

## REMOTE-ZUGANG GEWÜNSCHT?

Ist das Ticket erst eingestellt, soll die neue Lösung natürlich auch möglichst schnell in Ihrem System sein. Mit einer Verbindung über den SAP-Router, wie in der G.I.B-Support-Vereinbarung beschrieben, sind Ihre Änderungswünsche zeitnah umgesetzt. Diese Anbindungen sind für Sie, im Rahmen unseres Support-Vertrags, kostenlos und werden es auch bleiben.

Sie wünschen einen individuellen Remotezugang? Gerne legen wir für Sie ein virtuelles Windows-System an und stellen die erforderliche administrative Hard- und Software zur Verfügung. Dort können Sie dann Ihren individuellen VPN-Client, oder sonstige Zugangssoftware, einspielen. Ab dem 01. April 2016 wird dieser Service für Sie regulär buchbar sein. Details zur Preisgestaltung und zur Prozessanpassung erhalten Sie in Kürze.

**G.I.B Gesellschaft für  
Information und Bildung mbH**  
Birlenbacher Straße 18 · 57078 Siegen  
Fon +49 271 89038 0 · Fax +49 271 89038 99  
www.gibmbh.de · info@gibmbh.de



**SAP® Certified**  
Powered by SAP NetWeaver®  
**SAP® Certified**  
Integration with Applications on SAP HANA®

**INFORMATIONEN FÜR  
WARTUNGSKUNDEN**



# SUPPORT



# Shift

**NOCH MEHR SERVICE FÜR SIE!**

Ticket-Anfragen schnell & unkompliziert  
über das neue Ticket-System



## DER NEUE SERVICE IM ÜBERBLICK

- Wählen Sie Ihren Wunschkanal: Telefon oder Online-Portal, je nach Bedarf
- Die intuitiv bedienbare Oberfläche leitet Sie einfach und effektiv durch Ihre Anfrage
- Alle relevanten Informationen werden direkt abgefragt
- Greifen Sie je nach Wunsch und Bedarf auf alle Informationen über das Online-Portal zu
- Perfekter Überblick über alle offenen und geschlossenen Tickets Ihres Unternehmens
- Alles auf einen Blick: Sie sehen jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstand Ihres Tickets
- Einfaches Hinzufügen zusätzlicher Informationen

## SIE HABEN DIE WAHL

Ob telefonisch oder über das neue Ticket-Portal - Wir sind für Sie da!



**So erreichen Sie unser Support-Team:**  
Telefon-Support +49 (0)271 890 38 32



**Kundenportal**  
<https://portal.gibmbh.de/tickets>



**Erstmal eingewöhnen!**  
Bis Ende Juni 2016 sind wir weiterhin auch per E-Mail für Sie da: [support@gibmbh.de](mailto:support@gibmbh.de)

## SIE SIND WARTUNGSKUNDE UND NUTZEN UNSEREN KOSTENLOSEN SUPPORT-SERVICE?

### DANN HABEN WIR GUTE NEUIGKEITEN FÜR SIE!

Ab dem 01. Januar 2016 steht Ihnen ein professionelles Ticket-System auf unserem Kundenportal zur Verfügung.

Damit werden Sie einfach und sicher durch Ihre Anfrage geleitet und behalten über den gesamten Prozess den Überblick!

Sie nutzen lieber unseren Telefonservice?

Das bleibt Ihnen selbstverständlich erhalten. Sie entscheiden jedes Mal auf's Neue, welcher Weg Ihnen am komfortabelsten erscheint.

Einfach perfekt!

## IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Kürzere Durchlaufzeiten
- Transparenz über sämtliche aktiven Tickets
- Zeitersparnis
- Erhebung aller relevanten Informationen direkt bei Ticket-Eröffnung

