



Bewida Helpdesk / Hotline

Mit einem Hotline-Vertrag wird Ihr Betrieb sichergestellt. Die Hotline-Bereitschaft beinhaltet die Unterstützung bei Problemen mit der Softwarebedienung. Sollten Sie einmal nicht weiterkommen oder haben Sie ein Problem mit dem System, so sind in unseren Räumlichkeiten stets drei Mitarbeiter anwesend, welche unsere Hotline betreuen. Sie stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Bewida ist

ebenfalls für einen Remotezugriff auf Ihr System ausgerüstet. Das heisst, wir unterstützen Sie bei Problemen via Internet von unseren Büros aus. Das spart Zeit und Geld. Zudem verfügt jeder Mitarbeiter über eine mobile Infrastruktur und ist somit stets zu den üblichen Bürozeiten zu erreichen.

Bewida ist in der Lage first und second Level Support für Ihre Lösung anzubieten. Dies bedeutet folgendes:

- ▶ Telefonische Betreuung und Unterstützung zu programmspezifischen Fragen (first level)
- ▶ Technische Fragen werden mit den Spezialisten des Hardware Anbieters oder Rechenzentrums (first Level) abgefangen und anschliessend koordiniert an Bewida weitergeleitet.
- ▶ Die Reaktionszeit ist in der Regel 2 Stunden bis maximal 24 Stunden.
- ▶ Direkte Kontakte (second level) zu den jeweiligen Beratern sind im Rahmen unseres Rollenkonzeptes selbstverständlich auch möglich. Die Reaktionszeiten sind aber in diesem Fall länger.
- ▶ Eskalationsprozesse für unerledigte Supportfälle des Arbeitstages werden in unserem SMT-System (Support and Maintenance) eingetragen und durch unseren Supportleiter koordiniert.

+41 44 874 44 00

Öffnungszeiten des Bewida Helpdesk | Hotline:
Mo-Fr 8:00-12:00 Uhr und 13:30-17:00 Uhr,
ausgenommen Feiertage Kanton und Stadt ZH

Bewida AG

Industriestrasse 54 | CH-8152 Glattbrugg
www.Bewida.ch | +41 44 874 44 00

Wie erhalte ich Unterstützung? ▶ Ticketing

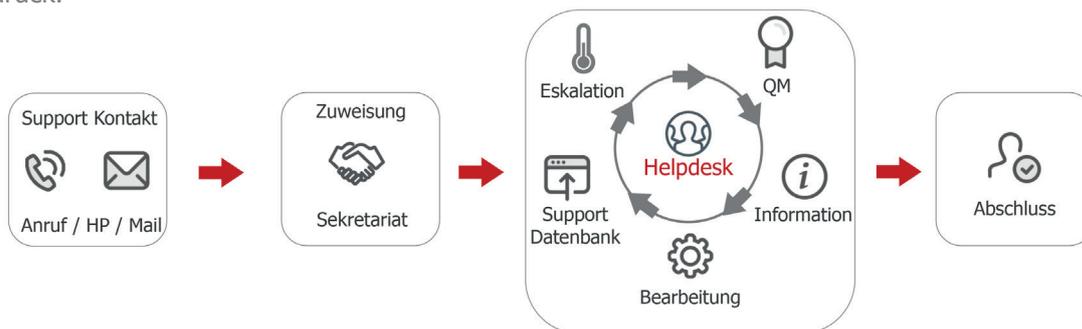
Damit Sie Unterstützung erhalten, müssen Sie ein Ticket eröffnen. Dafür stehen Ihnen drei Möglichkeiten zur Verfügung:



1 Sie rufen die Bewida-Hotline unter **+41 44 874 44 00** an. Ihr Anruf wird erfasst, ein Ticket eröffnet. Anschliessend werden Sie an die zuständige freie Person weitergeleitet. Sollte einmal kein Mitarbeiter unmittelbar frei sein, rufen wir Sie zurück.

2 Sie schreiben eine E-Mail mit Ihrem Anliegen an **support@bewida.ch**. Bewida eröffnet ein Ticket und wir kontaktieren Sie telefonisch.

3 Sie eröffnen auf unserer Webseite selbst ein Ticket unter **«Support ▶ Ticket erfassen»** und senden dieses. Nach Erhalt Ihres Tickets werden wir Sie telefonisch kontaktieren.



Welche Leistungen sind durch einen Hotline-Vertrag abgedeckt?

- ▶ Kostenlose telefonische Hotline zu Bürozeiten
- ▶ Zugriff auf dedizierte Hotline-Mitarbeiter
- ▶ Allgemeine Fragen zum Programm
- ▶ Spezifische Fragen zu den einzelnen Modulen (Fibu, Debi, Kredi etc.)
- ▶ Fehlermeldungen des Programms analysieren (welche nicht durch den Benutzer verursacht wurden)
- ▶ Koordination Anfragen zum Projektteam
- ▶ Rückmeldungen ins Updatedossier
- ▶ Remotezugriff über TeamViewer
- ▶ Rückverfolgung von Fehlermeldungen beim Hersteller
- ▶ Unterstützung bei der Installation neuer Registrationsfiles
- ▶ SMS Rückfragen bei Notfällen

Welche Leistungen sind nicht durch einen Hotline-Vertrag abgedeckt?

- ▶ Schulungen (diese können bei Abacus in St. Gallen direkt gebucht und besucht werden, oder individuell bei Bewida)
- ▶ Jegliche Anpassungen welche vom Standard des Programms abweichen
- ▶ Reports designen oder anpassen
- ▶ Alles was zusätzlich eingerichtet werden muss (z.B. neue Lohnarten erfassen)