

TL Consulting

Unsere Consulting-Abteilung schult und berät Sie bei der Installation und Konfiguration von TOLERANT-Produkten sowie bei der optimalen Integration in Ihre Systemlandschaft.



Wir sind für Sie da. Fragen Sie uns. Wir beraten Sie gerne. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Bei Fragen zu TOLERANT-Produkten ist unsere Serviceabteilung gerne für Sie da. Unseren After-Sales-Support haben wir in drei Bereiche aufgeteilt, und zwar in die Support-, die Consulting- und die Entwicklungsabteilung.

1. Support

Erster Ansprechpartner für alle Kundenanfragen sind unsere First-Level-Support-Mitarbeiter. Sie beantworten Fragen zur Bedienung unserer Datenqualitätsprodukte und leisten technische Hilfestellung und Unterstützung bei Problemen. Viele Anwendungsprobleme (wie beispielsweise Fragen zur Produktversion, zur Produktkompatibilität oder zu Lizenzschlüsseln und Referenzdaten) können vom First-Level-Support vollständig bearbeitet werden. Im First-Level-Support wird auch überprüft, ob der Fehler vollständig beschrieben wurde. Falls dies nicht der Fall sein sollte, so ergänzen die Support-Mitarbeiter die Fehlerbeschreibung des Kunden gegebenenfalls oder helfen dem Kunden bei der Formulierung. Fehlende Informationen, wie beispielsweise Dateien, Logs und Requests zur Anfrage werden gegebenenfalls vom Kunden angefordert. Die Supportleistungen sind mit den jährlichen Wartungsgebühren abgedeckt, somit fallen für den Support keine zusätzlichen Gebühren an. Die TOLERANT Software GmbH & Co. KG stellt einen Hotline-Service während der vereinbarten Servicezeiten (Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr,

außer an Feiertagen in Baden-Württemberg) zur Verfügung. Die TOLERANT Software unterstützt und berät dabei den Auftraggeber bei etwa auftretenden Anwendungsproblemen in Verbindung mit der Software durch Beantwortung per Telefon oder E-Mail. Der Geltungsbereich für die Supportabwicklung ist Deutschland, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Der Support gilt für Fragen, die im Kern die Funktionsweise der lizenzierten Produkte betreffen, welche ebenfalls in unserem Handbuch einsehbar sind. Beispiele hierfür sind Bugs, Störungen, sowie allgemeine Fragen zur Installation und zu unseren Referenzdaten. Der Support ist kein Ersatz für Schulungen. Individuelle Konfigurationen, Installationen oder Integrationen mit anderen Systemen sowie detaillierte, fachliche Fragen können nach Aufwand separat über Consulting-Leistungen (siehe unten) beauftragt werden.

2. Consulting

Komplexere Kundenanfragen, die vom First-Level-Support nicht vollständig beantwortet werden können, werden an die Consulting-Abteilung von TOLERANT Software weitergeleitet. Anhand der vom First-Level-Support vorbereiteten Dokumentation erhält der Consulting-Mitarbeiter einen raschen Überblick über die Kundenanfrage. So kann er sich ohne lange Einarbeitung schnell um die Kundenanfrage kümmern und diese zügig beantworten.

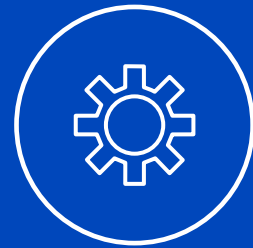
TOLERANT After-Sales-Support



1. Support



2. Consulting



3. Entwicklung

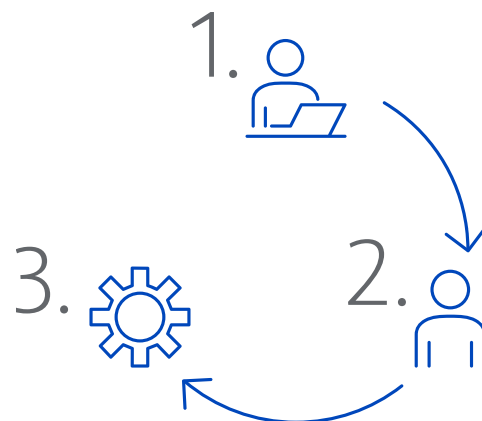
Unsere Consulting-Abteilung bietet die folgenden Schulungen und Beratungen an:

- > Design der DQ-Architektur, in der TOLERANT Software-Produkte verwendet werden
- > Konfiguration der TOLERANT Software-Produkte
- > Design und Implementierung der kunden-spezifischen Erweiterungen an die TOLERANT Software-Produkte
- > Design und Implementierung der kunden-spezifischen Schnittstellen an die TOLERANT Software-Produkte
- > Schulung für Administratoren, Softwareentwickler und -anwender der TOLERANT Software-Produkte

3. Entwicklung

Noch spezifischere Anwendungsprobleme – hierzu gehören unter anderem die Produktkompatibilität zu unternehmenseigenen CRM- oder ERP-Programmen – löst schließlich die Entwicklungsabteilung von TOLERANT Software. In enger Abstimmung mit dem Kunden bzw. mit dem Anwender in dessen Fachabteilung erarbeitet unsere Entwicklungsabteilung Lösungen, die passgenau auf den konkreten Anwendungsfall zugeschnitten sind. Der Third-Level-Support kommt insbesondere bei Großkunden zum Einsatz, die mehrere Millionen Datensätze im Jahr verarbeiten.

Alle drei Bereiche unser Serviceabteilungen erreichen Sie zu unseren Servicezeiten montags bis freitags von 9 bis 17 Uhr (außer an Feiertagen in Baden-Württemberg) unter der Nummer +49 711 490 448 70 und unter support@tolerant-software.de.



Wir bei TOLERANT Software kümmern uns um Ihr Anliegen.