

# MACH ASSIST! BASIS

## Softwaresupport



- Telefonische Erreichbarkeit der MACH Hotline innerhalb der Servicezeiten
- Anfragen über die Eingangskanäle E-Mail, Telefon oder direkt über das MACH Kundenportal
- Vordefiniertes Online-Meldeformular, das auf die spezifischen Anforderungen des MACH Supports ausgerichtet ist
- Soforthilfe über die MACH Hotline
- Nutzung eines Ticketsystems, das explizit auf das Störungsmanagement ausgerichtet ist
- Strukturierte Prozesse für die Behebung von Störungen und Mängeln
- Analyse durch Expert:innen, die auf die verschiedenen Anwendungsbereiche der MACH Software spezialisiert sind und über spezifisches Know-how zur Störungsbehebung verfügen
- Bearbeitung von Anregungen und Änderungsanforderungen

## Versionsmanagement



- Kontinuierliche Erweiterung und Optimierung der MACH Software
- Regelmäßige Bereitstellung von aktualisierten Builds mit Softwareoptimierungen, sowie dringenden gesetzlichen Anpassungen
- Halbjährliche Bereitstellung neuer MACH Versionen mit komplexen Funktionserweiterungen und zugehörigen Datenmodelländerungen

## Wissensmanagement



- Sie erhalten Zugriff auf
- die Dokumentation von Programmanpassungen sowie auf begleitende Handbücher
  - das webbasierte MACH Kundenportal mit Übersicht über Tickets und deren jeweiligen Bearbeitungsstand
  - FAQs zur Nutzung von MACH Software und MACH Kundenportal

Sprechen Sie mit uns über Ihre Themen!

[mailbox@mach.de](mailto:mailbox@mach.de) | [www.mach.de](http://www.mach.de) | Tel. 0451 / 70 64 70



Folgen Sie uns auf Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram, Xing oder auf Facebook