

Services von AFI ermöglichen flexible und umfassende Unterstützung



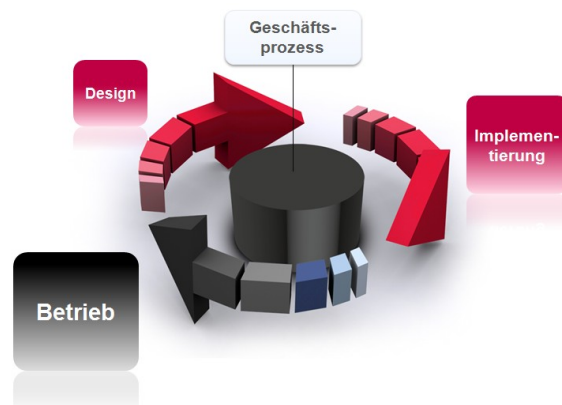
Nicht nur Software, sondern Lösungen: Services von AFI verschaffen Ihnen echten Mehrwert zu fairen Preisen

Seit über 30 Jahren vertrauen AFI-Kunden zurecht unseren Kompetenzen. Mit dem Anspruch, nicht einfach nur Software zu verkaufen, sondern echte Lösungen zu bieten, versorgen wir alle unsere Kunden, abgestimmt auf ihre Bedürfnisse.

Natürlich erhält jeder unserer Kunden Wartung und Weiterentwicklung der AFI-Software, sowie Training zum effizienten Einsatz des System.

Zudem wissen wir aus Erfahrung: Der kurze, direkte Weg ist der Beste. Wir pflegen zwischen Projektmanagement, Entwicklung und Support einen beständigen Wissensaustausch und reagieren somit besonders schnell und flexibel auf Ihre Bedürfnisse und Anfragen. Auch ist es der Enthusiasmus eines jeden AFI-Mitarbeiters, das Beste für Sie aus Ihrer Lösung zu holen.

Unsere Services umfassen schon im Standard mehr als üblich.



Wir pflegen den Wert Ihrer IT-Investitionen durch beständige Verbesserungen und durchdachte Services.

Sie erhalten Wartung und langjährige beständige Produktweiterentwicklung nah an Kundenanforderungen aus der Praxis, aber auch telefonische Erreichbarkeit von 8 bis 18 Uhr MEZ, klare Reaktionszeiten und rasche Antworten auf Emailanfragen. In unserem Kundenportal können Sie rund um die Uhr neue Anfragen eingeben und deren aktuellen Status einsehen.



Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Supportpaket, welches auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt ist.

Per Extended Support erhalten Sie auch die Pflege Ihrer individuellen Anpassungen und erweiterte Services—ganz nach Ihrem Bedarf.

Mit unserem Premium Support erfüllen wir auch die höchsten Ansprüche : Unsere weltweit tätigen Kunden vertrauen auf unsere Lösungen und Services, um kritische Geschäftsprozesse hochverfügbar zu halten - und das an 24 Stunden in 365 Tagen im Jahr. Dafür bieten wir speziell abgestimmte Service Level Agreements an: Inklusive Rufbereitschaften, kurzen Reaktionszeiten und pro-aktivem Monitoring.

AFI Standard Support

- Wartung bestehender Standard-Software-Installationen von AFI
- Die Meldung von Servicefällen per Email, Telefon und Kundenportal
- Übersicht über alle Servicefälle und den aktuellen Status per Kundenportal, inklusive Priorisierungen
- Fehleranalyse und Dokumentation des Servicefalls
- Feste Reaktionszeiten
- Telefonische Unterstützung werktags* von 8:00 – 18:00 Uhr MEZ

AFI Extended Support

- Support für Individualanpassungen

AFI Premium Support

- Regelmäßiger Report über alle Servicefälle
- Internationaler Support (Englisch)
- Pro-aktives Monitoring von produktiven Systemen (z.B. Servern, Archivsystemen, AFI-Box, etc.)
- Telefonische Bereitschaften für 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr

Unsere Services dienen aber nicht nur der Fehlerbehebung: Wir helfen auch verstecktes Optimierungspotential auszuschöpfen.

Darüber hinaus bieten wir Unterstützung im Customizing, rasche Behebung von Anwenderfehlern und Administrationshilfe als Application Management. Auch Systemanpassungen bewerkstelligen wir unbürokratisch und zu fairen Konditionen. Das betrifft nicht nur AFI-Software, sondern auch angrenzende Systeme. Auf diese Weise müssen Sie weniger eigene IT-Ressourcen vorhalten.

Um rasch Ihre Service-Anforderungen zu erfüllen und zugleich Ihnen die Budgetkalkulation zu erleichtern, bieten wir diese Advanced Services auch in individuellen, attraktiven Rahmenkontingenten.



Weniger eigene IT-Aufwände dank Advanced Services.

Für die AFI-Lösungen zur Geschäftsprozess besteht auch die Option zur Errichtung von Shared Services, um Ressourcen in verteilten Organisationen optimal zu nutzen. Gerne helfen wir Ihnen bei deren Planung und Etablierung.

Zusammen mit langjährigen, zuverlässigen Partnern realisieren wir auch Modelle für Business Process Outsourcing – von einzelnen Teilbereichen, z.B. Scannen des Rechnungseingang oder Datenpflege-Services, bis hin zur vollständigen Auslagerung kompletter Prozessketten.

Daneben bieten wir auch den gegenteiligen Weg: Wenn gerade Urlaubszeit herrscht oder personelle Engpässe bestehen, so können Sie von AFI qualifiziertes Personal anfordern, dass bei Ihnen vor Ort hilft das Arbeitsaufkommen zu bewältigen.



Beruhigt erholen: Keine Urlaubsengpässe mit AFI Business Process Outsourcing Services.

Falls Sie weitere Vorschläge und Wünsche zu weiteren Services haben, so sind wir gegenüber Ihren Anforderungen jederzeit aufgeschlossen. Und egal, wann Sie unsere Hilfe benötigen: Unsere Freundlichkeit gibt es selbstverständlich rund um die Uhr.

AFI Advanced Services

- Unterstützung im Customizing
- Durchführung von Updates
- Anbindung von neuen SAP®-Systemen
- Application Management
- Anwenderunterstützung
- Datenbank-Wartungen, Testsystem-Kopien
- Umzugshilfe für Server
- Optimierung der Scan-Qualität
- Anbindung von Scan-Workstations
- Optimierung der OCR-Erkennungsraten
- Prüfung der Vollständigkeit im SAP®-Archiv
- Erstellung von Verfahrensdokumentationen
- Erstellung von Corporate-Policy-Regelwerken
- Erstellung von Automatisierungsstrategien
- Günstige Paketkontingente ermöglichen fixe Budgets und schnellere Services

AFI Business Process Outsourcing Services

- Externe Scan-Services
- Externe Datenextraktionsservices
- Externes Rechnungswesen
- Stellvertretungen/Urlaubsvertretungen
- Stammdatenpflege

Services von AFI in der Übersicht



Strategieberatung und Consulting

Noch vor dem Start eines gemeinsamen Projektes erörtern wir mit Ihnen alle Optionen und ermöglichen Ihnen auf diese Weise eine flexible Planung

Standard Support

Unsere Standard Support bieten schon weitaus mehr als üblich

Extended Support

Support und Wartung für alle individuellen Anpassungen

Premium Support

24/7, international und feste Reaktionszeiten? AFI leistet dies schon seit vielen Jahren.

Advanced Services

Begleitende Dienstleistungen rund um die Systeme zur Optimierung und Unterstützung erhalten Sie mit den Advanced Services von AFI – zu fair kalkulierten Paketpreisen zur einfachen Budget-Planung.

Business Process Outsourcing Services

Arbeitsteilige Prozesse oder auch Einzelaufgaben können Sie mit AFI auch extern vergeben. Zusammen mit zuverlässigen Partnern bieten wir dazu attraktive und flexible Modelle.

BESSERDIREKT – Sie erreichen uns auf drei Wegen:

Per Telefon*: +49 / (0)711 / 72842 – 222

Per Email: support@afi-stuttgart.de

Online: www.afi-stuttgart.de/kundenportal