atlas CARE

die Dienstleistung, mit der wir auch nach der Implementierung für die störungsfreie Funktion des Systems AtlasWMS sorgen.

WILLKOMMEN IN DER SICHEREN UMGEBUNG

Unsere Kontrolle, ständige Erreichbarkeit und präventive Wartung gewährleisten die maximale Verfügbarkeit des Systems und minimale Störungen. Sollten diese auftreten, werden sie so schnell wie möglich abgeschafft.

atlas CARE

ENTLASTEN SIE IHRE KAPAZITÄTEN UND VERTRAUEN SIE UNS IHRE SORGE AN

Das in Atlas eingebaute Modul begleitet ständig die Tätigkeit des Systems. Bei evtl. Abweichungen schickt unsere Support-Abteilung dem Kunden automatisch eine Warnung, was ein sofortiges Handeln ermöglicht.

Im Rahmen der Wartungsdienstleistung werden regelmäßige präventive Tätigkeiten durchgeführt, die im größtmöglichen Maße unvorhergesehene Systemausfälle verhindern:

- **Kontrolle des Servers, der Datenbank sowie der Funktion des Systems AtlasWMS;**
- **Wartung der Informationsinfrastruktur (Entwicklungs-Tools, Schulung der Programmierer);**
- **Wartung und Kontrolle der Fernzugangsinfrastruktur (VPN);**
- **technische Unterstützung mit Reaktionszeit von 1 Stunde;**
- **kostenlose Beseitigung von Fehlern in der Software außerhalb der Garantiefrist;**
- **Kontrolle der Ausführung von Sicherheitskopien;**
- **monatliche Berichterstattung über den Systemzustand und die erbrachten Dienstleistungen;**
- **Oracle–Support;**
- **direkter und sofortiger Kontakt mit unseren hochqualifizierten Experten (”no call center”).**

HOTLINE 24/7

Sollten Sie auch außerhalb der Arbeitszeiten (nachts, an Wochenenden, Feiertagen) Unterstützung benötigen, garantieren wir Ihnen einen non-stop Bereitschaftsdienst, im Rahmen dessen Ihnen **24 Stunden täglich, jeden Tag** und **ohne Rücksicht auf Ihren geografischen Standpunkt** unser diensthabender Mitarbeiter zur Verfügung ist.

KUNDENNUTZEN: MIT PERFEKTER UNTERSTÜTZUNG ZUR MAXIMALEN EFFIZIENZ

- **Zeit– und Geldersparnisse**: Egal welcher Standort, Tag oder Uhrzeit — wenn Sie Hilfe benötigen, steht Ihnen Epilog's Experte stets zur Verfügung und das bedeutet, dass evtl. Probleme immer in möglichst kurzer Zeit abgeschafft werden.
- **Kompetenzstärkung für Ihr Team**: Epilog's Team bildet die Anwender des Atlas–Systems in Ihrem Unternehmen für eine fortschrittlichere Anwendung und damit für die selbständige Abschaffung so einiger Probleme aus.
- **Maximale Systemverfügbarkeit und minimale Störungen**: Dieser minimale Störungsumfang und die maximale Systemverfügbarkeit werden durch unsere Kontrolle und die präventive Wartung gewährleisten.
- **kostenlose Fehlerbeseitigung außerhalb der Garantiefrist**: Mit Atlas Care sichern Sie sich eine verlängerte Garantie.
- **Support für ”third party” Komponenten**: Im Rahmen des Atlas Care–Pakets sichern wir Ihnen in Einklang mit den Lieferantenbedingungen auch Unterstützung und Übermittlung bei der Unterstützung für gelieferte ”third party” Komponenten (Oracle Datenbank, Betriebssystem u.ä.).

MÖCHTEN SIE NOCH MEHR ERFAHREN?

Zusätzliche Informationen finden Sie im Internet unter **www.epilog.net** oder in der Kundenbetreuung unter T: **+386 (0)1 583 80 09**