



**DRAFZ**  
CONSULTING GMBH

## Hotline:

Hilfestellung bei Anwendungsfragen, Bedienproblemen oder Störungsmeldungen zu dem erworbenen Softwareprodukt via Telefon oder Email.

Unsere Hotline erreichen Sie:

telefonisch: 06343-936589-0

per Email: [hotline@drafz-consulting.de](mailto:hotline@drafz-consulting.de)

Montag bis Freitag von 08:30 – 17:00 Uhr

Unser Remote-Tool „PC VISIT“ können Sie auf unserer Website herunter laden.

An Wochenenden und Sonn – und Feiertagen ist unsere Hotline nicht besetzt

Für eine schnelle Bearbeitung benötigen wir

- a) Ihre Hotline-Vertragsnummer
- b) Die genaue schriftliche Beschreibung des Problems inkl. Screenshots
- c) Die Bezeichnung der Software, des Moduls inkl. Formular- bzw. Berichtsnummer

Unsere Mitarbeiter führen eine vollständige Erfassung inkl. aller Zusatzinformationen mit Ihnen durch und Sie erhalten eine Ticketnummer.

Für Fragen, deren Bearbeitung Ihre tatsächlichen Daten erfordern, ist es notwendig, dass Sie uns diese (gepackt) auf dem FTP-Austausch zur Verfügung stellen.

Kunden ohne Hotline-Vertrag steht unser Hotline-Dienst ebenfalls zur Verfügung, dieser wird jedoch kostenpflichtig nach Zeitaufwand, mit minutengenauer Abrechnung zu 2,00 € pro Minute, monatlich per Nachweis abgerechnet.

Unsere Hotline umfasst nur Hilfestellungen, nicht aber die Untersuchung und Diagnose Ihrer Problemstellung. Dies fällt bei unseren Softwareprodukten in den Bereich des 2nd Level-Supports und ist eine gesonderte Dienstleistung, die unsere erfahrenen Consultingmitarbeiter oder Entwickler für Sie erbringen. Je nach Komplexität und Aufwand erstellen unsere Mitarbeiter eine Aufwandsschätzung und stimmen diese mit Ihnen ab. Die Umsetzung und Abrechnung erfolgt nach schriftlicher Beauftragung der Aufwandsschätzung und per Zeitznachweis.

Die Hotline-Unterstützung bezieht sich immer nur auf die aktuelle Software-Version.

Der Hotline-Vertrag läuft für 1 Jahr, und verlängert sich automatisch, wenn dieser nicht 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Der Hotline-Vertrag wird erst aktiv geschaltet und Ihnen Ihre Hotline-Vertragsnummer zugeteilt, wenn uns der von Ihnen unterschriebene Vertrag im Original vorliegt.

## Support:

Support ist eine problemorientierte Beratungstätigkeit.

Wir unterscheiden diese in zwei Bereiche.

- a) Für alle „nicht technischen Anfragen“
- b) Technische Unterstützung

Supportanfragen sind gesonderte Dienstleitungen und werden ausschließlich von erfahrenen Consultingmitarbeitern erbracht und gemäß der Aufwandsabschätzung und per Zeitnachweis abgerechnet.

Wie bieten Ihnen ein 2- stufiges Supportkonzept an

### a) 1st-Level-Support / Frontoffice

Unsere Zentrale ist Ihre erste Anlaufstelle für alle eingehenden Supportanfragen.

Unsere Mitarbeiter führen eine vollständige Erfassung inkl. aller Zusatzinformationen durch und Sie erhalten eine Ticketnummer.

Unsere Hotline erreichen Sie:

telefonisch: 06343-936589-0

per Email: [support@drafz-consulting.de](mailto:support@drafz-consulting.de)

Montag bis Freitag von 08:30 – 17:00 Uhr

Unser Remote-Tool „PC VISIT“ können Sie auf unserer Website herunter laden.

An Wochenenden und Sonn – und Feiertagen ist unsere Hotline nicht besetzt

Für die schnelle Bearbeitung benötigen wir

- a) Ihre Support-Vertragsnummer
- b) Die genaue schriftliche Beschreibung des Problems inkl. Screenshots
- c) Die Bezeichnung der Software, des Moduls inkl. Formular- bzw. Berichtsnummer
- d) Für Fragen, deren Bearbeitung Ihre tatsächlichen Daten erfordern, ist es notwendig, dass Sie uns diese (gepackt) auf dem FTP-Austausch zur Verfügung stellen.

Kunden ohne Supportvertrag steht unsere Supportunterstützung ebenfalls zur Verfügung, diese ist kostenpflichtig nach Zeitaufwand, und wird gemäß der Aufwandsabschätzung abgerechnet.

### b) 2nd-Level-Support / Backoffice

Die Untersuchung und Diagnose Ihrer Problemstellung ist eine gesonderte Dienstleistung, die unsere erfahrenen Consultingmitarbeiter oder Entwickler für Sie erbringen. Je nach Komplexität und Aufwand erstellen unsere Mitarbeiter eine Aufwandsschätzung und stimmen diese mit Ihnen ab. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwandsschätzung und Zeitnachweis. Die Umsetzung erfolgt erst nach schriftlicher Beauftragung der Aufwandsschätzung.

Unsere Mitarbeiter erstellen

- Führen die Analyse Ihrer Daten durch
- Besprechen und/oder führen ggf. eine Remotesitzung mit Ihnen durch
- Erarbeiten eine Lösungsfindung zu Ihrer Anfrage und setzen diese um