

Support Services



“ Ich habe ein besseres Gefühl, wenn ich das Produkt verwende. Denn ich weiß, dass ich mit nur einem Anruf Hilfe erhalte, wenn ich nicht mehr weiterkomme. Die Mitarbeiter des technischen Supports waren professionell und freundlich. Außerdem konnten sie meine Fragen immer beantworten. ”

Saad Hassanuddin
Auditor
Barclays Bank plc, England

SERVICES	PREMIUM	STANDARD
Global Help Desk, Mo - Fr 0.00 - 24.00 Uhr Die ACL-Support-Spezialisten stehen Ihnen mit schnellen Problemlösungen und unübertroffenem technischen Service zur Verfügung. Die Experten vom Global Help Desk, Ihre Partner im Bereich der Wirtschaftsprüfung, helfen Ihnen, Zeit zu sparen sowie bei der Umsetzung Ihrer geschäftlichen Ziele.	✓	
Support-Anfragen und Statusverfolgung Wir bemühen uns stets, Ihre Fragen innerhalb eines Geschäftstages zu beantworten. Mithilfe des erweiterten Formulars für Online-Supportanfragen können Sie Ihre Probleme und Ziele genauer angeben, sodass wir Ihnen innerhalb kürzester Zeit bessere Lösungen bieten können. Mit der Statusverfolgung können Sie Ihre ausstehenden Anfragen anzeigen, aktualisieren und neu priorisieren.	✓	
Online Lernen Bedarfsorientierter Zugriff auf Online-Schulungen, rund um die Uhr, Ihren Anforderungen entsprechend. Nutzen Sie Selbstlernkurse und Flash-Demonstrationen, und lernen Sie neue Methoden zur Nutzung von ACL kennen.	✓	
Verfolgung der Verbesserungsanfragen Bearbeiten Sie den Inhalt Ihrer Anfragen zu Verbesserungen und zeigen Sie deren Status an. So helfen Sie uns, Ihre Bedürfnisse besser nachzuvollziehen.	✓	
Zertifizierungsnachlass Erwerben Sie die ACL Certified Data Analyst (ACDA)-Qualifikation – der Maßstab für technische Leistung und Fachwissen bei der Verwendung der ACL-Software –, und erhalten Sie einen Nachlass von 10 % (pro Benutzerlizenz).	✓	
Gebührenfreie Hotline Nutzen Sie unsere gebührenfreie Hotline, die montags bis freitags rund um die Uhr für Sie verfügbar ist, um schnell die richtigen Antworten zu erhalten (nur für Nordamerika).	✓	
Global Help Desk, Mo - Fr 9.00 - 17.00 Uhr Direkter Kundensupport durch Spezialisten in Echtzeit, um Ihren Bedarf an technischem Support während Ihrer Arbeitszeit zu erfüllen.	✓	✓
Mehrsprachiger Support Setzen Sie sich mit unserem mehrsprachigen Support (Englisch, Französisch, Deutsch oder Spanisch) mit erstklassigem Service und kurzen Reaktionszeiten in Verbindung.	✓	✓
Software-Releases Produkt-Aktualisierungen, neue Releases, lokalisierte Ausgaben und aktuelle Produktdokumentationen gewährleisten, dass Sie Ihre Investitionen optimal nutzen können.	✓	✓
Knowledge Base Ein unentbehrliches Referenz-Tool mit zahlreichen Tipps und bewährten Methoden, die Ihnen beim Zugreifen auf Daten, Kombinieren von Befehlen, Erstellen von Skripten und Erzielen besserer Ergebnisse helfen. Lernen Sie neue Techniken zur Prüfung auf doppelte Datensätze und Lücken. Durchsuchen Sie den gesamten Support-Center, um Antworten auf die häufigsten Fragen zu finden.	✓	✓
Benutzerforum Hier können Sie mit ACL-Nutzern weltweit bewährte Methoden und Strategien diskutieren sowie Verfahrensweisen und Erfahrungen austauschen.	✓	✓
Take Command!™ Bleiben Sie auf dem Laufenden. Lesen Sie Berichte über Neuigkeiten zu Produkten und Entwicklungen, entdecken Sie, wie Unternehmen mit ACL herausragende Ergebnisse erzielen, und lernen Sie neue Tipps und Verfahren kennen, mit denen Sie Ihre Analyse effizienter gestalten können..	✓	✓
Aktuelle Informationen Mit dem direkten Zugang zu aktualisierten Produkthandbüchern und Produktnachrichten sind Sie in der Lage, neue Funktionen und Innovationen der aktuellen Software-Releases sofort einzusetzen.	✓	✓

Um alle ACL-Support-Services ohne Unterbrechung nutzen zu können, müssen Kunden den Support-Vertrag jedes Jahr verlängern. Nach Ablauf des aktuellen Support-Vertrags wird für den Erwerb des Supports eine Wiedereinsatzgebühr fällig. ACL Services Ltd. und seine Vertreter unterstützen nur die aktuelle Vollversion (9.x) und die unmittelbar zuvor veröffentlichte Vollversion (8.x) jedes Produkts. Diese Richtlinie gilt für alle Sprachversionen von ACL-Softwareprodukten. Im Rahmen der ACL-Support-Vereinbarung muss für alle Softwarelizenzen eines Unternehmens dasselbe Service-Paket gewählt werden.

- Im Premium-Support enthalten
- Im Standard-Support enthalten

