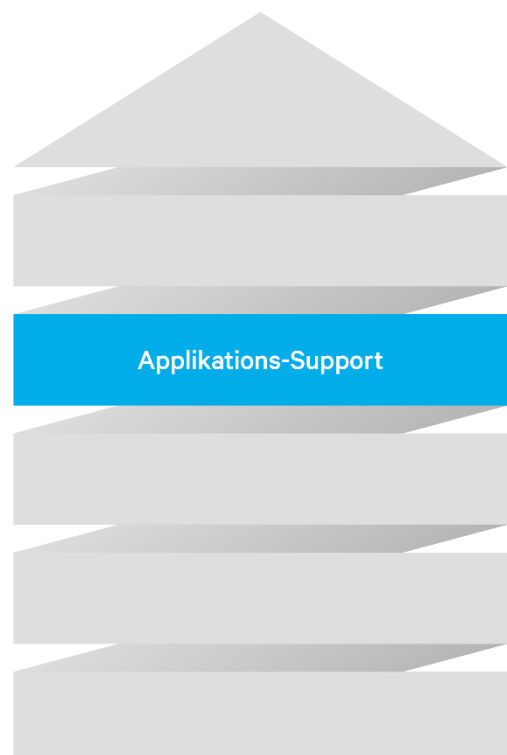


Mehr Wert durch Mehrwert: Services der AEB

Erweiterter Support

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



Unser Service

Wir unterstützen Sie gerne auch außerhalb der Standard Supportzeiten an deutschen Werktagen von 8:00 bis 18:00 Uhr. Je nach Ihren individuellen Anforderungen erweitern wir unseren Support. Ob Sie eine 7/24 Bereitschaft benötigen, ein speziell geschultes Team mit individueller Telefonnummer oder z.B. weitergehende fachliche Unterstützung wünschen, wir sind für Sie da.

Ihr Nutzen

- Verfügbares Expertenwissen
- Individuell angepasst auf Ihre Anforderungen
- Entlastung der internen IT
- Unterstützung für Ihre Mitarbeiter

Die Optionen

Erweiterung der Supportzeiten

Die AEB bietet Ihnen über die Regelbetriebszeit eine erweiterte Erreichbarkeit und Support bis hin zu einem weltweiten 7/ 24-Support an. Natürlich sind Stufenmodelle ganz nach Ihren Wünschen möglich.

Individuelle Sonderrufbereitschaft

In der Regel reicht Ihnen der Standard Support gut aus, nur in Ausnahmefällen wie bei internen Systemumstellungen hätten Sie gerne einen verfügbaren Ansprechpartner? Für diese Anforderung bieten wir Ihnen gerne eine individuelle Sonderrufbereitschaft. Sprechen Sie uns an.

Reaktion auf automatische Alarmer

Sie richten, gerne zusammen mit uns (siehe Service „Systemüberwachung“ Alarmierungen für Ihre Geschäftsprozesse ein. Diese werden von unserem Support gemäß Ihren Vorgaben bearbeitet.

Die Voraussetzungen

- Fernwartungszugang
- Erfolgte Übergabe des Projekts an den AEB Support

Die Kosten

Beispiel für erweiterte Supportzeiten

Für die Erweiterung des Supports an deutschen Werktagen von 6:00 bis 20 Uhr bei standardnahen ASSIST4-Lösungen, stellen wir Ihnen 500,- EUR monatlich in Rechnung. Nach Abstimmung des gewünschten Leistungsumfanges unterbreiten wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

Beispiel für eine Sonderrufbereitschaft

Bestellen Sie eine Sonderrufbereitschaft, so fallen werktags pro Bereitstellungsstunde 170,- EUR an. Je begonnener Einsatzstunde berechnen wir zusätzlich 190,- EUR. An Sonn- und Feiertagen sind es 190,- EUR pro Bereitstellungsstunde und zzgl. 215,- EUR pro im Einsatzfall. Mindestens müssen 4 Stunden gebucht werden.

Beispiel für eine Reaktion auf automatische Alarmer

In einem gemeinsamen Workshop erstellen wir mit Ihnen eine Regelfibel, wie mit den von Ihnen eingerichteten Alarmen umgegangen werden muss. Sie umfasst 15 Alarmtypen. Für die Erstellung der Fibel und den Workshop fallen einmalig 1.500,- EUR an. Die Reaktion auf die 15 Alarmierungstypen bei einem erwarteten Aufkommen von max 10 Alarmierungen pro Monat beträgt 350,- EUR je Monat.