

KUNDENINFORMATION.

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir haben festgestellt, dass es bei den u.a. Begriffen in Einzelfällen zu Missverständnissen kommt und für Sie als Kunden nicht immer ersichtlich ist, welche Leistungen Sie erwarten können.

Softwarepflege:

Softwarepflege ist eine Leistung des Herstellers Sage und beinhaltet die kostenlose Bereitstellung aller Programmupdates per Internet während der Vertragslaufzeit des Softwarepflege- / Nutzungsvertrages. Weiterhin werden gesetzliche Änderungen sowie neue Funktionen und Optimierungen automatisch eingepflegt. Nicht enthalten sind die Technologiesprünge.

Außerdem ist ein 24-Stunden-Zugang zur Online –Wissensdatenbank im Internet enthalten (gilt für Office Line / Sage 100 und Sage New Classic). Dort erhalten Sie Unterstützung durch Fallbeispiele, Tipps und Tricks, allgemeine Supportinformationen und Troubleshooting.

Damit sind Sie bestens gerüstet, den gesetzlichen aber auch technischen Anforderungen immer gerecht zu werden. Zusätzlich werden in den Updates auch immer Verbesserungsvorschläge umgesetzt.

Hotline:

Die Hotline ist und war nie Bestandteil des Softwarepflegevertrages, sondern immer eine Option, die Sie im Einzelfall bei uns abrufen können.

Aufgabe der Hotline ist es, Sie bei auftretenden Problemstellungen zu unterstützen (Dauer ca. 5 bis 10 Minuten), nicht aber Sie umfänglich am Telefon zu schulen.

Fernwartung / Dienstleistung vor Ort:

Oft gelingt es nicht, Probleme am Telefon schnell zu lösen oder man benötigt spezielle Zugriffe an Ihrem PC. Für diese Fälle eignet sich die Fernwartung hervorragend, da unsere Fachleute Sie direkt am Bildschirm mitnehmen und Ihnen zeigen, wie ihre Lösung aussieht. Die Abrechnung der Fernwartung erfolgt je angefangene 10 Minuten, die Dienstleistung vor Ort je angefangene 30 Minuten.

Gern erbringen wir auch komplexere Dienstleistungen im Rahmen der Fernwartung. Es ist durchaus technisch möglich, z.B. Updates im Rahmen der Fernwartung einzuspielen und erforderliche Einstellungen an der Software per Fernwartung zu erledigen.

Schulungen / Workshops:

Innerhalb der rocongruppe steht Kundenzufriedenheit an erster Stelle. Zufrieden ist man mit einer Software, wenn man sie optimal und sicher nutzen kann – auch hier bieten wir Ihnen individuelle Schulungen und Einweisungen, die Sie zuverlässig zum Ziel führen – bitte sprechen Sie uns hierzu an!

Unsere Dienstleistungen werden nach tatsächlichem Aufwand gemäß unserer aktuellen Servicepreisliste abgerechnet.

Stand: 01.02.2017