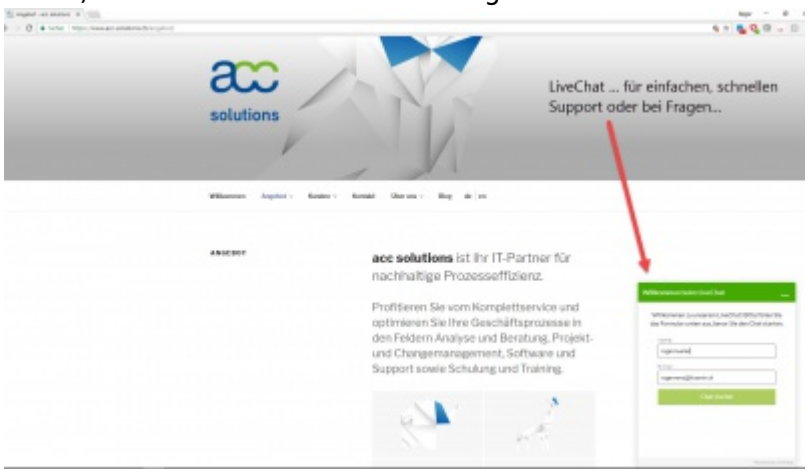
Inhaltsverzeichnis

- 1 WICHTIG: Diese Seite ausdrucken und bei den Mitarbeitern für den Notfall vorrätig halten!!!
- 2 Kontakt aufnehmen mit Advanced Customer Care Solutions AG acc solutions Contact
  - 2.1 Anfragen am schnellsten via Ticket an "90_ACC_Solutions" stellen
  - 2.2 Komplexe Supportanfragen direkt telefonisch
  - 2.3 Zusätzliche Informationen Bank, Finanzen
- 3 Checkliste bei Problemen
- 4 Suchbegriffe

WICHTIG: Diese Seite ausdrucken und bei den Mitarbeitern für den Notfall vorrätig halten!!!

1. Bitte ausdrucken oder lokal abspeichern oder den Mitarbeitern zumailen (für Notfälle). Login auf: https://www.servicechampion.com/app/de/
2. Notfall Prozesse und Checklisten beachten!
3. Bei Änderung von Notfall Kontakten (E-Mails, Natels) bitte Info-mail an: support@acc-solutions.ch damit die Verteilerliste aufdatiert werden kann.

Kontakt aufnehmen mit Advanced Customer Care Solutions AG acc solutions Contact

1. Ticketing: "Vorgang erfassen" + und Ticket zuweisen an: 90_acc_solutions
2. WhatsApp: auf dem Samrtphone: unter Kontakt die Nummer speichern +41 79 872 72 54 copy: +41798727254 paste in Kontakte - Dann auf WhatsApp "acc solutions Support" anwählen (Auf Laptop/PC: use mobile client or pc laptop client - link with Barcode snapshot from Mobile Phone). Keine Calls Bedienung auf dieser Mobile Nummer - nur WhatsApp. Danke.
3. Chat: https://www.acc-solutions.ch/de/?openchat=true aufrufen (unten rechts - grüner Knopf "Jetzt chatten") mit LiveChat Inc Client Lösung
   1. 

4. E-Mail: support@acc-solutions.ch
5. Telefon: +41 52 222 44 00 oder copy-paste: +41522224400
6. Webseite: https://www.acc-solutions.ch/kontakt-lageplan-acc-solutions/
7. Via Okomo Chat and Screenshare (No installation) auf https://www.acc-solutions.ch unten links auf das Okomo-Icon clicken
8. Via einen acc solutions Mitarbeiter/Mitarbeiterin oder dessen skype (kein SLA - die Person kann in den Ferien sein)

Anfragen am schnellsten via Ticket an "90_ACC_Solutions" stellen

1. So erhalten Sie am schnellsten Hilfe (auch bei Ferienabwesenheit, Militärabwesendheit von Mitarbeitern, usw.)
2. Im Service Champion Ihre Organisation oder eigenen Kontakt aufrufen (oder anlegen)
3. Ein "Vorgang erfassen" (Intern, Service Champion, Support, Change Request) mit Ticket
4. Vorgang der Rolle "90_acc_solutions" zuordnen (das ist der acc solutions Support)
5. Die Anfrage wird vom Support & Operations Team analysiert (Triage) - SLA, Service Level Agreement, Reaktionszeit: 4h (8-17h Arbeitstage in Bern) - Ausserhalb der Zeit: nach Best Effort Möglichkeiten
6. Der Support meldet sich so schnell wie möglich bei Ihnen

Komplexe Supportanfragen direkt telefonisch

1. Support Hotline: +41 52 222 44 00
2. Falls niemand abnehmen kann, bitte IMMER eine Combox Nachricht hinterlassen. Diese Nachricht wird vom Support Team sofort bearbeitet, wenn das Telefon wieder frei ist.

Zusätzliche Informationen Bank, Finanzen

1. Informationen über MWST, VAT, Bank Konto, Zahlungen, Finanzen, Rechnung, Firmen Anschrift

Checkliste bei Problemen

Bei Problemen im Service Champion die folgenden Punkte durchchecken oder beschreiben:

1. Wo kann ich nicht einloggen oder arbeiten? (alle Module? Nur im Core CRM Modul? Nur im Ticketing? im Wiki? ERP? DMS? Überall?)
   1. Geht das Service Champion Login?
   2. Kommt der MTAN?
2. Kann ich über einen anderen Internet Access auf die Applikationen zugreifen?
   1. Kann ich eine andere Webseite wie www.nzz.ch öffnen?
   2. Kann ich via iPhone / Smart Phone / iPad einloggen? Via ein anderes DSL Kabel? Via Internet Tethering auf einem Mobile Device?
   3. Habe ich ein Corporate Firewall oder Proxy Problem?
   4. Kann ich E-Mails in einem anderen Client bearbeiten & versenden & empfangen?
3. Kabel, Stecker alles ok?
4. LAN oder Wifi oder Natel Access?
5. Die Arbeitsstation schon mal gebootet?
6. Was sagen Kollegen? Geht es bei Ihnen?
7. Welchen Browser nutze ich? (in anderem Browser testen)
8. Version? Ist meine Software a jour?
9. VPN, Netz, Firewall, Proxy Probleme?

Suchbegriffe

Kontakt, Telefon, Tel, ACCS AG erreichen, ACC-Solutions, ACC Solutions, Anfrage, Request, hilfe, kontaktieren, ACC-Solutions anfragen, Frage, Bestellen, Reklamieren, Feedback geben