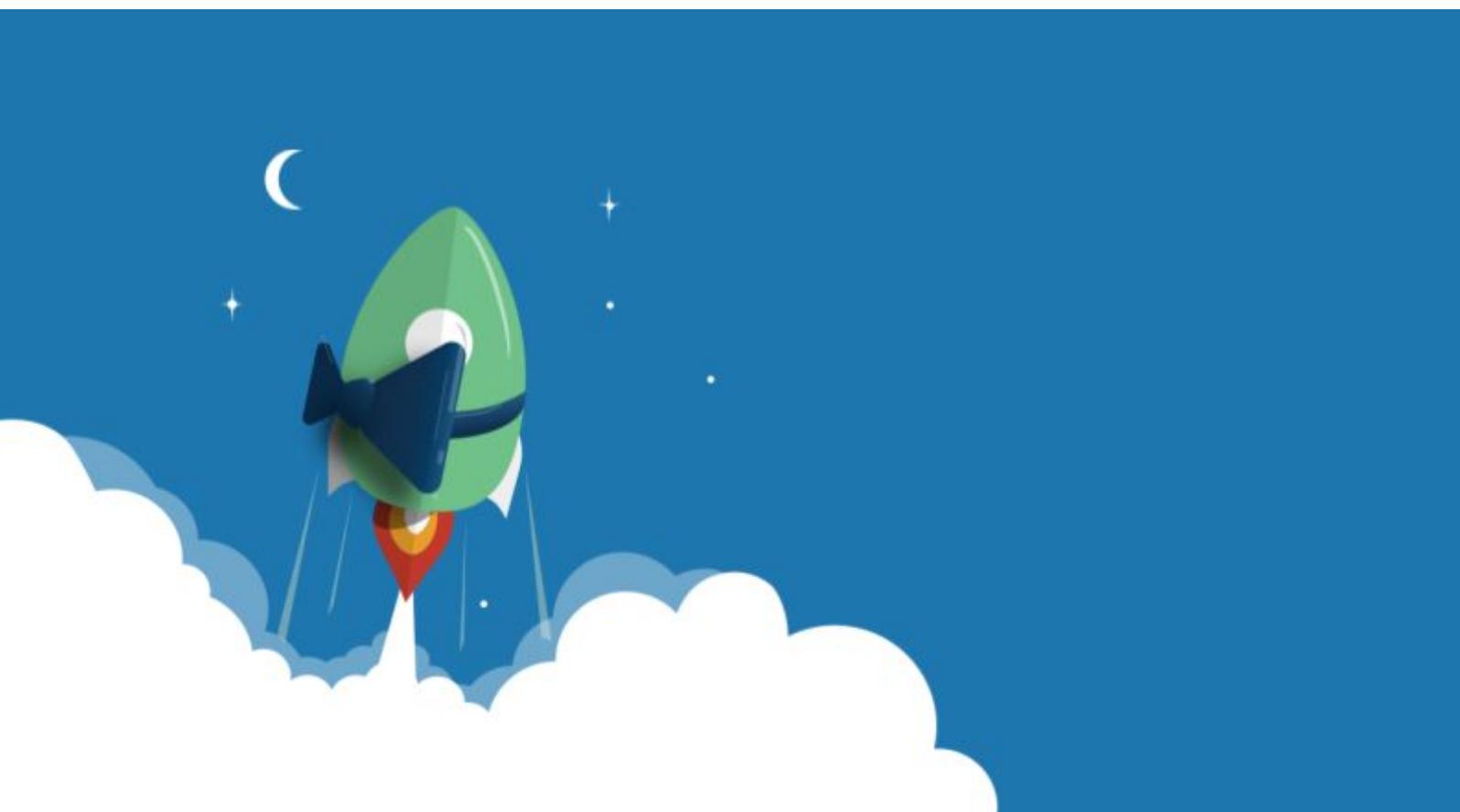




Ihre Software für sicheres &  
erfolgreiches  
Forderungsmanagement



---

<b>Die sichere Forderungs-Software für Sie</b>	<b>3</b>
Unser Service	3
Updates & Plugins inklusive	3
<b>DATA.Center</b>	<b>4</b>
Rechnungen & Belege	4
Zahlungsströme & Transaktionen	4
Integrationen & Plugins	5
<b>Der Daten-Tresor für höchste Sicherheit</b>	<b>6</b>
Verarbeitung in Deutschland	6
Verschlüsselte Übertragung	6
<b>Produkte der Software</b>	<b>7</b>
<b>Integrationen &amp; Plugins</b>	<b>8</b>
<b>Output Management</b>	<b>9</b>
<b>Forderungsmanagement</b>	<b>10</b>
<b>Debitorenbuchhaltung</b>	<b>11</b>
<b>Inkasso</b>	<b>12</b>
<b>Banking &amp; Auftragsverarbeitung</b>	<b>13</b>
Welche Daten verarbeitet Bilendo	13
Auftragsverarbeitung	13
<b>Wie funktionieren Signup &amp; Onboarding</b>	<b>14</b>
Signup bei Bilendo	14
Onboarding	14
<b>Kundenbetreuung &amp; Support</b>	<b>15</b>
Kundenbetreuung & Customer Success	15
Support & Fehlerbehebung	15
Produkt-Updates	16

## Bilendo

# Die sichere Forderungs-Software für Sie

Bilendo stellt Ihnen im Rahmen der Leistungserbringung eine umfassende Forderungs-Plattform zur Verfügung. Dadurch schafft Bilendo für Ihr Unternehmen eine Software, die den kompletten Prozess nach Rechnungserstellung optimiert und automatisiert. In Bilendo implementieren Sie eine All-Inclusive-Lösung in Ihre Finanzprozesse. Das Beste: Bilendo ist eine White-Label-Lösung und arbeitet immer in Ihrem Namen.

## Konzept & Allgemeine Informationen

### Unser Service

Der Service von Bilendo ermöglicht folgende integrierte Produkte zu nutzen.



#### Produkte von Bilendo

- Output-Management
- Forderungsmanagement
- Debitorenbuchhaltung
- Inkasso

[Mehr auf Seite 7](#)

## Cloud Software

### Updates & Plugins inklusive

Als Nutzer profitieren Sie nicht nur durch das umfangreiche Produkt- und Lösungsangebot von Bilendo, sondern auch durch die kontinuierliche Weiterentwicklung der Software. Dabei sind alle Updates & Plugins die Bilendo in die Software integriert für Sie automatisch nutzbar.



---

Bilendo

## DATA.Center

Das Bilendo **DATA.Center** ist das Herzstück der Plattform. Hier werden alle Daten zusammengeführt, standardisiert und für die integrierten Produkte vorgehalten. Auf Basis der Daten im **DATA.Center** können Sie die Produkte **Output Management, Forderungsmanagement, Debitorenbuchhaltung** und **Inkasso** nutzen.

Im **DATA.Center** werden sowohl Rechnungen als auch Zahlungen importiert und verarbeitet. Hiefür gibt es vielfältige Wege wie Rechnungen und Zahlungen in die Plattform gelangen.

### DATA.Center

## Rechnungen & Belege

Im Idealfall werden **alle Ausgangsrechnungen** (sowie korrespondierende Belege wie Storno-Rechnungen oder Korrekturrechnungen) eines Unternehmens importiert. Es gibt eine Vielzahl an Möglichkeiten um Rechnungen automatisiert zu importieren. Dazu zählen:

- Manueller Import als PDF-Beleg (OCR-Erkennung)
- Manueller Import als ZUGFeRD-PDF-Beleg
- Import via bcc (E-Mail)
- Import über Integration / Plugin (siehe Seite 5)
- Import via Schnittstelle / Webservice / API



### DATA.Center

## Zahlungsströme & Transaktionen



Genauso wie im Rechnungsimport ist es im Zahlungsimport idealerweise so, dass Unternehmen **alle Zahlungen aller Zahlungsströme** importieren. Auch hierzu gibt es zahlreiche vorkonfigurierte Möglichkeiten. Dazu zählen:

- Bankkonto Synchronisierung (Deutschland, Österreich)
- PayPal Schnittstelle
- CSV-Schnittstelle
- Stripe, AdYen und viele weitere so genannte Payment Service Provider (PSP)
- Zahlungsimport über Integration

## DATA.Center

# Integrationen & Plugins

Integrationen / Plugins sind die einfachste Art, Daten in die Software zu importieren. Der Vorteil einer Integration ist, dass keinerlei technischen Aufwand auf Sie zukommt für die Anbindung an die Software.



Integrationen können, je Anbieter, sowohl Rechnungen als auch Zahlungen importieren. Die Anzahl der verfügbaren Integrationen steigt durch die kontinuierliche Weiterentwicklung von Bilendo.

*Eine Liste der Integrationen finden Sie auf Seite 8*



### Hinweis: Darauf müssen Sie achten

1. Weil **Rechnungen** und **Zahlungen** aus unterschiedlichen Quellen parallel importiert werden können, müssen Sie darauf achten, dass es nicht zu **doppelten Importen** kommt. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn in einer Integration selbst Zahlungen importiert werden und darüber hinaus ein Geschäftskonto mit Bilendo synchronisiert wird.  
In diesem Fall wäre es möglich, dass sowohl Zahlungen über diese Integration und zusätzlich über eine Konto-Synchronisation erfolgt und es damit zu Duplikaten bei Zahlungen kommt.
2. Die **Zeiträume** die **für den Import** von Rechnungen und Mahnungen angegeben werden, müssen übereinstimmen. Wenn beispielsweise Rechnungen aus dem Jahr 2016 importiert werden, dann sollten auch alle Zahlungen aus 2016 importiert werden. Ansonsten kann das Produkt "Forderungsmanagement" den Abgleich nicht vornehmen. In der Folge werden **falsche Mahnungen** verschickt.
3. Die passende Modulkonfiguration ist wichtig. Bei aktivierten Automatik-Modulen ist es wichtig zu verstehen, dass hier tatsächlich automatisch gearbeitet wird. Bei aktiviertem Modul "**Automatischer Rechnungsversand**" werden alle importierten Rechnungen gemäß den Einstellungen **sofort** versendet.
4. Bei allen Produkten der Plattform ist die **Datenqualität** wichtig. Wenn es um die Datenqualität im Rechnungs-Import geht, sprechen wir von so genannten "sicheren Datenquellen". Datenquellen sind dann sicher, wenn Bilendo die Daten ohne Texterkennung, Semantik und OCR auslesen kann. Wenn Rechnungen **ausschließlich** als PDF-Dokument hochgeladen werden ist davon auszugehen, dass es sich um keine sichere Datenquelle handelt. Als **einzigste Ausnahme** gelten PDF-Dokumente auf Basis des **ZUGFeRD-Standards**. In diesem Fall enthält die PDF-Datei noch einen integrierten Datensatz aus dem Bilendo die Daten sicher auslesen kann. Ob eine Rechnung kompatibel mit dem ZUGFeRD-Standard ist erfahren Sie im Einzelfall von unserem Support.

## DATA.Center

## Der Daten-Tresor für höchste Sicherheit

Als Anbieter der Forderungssoftware Bilendo werden Ihre Daten und die Daten Ihrer Kunden besonders hohen Sicherheitsstandards unterworfen. Bilendo verpflichtet sich und seine Dienstleister / Lieferanten den **Standards nach DS-GVO**.

### Datenspeicherung

## Verarbeitung in Deutschland



Bilendo ist Mitglied im Portal der **German Business Cloud** und macht dadurch erkenntlich, dass alle Daten im Rahmen unserer Leistungserbringung ausschließlich in **deutschen Rechenzentren** verarbeitet werden. Daten von Kunden und deren Kunden liegen im Rechenzentrum von Amazon Webservices Deutschland (Frankfurt) - zertifiziert nach **SOC1/2/3, PCI DSS Level 1, ISO 27001, ISO 27018, ISO 27018 und BSI Cloud Computing Compliance Control Catalogue for SaaS (C5)**. Eine Weitergabe an Drittstaaten ,durch entsprechende gesonderte Vereinbarungen, gewährleisten ein dem Risiko angemessenes Datenschutzniveau. Damit erfolgt die Datenverarbeitung auf dem selben Niveau wie sonst im Konzern- und Bankenumfeld üblich.

[Mehr Informationen erhalten Sie hier](https://aws.amazon.com/de/data-protection)

<https://aws.amazon.com/de/data-protection>

### SSL RSA-256

## Verschlüsselte Übertragung

Jede Verbindung zu und von Bilendo ist grundsätzlich nur verschlüsselt möglich. Die SSL-Verschlüsselung schützt sowohl den Aufruf der Webseite, der Anwendung selbst als auch den Transportweg der Daten auf allen möglichen Wegen. Ebenso gilt die Verschlüsselung zum Schutz der Kommunikationswege zwischen Dienstleistern von Bilendo.



## Bilendo

### Produkte der Software

Die Philosophie von Bilendo ist es, Unternehmen eine webbasierte Software zur Verfügung zu stellen die einfach und intuitiv zu bedienen ist und zusätzlich effizientere Prozesse im Bereich des Finance-Accounting ermöglicht.

#### Bilendo

### DATA.Center

Alle aktuellen und zukünftigen Produkte der Bilendo-Software basieren auf der zentralen Speicherung im Bilendo **DATA.Center** (Seite 4).

#### Produkt

### Output Management

Die Software bieten die Möglichkeit alle Rechnungen und Mahnungen per **Post und/oder per E-Mail** zu versenden. Layoutanpassungen sind einfach möglich. Die **Einrichtung dauert nur wenige Minuten** - der Prozess funktioniert immer, egal ob 10 oder 1.000.000 Dokumente im Monat.

#### Produkt

### Debitorenbuchhaltung

Auf Basis des automatischen **Forderungsmanagements** und dem integrierten **Zahlungsabgleich** können weite Teile der Debitorenbuchhaltung automatisiert werden. Bilendo verwaltet **alle Debitoren** und liefert automatisch die notwendigen **Buchungssätze** für die Buchhaltung auf Basis des **DATEV-Standards**.

#### Produkt

### Forderungsmanagement

Konfigurieren Sie individuelle und **automatische Mahnläufe** auf Basis täglicher Rechnungs- und Zahlungsdaten. Der **Zahlungsabgleich** kennt **alle Zahlungsströme**, gleicht diese vollautomatisch mit den Rechnungen ab und leitet automatisch die richtigen nächsten Schritte ein.

#### Produkt

### Inkasso

Konsequenterweise bieten Bilendo die Möglichkeit, eskalierte Forderungen aus dem Rechnungsprozess an das **integrierte Inkasso-Modul** zu übergeben. Sie sparen Ressourcen und erzeugen **zusätzlichen Nachdruck** im Prozess nach der **letzten Mahnung**. Die automatische Schnittstelle erledigt dabei die ganze Arbeit.

Bilendo

## Integrationen & Plugins

(Stand Mai 2018)

Anbieter (sichere Datenquellen)	Rechnungen	Zahlungen
1CRM	ja	ja
Billbee (Azoo, ePages, Jimdo, Lightspeed, Magento, PrestaShop, Serverspot, Shopify, Shopware, VersaCommerce, WooCommerce, xtCommerce)	ja	nein
chargebee	ja	ja
exact online	ja	ja**
easybill	ja	ja
Fastbill	ja	ja
figo	nein	ja
Harvest	ja	ja
lexoffice <sup>BETA</sup>	ja	ja
Monsum by Fastbill	ja	ja
PayPal	nein	ja
sevDesk	ja	ja
sage Business Cloud Buchhaltung	ja	ja
stripe	nein	ja
Teamleader	ja	ja
Zoho CRM	ja	ja
Zoho Invoice	ja	ja
zuora	ja	ja
billwerk	ja	ja
zapier	ja*	nein
Shop: Shopware <sup>BETA</sup>	ja	ja
Shop: A-Commerce <sup>BETA</sup>	ja	ja
Shop: Magento <sup>BETA</sup>	ja	ja
Shop: OXID <sup>BETA</sup>	ja	ja
Shop: Shopify <sup>BETA</sup>	ja	ja
Shop: WooCommerce <sup>BETA</sup>	ja	ja

\* Anbindung abhängig von Drittsystem

\*\* Zahlungsimpport aus exact online Finanzbuchhaltung

\*\*\* Import der Rechnungen möglich wenn entsprechendes Modul aktiviert ist

## Produkt & Nutzen

# Output Management

Weil bei Bilendo alle Rechnungen immer inklusive dem Originalbeleg als PDF in das **DATA.Center** importiert werden, kann die Software alle Druck- und Versandleistungen auf besonders einfache Art und Weise anbieten.

Sie profitieren von folgenden Leistungen:

### Output Management

## Post- und E-Mail-Versand

Bilendo versendet optional alle Rechnungen und/oder Mahnungen per E-Mail und Post, auf Wunsch vollautomatisch.

### Output Management

## Druck, Kuvertierung & Frankierung

Im Postversand übernimmt Bilendo alle nötigen Prozessschritte. Ihnen entstehen faktisch keine Aufwände. Dazu schonen Sie die Umwelt, indem Sie nachhaltig drucken und verschicken.

### Output Management

## Schnelle & sichere Zustellung

Bilendo ermöglicht einen zeitnahen und sicheren Zugang aller Rechnungen und Mahnungen bei Ihren Kunden. Durch den **Mahnwesen-Automatismus** werden fällige Mahnungen noch am gleichen Tag in die Post gegeben.

### Output Management

## Einfache Integration des Designs / Briefköpfe

Bilendo setzt auf eine **White-Label-Lösung** und kommuniziert in Ihrem Namen. Individualisieren Sie alle Dokumente in Ihrem Corporate Design.

## Produkt & Nutzen

# Forderungsmanagement

Durch die zentrale Integration von Ausgangsrechnungen und eingehenden Zahlungen im **DATA.Center** ist Bilendo in der Lage, zahlreiche Prozessoptimierungen im Bereich Forderungsmanagement durchzuführen.

Sie profitieren von folgenden Leistungen:

### Forderungsmanagement

## Tägliche Mahnläufe & LIVE Offene Posten

Die täglichen Automatismen sorgen für eine sofortige **Übersicht der offenen Posten** und mahnen fristgerecht und auf Wunsch automatisch (optional).

Die effizienten Workflows arbeiten auf Basis **einzelner Forderungen** und erleichtern so die Behandlung von Störfällen und **Rückfragen der Rechnungsempfänger** im Tagesgeschäft.

### Forderungsmanagement

## Zahlungsabgleich & Payment Reconciliation

Durch die verfügbaren Daten im **DATA.Center** ist Bilendo in der Lage, Ausgangsrechnungen/Belege mit Zahlungen/Transaktionen abzugleichen. Egal ob Einzelfälle, Zahlungsavis oder Reconciliation Daten - durch den Einsatz moderner Technologien aus dem Bereich der *machine learnings* (KI) ist Bilendo in der Lage, über 98% der Vorgänge ohne Eingriff zuzuordnen.

### Forderungsmanagement

## Bessere Zahlungsmoral & höhere Liquidität

Schnelle und moderne Mahnläufe in Optik und in Ihrem Namen stärken den **professionellen Eindruck** und **fördern die Zahlungsmoral** der Rechnungsempfänger.

Konsequentes, **fristgerechtes Nachhalten** von Forderungen verbessert nicht nur Ihre **Außenwirkung**, sondern steigert auch die **Liquidität** nachhaltig.

### Forderungsmanagement

## Skalierbare Prozesse & Digitalisierung der Finanzen

Egal ob 10 oder 100.000 Ausgangsrechnungen im Monat. Durch die effizienten, personalunabhängigen **Automatismen und Workflows**, profitieren Sie durch grenzenlos skalierbare Prozesse und sparen **Zeit, Geld und überschüssige Ressourcen** im Forderungsmanagement und im Rechnungswesen.

## Produkt & Nutzen

# Debitorenbuchhaltung

Auf Basis der automatischen und transaktionalen (forderungsbasierten) Prozesse im Forderungsmanagement ermöglicht Bilendo, alle Rechnungen mit Zahlungen zu synchronisieren und die zugehörigen Buchungssätze zu erstellen. Die Buchungsautomatik berücksichtigt dabei alle relevanten Buchungsvorgänge der Debitorenbuchhaltung.

Sie profitieren von folgenden Leistungen:

### Debitorenbuchhaltung

## Verwaltung aller Debitoren

Unabhängig von der Anzahl oder der Höhe der Rechnung: Bilendo verwaltet grundsätzlich alle Rechnungsempfänger automatisch als Debitor.

### Debitorenbuchhaltung

## Automatische Buchung

Stapelbuchen und manuelles Bestätigen von Buchungszeilen gehört der Vergangenheit an. Bilendo übernimmt die Zuordnung und Konto-Synchronisierung und bittet nur bei unlösbaren Aufgaben um Unterstützung.

### Debitorenbuchhaltung

## Vollständige Buchungssätze

Bilendo erzeugt für jeden Buchungsvorgang den notwendigen Buchungssatz. Die Führung der Konten und einzelnen Buchungsroutinen sind dabei flexibel in den Konto-Einstellungen konfigurierbar.

### Debitorenbuchhaltung

## DATEV-Export

Je nach Einstellung werden die Buchungssätze periodisch fixiert und für den Export freigegeben. Der Export erfolgt entweder per DATEV-kompatibler Datei oder direkt zu *DATEV Unternehmen online*.

## Produkt & Nutzen

### Inkasso

Den zahlreichen Partnerschaften und direkten Schnittstellen zu den BDIU-zertifizierten Inkasso-Unternehmen ist es zu verdanken, dass auch im Härtefall eine rasche und professionelle Abwicklung bzw. automatische Weitergabe der offenen Forderungen an die Experten möglich ist.

Sie profitieren von folgenden Leistungen:

#### Inkasso

### Lückenlose Dokumentation

In Bilendo wird ab dem Import der Rechnung **jeder Schritt protokolliert und gespeichert**. So haben Sie stets alle Informationen über Ihren Kunden und der noch ausstehenden Forderung zur Hand.

Kommt es hart auf hart, sparen Sie sich und dem Inkasso-Unternehmen Ihrer Wahl somit viel Zeit und können **ohne weitere Verzögerungen** mit dem vorgerichtlichen Mahnwesen beginnen.

#### Inkasso

### Einhaltung von Fristen

Nachdem Sie die Zahlungsziele einmalig in Bilendo festgelegt haben, wird die Software Sie über **anstehende Fristüberschreitungen** und den nächsten **Handlungsmöglichkeiten** automatisch informieren.

So verpassen Sie garantiert keine Frist mehr und Ihre Forderungen behalten stets ihre rechtliche Gültigkeit.

#### Inkasso

### Automatische Übermittlung

Die **manuelle und zeitaufwändige Übergabe** der Forderungen an ein Inkasso-Unternehmen **entfällt** durch die Nutzung von Bilendo komplett.

Auf Wunsch wird der offene Posten **automatisch** nach der letzten Mahnung über unsere Inkasso-Schnittstelle an den Experten Ihrer Wahl **übermittelt** und es können sofort weitere Schritte eingeleitet werden.

#### Inkasso

### Gerichtliches Mahnwesen

Die schnelle Übersendung der relevanten und vollständigen Forderungs-Informationen ermöglicht Ihrem Inkasso-Unternehmen eine **unverzügliche Einleitung des außer- und gerichtlichen Mahnwesens** bis hin zum Vollstreckungsbescheid.

So bleiben Sie auch in letzter Instanz konsequent und verleihen Ihrem bisherigen Vorgehen Nachdruck.

Bilendo

## Banking & Auftragsverarbeitung

### Banking & Payment

## Welche Daten verarbeitet Bilendo



Bilendo wickelt alle Konto-Informationendienste über die nach **PSD2-Standard**<sup>1</sup> zertifizierten Dienstleister *figo* oder *finAPI* ab. Sicherheit steht an erster Stelle bei Bilendo, deshalb speichern wir **keine Kontozugriffsdaten** zu den Geschäftskonten von Ihnen. Der Abruf der eingehenden Zahlungen geschieht ausschließlich nach vorheriger Autorisierung durch Sie. Die volle Kontrolle liegt bei Ihnen und Sie entscheiden, ob Bilendo **eingehende Zahlungen** von Ihrem Geschäftskonto abgerufen darf. Bilendo verarbeitet selbstverständlich nur Daten, die für die Durchführung der Prozesse notwendig sind. Alle Daten, die Sie in Bilendo löschen, werden auch physikalisch gelöscht. Eine Löschung lässt sich **nicht rückgängig** machen.

### Mehr Informationen erhalten Sie hier

<https://www.figo.io/responsible-disclosure-statement/>

<https://www.figo.io/datenschutzerklärung/>

<https://www.finapi.io/datenschutz/>

<https://www.finapi.io/impressumrechtlicher-hinweis/>

### Datenschutz, AV & Geheimnisträger

## Auftragsverarbeitung

Bilendo ist vor dem Hintergrund der DS-GVO/GDPR Ihr Auftragsverarbeiter. Die notwendigen Verträge zur Auftragsverarbeitung (AV) können Sie bequem im Bilendo-Account herunterladen. Der Download wird entsprechend automatisch protokolliert.

### Hinweis:

Die Nutzung von Bilendo durch die Berufsgruppe Geheimnisträger benötigen einen gesonderten AV-Vertrag.<sup>2</sup> Diesen stellt Bilendo ebenfalls im Bilendo-Account zum Download bereit.



<sup>1</sup>§ 54 Absatz 1 Satz 1 ZAG ([https://www.bafin.de/DE/DieBaFin/Service/MVPportal/PSD2/psd2\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/DieBaFin/Service/MVPportal/PSD2/psd2_node.html))

<sup>2</sup><https://www.juris.de/jportal/portal/t/orp/page/homerl.psm1?nid=jnachr-JUNA170905281&cmsuri=%2Fjuris%2Fde%2Fnachrichten%2Fzeigenachricht.jsp>

Bilendo

## Wie funktionieren Signup & Onboarding

### Schritt 1

#### Signup bei Bilendo



Sie können sich ganz einfach unter [www.bilendo.de](http://www.bilendo.de) kostenlos registrieren und Bilendo 14 Tage lang auf Herz und Nieren prüfen. Hierzu benötigen Sie lediglich eine aktive E-Mail Adresse und ein sicheres Passwort. Wenn Sie das getan haben, kann es auch schon losgehen!

Um die Funktionsvielfalt der Software nutzen und auch umfangreich testen zu können, werden Sie zunächst gebeten eine Rechnung in Bilendo zu importieren. Unsere Welcome-Tour wird Sie bei den ersten Schritten unterstützen und Ihnen die wesentlichen Funktionen erläutern.

Nach erfolgreicher Registrierung erhalten Sie von uns eine E-Mail und Brief im Design unserer Mahnungen, um sich auch davon gleich zu Beginn ein Bild machen zu können.

Nehmen Sie sich ein wenig Zeit und klicken Sie sich durch die verschiedenen Produkte und Funktionen der Software.

### Schritt 2

#### Onboarding

Nach der erfolgreichen Registrierung auf unserer Homepage beginnt für Sie die 14-tägige Bilendo-Testphase. In diesen zwei Wochen können Sie auf alle Produkte und Funktionen der Finanzplattform zugreifen.

Auf Wunsch können Sie erste „scharfe“ Mahnschreiben erstellen und an Sie selbst oder direkt an Ihre Kunden versenden.

Während dieser gesamten Zeit steht Ihnen unser Onboarding-Team für etwaige Fragen zur Verfügung und informiert Sie gerne über die aktuellen Neuigkeiten. Darüber hinaus empfiehlt es sich an einer individuellen Online-Demo teilzunehmen, um so Ihren ganz persönlichen Nutzen zu ermitteln.

Sie sind begeistert von Bilendo? Dann müssen Sie nur noch ein Paket auswählen. Das geht kinderleicht direkt im Bilendo-Account.



Bilendo

## Kundenbetreuung & Support



### Schritt 3

## Kundenbetreuung & Customer Success

Sobald Sie Ihre Testphase beendet und Sie sich für ein Paket von Bilendo entschieden haben, übernimmt unser Operations Team die weiterführende Betreuung. Sie vermissen ein Feature, haben Fragen zu den Funktionen oder benötigen Hilfe bei der Konfiguration? Unser Team steht Ihnen jederzeit für jegliche Art von Fragen, Anregungen und Wünschen zur Verfügung.

Die Software wächst täglich und mit den Bedürfnissen unserer Kunden. Uns ist es wichtig, dass Sie Ihre Prozesse wirklich optimieren und die Effizienz Ihrer täglichen Arbeit mühelos steigern können.

### Schritt 4

## Support & Fehlerbehebung

Mit jeder neuen Funktion steigt die Komplexität und der Anspruch an die Technologie hinter Bilendo. Unsere Programmierer arbeiten täglich an extravagantem Feature oder einfachen Anzeigen für unsere Kunden und so kann es passieren, dass es zu vereinzelt Fehlermeldungen kommen kann.

Sollte es einmal dazu kommen, steht Ihnen unser Operations Team als direkte Schnittstelle zu unseren Programmierern zur Verfügung und wird alles tun, damit Sie wie gewohnt Ihrer täglichen Arbeit nachgehen können.





## Schritt 5

### Produkt-Updates

Bilendo ist eine Cloud-Anwendung. Alle Funktionen stehen allen Kunden in gleicher Art und Weise zur Verfügung. Bilendo versucht dabei die Balance zwischen großen Versionssprüngen und der kontinuierlichen Produktverbesserungen zu finden.

Pro Woche veröffentlicht Bilendo zwischen 10 und 20 neue Versionen des Produkts. Die Verfügbarkeit des Produkts wird dadurch nicht beeinträchtigt. Bilendo verbessert sich also rund um die Uhr, damit die Leistung stetig zunimmt.

Ausschließlich vollständig funktionale Versionen dürfen in das Produktiv-System gespielt werden. Im Rahmen solcher Deployments werden zum einen neue Funktionen online gestellt und zum anderen Bugs behoben. Der komplette Support liegt bei Bilendo und garantieren so schnelle Unterstützung, wenn es doch mal hakt.