

Arbeitsweise

Wir Unterscheiden zwischen den Tätigkeiten im Rahmen eines Projekts und der laufenden Kundenbetreuung.

Falls durch unsere Tätigkeit für sie weitere Kosten, als die bereits vereinbarten, entstehen, weisen wir gesondert darauf hin und holen vorab ihre Freigabe zur Durchführung der Arbeiten ein.

Fortlaufende Kundenbetreuung

Die laufende Betreuung umfasst die telefonische, schriftliche (E-Mail / Ticketsystem) und persönliche Betreuung vor Ort. Hier unterstützen wir sie bei inhaltlichen und technischen Fragen. Bei auftretenden Problemen nehmen wir uns dieser an und lösen diese gemeinsam mit ihnen.

Wir bieten ihnen die Möglichkeit die benötigte Unterstützung im Bedarfsfall anzufordern, ohne hierfür Vertraglich gebunden zu sein. Diese Leistungen rechnen wir gemäß unserer [Verrechnungssätze](#) ab. Für die Beauftragung können sie gerne unser Formular [Einmalige Beauftragung von Support-Dienstleistungen](#) verwenden.

Darüber hinaus bieten wir auch attraktive Wartungsverträge an. Weiterführende Informationen und Preise haben wir für sie im Dokument [Wartungsverträge](#) zusammengestellt.

Projekte

Bei Projekten erstellen wir Grundsätzlich ein Konzeptpapier und halten darin detailliert ihre Anforderungen fest. Anschließend erarbeiten wir eine Lösung und dokumentieren diese ebenfalls schriftlich als weiteren Schritt, einschließlich der zu erwartenden Kosten hierfür. Die Anforderung und Lösung werden dann noch besprochen und ggf. überarbeitet. Nach der Freigabe erhalten sie einen Fertigstellungstermin und wir setzen die Maßnahmen um. Abschließend wird die Lösung, nach der Abnahme in der internen Qualitätssicherung, bei ihnen implementiert und final abgenommen. Damit ist das Projekt abgeschlossen und wir stellen die vereinbarte Vergütung in Rechnung.

Für standardisierte Projektthemen haben wir alle relevanten Informationen unter dem Bereich [Projektdokumentation](#) zusammengestellt.

Kostenentscheidungsschema

Wir wenden ein transparentes Schema an, was die Kostentragung angeht.

Dadurch stellen wir sicher das alles was in unserem Betreuungsbereich fällt, und über den Supportvertrag abgedeckt ist für sie kostenfrei gelöst wird. Fehler die außerhalb unseres Programmbereichs entstehen, erkennen wir bereits, in der Regel, an dem gemeldeten Fehlerbild. Da verweisen wir Zielführend direkt auf den Partner der diesen Bereich betreut oder auf ein Supportdokument des selbigen. Bis zu diesem Punkt fallen keine Kosten an.

Kosten unsererseits entstehen erst wenn wir Fehler für dritte beheben oder für dritte Support leisten. Ferner wenn die Fehlerursache auf einen unautorisierten Eingriff dritter zurückzuführen ist. Diese Leistungen sind i. d. r. nicht durch unsere Supportverträge abgedeckt.