

Aptean ImPuls
ImPuls fashion XL/ ImPuls fashion web/
ImPuls retail/ ImPuls fashion

Customer Service Handbuch



Inhalt

Über das Handbuch	3
Überblick – Unsere Mission.....	5
Schnellanleitung bei Login Problemen	7
Software-Wartungs-Support	8
Betriebszeiten.....	9
Schnellanleitung – Ticketerstellen in 4 Schritten.....	9
Detaillierte Anleitung für die Erstellung eines neuen Supportfalls	10
Schließen eines Supportfalls.....	17
Kundenzufriedenheit.....	17
Fall-Eskalationen.....	18
Außerhalb des Supportangebots.....	19
ImPuls GmbH Hauptsitz.....	20
Aptean Hauptsitz	20



Über das Handbuch

Dieses Handbuch bietet Ihnen umfassende Informationen, um Sie bei der Nutzung aller Aspekte unserer Customer Service Ressourcen zu unterstützen. In diesem Handbuch finden Sie die Kontaktinformationen des Customer Service, Ressourcen und Prozesse sowie Beschreibungen der Supportangebote.

Hinweis: Die jeweils aktuellen Informationen finden Sie in der neuesten Online-Version dieses Handbuchs auf unserem Apteon Connect Portal. Die darin beschriebenen Leistungen setzen voraus, dass der Kunde über einen aktuellen Software-Wartungsvertrag mit der ImPuls GmbH verfügt. Die ImPuls GmbH behält sich vor, die Bedingungen der Supportleistungen für seine Produktlinien, einschließlich aller ImPuls -Produktreihen, von Zeit zu Zeit anzupassen.

Dieses Handbuch enthält unternehmenseigene Informationen, die urheberrechtlich geschützt sind. Kein Teil dieses Handbuchs darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung der ImPuls GmbH vervielfältigt, kopiert oder in andere Sprachen übersetzt werden. Die in diesem Handbuch enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Das Handbuch findet jeweils in seiner aktuellen Fassung Anwendung.

Die in diesem Handbuch getroffenen Aussagen stellen keine Garantiezusagen der ImPuls GmbH dar.

Die ImPuls GmbH haftet entsprechend der vertraglich im Rahmenvertrag, Projektvertrag oder Master Solution Agreement (kurz „MSA“) vereinbarten Haftungsregelungen in Verbindung mit der Bereitstellung, Leistung oder Verwendung dieses Handbuchs.





Überblick – Unsere Mission

Maximieren des Kundenerfolgs, indem wir unseren Kunden und Partnern zeitnahe und qualitative Lösungen anbieten.

Dieses Handbuch beschreibt unsere Supportrichtlinien und -prozesse und erläutert, wie Sie die Vorteile unserer Möglichkeiten optimal nutzen können. Unser Ziel ist es, Ihnen ein Höchstmaß an Service zu bieten, damit Sie die Nutzung unserer Produkte optimieren können.

Wir wissen, wie wichtig unsere Software für Ihr Unternehmen ist. Unsere Support- und Consulting Teams gehen stets auf die geschäftlichen Anforderungen unserer Kunden ein und bieten ein branchenführendes Maß an Support- und Consultingleistungen.

Unser Customer Service Management Team nutzt Ihr Feedback, um die Bereitstellung von technischem Anwendungs- und Systemsupport kontinuierlich zu verbessern. Nachdem wir einen Fall abgeschlossen haben, werden wir Sie bitten, die Qualität unseres Supports in einer Zufriedenheitsumfrage zu bewerten. Wir nutzen die Umfrageergebnisse, um die Qualität des Supports zu messen und Änderungen innerhalb unserer Abteilung anzuregen.

Unser online Customer Service Portal, Apteian Connect, (<https://connect.apteian.com/>), bietet direkten Zugang zu einer Fülle von Informationen, darunter:

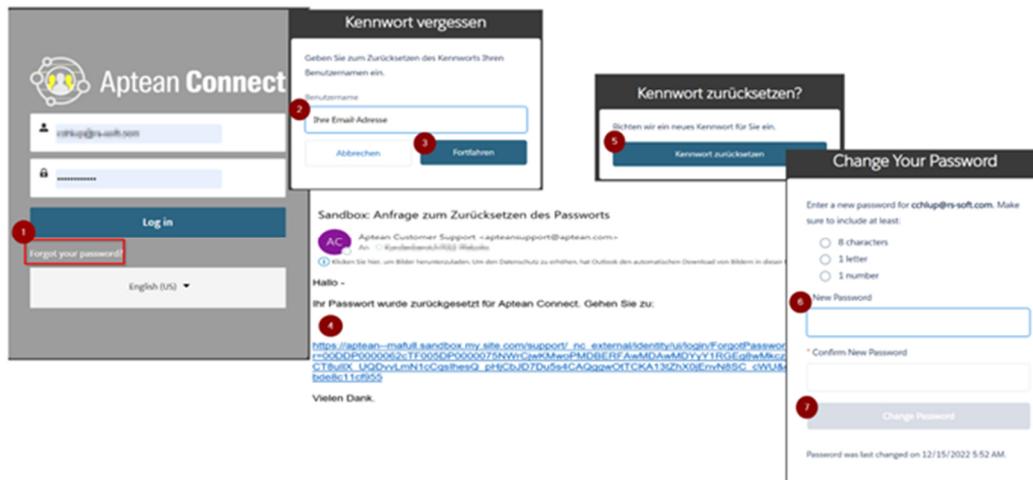
- Unternehmensprofil und Kontaktpflege
- Wissensdatenbank
- Fälle (Cases): Einreichung, Verwaltung und Berichterstattung
- Dokumentationen zum Herunterladen
- Apteian Learning Center – Schulungsvideos und -dokumente
- Aktualisieren Sie Ihr Profil über die Kontoadministration auf der Startseite
- Produktbezogene Informationen wie Datenblätter, Webinare usw.

Einige dieser Informationen sind heute noch nicht verfügbar, werden aber sukzessive in der Zukunft in das Portal integriert. Es lohnt sich, wenn Sie regelmäßig vorbeischaun.





Schnellanleitung bei Login Problemen



1. Wählen Sie bei der Log-in Seite „Passwort vergessen“.
2. Für die Zurücksetzung Ihres Passwortes geben Sie Ihren Benutzernamen ein.
3. Bestätigen Sie die Zurücksetzung.
4. Sie erhalten an die angegebene E-Mail-Adresse einen Link zur Zurücksetzung Ihres Passwortes.
5. Erneut bestätigen
6. Geben Sie ein neues Passwort ein. Oberhalb sehen Sie die Kriterien.
7. Bestätigen Sie die Änderung.

Bei sonstigen Fragen wenden Sie sich bitte an die übliche Hotline.



Softwarepflege-Support

Supportangebote

Die folgenden Dienste sind im Rahmen des standardmäßigen ImPuls GmbH Softwarepflegevertrags verfügbar:

- Rund um die Uhr Zugang zu den Ressourcen unseres Customer Service Portals
- Hotline-Support über Apteon Connect
- Zugang zum Apteon Learning Center, einschließlich Schulungsdokumenten und Videos
- Kostenlose Lieferung der jeweils neusten Releases
- Bereitstellung von Pflegeleistungen (in kritischen Fehlersituationen mit Vorort- Service)
- Übernahme der Individualentwicklungen in neue Releases (sofern diese in Pflege genommen wurden)
- Vorhaltung eines Entwicklungssystems mittels Hard- und Software durch die ImPuls GmbH
- Anpassungsentwicklungen werden im Haus ImPuls archiviert
- Test der neuen, von Comarch Software und Beratung AG bereit gestellten, Standard-Programmstände
- Anpassung der neuen Programmstände als Importversion auf unserem Auslieferungsserver bzw. auf Datenträger.
- Nicht enthalten sind Dienstleistungen vor Ort für Installation, Datenmigration, Test, Softwareupdates auf kundeneigenen bzw. Selbst gemieteten Servern, etc. Diese Dienstleistungen werden nach Aufwand berechnet
- Hotline-Support über Apteon Connect

Einige dieser Supportangebote sind heute noch nicht verfügbar, werden aber sukzessive in der Zukunft in das Portal integriert. Es lohnt sich auch hier, wenn Sie regelmäßig vorbeischaun.



Betriebszeiten

Unser Customer Service Team steht Ihnen während der folgenden Zeiten telefonisch zur Verfügung:

Betriebszeiten	Ausnahmen
Mo-Do 09:00 – 17:00 Uhr (MEZ/MESZ) Fr 09:00 - 13:00 Uhr (MEZ/MESZ)	gesetzliche Feiertage des Bundeslandes NRW einschließlich 24. und 31.12.

Schnellanleitung – Ticketerstellen in 4 Schritten

The screenshot shows the 'CREATE A CASE' form in Aptean Connect. The form includes fields for Account, Contact, Email, Phone, Type, Severity, Priority, and Customer Reference. It also has dropdown menus for Tech Profile, Product, Product Version, Component, Category, Subject, and Topic. A 'Log in' button is highlighted with a red box and the number 1. The 'Subject' field is highlighted with a red box and the number 2. The 'Description' text area is highlighted with a red box and the number 3. The 'Create Case' button is highlighted with a red box and the number 4. A login overlay is also visible, showing the email 'rubner@impuls.de' and a 'Log in' button.

- 1) Melden Sie sich im Aptean Connect an.
- 2) Wählen Sie für die Anfrage einen aussagekräftigen Betreff aus.
- 3) Geben Sie eine detaillierte Beschreibung ihrer Anfrage an.
- 4) Klicken Sie auf „Fall erstellen“, um die Anfrage abzuschicken.

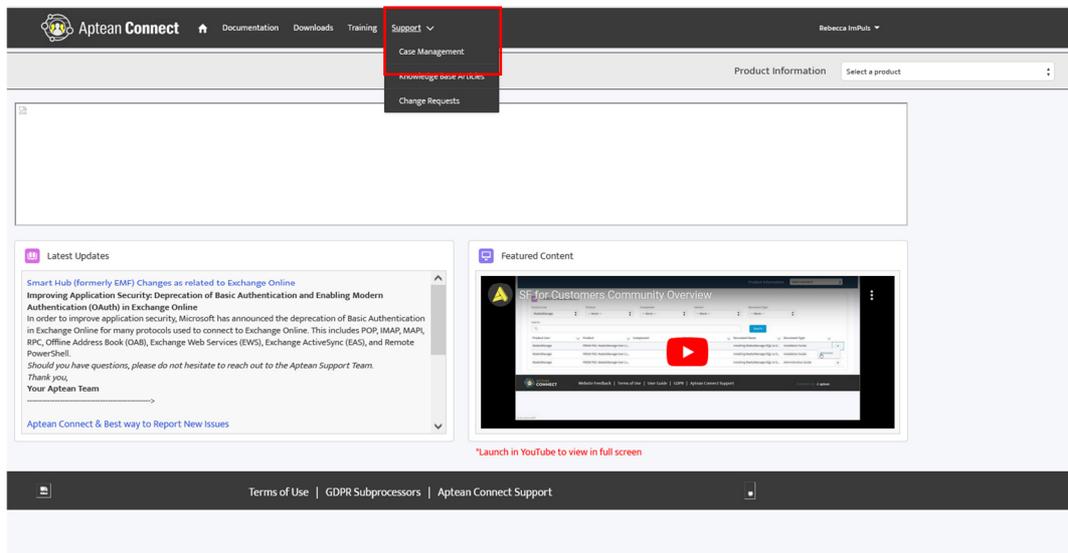


Detaillierte Anleitung für die Erstellung eines neuen Supportfalls

Melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten im neuen Ticketsystem Aptean Connect an.

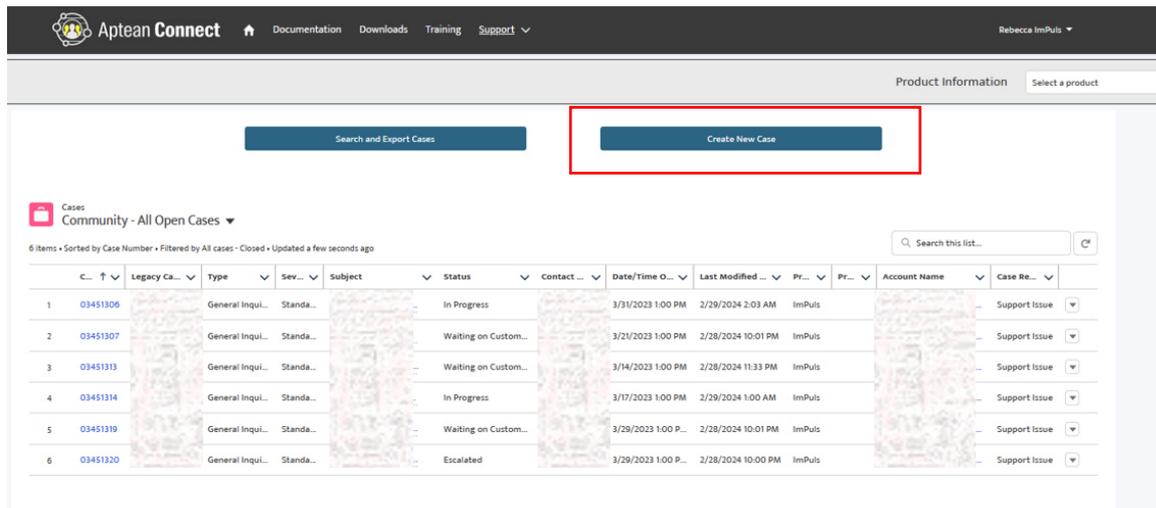


Um ein neues Ticket/ Case zu erfassen oder bereits vorhandene Tickets einzusehen zu können, gehen Sie über den Reiter „Support“ in das „Case Management“.



Es öffnet sich eine neue Seite. Dort können Sie alle Ihre Cases einsehen.

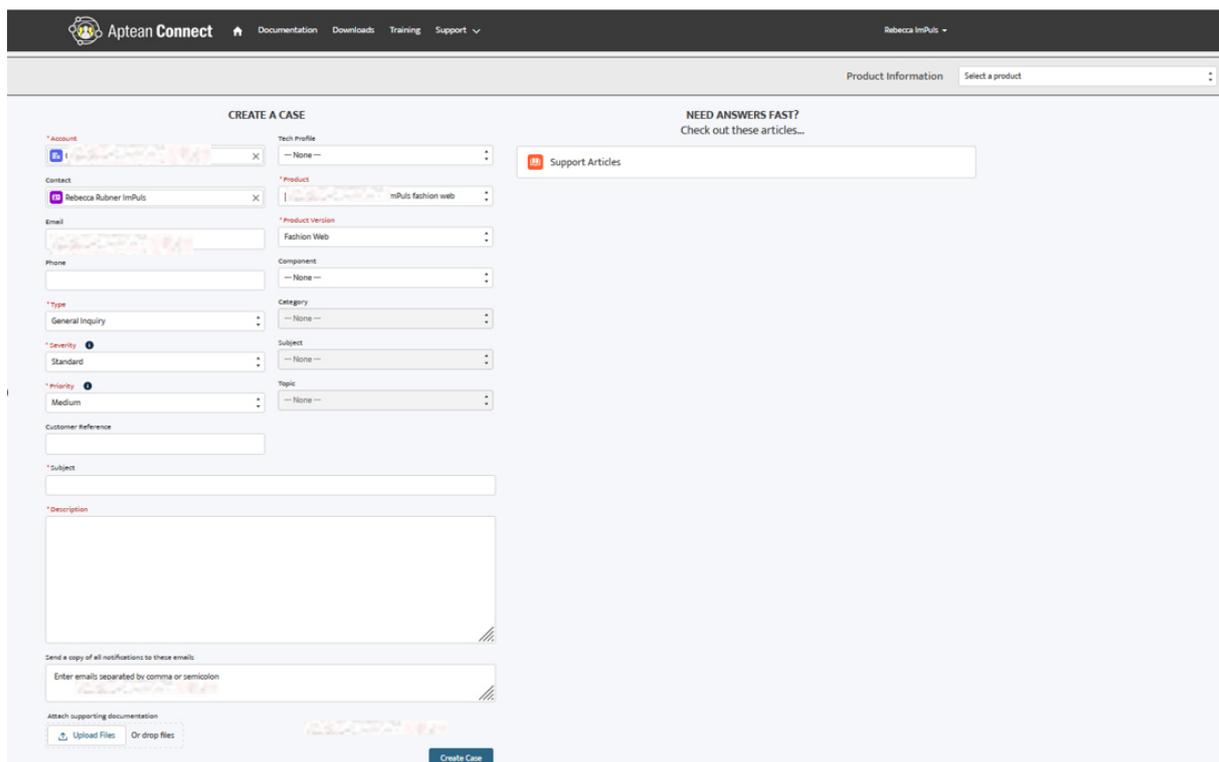
Über den Button „Create New Cases“ erstellen Sie ein neues Support-Ticket.



The screenshot shows the Apteon Connect dashboard. At the top, there is a navigation bar with the Apteon Connect logo and links for Documentation, Downloads, Training, and Support. The user's name, Rebecca ImPuls, is displayed in the top right corner. Below the navigation bar, there is a section for Product Information with a dropdown menu to select a product. In the center, there are two buttons: "Search and Export Cases" and "Create New Case". The "Create New Case" button is highlighted with a red box. Below the buttons, there is a section for Cases, showing a list of 6 items. The list is sorted by Case Number and filtered by All cases - Closed. The list includes columns for Legacy Case, Type, Severity, Subject, Status, Contact, Date/Time, Last Modified, Priority, Account Name, and Case Re...

Legacy Ca...	Type	Sev...	Subject	Status	Contact	Date/Time O...	Last Modified ...	Pr...	Pr...	Account Name	Case Re...
03451306	General Inqui...	Standa...		In Progress		3/31/2023 1:00 PM	2/29/2024 2:03 AM	ImPuls			Support Issue
03451307	General Inqui...	Standa...		Waiting on Custom...		3/21/2023 1:00 PM	2/28/2024 10:01 PM	ImPuls			Support Issue
03451313	General Inqui...	Standa...		Waiting on Custom...		3/14/2023 1:00 PM	2/28/2024 11:33 PM	ImPuls			Support Issue
03451314	General Inqui...	Standa...		In Progress		3/17/2023 1:00 PM	2/29/2024 1:00 AM	ImPuls			Support Issue
03451319	General Inqui...	Standa...		Waiting on Custom...		3/29/2023 1:00 P...	2/28/2024 10:01 PM	ImPuls			Support Issue
03451320	General Inqui...	Standa...		Escalated		3/29/2023 1:00 P...	2/28/2024 10:00 PM	ImPuls			Support Issue

Es öffnet sich ein neues Fenster. Sollten Sie nur einem Unternehmen zugeordnet sein, so wird Ihnen Ihre Organisation unter **Account/ Firma** bereits vorbelegt. Ebenso Ihr **Contactname/ Benutzer**, **E-Mail** sowie Ihr verwendetes **Product** und die **Product Version**.



The screenshot shows the "CREATE A CASE" form in the Apteon Connect dashboard. The form is divided into several sections: Account, Contact, Email, Phone, Type, Severity, Priority, Customer Reference, Subject, Description, and Tech Profile. The Account section is pre-filled with "Rebecca Rubner ImPuls". The Contact section is pre-filled with "mPuls fashion web". The Product section is pre-filled with "Fashion Web". The Type section is pre-filled with "General Inquiry". The Severity section is pre-filled with "Standard". The Priority section is pre-filled with "Medium". The Customer Reference section is empty. The Subject section is empty. The Description section is empty. The Tech Profile section is pre-filled with "None". There is also a section for "NEED ANSWERS FAST? Check out these articles..." with a link to "Support Articles". At the bottom, there is a section for "Attach supporting documentation" with "Upload Files" and "Or drop files" buttons. A "Create Case" button is located at the bottom right of the form.



Wählen Sie einen passenden Typ aus

Wenn Sie einen Support-Fall erstellen, müssen Sie den Typ der Anfrage angeben. Die Vorauswahl steht auf 'General Inquiry' (Allgemeine Anfrage). Generell sind alle Punkte in der Liste auswählbar. Wir empfehlen die folgenden Einträge zu Eingrenzung des Anliegen:

- General Inquiry (Allgemeine Anfrage)
- Performance/Locking (Performance Probleme)
- Product Issue (Fehler in der Software)
- Enhancement Request (Änderungs- / Erweiterungswunsch)
- Service (Kostenpflichtige Serviceleistung Datenbereinigung/Schulung/Hilfestellung)

*Type

General Inquiry

--- None ---

Cloud Down

EDI

New User/User Maintenance

Performance/Locking

Product Issue

Question

Beta

Bundles

Cloud

Customization

Documentation

Enhancement Request

Environment

Feature Request

Fulfillment

General Inquiry

Hardware

Installation

Internal

License Request

Security Risk

Services

Training Request

Knowledgebase Suggestion

Aptean Connect Support Center

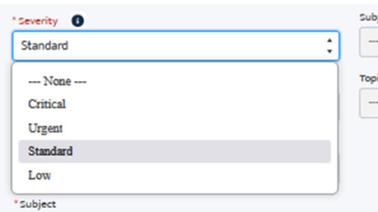
Enhancement



Wählen Sie den passenden Schweregrad aus

Wenn Sie einen Support-Fall erstellen, müssen Sie beim Abschicken den Schweregrad eines Falls auswählen. Wir bitten Sie, bei der Auswahl des Schweregrades der Anfrage Ihr bestes Urteilsvermögen walten zu lassen, da wir diese Information verwenden, um die Arbeit fair und für die Situation angemessen zu priorisieren.

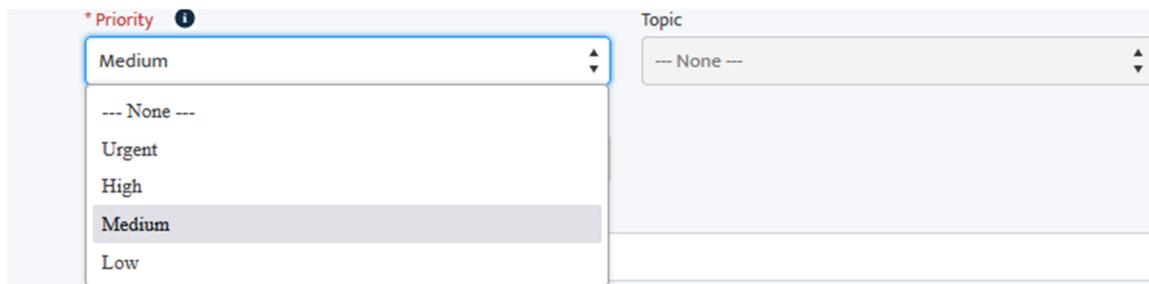
Schweregrad	Definition des Schweregrads
	Antwortzeiten
Kritisch	System ausgefallen, Zugriff auf das System nicht möglich oder wichtige Geschäftsprozesse sind betroffen*
Dringend	Produktionsfunktionalität funktioniert nicht; kritische Geschäftsprozesse betroffen*
Standard	Geschäft mäßig beeinträchtigt, Benutzer können arbeiten; Effizienz ist beeinträchtigt
Gering	Geschäft nicht wesentlich beeinträchtigt; das Problem ist lästig oder eine Verbesserung



The screenshot shows a dropdown menu for selecting a severity level. The menu is open, showing options: Standard (selected), --- None ---, Critical, Urgent, and Low. The label above the dropdown is '* Severity' with an information icon. To the right, there are labels for 'Subje' and 'Topic' with arrows pointing to the right.

Wir können den Schweregrad eines Falls während der Bearbeitung ändern. Beispielsweise können wir den Schweregrad aufgrund einer praktikablen Methode oder der fehlenden Möglichkeit, das Problem zu reproduzieren, ändern. Wir können den Schweregrad auch aufgrund der zunehmenden Häufigkeit des Problems oder aufgrund von Projektfristen erhöhen.

Zusätzlich zum Schweregrad, haben Sie die Möglichkeit eine Priorität anzugeben. Hier können Sie festlegen, welcher Case innerhalb eines Schweregrades aus Ihrer Sicht priorisierte bearbeitet werden soll



The screenshot shows a dropdown menu for selecting a priority level. The menu is open, showing options: Medium (selected), --- None ---, Urgent, High, Medium, and Low. The label above the dropdown is '* Priority' with an information icon. To the right, there is a 'Topic' dropdown menu with the option --- None ---.



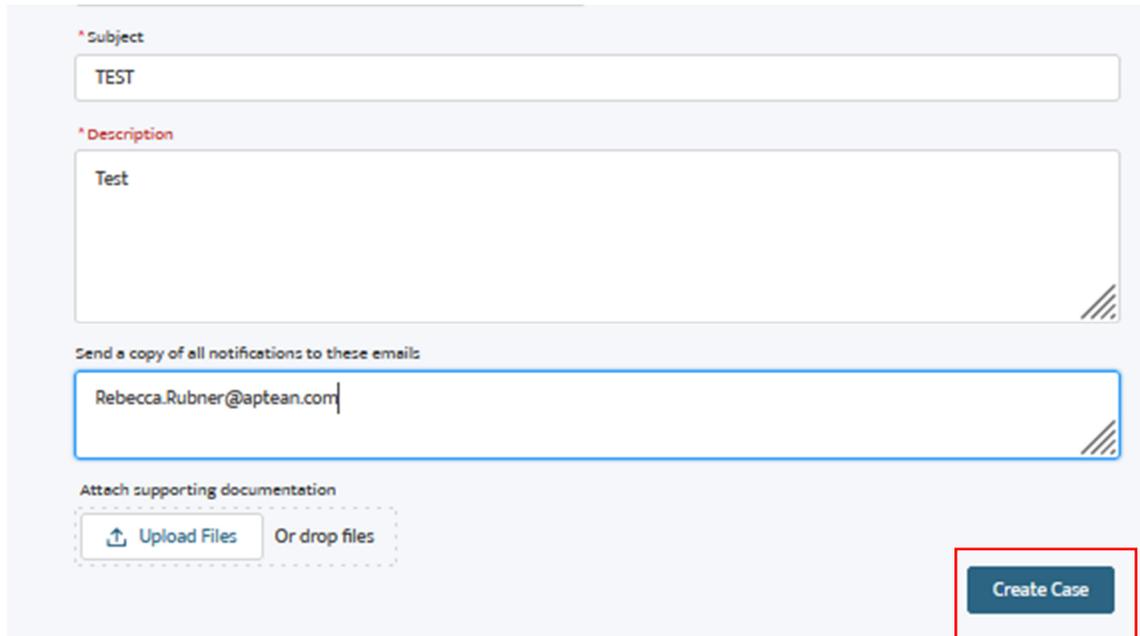
Bezeichnung und Beschreibung des Supportfalls

Unter **Subject** können Sie eine Bezeichnung/ Betreff Ihrer Anfrage eintragen.

Im Feld **Description** haben Sie Platz für eine ausführliche Beschreibung Ihres Anliegen.

Je genauer Sie uns Ihr Anliegen schildern, desto schneller kann diese bearbeitet werden.

Um uns Anhänge zukommen zu lassen verwenden Sie bitte den Button „Update Files“.



The screenshot shows a web form for creating a support case. It features a 'Subject' field with the text 'TEST', a 'Description' field with the text 'Test', and an email notification field containing 'Rebecca.Rubner@aptean.com'. Below these fields is a section for 'Attach supporting documentation' with an 'Upload Files' button and the text 'Or drop files'. A 'Create Case' button is located at the bottom right of the form, highlighted with a red rectangular border.

Über dieses Ticketsystem haben Sie außerdem die Möglichkeit weitere E-Mail-Adressen einzufügen, welche direkt und/oder zusätzlich per Mail kontaktiert werden sollen.

Wenn Sie alle wichtigen Informationen eingetragen haben, klicken Sie auf den Button „Create Case“.



Diesen Case können Sie anschließend in Ihrer Ticketübersicht aufrufen. Hierzu klicken Sie einfach nur auf die Casenummer.

The screenshot shows the Aptean Connect web interface. At the top, there is a navigation bar with the Aptean Connect logo and links for Documentation, Downloads, Training, and Support. Below this is a header area with 'Product Information' and a 'Select a p...' dropdown. The main content area features two buttons: 'Search and Export Cases' and 'Create New Case'. Below these is a section for 'Cases: Community - All Open Cases' with a search bar and a table of 7 items. The table has columns for Case Number, Legacy Case, Type, Severity, Subject, Status, Contact Name, Date/Time, Last Modified, Priority, Product, Account Name, and Case Reference. A red arrow points to the case number '03451681' in the first column of the table.

	C. #	Legacy ca.	Type	Sev.	Subject	Status	Contact Name	Date/Time O...	Last Modified ...	Pr...	Produc...	Account Name	Case Re...
1	03451306		General Inqui...	Standa...		In Progress		3/31/2023 1:00 PM	2/29/2024 2:03 AM	ImPuls			Support Issue
2	03451307		General Inqui...	Standa...		Waiting on Custo...		3/21/2023 1:00 PM	2/28/2024 10:01 PM	ImPuls			Support Issue
3	03451313		General Inqui...	Standa...		Waiting on Custo...		3/14/2023 1:00 PM	2/28/2024 11:33 PM	ImPuls			Support Issue
4	03451314		General Inqui...	Standa...		In Progress		3/17/2023 1:00 PM	2/29/2024 1:00 AM	ImPuls			Support Issue
5	03451319		General Inqui...	Standa...		Waiting on Custo...		3/29/2023 1:00 P...	2/28/2024 10:01 PM	ImPuls			Support Issue
6	03451325		General Inqui...	Standa...		Escalated		3/29/2023 1:00 P...	2/28/2024 10:00 PM	ImPuls			Support Issue
7	03451681		General Inqui...	Standa...	TEST	Unassigned	Rebecca Rubner L.	3/7/2024 1:53 PM	3/7/2024 1:53 PM	ImPuls	Fashion Web		Support Issue

Kommunikation über E-Mail

Zusätzlich zu Ihren Cases in Aptean Connect erhalten Sie eine E-Mail über Ihre erfassten Cases. Aptean Connect bietet zudem die Möglichkeit über diese E-Mail unser Supportteam zu erreichen und darüber zu kommunizieren.

Thanks for contacting us! We have received your request, and we'll get back to you as soon as possible.

PLEASE REPLY TO THIS EMAIL if you would like to add additional information or contribute more to your support request. Replying directly to this email enables us to keep all case-related correspondence together and serve you more efficiently.

If you have any additional requests or questions outside the original request, please raise a new case.

Sincerely,
Aptean Customer Support

Case #: 03451681
Case Subject: TEST
Customer Reference:
To view your case, [click here](#).

ref_00DWJ6KqT_500WJ1zIYz:ref

Wichtig an dieser Stelle ist, dass die untenstehende **ref_Nummer** nicht entfernt wird, da sonst keine Zuordnung zum Case in Aptean Connect hergestellt werden kann.

Dieselbe Nummer befindet sich auch im Betreff und darf auch dort nicht entfernt werden.



Sobald nun ein Support-Mitarbeiter einen neuen Post oder eine Bemerkung im Case erfasst hat, können Sie diesen dort einsehen und auch kommentieren. Sie können auch einen neuen Post zu dem Case erfassen.

The screenshot shows the Apteian Connect web interface. At the top, there is a navigation bar with the Apteian Connect logo and links for Documentation, Downloads, Training, and Support. The user's name, Rebecca ImPuls, is displayed in the top right corner. Below the navigation bar, there is a header section with 'Product Information' and a 'Select a product' dropdown menu. The main content area is divided into two columns. The left column displays case details for Case Number 03451681, Product Line ImPuls, and Severity Standard. The right column shows a comment from Rebecca Rubner (Employee) posted 1m ago. The comment text reads: 'Sehr geehrte Damen und Herren, bitte geben Sie uns alle verfügbaren Informationen zur Verfügung. Je genauer Sie uns Ihr Anliegen schildern, desto schneller kann diese bearbeitet werden. Fügen Sie uns auch gerne Anhänge mit Dokumentationen oder Screenshots hinzu. Viele Grüße Ihr Supportteam'. Below the comment, there is a 'Write a comment...' input field and a 'Share an update...' button. The interface also includes a 'Request to Close' button and a 'Follow' button.

Sie erhalten auch an dieser Stelle eine E-Mail auf diese Sie ebenfalls antworten können. Achten Sie weiterhin darauf, dass die ref-Nummer nicht aus der Mail entfernt wird.

*** CASE UPDATED WITH COMMENT ***

The following case has a new comment from Apteian Support.

Latest Comment from Support

Sehr geehrte Damen und Herren,

bitte geben Sie uns alle verfügbaren Informationen zur Verfügung.

Je genauer Sie uns Ihr Anliegen schildern, desto schneller kann diese bearbeitet werden.

Fügen Sie uns auch gerne Anhänge mit Dokumentationen oder Screenshots hinzu.

Viele Grüße

Ihr Supportteam

Case Details

Case #: 03451681
Case Subject: TEST
Severity: Standard

Click here to view & reply to this case in the Community <https://connect.apteian.com/s/case/500WJ000001zIYz>

ref_00DWJ6KqT_500WJ1zIYz:ref



Schließen eines Supportfalls

Wir lassen Supportfälle geöffnet, bis Sie bestätigen, dass das Problem durch die von Ihrem Customer Service Team bereitgestellten Informationen behoben wurde. Wenn Sie nicht auf die bereitgestellten Informationen antworten, wird der Fall nach 7 Tagen automatisch auf „Schließung ausstehend“ geändert und Sie erhalten eine entsprechende E-Mail als Bestätigung. Wenn weitere Informationen vorliegen, können Sie innerhalb von 14 Tagen den gleichen Fall wiedereröffnen, um die Untersuchung fortzusetzen. Danach wird dieser automatisch geschlossen.

Ein abgeschlossener Case kann nicht wieder geöffnet werden. In diesem Fall muss ein neuer Case erfasst werden.

Status	Definition	Zeit vor automatischer Schließung
Schließung ausstehend	Customer Service ist der Meinung, dass das Problem gelöst wurde, und wartet auf die Bestätigung des Kunden.	14 Tage ohne Antwort des Kunden

Kundenzufriedenheit

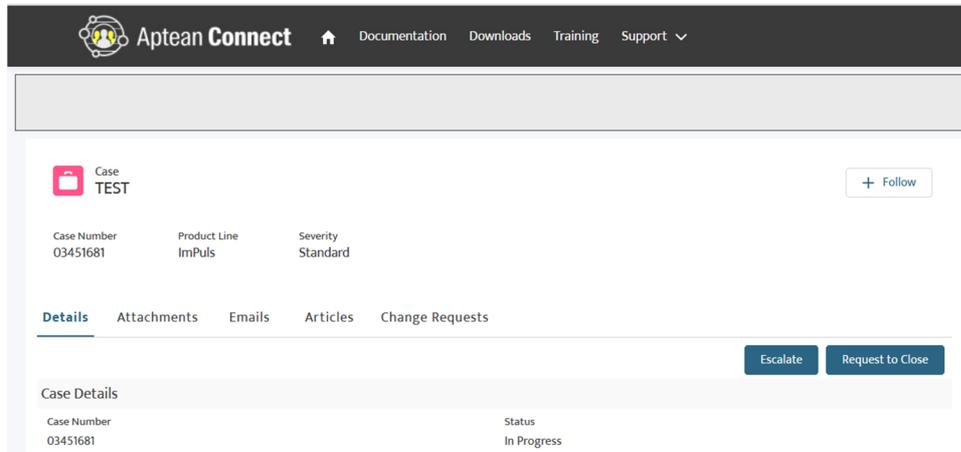
Wenn wir einen Fall schließen, senden wir automatisch eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit per E-Mail an den Kunden. Wir bitten unsere Kunden, diese Umfragen auszufüllen, da sie dazu dienen, die Qualität des Supports sowie die Maßnahmen und das Fachwissen des Customer Service Teams zu messen.

Die Teamleiter und Manager des Customer Service prüfen alle Umfragen und leiten gegebenenfalls Folgemaßnahmen ein. Ihr Beitrag ist ein wichtiger Anstoß für Veränderungen in unseren Systemen, Ressourcen und Prozessen.



Fall-Eskalationen

Unser Customer Service Team sorgt dafür, dass die Supportfälle so schnell wie möglich zugewiesen und bearbeitet werden.



Je nachdem, wie stark sich ein Problem auf Ihr Unternehmen auswirkt, können Sie jederzeit eine Eskalation eines Supportfalls anfragen, wenn:

- Ein Fall nicht zeitnah gelöst wird.
- Beschlossen wird, ein Funktionsproblem nicht zu beheben.
- Sie besorgt darüber sind, wie der Fall gehandhabt wird.
- Der verantwortliche Customer Service Manager wird sofort benachrichtigt, wenn ein Fall mit kritischem Schweregrad aufgenommen

Eskalationsstufe	Apteon
Stufe 1	Lead Customer Service Manager
Stufe 2	Senior Customer Service Manager
Stufe 3	Director, Customer Service Apteon DACH
Stufe 4	Chief Operating Officer (COO)



Außerhalb des Supportangebots

Die ImPuls GmbH bietet keinen Support für die folgenden Punkte, es kann jedoch ein kostenpflichtiger Service (Consultinganfragen) angefordert werden:

- Änderungen in der Betriebsumgebung des Kunden, die sich nachteilig auf die Software auswirken
- Verwendung der Software auf eine Weise, die nicht in der Dokumentation angegeben ist
- Unterstützung bei der Fehlerbehebung oder beim Ausarbeiten von Anpassungen, die von jemand anderem als der ImPuls GmbH erstellt wurden
- Software-Berichterstellung von Dritten
- Beratung von Geschäftsprozessen, Konfiguration und Implementierungsservices
- Integration – Einschließlich allgemeiner Unterstützung, Anleitungen, Änderungen
- Auswirkungsanalyse von Konfigurations-, Umgebungs- oder Systemveränderungen
- Unterstützung bei der Netzwerk- oder Systemadministration
- Unterstützung bei einem Kundenprojekt oder einem Change-Management-Prozess
- Sachverhalte, die außerhalb des Einflusses der ImPuls GmbH liegen

Dienstleistungen

Wenn die von Ihnen gewünschten zusätzlichen Dienste nicht durch die Software-Wartung abgedeckt sind, können Sie zusätzliche (kostenpflichtige) Dienste bestellen, wie im entsprechenden Abschnitt des Software-Wartungsvertrags definiert.

Im Allgemeinen sind die folgenden Dienstleistungen zu den abrechenbaren Standardtarifen der ImPuls GmbH erhältlich. Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihre Consulting Team in Form einer Consultinganfrage:

- Unterstützung bei der Erstellung benutzerdefinierter Berichte
- Unterstützung bei der Konzeption, Erstellung und Betreuung von maßgeschneiderten Anpassungen und Integrationen
- Schulungen vor Ort
- Beratungs- und Implementierungsservices für Geschäftsprozesse
- Kundeninstallation, Datenkonvertierung, Projektleitung
- Auswirkungsanalyse, Unterstützung der Benutzerakzeptanzprüfung bei der Konfiguration von Umgebungsveränderungen
- Andere Dienstleistungen nach gegenseitiger Vereinbarung



ImPuls GmbH Hauptsitz

Dießemer Straße 163
DE-47799 Krefeld

Telefon: +49(2151)853-3

Aptean Hauptsitz

4325 Alexander Drive
Suite 100
Alpharetta, GA 30022-3740, USA

Telefon: +1 (770) 351-9600

1-855-411-APTEAN | 1 -855-411-2783

