

# SERVICE FÜR STARKE SOFTWARE.

SUPPORT · KONTAKT · DIENSTLEISTUNGEN



# INHALT

<b>CUSTOMER SUPPORT</b> Unser Kundenservice - Kontaktdaten & Geschäftszeiten	3
<b>UNSERE ABTEILUNGEN</b> Die AMIC-Teams und ihre Aufgabenbereiche	4
<b>DAS TICKETSYSTEM</b> Wie Ihre Supportanfragen bearbeitet werden	5
<b>TERMINPLANUNG</b> Tipps & Anmerkungen zur Terminplanung für Service & Support	6
<b>A.EINS® UPDATES</b> Leitfaden zur Planung und Organisation von Updates	7
<b>AMIC ACADEMY</b> Webinare und Schulungen für A.eins® Anwender	11
<b>PROGRAMMIERUNGEN &amp; EINRICHTUNGEN</b> Weitere Dienstleistungen rund um A.eins®	12
<b>NEWSLETTER</b> Melden Sie sich zu unseren Newslettern an	13

Unser Support-Team ist für Sie da!

## KONTAKT

**MAIL:** service@amic.de

**HOTLINE:** +49 (0) 431 9902 - 0

## GESCHÄFTSZEITEN

Mo. bis Do.: 8<sup>00</sup> Uhr - 17<sup>00</sup> Uhr

Fr.: 8<sup>00</sup> Uhr - 15<sup>00</sup> Uhr

Aktuelle Informationen und Geschäftszeiten finden Sie auf unserer Homepage unter [www.amic.de/service/support](http://www.amic.de/service/support).

Über unsere Onlinehilfe [www.amic.de/hilfe](http://www.amic.de/hilfe) haben Sie jederzeit Zugriff auf die Dokumentation zu den Programmfunktionen und der Bedienung von A.eins®.



## FERNWARTUNG MIT TEAMVIEWER

Für Remote-Termine, Fernwartung und Support nutzen wir TeamViewer. Die App können Sie über unsere Homepage herunterladen, unsere Support-Mitarbeiter leiten Sie dann durch den weiteren Anmeldeprozess.

# Unsere Abteilungen

## CUSTOMER SERVICE

**MAIL** service@amic.de  
**TEL** +49 (0) 431 9902 - 0

Unser **Kundenservice** nimmt Ihre Anfragen auf, leistet, wenn möglich, direkt Unterstützung oder leitet Ihre Anfrage an die entsprechenden Ansprechpartner weiter.

## PROFESSIONAL SERVICE

Unser Professional Service übernimmt in der Regel alles rund um die **Einrichtung** und **Anpassung** von A.eins®. Auch bei **Schulungen** und erweiterten Problemlösungen kommt er zum Einsatz. Termine werden über den Customer Service koordiniert.

## VERWALTUNG

**MAIL** verwaltung@amic.de  
**TEL** +49 (0) 431 9902 - 0

Bei Fragen zu Ihren **Kunden-daten, Lizenzen, Vertrags-informationen** oder **Rechnungen** ist unsere Verwaltung der richtige Ansprechpartner für Sie.

## RESEARCH & DEVELOPMENT

Unsere Programmierer sind dauerhaft mit der **Weiter-entwicklung** und **Instandhaltung** unserer Software beschäftigt. Bei Bedarf werden sie auch für Supportanfragen und **Individualprogrammierungen** hinzugezogen.

## VERTRIEB

**MAIL** vertrieb@amic.de

In unserem Vertriebs-Team werden Sie meist einen direkten Ansprechpartner haben. Der Vertrieb steht Ihnen für **Beratung, Produktvorstellungen** und **Angebote** zur Verfügung.

## ADMINISTRATION & CONTROLLING

**MAIL** info@amic.de

Um alle internen Belange kümmern sich unsere Mitarbeiter aus unserer Buchhaltung, dem Personalwesen und der Administration.

# Ticketsystem

Sobald Ihre Anfrage eingegangen ist, erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail mit einer **Ticketnummer**, unter der Ihre Anfrage bis zum Abschluss bearbeitet wird.

Sie können uns bei der zügigen Bearbeitung unterstützen, indem Sie Ihr Anliegen so detailliert wie möglich beschreiben und, wenn möglich, **Screenshots** anfügen. Folgende Informationen können hierzu hilfreich sein:

- **Kundennummer** und **Kontaktdaten** der Ansprechpartner
- Liegt eine **Störung** vor? (Ist die Software allgemein nicht verfügbar, an einem Arbeitsplatz oder für einen User?)
- Auf **welchen Bereich** bezieht sich Ihre Anfrage? (Modul, Funktionalität, Schnittstelle)
- Gab es kürzlich vorgenommene **technische Änderungen**?
- Welche **Software-Version** nutzen Sie?
- Haben Sie sonstige Anfragen? (Produkt- oder Modulfrage, Schulungen, Termine, Lizenzen, Ticketstatus, Programmfunktionen)

 **Akute Störungsmeldungen werden priorisiert bearbeitet.**

## Termine planen

Für Anfragen, die über den A.eins®-Standard hinaus gehen, bei Sonderprogrammierungen, Schulungen oder größeren Updates ist oft eine **Terminvereinbarung mit dem Professional Service** notwendig. Die Mindestbuchungszeit für Remote-Termine beträgt **2 Stunden** und für vor Ort-Termine **6 Stunden**.

Ihre Konditionen für die Wartung der Software und anderer Dienstleistungen können Sie Ihrem Softwarepflegevertrag entnehmen. Fehlt ein Softwarepflegevertrag, müssen Servicekontingente erworben werden. Aktuelle Preise zu unseren Dienstleistungssätzen und Kontingenten können Sie beim Customer Service anfragen.

**TIPP:** Kunden mit regelmäßigen Anfragen empfehlen wir, diese zu sammeln und zu bündeln, um alle in einem Termin zu besprechen und die Buchungszeit optimal zu nutzen.

### **TERMINE MIT EXTERNEN DIENSTLEISTERN**

Für Anfragen, zu denen Externe (bspw. Steuerberater, Waagenbauer) hinzugezogen werden, sind Termine im Vorweg abzustimmen. Externe Dienstleister, die sich direkt mit uns in Verbindung setzen, müssen vom Kunden autorisiert werden - unsere Verwaltung wird Sie hierzu kontaktieren.

## A.eins® Update in Planung?

Sie haben generelle Fragen zu A.eins-Updates? Wir zeigen Ihnen, an welchen Stellen Sie relevante Daten finden und auch, welche Schritte Sie selbst in die Hand nehmen können. Gut informiert können Sie so Ihr nächstes Update in die Planung aufnehmen.

### 1. NEUE VERSION

Ihr Wartungsvertrag/Softwarepflegevertrag erhält Updates für das Programm A.eins. Neue Programmversionen, auch Releases genannt, beinhalten Verbesserungen innerhalb des Produkts sowie zusätzliche Funktionen. Eine neue A.eins-Version wird in unserem Haus jeweils Ende des Monats in der Entwicklungsabteilung „zusammengesetzt“. Anschließend durchläuft die Version verschiedene Tests, bevor Sie freigegeben wird.

### 2. FREIGABE

Sofern Sie über diese Freigabe stetig informiert werden möchten, senden Sie bitte eine Mail an [service@amic.de](mailto:service@amic.de) mit dem Betreff „**Info Versionsfreigabe**“. Sofern ein anderer oder mehr als nur der Mailabsender diese Information regelmäßig erhalten soll, geben Sie die entsprechenden Mailadressen aus Ihrem Haus an. Diese werden dann in den Verteiler aufgenommen.

### 3. RELEASENOTES

In der A.eins-Hilfe bzw. Online-Dokumentation können Sie die Änderungen zur Vorgängerversion nachlesen. Sie werden in sogenannten Releasenotes dokumentiert, die Sie unter ‚Allgemeine Programmfunktionen‘ > ‚Programmupdates‘ auf [www.amic.de/hilfe/](http://www.amic.de/hilfe/).

### 4. DOWNLOAD

Wenn eine Version freigegeben ist, können Sie per Mail bei [service@amic.de](mailto:service@amic.de) einen **Link zum Download** der ZIP-Datei und das **Kennwort** zum Entpacken erfragen.

### 5. LIZENZEN

Sofern Sie eine Version mit einer Nummer kleiner als 8.3.2005.8 (Mai 2020) im Einsatz haben, benötigen Sie aufgrund einer Umstellung des Lizenzierungssystems **neue Lizenzdaten**. Geben Sie dies bei der Abfrage des Passworts an oder schreiben Sie direkt eine entsprechende Mail an [verwaltung@amic.de](mailto:verwaltung@amic.de).



## 6. INSTALLATION

Generell steht es Ihnen frei, die Installation eines Updates selbst vorzunehmen. Sofern Sie uns mit der Update-Installation beauftragen, wird diese Dienstleistung in Rechnung gestellt. Haben Sie einen externen IT-Betreuer beauftragt und wendet sich dieser mit einer Supportanfrage an uns, dann ist eine entsprechende Bevollmächtigung vorzulegen. Nach dem Update ggf. erforderliche Anpassungsarbeiten, die Sie nicht selbst vornehmen, werden ebenso als Dienstleistung abgerechnet.

## 7. ZEITPUNKT

Grundsätzlich empfehlen wir mindestens **jährliche Updates**. Es liegt in Ihrem Entscheidungsbereich, ob Sie dieser Empfehlung folgen und zu welchem Zeitpunkt Sie ein solches Update vornehmen (lassen möchten). Die Leistungen des Softwarepflegevertrags beziehen sich jedoch auf die Pflege der jeweils neuesten Programmversionen (Details entnehmen Sie bitte Ihrem Vertrag).

Sollten Sie uns mit der Installation eines Updates beauftragen, dann rechnen Sie bitte mit einer **Vorlaufzeit von 4 – 6 Wochen** bis zum Termin.

## 8. ABLAUF

Senden Sie entsprechend frühzeitig eine **Mail an [service@amic.de](mailto:service@amic.de)** und Sie erhalten die Bestätigung über eine **Ticketaufnahme** mit Ticketnummer. Kurze Zeit später erhalten Sie eine weitere Mail zur Terminvereinbarung mit einem **Fragebogen**. Diesen senden Sie bitte baldmöglichst zurück an **[service@amic.de](mailto:service@amic.de)** unter Angabe der **Ticketnummer**.

## 9. TECHNISCHE UMGEBUNG

Halten Sie Ihre IT-Umgebung stets auf aktuellem Stand. Achten Sie u. a. darauf, dass Ihr Betriebssystem noch von Microsoft supportet wird und ggf. vorliegende Servicepacks eingespielt sind. Die Betreuung von Hardware und Drittsoftware liegt außerhalb unseres Dienstleistungsrahmens.

### Sie haben noch Fragen?

Senden Sie uns eine Mail an **[service@amic.de](mailto:service@amic.de)** und wir nehmen Kontakt mit Ihnen auf.

## WEBINARE

Mit **Webinaren** über unser **AMIC Academy Programm** bieten wir Schulungen in allen Grundanwendungen von A.eins<sup>®</sup> an, bei denen Sie ganz bequem von Ihrem Arbeitsplatz aus teilnehmen können. Aktuelle **Themen, Termine, Preise** und weitere Informationen zu unseren Schulungsangeboten und dem **Qualifizierungsstufen** finden Sie auf unserer Homepage unter [www.amic.de/service/academy](http://www.amic.de/service/academy).

## INDIVIDUALSCHULUNGEN

Mit **Schulungen** bei Ihnen vor Ort oder Remote können wir Ihre Mitarbeiter umfassend in die Anwendungen von A.eins<sup>®</sup> einweisen und dabei **unternehmensspezifische Anforderungen** im Detail berücksichtigen. Wenden Sie sich für eine Themen- und Terminplanung an unseren Customer Service.

## SONDERKONDITIONEN

Kunden, die einen Softwarepflegevertrag abgeschlossen haben, erhalten je nach Modell einen Rabatt auf die Teilnahmegebühren unserer Academy-Angebote.

# Programmierungen & Einrichtungen



Sie haben eine besondere Anforderung oder brauchen eine Funktion, die bisher nicht im A.eins® - Standard enthalten ist?

Dann erkundigen Sie sich nach einer **Programmierung**, um spezielle Funktionen und Anpassungen an A.eins® vorzunehmen. Ihre Anforderungen werden dabei in Zusammenarbeit mit uns definiert und ein entsprechendes Angebot erstellt.

Dies gilt auch für **Schnittstellen** und **Anbindungen** von externer Software oder Hardware.

## DIENSTLEISTUNGSPREISE

Aktuelle Informationen zu unseren Preisen und Dienstleistungssätzen können Sie per E-Mail an [info@amic.de](mailto:info@amic.de) anfragen. Rabatte und Sonderkonditionen, entsprechend des jeweils abgeschlossenen Softwarepflegevertrags, werden berücksichtigt.

## AMIC NEWSLETTER

Melden Sie sich direkt zu unseren Newslettern an und bleiben Sie immer auf dem Laufenden!



### KUNDEN-NEWSLETTER

Für allgemeine Neuigkeiten, neue Module & Funktionen für A.eins® und Sonderaktionen.

[http://newsletter.amic.de/91/3093/7636580353/subscribe/form.html?\\_g=1612951070](http://newsletter.amic.de/91/3093/7636580353/subscribe/form.html?_g=1612951070)



### SERVICE-NEWSLETTER

Empfohlen für Key-User und A.eins®-Hauptverantwortliche für Informationen zu Updates, Meldungen oder Vertragsinformationen.

[http://newsletter.amic.de/91/4527/f02609788e/subscribe/form.html?\\_g=1612951517](http://newsletter.amic.de/91/4527/f02609788e/subscribe/form.html?_g=1612951517)



### ACADEMY-NEWSLETTER

Für aktuelle Benachrichtigungen zu unseren Academy Webinar- und Seminar-Terminen.

[http://newsletter.amic.de/91/3419/bc64f55843/subscribe/form.html?\\_g=1612951664](http://newsletter.amic.de/91/3419/bc64f55843/subscribe/form.html?_g=1612951664)

WWW.AMIC.DE

SoftwareCompany AMIC® GmbH  
Im Saal 2 • 24145 Kiel  
**T** +49 (0) 431 9902-0  
**M** info@amic.de

