



# PROZESSMANAGEMENT SUPPORT & BETREUUNG



## PROFESSIONELLE HILFE FÜR DIE BETREUUNG IHRER iGRAF<sup>®</sup>-PROZESSMANAGEMENT-SOFTWARE

### Ihr Nutzen:

Geldwerter Vorteil gegenüber iGraf<sup>®</sup> - Standard Support durch kostenfreie Bereitstellung von DRSM-Hilfsprogrammen (vgl. Pkt. 3) im Wert von über 1.000 € netto zzgl. kostenfreier Mainteneanceleistungen für diese Hilfsprogramme.

### Unsere Leistungen:

1. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich bei Fragen im Rahmen der Benutzung/Bedienung der Software per E-Mail und/oder Telefon an DRSM in Chemnitz zu wenden. Konkrete Anfragen können zu den gekauften Produkten gestellt werden.

2. Unabhängig davon setzt sich der Support DRSM aktiv mit dem Kunden in Verbindung, um über ev. Neuerungen rund um das erworbene Leistungspaket zu informieren oder bestehende Probleme des Kunden aufzunehmen.

3. DRSM stellt kostenfrei folgende Hilfsprogramme zur Verfügung:

- DRSM-iGraf<sup>®</sup>-AutoVersion\_AutoDate
- DRSM-iGraf<sup>®</sup>-AutoÜbersicht

Diese Hilfsprogramme werden bei Release-Wechseln, Updates und Upgrades der iGraf<sup>®</sup>-Software hinsichtlich ihrer Funktionsfähigkeit überprüft. Neue Versionen werden dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt.

4. Der Kunde wird aktiv über alle Release-Wechsel, Updates und Upgrades informiert. Wünscht der Kunde Unterstützung bei der Installation des neuen Release/der Updates/Upgrades erfolgt diese zum Beispiel per Remote und auf gesonderte Rechnung nach Aufwand.



# PROZESSMANAGEMENT SUPPORT & BETREUUNG

## PROFESSIONELLE HILFE FÜR DIE BETREUUNG IHRER iGRAFX®-PROZESSMANAGEMENT-SOFTWARE

5. DRSM sichert zu, dass die Anfragen des Kunden innerhalb von zwei Arbeitstagen (montags bis freitags) telefonisch oder per E-Mail beantwortet werden. Die Einhaltung der Frist setzt voraus, dass die Anfrage schriftlich (per E-Mail) an einem Arbeitstag während der üblichen Geschäftszeiten zwischen 9:00 und 17:00 Uhr erfolgt. Für nach 17:00 Uhr an einem Arbeitstag eingehende Anfragen oder an einem Samstag, Sonntag oder Feiertag eingehende Anfragen beginnt die Zwei-Tages-Frist um 9:00 Uhr des nächsten Arbeitstages.

6. DRSM unterhält für die Anfragen eine entsprechende E-Mail-Adresse. Diese steht für Anfragen rund um die Uhr zur Verfügung. Die durch die Nutzung dieser Kommunikationsmöglichkeiten entstehenden Verbindungsentgelte hat der Kunde zu tragen. Die Adresse für den Support lautet: [support@drsm.de](mailto:support@drsm.de) Telefonisch erreichen Sie den Support über die zentrale Telefonnummer: **+49 371 56165 20**.

7. Über den vorstehend dargestellten Supportumfang hinaus kann der Kunde fachlich-methodische Betreuungsleistungen anfordern. Diese werden in jedem Falle gesondert schriftlich beauftragt/bestätigt.

**Ihre Investition:** Es gilt ein Sockelbetrag in Höhe von 195 €/Monat. Dieser Monatspreis erhöht sich auf 1% des iGrafX®-Softwarelistenpreises bei Übersteigen des Sockelbetrages. Es wird in jedem Falle ein gesonderter Support- und Betreuungsvertrag schriftlich abgeschlossen. Dieser regelt alle weiteren Vertragspunkte, incl. Laufzeit, Kündigung etc.

## Fordern Sie jetzt Ihr persönliches Angebot an!

Dr. Starke Managementsysteme GmbH | Kontakt: +49 (0)371 - 561 65 20

Chemnitz | Heidelberg | Wien | PROZESSMANAGEMENT. STRATEGISCH. ZIELORIENTIERT.

### BÜRO CHEMNITZ:

09126 Chemnitz – Deutschland  
Uferstraße 46  
Tel.: +49 371 – 561 65 0  
Fax: +49 371 – 561 65 21  
e-Mail: [info@drsm.de](mailto:info@drsm.de)

### BÜRO HEIDELBERG:

69118 Heidelberg – Deutschland  
In der Neckarhelle 120/1  
Tel.: +49 6221 13 79 878  
Fax: +49 6221 13 93 711  
e-Mail: [info@drsm.de](mailto:info@drsm.de)

### DR. STARKE MANAGEMENT- SYSTEME AUSTRIA GMBH

1010 Wien – Österreich  
Fleischmarkt 1  
Tel.: +43 1 74040-3520  
Fax: +43 1 74040-3522  
e-Mail: [office@drsm.at](mailto:office@drsm.at)

[www.drsm.de](http://www.drsm.de)