


**SUPPORT**
**Telefonische Beratung:**

Montag bis Freitag 9 – 17 Uhr

**ÖSTERREICH:**

Tel. +43/316/8010-670

**DEUTSCHLAND:**

Tel. +49/30/300 194-670

**E-Mail:**
[support@winterheller.com](mailto:support@winterheller.com)
**Homepage:**
[www.winterheller.com](http://www.winterheller.com)
**Competence Center online:**
<http://competence.winterheller.com/>

Sie können wählen:

- 1. STANDARD-Support -- 18 %\***
- 2. PREMIUM-Support -- 21 %\***

\* Berechnung vom Listenpreis der Softwaremodule

**Was sind unsere Stärken**

- konsequent, lösungsorientiert und absolut zuverlässig
- die Zufriedenheit unserer Kunden steht an oberster Stelle
- Reaktionszeit maximal 4 Stunden im Rahmen der allgemeinen Supportzeiten und 1 Stunde im Premium-Service

**WINTERHELLER Support – damit können Sie rechnen ...**

**WINTERHELLER ist weit mehr als eine ausgereifte Produktwelt. Damit eine hochleistungsfähige Technologie ihren vollen Nutzen entfalten kann, ist die professionelle Anwendung entscheidend. Da hier immer wieder auch Fragen auftreten, ist es gut zu wissen, wo Sie sich melden können.**

Eine Entscheidung für WINTERHELLER software bedeutet:

- Softwareprodukte, die keine Wünsche offen lassen
- Implementierungspartner, die Sie verstehen
- **Support auf höchstem Niveau**

Die auf den Anregungen unserer Kunden basierenden Supportangebote stellen sicher, dass Sie zeitnah Antworten auf Ihre Fragen erhalten. Das kompetente WINTERHELLER Supportteam ist mit seiner intensiven Ausbildung und Praxiserfahrung Ihr zuverlässiger Ansprechpartner in allen Fragen rund um WINTERHELLER software.

Sie erhalten auf Ihre Fragen Antworten, die Sie weiter bringen – **konsequent, lösungsorientiert** und äußerst **zuverlässig**. Unabhängig davon, ob es um Technik, um Anwendungshilfen oder um inhaltliche Fragen zur Betriebswirtschaft geht. Auf uns können Sie zählen!

**1. STANDARD-Support:**
**Zielgruppe**

- Die WINTERHELLER Produkte sind weitgehend im Standard implementiert.
- Die Beantwortung von Fragen kann auch mehr als eine Stunde in Anspruch nehmen.
- Die Erstellung von Berichten ist unkritisch.

Der Standard-Support umfasst den Download aller Updates sowie die technische und betriebswirtschaftliche Beratung und Unterstützung für die Nutzung der erworbenen Lizenz.

**Leistungsumfang:**

- Montag – Freitag von 9 bis 17 Uhr
- Telefon- & E-Mail-Support
- Unbegrenzte Anzahl von Supportanfragen pro Monat
- Unlimitierter Zugriff auf die Online-Supportdatenbank
- Download aller Updates für die erworbene Software
- Live-Unterstützung (auf Wunsch schauen wir Ihnen über den Rücken – unkompliziert und bequem per Remote-Zugriff)

## 2. [ PREMIUM-Support:

Für mehr persönliche Betreuung und Service bieten wir ihnen zusätzlich zum Standard-Support einen Premium-Support mit speziellen Leistungen an. So können Sie z.B. feste persönliche Ansprechpartner und individuelle Online-Schulungen durch das Supportteam bei Versionsupdates nutzen.

### Zielgruppe

- Zusätzlich zum Standard wurden individuelle Anforderungen realisiert.
- Die Beantwortung der gestellten Fragen ist für eine größere Anzahl von Personen relevant.
- Berichte und Auswertungen sind oft innerhalb kürzester Zeit zu erstellen.

Der Premium-Support bündelt alle wichtigen Supportleistungen für eine kundengerechte, individuelle Gesamtbetreuung. Durch Ihren persönlichen Ansprechpartner und den beschleunigten Zugriff auf den Support erhalten Sie noch schneller und effektiver Hilfe bei Ihren speziellen Anwendungen.

### Leistungsumfang:

Leistungsumfang Standard und zusätzlich:

- Persönlicher Ansprechpartner mit Know-how-Transfer der fertigen Lösung
- Virtuelles Image Ihrer Lösung in der Supportabteilung vorhanden
- Vorrangige Bearbeitung Ihrer Anfrage
- Online-Schulung bei Versionsupdates
- Individuelle Beratung und Organisation beim Releasewechsel (Telefon)

### IHR ZUSATZNUTZEN

- Garantierte Reaktionszeiten von max. 1 Stunde
- Kompetente Beratung und Unterstützung bei allen Änderungen
- Reduktion von Wartezeiten und Stillständen

|   | Standard<br>18 % | Premium<br>21 % |
|---|------------------|-----------------|
| Telefon- & E-Mail-Support                         | ☑                | ☑               |
| Unbegrenzte Anzahl von Anfragen                   | ☑                | ☑               |
| Montag bis Freitag (9 -17 Uhr)                    | ☑                | ☑               |
| Online-Supportdatenbank                           | ☑                | ☑               |
| Download aller Updates                            | ☑                | ☑               |
| Live-Unterstützung                                | ☑                | ☑               |
| Persönlicher Ansprechpartner                      | ☒                | ☑               |
| Virtuelles Image der Kundenlösung                 | ☒                | ☑               |
| Bevorzugte Reihung                                | ☒                | ☑               |
| Online-Schulung                                   | ☒                | ☑               |
| Individuelle Telefonbetreuung bei Versionsupdates | ☒                | ☑               |
| Verlängerte Supportzeiten (auf Anfrage)           | ☒                | ☒               |

Bei Interesse wenden Sie sich bitte an Ihren persönlichen Betreuer vor Ort.