

Ihre erste Informationsquelle:

Der Enterprise-Softwaresupport



bitfarm. **ARCHIV**
Dokumentenmanagement

Was leistet der Enterprise-Softwaresupport der bitfarm GmbH im Detail

- **Erste Adresse für alle Fragen und Probleme rund um das DMS** – direkte persönliche Ansprechpartner, die mit dem Kundenszenario vertraut sind – kein Call-Center Telefonpool
- **Hilfe und Unterstützung auf allen Ebenen** – von einfachen Anwenderfragen, Tipps zur Konfiguration und „Best Practise“, bis hin zum direkten Draht zum Entwicklerteam.
- **Definierter Servicelevel** – Enterprise-SLA garantiert die Verfügbarkeit und Servicequalität auch in kritischen Situationen.
- **Effiziente und schnelle Hilfe** – meist kann sofort weitergeholfen werden, ohne dass Termine oder Rückrufe vereinbart werden müssen. Der Einsatz von Fernwartungstools ermöglicht einen direkten Support für alle Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz, sowie in der EU- und dem englischsprachigen Ausland.
- **Reduzierte Stunden- und Tagessätze** – Kunden mit aktivem Enterprise-Support erhalten auf alle Dienstleistungen der bitfarm GmbH einen Dauerrabatt von 20%.
- **Immer auf dem aktuellen Stand** – Der Enterprise-Support sichert den kostenlosen Zugang zu allen Updates, Upgrades, Patches und Bugfixes zu Enterprise-Version.
- **Zugang zur Knowledge-Base** – neben dem direkten Support per E-Mail und Telefon steht Enterprise-Kunden die durchsuchbare Datenbank mit vielen Informationen bereit.
- **Support als Flatrate** – innerhalb des Enterprise-Supports findet für alle Anfragen, Beratungen, Installationen und Konfigurationen, die innerhalb von 15 Minuten erledigt sind, keine Berechnung statt. Bugs und Fehlfunktionen werden komplett kostenlos behoben – egal wie lange es dauert.

bitfarm-Archiv Dokumentenmanagement Der Enterprise Softwaresupport

Dokumentenmanagementsysteme entwickeln sich für Unternehmen und Institutionen schnell zu einer wichtigen Anwendung, deren Verfügbarkeit einen hohen Stellenwert einnimmt. Ähnlich wie bei ERP- und anderen Fachanwendungen beeinflussen Ausfälle das Tagesgeschäft und sind kaum tolerabel. Sicherlich arbeiten heutige IT-Systeme sehr stabil und größere Ausfälle sind nicht unbedingt an der Tagesordnung. Dennoch gilt es, sich für den „Fall X“ zu schützen und Vorkehrungen zu treffen.

In den meisten Unternehmen und Institutionen sorgen erfahrene Administratoren für die Sicherheit und Verfügbarkeit der IT. Backup-Verfahren schützen die Daten, Redundanz und Virtualisierung die Server. Damit ist bereits viel erreicht – allerdings gibt es immer wieder Ausnahmen, z.B. wenn Fehler nicht rechtzeitig auffallen und nach einer Zeit nicht mehr durch ein einfaches Restore behoben werden können. Spätestens dann ist die Hilfe von Experten gefragt, welche die Software und Datenstrukturen genau kennen und die richtigen Tools zur Verfügung haben.

Wertvolles Expertenwissen jederzeit zur Verfügung

Viele Konfigurationsarbeiten können durch bitfarm, aber auch direkt vom Kunden selbst durchgeführt werden. Da es sich bei dem DMS um eine komplexe Software handelt, die immer mehrere Wege zur Erfüllung einer Anforderung bietet, ist der Enterprise-Support eine wichtige Informationsquelle, um dabei Fehler zu vermeiden. Auch, wenn eine Konfiguration auf den ersten Blick die Anforderung erfüllt, muss es nicht die beste Möglichkeit der Umsetzung sein. Manche Fehler zeigen sich leider auch erst nach einer Zeit – und sind dann umso schwieriger wieder zu korrigieren.

Um von Anfang an Fehler zu vermeiden und die Benutzer mit sich häufig ändernden Konfigurationen nicht zu verunsichern, reicht oft ein kurzes Telefonat mit dem Support aus, um die richtigen Impulse zu bekommen.

Auch der direkte Bezug von Updates, Patches und Bugfixes ist für den langfristige reibungslosen und sicheren Betrieb des DMS unumgänglich. Alles dies, sowie Schulungen, Konfigurations- und Entwicklerservice zu reduzierten Stunden- und Tagessätzen, und individuell abgestimmte SLAs liefert der Enterprise-Support.

Kalkulierbare, übersichtliche Kosten pro Jahr

Der Enterprise-Support wird ausschließlich über eine Jahrespauschale angeboten. Diese richtet sich nach der Anzahl der Benutzer und kann jederzeit, auch unterjährig, angepasst werden. Bei Einsatz der Enterprise-Version des DMS ist der Support im ersten Jahr obligatorisch. Dies entspricht dem Wunsch, den Kunden gerade am Anfang alle Möglichkeiten zur Verfügung zu stellen, um gut mit dem DMS zu starten. Da gerade im ersten Jahr der größte Informationsbedarf besteht, hat sich diese Regelung durchaus als sinnvoll und praxisgerecht erwiesen.

Was passiert bei Kündigung des Supports?

Der Softwaresupport kann jeweils einen Monat vor Ablauf des Intervalls gekündigt werden. Die Funktion des DMS ist davon nicht betroffen. Die Leistungen des Softwaresupports sind dann allerdings nicht mehr verfügbar. Es gibt auch keine „by Call“ Supportmöglichkeit. Wird Support später notwendig, muss zunächst ein neuer Vertrag gezeichnet werden. Eine Verzögerung von ca. drei bis vier Tagen muss hierbei eingerechnet werden, bis die Supportleistungen wieder abgerufen werden können.

„Unsere Kunden schätzen die Information aus erster Hand, schließlich sitzt unser Supportteam zusammen mit der DMS-Entwicklung, dem Vertrieb und der Qualitätssicherung bei bitfarm unter einem Dach. Dadurch können wir eine Supportqualität bieten, die ansonsten schwer zu finden ist,“

(Thomas Haßler, Teamleiter Support bitfarm GmbH)

bitfarm. **ARCHIV**
Dokumentenmanagement

bitfarm Informationssysteme GmbH
Spandauer Str. 18
57072 Siegen

Tel.: 0271 / 313 96 – 0
Fax: 0271 / 313 96 – 20
E-Mail: info@bitfarm-archiv.de

<http://www.bitfarm-archiv.de>