

SUPPORT GEHT HEUTE ANDERS

SUPPORTPAKETE & ZERTIFIZIERTE SUPPORTPROZESSE



SUPPORT-PAKETE

ZERTIFIZIERTE
SUPPORTPROZESSE

ZEHN SUPPORTVERSPRECHEN
ZU IHRER SICHERHEIT

„TOP CONSULTANT“
BESTER BERATER FÜR DEN MITTELSTAND



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

SUPPORT-PAKETE DER EXTRAKLASSE

DIESE LEISTUNGEN BIETET IHR SUPPORT IMMER

Sie brauchen einen freien Kopf für Ihr Geschäft – und unser zertifizierter Business Intelligence-Support sorgt dafür, dass es so bleibt. Ein kurzer Kontakt zu uns genügt – wir helfen Ihnen und lassen erst locker, wenn Sie grünes Licht geben. Dies garantieren Ihnen unsere maßgeschneiderten Supportpakete.

- » Mit dem Gütesiegel „ServiceQualität Deutschland“ zertifizierte Supportprozesse zu Ihrer Sicherheit
- » Verfügbarkeit des ATVISIO-Online-Support-Portals: 24/7
- » Hilfe bei allen Störungen, die in Ihrem BI-Projekt auftreten können
- » Übernahme der direkten Kommunikation mit dem Software-Hersteller – falls erforderlich
- » Persönliche Support-Verfügbarkeit von Mo – Fr von 8:00 – 17:00 Uhr
- » Qualifiziertes Software- und Release-management
- » Direkter Kontakt zum ATVISIO Support-Team und sofortige Problemaufnahme
- » Umfassendes Lizenzmanagement
- » Unterstützung bei inhaltlichen Fragen zur Bedienung der Software

Jetzt informieren
Rebecca Schlesser
schlesser@atvisio.de
+49 (0)631 414014-10



“ Unser Anspruch: Premium-Unterstützung für Ihr Business Intelligence-Projekt bis zur vollständigen Aufgabenlösung.

UNSERE SUPPORT-PAKETE

SUPPORT BASIS

- ✓ Gelegentlicher, punktueller Supportbedarf
- ✓ Erreichbarkeit jederzeit über das ATVISIO Support-portal oder per E-Mail
- ✓ Hohe Priorität
- ✓ Schnelle Reaktionszeit (24 – 48 Arbeitsstunden)
- ✓ Separate Abrechnung des tatsächlich in Anspruch genommenen Supports gemäß Support-Basis-Preisliste
- ✓ Gesonderte Pauschale pro Support-Call
- ✓ Gesonderte Pauschale pro Fernzugriff

Kostenlose Bereitstellung für jeden ATVISIO-Kunden

SUPPORT PLUS

- ✓ Rundum-Sorglos-Unterstützung
- ✓ Kontaktaufnahme jederzeit auch per Telefon
- ✓ Bevorzugte Priorität
- ✓ Bevorzugte Reaktionszeit (4 – 8 Arbeitsstunden)
- ✓ Separate Abrechnung des tatsächlich in Anspruch genommenen Supports gemäß Support-Plus-Preisliste
- ✓ Telefonischer Support inklusive
- ✓ Ferndiagnose-Werkzeug inklusive

Empfohlen schon ab **2 Stunden/Monat**

SUPPORT PREMIUM

- ✓ Rundum-Sorglos-Unterstützung nach individuellen Bedürfnissen
- ✓ Kontaktaufnahme jederzeit auch per Telefon
- ✓ Individuell vereinbarte Priorität
- ✓ Individuell vereinbarte Reaktionszeit
- ✓ Separate Abrechnung des tatsächlich in Anspruch genommenen Supports nach individueller Vereinbarung
- ✓ Telefonischer Support inklusive
- ✓ Ferndiagnose-Werkzeug inklusive
- ✓ Weitere individuelle Leistungen vereinbar

Individuelle Vereinbarung der Supportleistungen

LOG-ANALYZER

EIN KLEINES TOOL IM SUPPORT ZEIGT GROSSE WIRKUNG

Sie brauchen ein verlässliches Reporting und ein funktionierendes Planungssystem. Der Log-Analyzer prüft kontinuierlich die Log-Daten Ihres Business Intelligence-Systems. Bei wichtigen Störungen meldet er sich und verschafft Ihnen wertvollste Zeit um zu reagieren, noch bevor die Situation unangenehm wird.

- » Das Tool, die Installation und die Inbetriebnahme ist für ATVISIO-Kunden kostenlos
- » Fungiert als Wächter zwischen Datenquellen und Berichtssystemen
- » Prüft kontinuierlich die Log-Dateien Ihres Business Intelligence-Systems
- » Liest Störungen aus und benachrichtigt automatisch den Prozessverantwortlichen im Unternehmen sowie wahlweise den ATVISIO-Support
- » Stellt den einwandfreien Zustand Ihres Business Intelligence-Systems jederzeit sicher

“ Sie haben jederzeit die Sicherheit, dass Ihre Systeme im Tagesgeschäft zuverlässig funktionieren.

Log-Analyzer

by ATVISIO

ZEHN SUPPORT-VERSPRECHEN VON ATVISIO

01

Einziger BI-Dienstleister mit zertifiziertem Support

Das unabhängige Gütesiegel „Service-Qualität Deutschland“ zertifiziert Unternehmen auf Grundlage bewährter Qualitätsmanagement-Verfahren. Der ATVISIO-Support garantiert daher bestätigte Qualitätsstandards.

02

Immer für Sie erreichbar

Wenn Sie Unterstützung brauchen, sind wir für Sie da. Jederzeit und ohne Warteschleife. Direkt über unser Support-Portal oder per E-Mail. Tagsüber natürlich auch per Telefon.

03

Sofort mit Ihnen im Thema

Mindestens ein Mitarbeiter im Support kennt Ihre Business Intelligence-Lösung. Somit kann sofort mit der Problemlösung gestartet werden. Fragen zu Ihrer technischen Infrastruktur erübrigen sich – und Ihre Nerven werden geschont.

04

Eine passgenaue Reaktionszeit nach Ihren Anforderungen

Unser Support ist für alle Kunden da – auch ohne spezielle Vereinbarung. Legen Sie Wert darauf, dass dringende Anliegen immer mit der Priorität bearbeitet werden, die Sie wünschen? Dann empfehlen wir Ihnen unseren Premium Support Plus.

05

Eine garantierte Problemlösung ohne Kompromisse

Eins ist klar: Sie haben ein Problem und brauchen eine Lösung. Wir lassen erst locker, wenn diese gefunden ist. Das ist ein Versprechen für Sie – und ein Anspruch an uns selbst.

06

Den Kontakt zum Softwarehersteller organisieren wir für Sie

Bei Softwarethemen nehmen wir Ihnen die zeitraubende und technische Kommunikation mit dem Hersteller ab und sie können sich weiter auf Ihr Tagesgeschäft konzentrieren.

07

Verantwortungsvoller Umgang mit Ihren Unternehmensdaten

ATVISIO behandelt Ihre Unternehmensdaten stets sensibel und vertraulich. Dies gilt selbstverständlich auch für den Support.

08

Transparentes und faires Honorar

Auch wenn es im Supportfall manchmal schnell gehen muss – bei der Abrechnung zählen für uns Fingerspitzengefühl, Transparenz und Fairness.

09

Einsatz modernster Werkzeuge

Um Ihre Fragen schnell und effizient zu lösen, stehen modernste und zuverlässige Diagnose- und Fernwartungswerkzeuge zur Verfügung.

10

Immer noch einen Schritt weiter

Nutzen Sie den ATVISIO Support auch dann, wenn es um Beratungsunterstützung im kleineren Umfang geht. Über den Support erhalten Sie Beratungsleistungen kurzfristig, flexibel und schnell.

ATVISIO

CONSULT

The logo for TOP CONSULTANT features the word 'TOP' in a large, bold, sans-serif font. The letter 'O' is replaced by a stylized figure of a person standing on a globe. Below 'TOP' is the word 'CONSULTANT' in a smaller, bold, sans-serif font.

**TOP
CONSULTANT**

**EXZELLENTE
CONSULTING**



**CPM-
SOFTWARE**

BUSINESS INTELLIGENCE MIT SYSTEM



**COACHING &
TRAINING**



**PREMIUM-
SUPPORT**

atvisio.de