



PROZESSMANAGEMENT SUPPORT & BETREUUNG



PROFESSIONELLE HILFE FÜR DIE BETREUUNG IHRER iGRAFEX[®]-PROZESSMANAGEMENT-SOFTWARE

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. 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.
4. 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.
5. 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 Verbindungs-entgelte hat der Kunde zu tragen. Die E-Mail-Adresse für den Support lautet: support@drsm.de
Telefonisch erreichen Sie den Support über die Zentrale [Telefonnummer: +49 371 56165 20](tel:+493715616520)

6. 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.

Sie wollen Kosten einsparen?

Sprechen Sie uns an -

wir zeigen Ihnen, wie das geht!

Stand: 12.2021

Lösungen für eine digitale Unternehmensorganisation und Management Intelligence.

DRSM GmbH Chemnitz | Heidelberg | Wien/Viena | Kontakt: +49 (0)371 - 561 65 0 | www.drsm.de | www.drsm.at