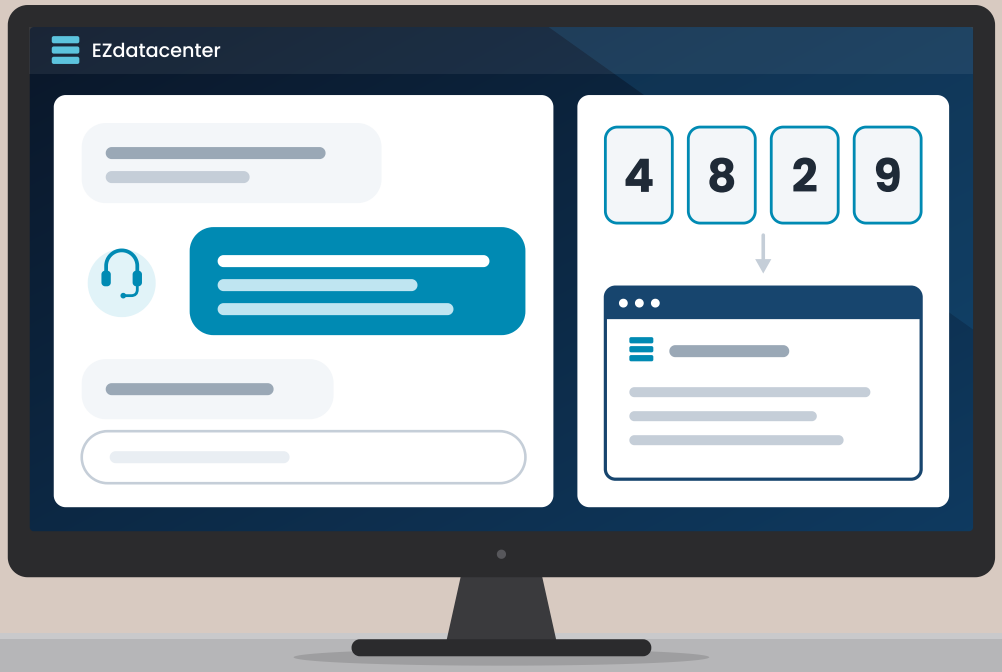
IT

DE

FR

EN



Unterstützung und Schulung
Steht hinter dem Portal jemand, der antwortet?

Im Portal nachverfolgbare Anfragen, Telefon, Fernunterstützung im Browser und Schulung, auf Italienisch, Deutsch, Französisch und Englisch.

Service enthalten
in allen Lösungen
Markt: Schweiz

Das Problem
Ein Portal lernt man, indem man es benutzt, und die Fragen kommen dann, wenn man rasch ein Dokument braucht. Ein Kontaktformular, hinter dem niemand steht, genügt nicht. Und wer das Portal selten nutzt, braucht eine Antwort, kein Handbuch.

Was wir tun
Wir antworten auf die im Portal nachverfolgbaren Anfragen und am Telefon. Bei der Fernunterstützung geben Sie einen Code durch, und der Support sieht nur die Seite des Portals, auf der Sie sich befinden, nicht Ihren Bildschirm und nicht die anderen Programme. Ist das Problem gelöst, wird die Sitzung geschlossen. Beim ersten Login stellt ein geführter Rundgang die Bereiche vor; die Online-Hilfe und das Handbuch als PDF bleiben verfügbar. So beginnt ein neuer Benutzer ohne Kurs zu arbeiten, und wer nach Monaten zurückkehrt, findet sich wieder zurecht.

Was Sie erhalten
Benutzeroberfläche und Support auf Italienisch, Deutsch, Französisch und Englisch und hinter dem Support Personen mit einem Namen, die erreichbar sind. Wer eine Frage hat, muss am Telefon nicht den Bildschirm beschreiben: Mit dem Code der Fernunterstützung sieht der Support dieselbe Seite. Eine im Portal geschriebene Anfrage bleibt nachverfolgbar, samt ihrer Antwort.

Leistungsumfang
Der Support antwortet zu den im Vertrag genannten Zeiten. Die individuelle Schulung zu Ihren Warenflüssen und die spezialisierte Zollberatung sind ab Professional enthalten: Die Buchhaltung lernt die Bordereaux und die Rechnungen kennen, der Einkauf die Analysen, der Administrator die Benutzer und das Protokoll.

Was es braucht
Keine Voraussetzung: Der Basissupport ist in allen Lösungen enthalten.

EZdatacenter SA
Via Rinaldo Simen 3
CH-6830 Chiasso
Tel. +41 91 695 54 47
easy@ezdatacenter.com

EZdatacenter
think paperless, think easy