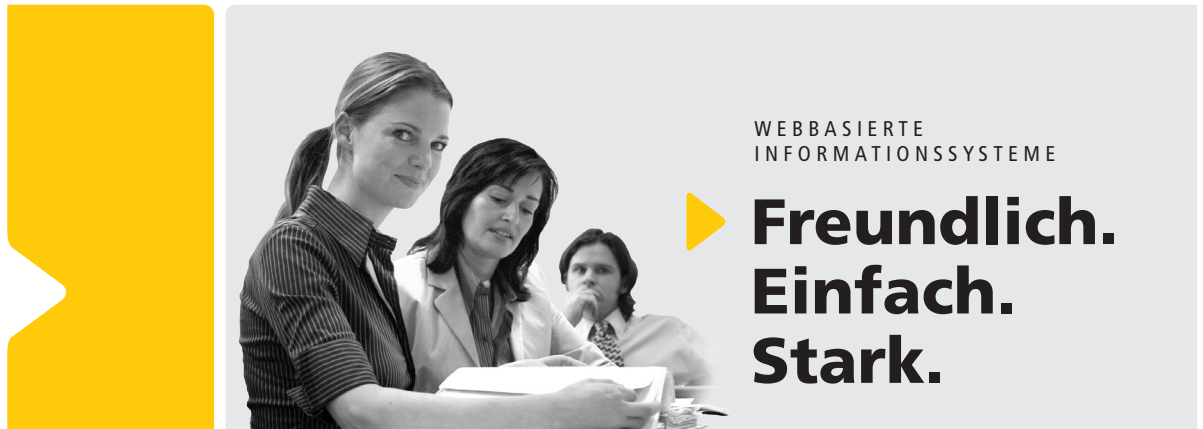


## ▶ Infopark Customer Support

AUF EINEN BLICK



Der Customer Support bietet kompetente Unterstützung bei Service-Anfragen rund um die Software-Produkte von Infopark. Alle Anfragen werden zeitnah und lösungsorientiert behandelt.

### Professioneller Support

- Kompetente Betreuung durch langjährig erfahrene Mitarbeiter
- auf Wunsch fester technischer Ansprechpartner
- Kontakt per Telefon, E-Mail oder über das Infopark Web-Portal
- Bereitstellung von umfangreicher Dokumentation und Online-Hilfen (Knowledge Base)

### Kundennahe Lösungen

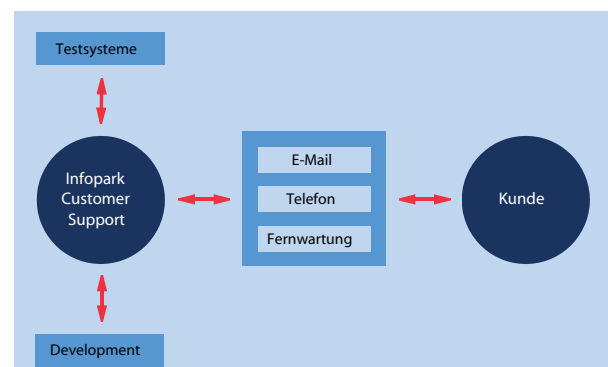
- detaillierte Analyse der Service-Anfragen sowie Problemeingrenzung
- kontinuierliche Information über den Bearbeitungsstand
- Bearbeitungsstand der Anfrage im Infopark Web-Portal einsehbar
- Abschluss aller Anfragen erst nach Bestätigung durch den Kunden
- auf Wunsch Lösungen per Fernwartung
- Quality Feedback nach Abschluss der Anfrage
- Bearbeitung auf Deutsch und auf Englisch

### Gestaffelte Service-Level

- Premium Level: maximal zwei Stunden Reaktionszeit
- Standard Level: maximal sechs Stunden Reaktionszeit

### Zügige Bearbeitung

- 30% aller Service-Anfragen werden in den ersten zwei Stunden geklärt.
- 60% aller Service-Anfragen werden innerhalb der ersten 24 Stunden geklärt.
- 95% aller Service-Anfragen werden in den ersten zwei Tagen geklärt.



Kommunikation zwischen Kunden und Infopark Customer Support

## ▶ Infopark Customer Support

AUF EINEN BLICK

### Service-Level „Standard“

- Reaktionszeit maximal sechs Stunden
- Verfügbarkeit: 10:00 bis 17:00 Uhr, von Montag bis Freitag (nicht an bundeseinheitlichen Feiertagen)
- Kontakt per Telefon, E-Mail und Infopark Web-Portal
- kontinuierliche Information über den Bearbeitungsstand

### Service-Level „Premium“

- Bearbeitung mit erhöhter Priorität
- Reaktionszeit maximal zwei Stunden
- Verfügbarkeit: 9:00 bis 18:00 Uhr, von Montag bis Freitag (nicht an bundeseinheitlichen Feiertagen)
- Kontakt per Telefon, E-Mail und Infopark Web-Portal
- kontinuierliche Information über den Bearbeitungsstand

### Service-Level „Individuell“

- Top-Priorität bei der Bearbeitung
- spezielle Reaktionszeiten
- erweiterte Verfügbarkeit: bis zu 24 Stunden / 365 Tage
- fester technischer Ansprechpartner
- individueller Vor-Ort-Support
- zahlreiche weitere maßgeschneiderte Optionen

### Qualitätssicherung

- Support-Ablauf nach internationalen Industriestandards (Best Practice)
- kontinuierliche interne Qualitätssicherung in puncto Performance und Bearbeitungsgeschwindigkeit
- regelmäßige Aufnahme und Umsetzung von Kunden-Feedback

### Datenübertragung

- verschlüsselter Datenaustausch
- Übertragung auf Wunsch auch per E-Mail, CD oder DVD

### Sicherheit

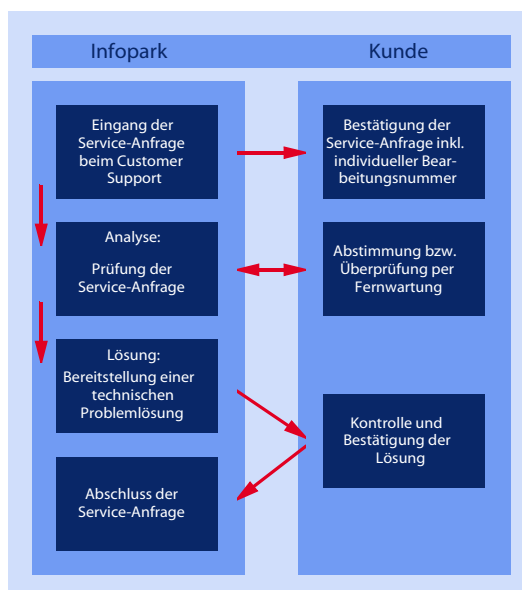
- Fernwartung auf Basis gängiger Sicherheitstechniken
- Secure Shell (auch mit RSA-Key)
- Browser-Zugang mit SSL-Zertifikat
- via ISDN auch mit Security Callback
- Verbindung auf Wunsch mit allen standardmäßigen Verschlüsselungsverfahren
- Behandlung aller Anfragen gemäß Bundesdatenschutzgesetz

### Testverfahren

- Nachbau der Kundenumgebung, sofern für die Problemlösung erforderlich
- Verwendung von Originaldaten für das Testsystem möglich
- Gewährleistung einer hohen Datensicherheit
- Löschung aller Daten nach Abschluss der Service-Anfrage bzw. auf Wunsch Datenvorhaltung
- direkter Zugriff auf das Kundensystem per Fernwartung möglich

### Weitere Services

- Bereitstellung von Programmpaketen und speziellen Upgrade-Versionen
- Unterstützung bei Updates
- kundenspezifische Datenpakete
- umfangreiche Dokumentationen (Knowledge Base)



Erledigung von Service-Anfragen in enger Abstimmung mit dem Kunden

### Support für Testlizenzen

- kostenfreier 30-Tage-Standard-Support für jede Testlizenz
- Testlizenzen für Linux, Solaris und Windows
- Unterstützung bei der Installation

### Infopark AG, Support

Kitzingstraße 15, 12277 Berlin, Deutschland  
 Tel. +49 30 747993-70, Fax +49 30 747993-93  
 www.infopark.de/support, E-Mail: support@infopark.de