



## Software mit Service und „Betreuung aus erster Hand“

Als Spezialist und Softwarehersteller für Projekt-orientiert Unternehmenslösungen unterstützen wir sie während der gesamten Geschäftspartnerschaft mit einem durchgängigen und umfassenden Service-konzept aus einer Hand.

Dabei sind unsere Dienstleistungen speziell an den Bedürfnissen unserer Kunden ausgerichtet und unterliegen einem wesentlichen Qualitätskriterium: dem effektiven Einsatz der Lösung.

Unser Wartungs- & Servicevertrag umfasst grundlegend 3 Bereiche im Sinne einer optimalen und branchenorientierten Kundenunterstützung:

### DeskWare Softwarewartung

Software nimmt einen hohen Stellenwert als Werkzeug und Arbeitsmittel in der Umsetzung ihrer Projekte ein. Je besser dieses Werkzeug sich in ihren Arbeitsablauf integriert, desto höher ist der **Nutzen und die Wirtschaftlichkeit der Investition**. Die Softwarewartung dient der Sicherung ihrer Investition und der Steigerung der Effizienz der Gesamtlösung. Wir arbeiten als ihr Geschäftspartner permanent an der Weiterentwicklung des Werkzeugs und bieten der Gruppe der Anwender im Rahmen der Softwarewartung folgende Leistungen:

- kostenlose Software-Updates und Upgrades
- funktionale Software-Erweiterungen
- konzeptionelle Software-Erweiterungen
- ständige Verbesserung der Software-Ergonomie
- Fehleranalyse / Bugfixes, schnelle Workarounds
- Weiterentwicklung / Umsetzung von Kundenwünschen
- Pflege / Aktualisierung von Software-Schnittstellen
- Einarbeitung / Anpassung neuer Software-Standards
- neue Bauteilkataloge / Standards & Vorlagen
- Qualitätschecks, Softwareprüfung und Testszenarios
- Bereitstellung Softwareweiterentwicklungen für alle
- Online Aktualisierung neuer Softwareressourcen
- mindestens 1 Updatelieferung pro Jahr

Profitieren Sie von der Zusammenarbeit mit einem **soliden und kompetenten Partner**, der permanent an der Optimierung und Weiterentwicklung ihrer Softwarelösung arbeitet.

### DeskWare Support / Hotline

Unser fachkundiges Supportteam beantwortet Ihnen sowohl funktionale als auch technische Fragen kompetent und umgehend aus der langjährigen Erfahrung vieler Projekte und Consultingeinsätze. Sie sparen Zeit und Geld durch Beratung und die Bereitstellung technischer Ressourcen für einen gewinnbringenden Einsatz der Softwarelösung:

- uneingeschränkter technischer Software-Support / Hotline
- Fehleranalyse und Anwendungsunterstützung
- garantierte Reaktionszeiten durch unsere Spezialisten
- kompetente und persönliche Ansprechpartner
- Problembehebung mit Kundendaten / -umgebung
- Online Support / Fernwartung / vorort (Zusatzleistung)
- aus einer Hand: Microstation „preferred“ Servicevertrag (Deskware Microstation Hotline & Supportvertrag erforderlich)
- Supportforum / Tipps & Tricks / ftp Zugang (Downloads)
- Test mit Softwareversionen anderer Hersteller
- „ad hoc“ Unterstützung im Einsatz der Softwarelösung

### DeskWare Service / Betreuung

Vielfältige Serviceleistungen bieten Ihnen ein umfassendes Leistungsspektrum um die Software-Lösung **effizienter und mit gesteigertem Nutzen** einzusetzen. Unsere Serviceleistungen der Software-Wartung umfassen:

- Beratung & persönliche Betreuung für gewartete Software
- Lizenzen für private Nutzung (Home-Use-Lizenz)
- kostenlose Software-Evaluierung / Teststellungen
- kostenlose Lizenzumschreibungen (keine Übertragung)
- Möglichkeit Software monatlich / jährlich zu mieten
- kostenlose Teilnahme jährliche Userveranstaltung
- Angebot spezialisierter Online Consulting Workshop
- kompetente Unterstützung / Vertrieb & Customer Support
- DW.fairinfo online Datenbankupdates

**Unser Ziel ist es, Ihren heutigen und zukünftigen Erfolg durch Nutzung professioneller DeskWare Business Software zu sichern. Die Investition lohnt sich...**

DeskWare Products GmbH  
Erdinger Str. 18  
85609 Aschheim b. München  
+49 (89) 901084(0)  
info@deskware.de  
www.deskware.de