



Ausgabe 08/2023

Unterschiede First- und Second-Level-Support

Sehr geehrte Kunden,

heute möchten wir Ihnen gerne die Unterschiede zwischen unserem First- und Second-Level-Support erklären. Auf diese Weise können wir sicherstellen, dass Ihre Anfragen effizient und zeitnah bearbeitet werden.

First Level Support

Der First-Level-Support ist durch Ihren Wartungsvertrag abgedeckt und umfasst eine Vielzahl von grundlegenden Aufgaben und Programmteilen wie zum Beispiel:

- Ersthilfe bei Neukunden
- Stammdatenpflege- und Anlage
- Personenfunktion
- Personenkonto
- Schlüsseltabellen
- Sollstellungen
- Einzüge und Überweisungen
- Clearing
- Verteilerschlüssel
- Kontenanlage im Sachkontenrahmen
- Erstellung von Sonderumlagen
- Anlegen von Mitarbeitern
- Überprüfung der Zählerverwaltung
- Allgemeine Fragen zum E-Banking

Second Level Support

Der Second-Level-Support ist für spezifischere und komplexere Anfragen zuständig, die nicht Bestandteil der HausPerfekt Hotline sind. Hierzu zählen zum Beispiel:

- Darstellung der Rücklage
- Fehlersuche in Abrechnungen
- Nachstellen von Abrechnungen
- Finden und korrigieren von Differenzen im Vermögenstatus
- Überprüfung des Datenträgeraustauschs
- Überprüfung der internen Heizkostenabrechnung
- Abstimmen von Konten
- Umstellung von Abrechnungsarten
- Bearbeitung von Schnittstellen
- Sonderprogrammierungen



Bei Problemen in den Bereichen des First Level Supports wenden Sie sich bitte an die Hotline

Telefon: 02151-53706-31

E-Mail: hotline@hausperfekt.de

Sollten Sie Unterstützung im Second Level Support benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer:

Pascal Müller: 02151-53706-26

Pascal Höttges: 02151-53706-29

Daniela van Wickeren: 02151-53706-18

Phillip Maaßen: 02151-53706-25

Marc Berbig: 02151-53706-01

Unser Ziel ist es, Ihnen den bestmöglichen Support zu bieten und Sie bei allen Fragen und Anliegen optimal zu unterstützen. Zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren, wenn Sie weitere Fragen haben oder Unterstützung benötigen.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr HausPerfekt Team