

NETCOR Support

Service-Level Richtlinien des NETCOR Supports

Die Bereitstellung einer optimalen Kundenerfahrung hat für NETCOR oberste Priorität. Wir bieten unseren Kunden Service auf höchster Qualitätsebene.

Wichtig für eine schnelle Lösungsfindung bei einer Supportanfrage ist eine strukturierte Vorgehensweise bei der Fehleranalyse, sodass der Kunde das Beste aus den gelieferten Produkten von NETCOR herausholen kann.

Eine Supportanfrage kann per Telefon +49 4181 9092-110 oder per eMail support@netcor.de erfolgen. Der optimale Weg der Supportanfrage ist per eMail. Um die bestmögliche Unterstützung bieten zu können, werden folgende wichtige Informationen wie Software-Version, Systemdetails und eine ausführliche Beschreibung des Problems benötigt. Sofern möglich sind Screenshots des Problems mitzuschicken. Jede Supportanfrage wird eine Fallnummer für die weitere Kommunikation zugeordnet. Die Ursachenanalyse erfolgt dann gemeinsam mit unseren Supportmitarbeitern und den Kunden per Telefon, eMail und/oder per Websession. Supportanfragen werden gemäß den nachfolgenden Kriterien kategorisiert.

Standardgeschäftszeiten des NETCOR Supports:

Montag bis Freitag von 8:30 bis 17:00 Uhr (UTC +1), außer an öffentlichen Feiertagen.

Erweiterter Support außerhalb der Standard Geschäftszeiten für z.B. System-Upgrades, Migrationen sind auf Anfrage nach Aufwand möglich.

eMail: support@netcor.de

Telefon: +49 4181 9092-110

Eskalationsstufe 1 (Kritisch)

Die Supportanfrage wird als Systemproblem oder Bug identifiziert der nicht behoben werden kann. Das Produkt kann nicht genutzt werden, was zu einem vollständigen Systemausfall führt oder andere wesentliche Auswirkungen auf Arbeits- und Geschäftsabläufe hat. Eine Ausweichlösung ist nicht möglich. Die Standardreaktionszeit beträgt 4 Geschäftsstunden oder weniger und die Supportanfrage wird täglich verfolgt.

Eskalationsstufe 2 (Hoch)

Die Supportanfrage wird als schwerwiegender Ausfall von Funktionen/Eigenschaften identifiziert. Die Nutzung des Produktes ist in erheblichen Maße gestört oder unterbrochen. Eine unmittelbare Lösung oder langfristige akzeptable Übergangslösung ist aber verfügbar. Die Standardreaktionszeit beträgt 8 Geschäftsstunden oder weniger und die Supportanfrage wird nach Abstimmung/Bedarf mit dem Kunden verfolgt.

Eskalationsstufe 3 (Mittel)

Die Supportanfrage wird als geringfügiger Ausfall von Funktionen/Eigenschaften klassifiziert. Das Produkt funktioniert nicht ordnungsgemäß, wodurch die Nutzung geringfügig eingeschränkt ist, eine akzeptable Ausweichlösung ist aber verfügbar. Die Standardreaktionszeit beträgt 2 Geschäftstage oder weniger und die Supportanfrage wird nach Abstimmung/Bedarf mit dem Kunden verfolgt.

Eskalationsstufe 4 (Niedrig)

Die Supportanfrage wird als Auskunftersuchen, Erweiterung oder Verbesserung eingestuft. Die Standardreaktionszeit beträgt 4 Geschäftstage oder weniger und die Supportanfrage wird nach Abstimmung/Bedarf mit dem Kunden verfolgt.