

Salesware Service-Level-Agreement (SLA)

Ziel

Mit diesem Service-Level-Agreement (SLA) sichern wir Ihnen eine schnelle, effiziente und prioritätsbasierte Bearbeitung Ihrer Supportanfragen zu. Unser Anspruch ist es, Probleme zu lösen, Prozesse zu verbessern und Ihre Zufriedenheit langfristig zu sichern.

Service-Level-Ziele

- **Erstreaktionszeit:** 90 % aller Tickets werden innerhalb der definierten Reaktionszeit beantwortet.

Supportkanäle & Reaktionszeiten

Alle Supportanfragen werden zentral über unser Ticketsystem **my.salesware.de** entgegengenommen und priorisiert.

Ticket-Typ	Definition	Erstreaktionszeit	Beispiel
Incident (businesskritisch)	Akute Störung mit wesentlicher Auswirkung auf Ihr Geschäft	1 Werktag	Systemausfall, kritischer Fehler
Bug	Reproduzierbarer Softwarefehler	2 Werktage	Abweichung vom dokumentierten Funktionsumfang
Anforderung	Funktionswunsch oder Prozessverbesserung	5 Werktage	Erweiterung eines Moduls, neue Schnittstelle

Prozessübersicht

1. **Ticketannahme** – automatische oder manuelle Priorisierung
2. **Bearbeitung & Kommunikation** – regelmäßige Status-Updates bis zur Lösung
3. **Lösung & Dokumentation** – Abschluss mit Lösungshinweis, ggf. Knowledge-Base-Update
4. **Feedback** – Kundenzufriedenheitsabfrage nach Abschluss

Supportarten

Kostenfreier Support

Kostenfreier Support wird insbesondere dann geleistet, wenn:

- Fragen zu Standardfunktionen auftreten (z. B. Belegerstellung, Auswertungen, Prozessabläufe), die in der Onlinehilfe dokumentiert sind.
- Ein reproduzierbares Fehlverhalten im System vorliegt, das auf einen Fehler in der Anwendung oder Infrastruktur zurückzuführen ist.
- Funktionen nicht wie dokumentiert arbeiten.
- Die Problematik nicht auf individuelle Prozesskonfiguration zurückzuführen ist.

Kostenfreier Support basiert auf unserer allgemeinen Knowledge-Base und deckt standardisierte Funktionen und allgemeine Anwendungsfälle ab.

Kostenpflichtiger Support

Supportanfragen, die über die reine Fehleranalyse hinausgehen, gelten als kostenpflichtig. Dies betrifft insbesondere:

- Prozessberatung oder Systemnutzung mit Schulungscharakter
- Direkter Zugriff auf die Kundeninstanz
- Unterstützung bei individuellen Prozessoptimierungen

Abrechnung erfolgt nach vorheriger Abstimmung gemäß aktueller Preisliste oder gesondert vereinbarter Supportpauschale.

Status-Definitionen

- **Offen** – Supportanfrage eingegangen
- **Wird geprüft** – Anfrage wird vom Support-Team analysiert
- **Wird gelöst** – Anfrage wurde an die Entwicklung übergeben
- **Gelöst** – Anfrage abgeschlossen und Lösung bereitgestellt
- **Nicht reproduzierbar** – Anfrage konnte weder vom Support noch von der Entwicklung bestätigt werden

Ihr Vorteil

Mit diesem SLA schaffen wir Transparenz, Verbindlichkeit und Professionalität im Umgang mit Supportanfragen. Sie können sich darauf verlassen, dass Ihre Anliegen klar priorisiert, innerhalb definierter Fristen bearbeitet und mit kontinuierlichem Feedback begleitet werden.