

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG

## für das Softwarepflege- und Supportpaket für die Prozessmanagementsoftware ■ **TEAM3+**

Das Softwarepflege- und Supportpaket versteht sich als Wertsicherung für Ihre Investition. Mit dem Leistungspaket sichern Sie sich die Aktualität Ihrer Softwarelösung sowie eine moderne und schnelle Unterstützung bei technischen und anwendungsspezifischen Fragestellungen. Somit gewährleisten Sie für Ihr Unternehmen den größtmöglichen Produktivitäts- und Effizienzgewinn für Ihre tägliche Arbeit mit ■ **TEAM3+**. Als Nutzer des Service- und Supportpaketes profitieren Sie vom direkten Hersteller- und Entwicklersupport der **Schultheiß Software AG** und von einer schnellen Bearbeitung Ihrer Anfragen.

**Das Softwarepflege- und Supportpaket beinhaltet nachfolgende Leistungen:**

### 1. TELEFONISCHER KUNDENSUPPORT

Der telefonische Kundensupport der **Schultheiß Software AG** ist in der Zeit von Mo.-Fr. 08.30 Uhr – 12.00 Uhr und 13.00 Uhr – 17.00 Uhr (außer an Feiertagen) erreichbar. Unsere praxisorientierten Spezialisten stehen für die Lösung von Anwendungsproblemen und technischen Fragestellungen zur Verfügung.

### 2. WEITERER KUNDENSUPPORT

Generell ist der Kundensupport der **Schultheiß Software AG** auch per E-Mail und Fax zu erreichen. Hierdurch besteht die Möglichkeit Ihre Anliegen auch außerhalb der telefonischen Supportzeiten an uns zu richten.

### 3. PRIORITY SUPPORT DURCH EIGENES ENTWICKLERTEAM

Komplexe Aufgabenstellungen können durch die direkte Weiterleitung an das Entwicklungsteam der **Schultheiß Software AG** schnell und zielgerichtet bearbeitet werden.

### 4. SUPPORTSYSTEM

Durch ein modernes Supportsystem erfolgt die systematische Erfassung, Verwaltung und Priorisierung der eingehenden Aufgabenstellungen und die zielgerichtete Steuerung der Kundenanfrage je nach Anwendungsthematik. Dies sichert eine effiziente und durchgängige Bearbeitung der spezifischen Kundenanfragen.

### 5. REMOTESUPPORT

Die Verbindung über eine Remoteverbindung ist i.d.R. der schnellste Weg zur Fehleranalyse und Behebung. Auf Wunsch loggt sich unser Support-Mitarbeiter auf Ihrem System ein, berät Sie bei Konfigurationsfragen, analysiert Störungen und beseitigt deren Ursachen.

### 6. REGELMÄSSIGE UPDATES, ERWEITERUNGEN

Ziel ist es, die kontinuierliche Weiterentwicklung der Software ■ **TEAM3+** für den Kunden sicher zu stellen. Nach Möglichkeit soll eine zeitnahe Berücksichtigung von Gesetzesänderungen und Normen, etc. in der Weiterentwicklung stattfinden. Dabei soll dem Kunden eine aktuelle Version der Softwarelösung ■ **TEAM3+** durch die **Schultheiß Software AG** zur Verfügung gestellt werden. Im Leistungsumfang sind alle notwendigen System-Updates und inhaltlichen Erweiterungen des Systems durch neue Versionen enthalten.

### 7. MITGLIEDSCHAFT IM ■ **TEAM3+** VIP-CLUB

Mit Erwerb der Softwarelösung ■ **TEAM3+** und Abschluss eines Softwarepflege- und Supportpaketes wird Ihr Unternehmen automatisch Mitglied im ■ **TEAM3+** VIP Club. Die Mitgliedschaft besteht personalfür den/die Firmeninhaber oder wahlweise Geschäftsführung. Ziel des VIP-Clubs ist der übergreifende Austausch von Führungskräften der Branche. Ferner sollen die regelmäßigen Veranstaltungen der Erweiterung der Netzwerke und dem Wissensaustausch auf Unternehmerebene dienen. Zudem bietet der Club eine Plattform für die Weiterentwicklung der Softwarelösung ■ **TEAM3+** und/oder Online Angeboten.

Schultheiß Software AG  
Kilianstraße 119a  
90425 Nürnberg  
Telefon:+49 (0)911 60076-0  
Telefax:+49 (0)911 60076-200

info@schultheiss-software.de  
www.schultheiss-software.de  
HRB: 32184  
St.-Nr: 241/120/70482  
UStIdNr.: DE302157707

Vorstandsvorsitzender: Michael Kopper  
Vorstand: Ali Ramezani  
Aufsichtsratsvorsitzender:  
Dr. Günther Beckstein  
Stellvertreter: Prof. Dr. Karl-Dieter Gröske

Stand: 18.04.2017  
Seite 1