

Support-Leistungen im Detail

Durch unsere modularen Support-Level können Sie individuell bestimmen, welches Maß an Unterstützung Sie sich im Vergleich zum herkömmlichen Micro Focus Business Support wünschen.

Leistung	Basic	Enterprise	On Demand	MF Business Support
Welcome Package mit WebEx zur Einführung	✓	✓		
Feste Ansprechpartner, Expertennetzwerk	✓	✓		
Supportzeiten 8-17 Uhr/ Montag bis Freitag	✓	✓		✓
Kommunikation in deutscher und englischer Sprache	✓	✓		
Einfaches und übersichtliches Ticketsystem	✓	✓		✓
Definierte Service Level Agreements, kurze Antwortzeiten	✓	✓		✓
Koordination mit Micro Focus Support	✓	✓		✓
Kundenorientierte Update-Empfehlungen	✓	✓		
Deep Dive Demos/ Online-Seminare (max. 8 Teilnehmer)		✓		
Deutsche Knowledge Base		✓		
Hilfestellung bei Customizing und Scripting		✓		
Hilfestellung auch nach End-of-Life		✓		
Migrationsunterstützung / -begleitung		✓		✓
Migrationsdurchführung durch die profi.com AG			✓	
Schnittstellenentwicklung			✓	
Individuelle Reports			✓	
Beratung zu Archivierungslösungen			✓	
Entwicklung von kundenspezifischen Customizing-Lösungen			✓	

Welcome-Package mit WebEx zur Einführung

Lernen Sie uns kennen! Um Sie bestmöglich unterstützen zu können, kommen wir zu Ihnen, besprechen aktuelle Herausforderungen und Erwartungen. Wir erklären Ihnen Schritt für Schritt wie Sie ihre Tickets an uns übermitteln. Als Bonus erhalten Sie von uns ein Willkommenspaket, welches auf ihr Unternehmen zugeschnittene Informationen zu eingesetzten Micro Focus-Produkten enthält und Ihnen den Büroalltag erleichtert.

Fester Ansprechpartner, Expertennetzwerk

Profitieren Sie von unserem Netzwerk! Sie wenden sich mit Ihrem Anliegen – telefonisch, per Mail oder über unser Ticketsystem – an Ihren persönlichen profi.com-Ansprechpartner. Ihre Frage wird – je nach Fachthema – an unsere spezialisierten Consultants weitergeleitet. Durch ihre hohe Fachexpertise und langjährige Toolerfahrungen sind unsere Kollegen in der Lage, Ihr Anliegen fachkompetent und zielgerichtet zu bearbeiten.

Supportzeiten 8-17 Uhr / Montag bis Freitag

Wir sind da wenn Sie da sind! Unsere Supportzeiten orientieren sich an Ihrem Daily-Business. Sie erreichen uns Montag bis Freitag von 8-17 Uhr.

Einfaches und übersichtliches Ticketsystem

Keep it simple! Wir bieten Ihnen ein übersichtliches, web-basiertes Ticketsystem zur effizienten Erstellung und Verwaltung Ihrer unternehmensspezifischen Anfragen.

Definierte Service Level Agreements, kurze Antwortzeiten

Unsere SLA's garantieren Ihnen schnellstmögliche Unterstützung, bevorzugte Bearbeitung im Prioritätsfall und stets kurze Antwortzeiten.

Koordination mit Micro Focus Support

Wir wollen dass Sie effizient arbeiten können! Ihre Problembeschreibung wird durch uns analysiert und wir versuchen den Fehler nachzustellen bzw. direkt zu lösen. Fehler im Produkt kommunizieren wir direkt an den Micro Focus 2nd & 3rd Level Support und informieren aktiv über den Stand der Bearbeitung. Im Bedarfsfall eskalieren wir an unsere produktspezialisierten Micro Focus-Ansprechpartner. Dies schont Ihre kostbare Zeit und Kraft.

Kundenorientierte Update-Empfehlungen

Bleiben Sie stets auf dem aktuellsten Stand. Wenn gewünscht, stellen wir Ihnen auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Update-Empfehlungen für ihre eingesetzten Micro Focus-Produkte zur Verfügung.

Deep Dive Demos/Online-Seminare (max. 8 Teilnehmer)

Mehr Dialog als Monolog. Besonders umfangreiche Funktionen lassen sich im Webinar nur anreißen. Unsere Deep Dive Demos verstehen wir als gemeinsame Workshops, im kleinen Teilnehmerkreis, bei denen wir mit Ihnen noch mehr ins Detail gehen und Ihre Fragen diskutieren wollen. So bleiben Sie up-to-date ohne sich in tagelange Schulungen zu setzen.

Deutsche Knowledge Base

Wir bieten Ihnen als Bestandteil unseres Ticket-Portals einen persönlichen Zugang zur deutschsprachigen Wissensdatenbank. Profitieren Sie direkt von Lösungen und Workarounds, welche wir im Rahmen des profi.com Supports, gemeinsam mit unseren Kunden zusammengetragen haben. Zusätzlich finden Sie Code-Snippets zu häufig angefragten Funktionalitäten.

Hilfestellung beim Customizing und Scripting

Die Implementierung von Anpassungen kann oft schwierig sein. Haben Sie Fragen zu den Möglichkeiten im Bereich Micro Focus ALM Customizing? Stehen Sie derzeit vor einem Scripting-Problem und finden keine adäquate Lösung? Produziert Ihr eingesetztes Skript Fehler und Sie benötigen Unterstützung bei der Ursachenfindung? Wenden Sie sich vertrauensvoll an uns. Wir zeigen Ihnen den richtigen Weg auf und geben Hilfestellung.

Hilfestellung auch nach End-of-Life

Mit uns geht es noch ein bisschen weiter. Wir wissen dass ein Upgrade nicht immer bis zum End-of-Life in Ihren Zeitplan passt und stehen Ihnen auch in der Übergangsphase zur Seite. Dennoch, Fehler in der Software können auch wir ohne Herstellerunterstützung nicht beseitigen, aber oft umgehen.

Migrationsunterstützung / -begleitung

Wir als Ihr Wegbegleiter. Profitieren Sie von unser langjährigen Erfahrung in Migrationsprojekten und -szenarien. Wir sorgen dafür, dass Sie innerhalb der Migration an alles denken, häufige Fehlerquellen vermeiden und beraten Sie gern während der Vorbereitung und Planung ihres Versions-Updates.

Migrationsdurchführung durch die profi.com AG

Mit uns auf das nächste Level! Nach gemeinsamer, vorheriger Absprache und Planung übernehmen wir für Sie die Migration der Micro Focus-Tools ganz nach Ihren Wünschen. Für unsere Basic- und Enterprise-Supportkunden, welche den On-Demand Support zusätzlich buchen, haben wir im Zuge der jeweiligen Produkt-Migration ergänzend die Einhaltung der geltenden Lizenzbestimmungen vom Hersteller im Blick.

Schnittstellenentwicklung

Wir bringen Ihre Systeme in Einklang! Um Ihnen einen effizienteren Arbeitsablauf zu ermöglichen, entwickeln wir auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Schnittstellen. Teilen Sie uns mit, vor welchen Problemstellungen Sie stehen – wir entwickeln auf Basis Ihrer Vorgaben eine zielgerichtete Lösung.

Individuelle Reports

Mehr Transparenz! Damit Ihre Stakeholder, basierend auf aussagekräftigeren Informationen, Entscheidungen treffen können, entwickeln wir auf Ihre Anforderungen zugeschnittene Reports. Hiermit erreichen wir gemeinsam eine effizientere Auswertbarkeit der zugrundeliegenden Daten.

Beratung zu Archivierungslösungen

In Zukunft sicher sein mit der Vergangenheit! Viele unserer Kunden unterliegen strengen Auflagen hinsichtlich der Datenaufbewahrung. Die Herausforderungen liegen sowohl in den aufkommenden Datenmengen als auch in den teilweise sehr langen Aufbewahrungsfristen. Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir einen geeigneten Archivierungsansatz und setzen diesen mit Ihnen um.

Entwicklung von kundenspezifischen Customizing-Lösungen

Mehr Individualität! Da der Standard nicht immer ausreichend ist, haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, kundenspezifische Customizing-Lösungen zu entwickeln. Dadurch erreichen wir für Sie innerhalb der Micro Focus-Tools einen höheren Individualisierungsgrad sowie noch mehr Möglichkeiten, um Ihre Workflows abbilden zu können.