



Angebote

«/Support Services»

Basis-Support und Business Service Level

«Wir schützen Ihre Daten.»

Josef Jutz, CEO
onlineumfragen.com GmbH



Wer sind wir?

Alle nachfolgenden Informationen, Erklärungen und Angaben beziehen sich auf unsere Geschäftstätigkeit mit der Software onlineumfragen.com und allen damit verbundenen weiteren Dienstleistungen, welche wir für Sie erbringen.

Onlineumfragen.com GmbH
Sonnenpark 26 / Untere Gründlistrasse
6055 Alpnach (Obwalden)
Schweiz

Telefon +41 44 500 5054
Telefax +41 44 500 5105
E-Mail info@onlineumfragen.com
<http://www.onlineumfragen.com>



Worum geht es?

In möglichst einfacher, kompakter Form möchten wir Ihnen unsere immer perfekt auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnittenen Angebote im Bereich Support präsentieren.

Referenzen

Wir arbeiten absolut vertraulich und diskret. Deshalb zeigen wir Ihnen keine KMU, Marketingdienstleister, Ansprechpartner und Statements, die auf Inhalte oder Methoden einzelner Unternehmen schliessen lassen. Unsere Kunden zählen auf unsere Diskretion.



a/ Support kostenlos

First Class Support

Wir sind täglich von 9-12 und 14-17 Uhr für Sie per E-Mail und auch per Telefon erreichbar. Wir bieten Ihnen kostenlosen Support für viele Fragen und unterstützen Sie unbürokratisch, wann immer Sie technische Hilfe oder administrative Unterstützung benötigen. Bei häufiger, wiederkehrender und intensiver Nutzung unseres Supports durch einzelne Kunden behalten wir uns das Recht vor, diese auf unsere Hilfeseiten, Lern-Videos, PDF-Hilfedokumente oder bei konzeptionellen Fragen zur Nutzung unserer Systeme auf unsere Schulungen zu verweisen. Unser oberstes Ziel sind aber begeisterte Kunden, deshalb helfen wir Ihnen aus Leidenschaft und Überzeugung, wann und wie immer möglich.

Support per E-Mail	kostenlos
Support per Telefon	kostenlos
Anfragen und Angebote per E-Mail/Telefon	kostenlos
Methodische Verkaufsberatung per E-Mail/Telefon	kostenlos
Machbarkeitsberatung per E-Mail/Telefon	kostenlos

b/ Business Service Level

VIP Support – 365/24/7 (Best effort)

Nutzen Sie die Unterstützung unserer Spezialisten bei technischen, methodischen oder administrativen Fragen an 365 Tagen im Jahr und dies rund um die Uhr.

Wir bieten Ihnen Pikett-Support im Service-Level-Agreement 365/7/24 (Best effort).

Teilen Sie uns zwei Telefonnummern mit, welche wir in unserem Alarm-System registrieren. Wir erkennen Sie als VIP-Kunden an Ihrer Rufnummer und schalten Sie direkt zu unseren Beratern durch, auch ausserhalb der offiziellen Bürozeiten, an Wochenenden und Feiertagen. Sie profitieren von zusätzlicher Sicherheit und der Gewissheit, dass Ihr Projekt auch in Notfällen bestens bewirtschaftet werden kann. Ein Anruf kostet 140 Euro (max. 15 Minuten). Die ersten drei Anrufe sind kostenlos im Paket enthalten. Selbstverständlich verfolgen wir nach Ihrem Anruf nach Möglichkeit jedes Problem bis zur vollständigen Lösung, rufen Sie bei Rückfragen kostenlos zurück und stehen bei Systemfehlern oder Fehlern in unseren Dienstleistungen für den aktuellen Fall kostenlos zur Verfügung.

Rund um die Uhr Support

490 Euro/Jahr

+140 Euro pro Anruf

Erste 3 Anrufe kostenlos

Premium VIP Support – 365/24/7 (1h Response)

Gleiche Leistungen wie VIP Support. Zusätzlich garantieren wir Ihnen sofortige Bearbeitung Ihrer Frage resp. des technischen Problems innerhalb von maximal einer Stunde, ganz egal, zu welcher Uhrzeit, auch an Wochenenden und Feiertagen.

Entscheidende Vorteile

Löst Support-Anfragen sofort (Response garantiert 1h)

Ermöglicht Ihnen und Ihrem IT-Team direkten 24h Zugang zu technischem Know-how

Bietet reaktionsschnellen, persönlichen Service an 365 Tagen im Jahr

Steigert die Effizienz und entlastet Ihre IT-Ressourcen

Rund um die Uhr Support, 1h Response

1'490 Euro/Jahr

+140 Euro pro Anruf

Erste 3 Anrufe kostenlos

i/ Ausgabe

© 2010 by onlineumfragen.com

Redaktion: Josef Jutz, CEO