

## TL Consulting

Nuestro departamento de consultoría le forma y asesora en la instalación y configuración de los productos TOLERANT así como sobre la integración óptima en su entorno de sistemas.



Estamos a su disposición. Consúltenos.  
Estaremos usted con mucho gusto.

Si tiene alguna pregunta sobre los productos TOLERANT, nuestro departamento de servicio estará encantado de ayudarle. Hemos dividido nuestro servicio postventa en tres áreas: el departamento de soporte, el departamento de consultoría y el departamento de desarrollo.

### 1. Support

El primer punto de contacto para todas las consultas de los clientes es nuestro personal de asistencia de primer nivel. Responden a preguntas sobre el funcionamiento de nuestros productos de calidad de datos y proporcionan asistencia técnica y apoyo en caso de problemas. Muchos problemas de aplicación (como preguntas sobre la versión del producto, la compatibilidad del producto o las claves de licencia y los datos de referencia) pueden ser resueltos en su totalidad por el soporte de primer nivel. El soporte de primer nivel también comprueba si el error se ha descrito completamente. Si no es así, el personal de asistencia completará la descripción del error del cliente si es necesario o le ayudará con la redacción. Si es necesario, se solicita al cliente la información que falte, como archivos, registros y solicitudes para la consulta. Los servicios de soporte están cubiertos por las cuotas anuales de mantenimiento, por lo que no existen cuotas adicionales por soporte. TOLERANT Software GmbH & Co. KG ofrece un servicio de línea directa durante el horario de servicio acordado (de lunes a viernes de 09:00 a 17:00, excepto los días festivos en Baden-Württemberg). En este contexto,

TOLERANT Software apoya y asesora al cliente en caso de que surjan problemas de aplicación en relación con el software, respondiendo por teléfono o correo electrónico. El ámbito de aplicación del servicio de asistencia es Alemania, salvo que se acuerde otra cosa. El soporte se aplica a cuestiones que se refieren esencialmente al funcionamiento de los productos bajo licencia, que también pueden consultarse en nuestro manual. Ejemplos de ello son errores, fallos de funcionamiento, así como preguntas generales sobre la instalación y nuestros datos de referencia. El soporte no sustituye a la formación. Las configuraciones individuales, las instalaciones o la integración con otros sistemas, así como las cuestiones técnicas detalladas, pueden solicitarse por separado y a precio de coste a través de los servicios de consultoría (véase más abajo).

### 2. Consultoría

Las consultas más complejas de los clientes que no pueden ser respondidas en su totalidad por el soporte de primer nivel se remiten al departamento de consultoría de TOLERANT Software. Basándose en la documentación preparada por el soporte de primer nivel, el empleado de consultoría obtiene una rápida visión general de la consulta del cliente. De este modo, puede atender rápidamente la consulta del cliente y responder a ella sin necesidad de una formación prolongada.

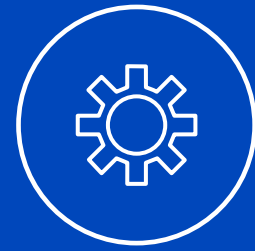
# TOLERANT Asistencia posventa



## 1. Support



## 2. Consultoría



## 3. Desarrollo

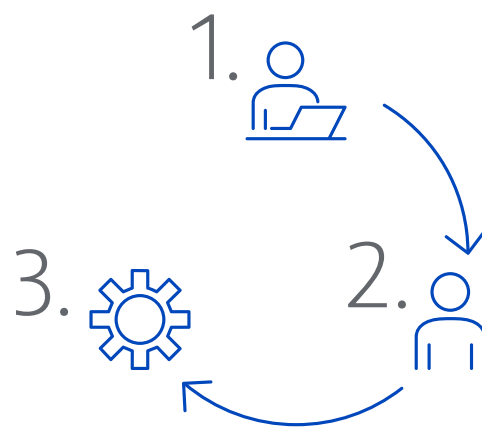
### Nuestro departamento de consultoría ofrece los siguientes servicios de formación y consultoría:

- > Diseño de la arquitectura DQ en la que se utilizan los productos de TOLERANT Software
- > Configuración de los productos de TOLERANT Software
- > Diseño e implementación de extensiones personalizadas para los productos de TOLERANT Software
- > Diseño e implementación de interfaces personalizadas para los productos de TOLERANT Software
- > Formación de administradores, desarrolladores de software y usuarios de los productos de TOLERANT Software

### 3. Desarrollo

El departamento de desarrollo de TOLERANT Software resuelve problemas de aplicación más específicos, como la compatibilidad del producto con los programas CRM o ERP de la propia empresa. En estrecha colaboración con el cliente o con el usuario en su departamento especializado, nuestro departamento de desarrollo elabora soluciones adaptadas con precisión a la aplicación específica. La asistencia de tercer nivel se utiliza sobre todo para grandes clientes que procesan varios millones de registros de datos al año.

Puede ponerse en contacto con las tres áreas de nuestros departamentos de servicio técnico durante nuestro horario de atención de lunes a viernes de 9 a 17 horas (excepto festivos en Baden-Württemberg) en el número +49 711 490 448 70 y en [support@tolerant-software.de](mailto:support@tolerant-software.de).



En TOLERANT Software atenderemos sus consultas.