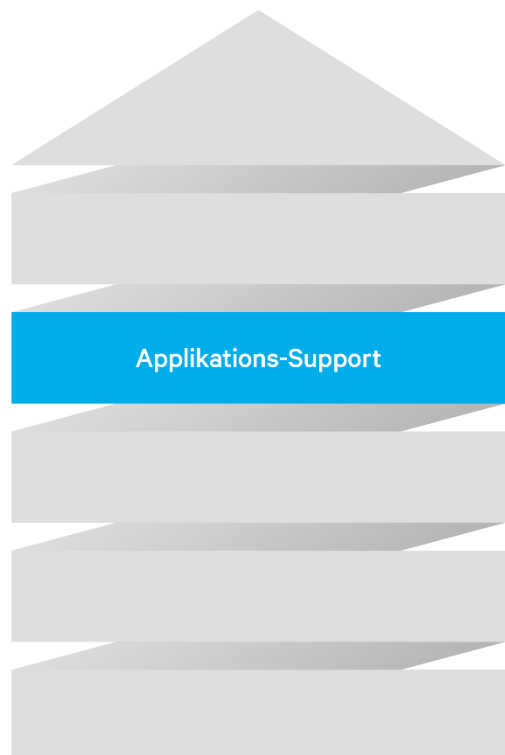


Mehr Wert durch Mehrwert: Services der AEB

---

## Support

Der Applikations-Support ist ebenso zuständig für die Bearbeitung von Incidents und Problems wie für die Anwendungsadministration und Abwicklung kundenindividueller Changes.



## Unser Service

Treten bei Ihnen Fragen in Bereichen der eingesetzten AEB-Standardsoftware auf, unterstützen wir Sie gerne Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr (MEZ/MESZ) mit Ausnahme der bundeseinheitlichen deutschen Feiertage. Unsere Experten helfen Ihnen weiter – egal, ob sich Ihre Fragen auf unsere Software oder Prozesse z.B. im Customs Management beziehen.

Es stehen Ihnen drei Meldewege zur Verfügung:

- Via Internet über die AEB Servicefallererfassung
- Per E-Mail an [support@aeB.de](mailto:support@aeB.de)
- Telefonisch über die Hotline +49 (0) 711 / 728 42 - 110.

Meldungen werden als Servicefälle durch den AEB Support nach Prioritäten abgearbeitet. Servicefälle werden nach den folgenden Kriterien einer Priorität zugeordnet.

- 1 Nichtverfügbarkeit des Systems bzw. wichtige Geschäftsprozesse können insgesamt nicht mehr abgewickelt werden. Es ist (derzeit) kein Workaround verfügbar.
- 2 Einzelne Vorgänge können nicht abgewickelt werden. Es ist ein Workaround verfügbar.
- 3 Abweichungen, Komfort-Einschränkung oder Abweichungen von Design-Vorgaben, die das System in seiner Funktionalität jedoch nicht behindern, Fehler in der Dokumentation, Schreib- oder Grammatikfehler in den Masken oder Dokumentation.

AEB sichert innerhalb der Supportzeiten die folgenden maximalen Reaktionszeiten zu:

Priorität Max.	Reaktionszeit	Bevorzugter Meldeweg
1	1 Stunde	Telefonisch
2	4 Stunden	per Mail, Internet oder telefonisch
3	48 Stunden	per Mail, Internet oder telefonisch

Weitere Details zum Support können Sie dem SLA Support Standard entnehmen.

## Ihr Nutzen

Unser Support ist ein wichtiger Baustein für den effizienten Betrieb der AEB-Lösungen. Zudem dient er Ihrer internen Entlastung. Wir unterstützen Ihre Key-User sowohl fachlich als auch technisch, denn im Gegensatz zu Ihrer IT beschäftigen wir uns täglich mit unseren Lösungen – in jeder fachlichen Tiefe. Unser Support orientiert sich an ITIL, wir bieten daher eine mehrstufige Unterstützung die „Incident Management“ und „Problem Management“ einschließt und erst mit der Problemlösung endet.

### Die Optionen

Sollte Ihnen der Standard Support nicht ausreichen, können Sie auch den Service „Erweiterter Support“ nutzen.

### Die Voraussetzungen

- Fernwartungszugang
- Erfolgte Übergabe des Projekts an den AEB Support

### Die Kosten

Bei ASSIST4-Installationen ist der Standard Support in der Regel im Leistungsumfang der Lizenz enthalten.