

## Profi Unterstützungsleistungen Ganz nach Ihren Bedürfnissen.

Gerne bieten wir Ihnen rund um die Nutzung unseres Profi-Programmpaketes umfangreiche Unterstützungsleistungen an. Unsere Leistungen umfassen die Programmpflege und die Unterstützung bei Anwendungsfragen im Rahmen des Pflegevertrages, sowie Schulungen und sonstige Dienstleistungen gemäß unserer aktuellen Preisliste.

- Für alle Fragestellungen und Leistungen, die Ihre IT-Infrastruktur (Netzwerk, Hardware, Betriebssystem, sonstige Programme etc.) betreffen, schalten Sie bitte Ihren EDV-Betreuer oder IT-Dienstleister ein.
- Für alle Fragestellungen, die Ihre Teilekataloge und Preisinformationen sowie deren Datenqualität betreffen, sprechen Sie bitte Ihren jeweiligen Teilelieferanten an.

BeraCom

### Pflegevertrag

Der kostenpflichtige Pflegevertrag enthält die Programmpflege und die telefonische Beratung bei Anwenderproblemen.

- Die Programmpflege beinhaltet mindestens 1 Update pro Jahr.
  - Darin enthalten sind Fehlerbeseitigungen, Anpassungen an gesetzliche Änderungen und kleinere Erweiterungen.
  - Größere Erweiterungen werden im Rahmen von Zusatzmodulen angeboten.
  - Grobe Fehler werden innerhalb einer angemessenen Frist behoben. Dies kann gegebenenfalls zur Auslieferung eines Patches oder zu weiteren Updates führen.
- Der Umfang der telefonischen Beratung kann bis zu einer halben Stunde pro Monat betragen. Darüber hinaus gehende Aufwendungen berechnen wir Ihnen viertelstundengenau nach der aktuell gültigen Preisliste. Voraussetzung für Fernsupport / Fernwartung ist ein gültiger Fernwartungsvertrag.
  - Sie erreichen die Anwenderbetreuung Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr (außer an Feiertagen) telefonisch oder per E-Mail ([profi@beracom.de](mailto:profi@beracom.de)).
  - Zusätzlich bieten wir Ihnen jederzeit Hilfestellung und weiterführende Informationen über unsere Online-Hilfen im Programm sowie die in unserem Anwenderportal unter [www.beracom.de/myberacom](http://www.beracom.de/myberacom) bereitgestellten Dokumente (Handbücher, FAQs, Release-Informationen etc.) und Downloads.

BeraCom

### Schulungen

Für spezielle Fragen zur Handhabung oder zum Umgang mit dem Programm, die über einfache Anwendungsfragen hinausgehen, bieten wir Ihnen gerne verschiedene Schulungsmöglichkeiten. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um Themen handelt, die die Grundfunktionalitäten betreffen oder um gezielte Anwendungsfragen zu einem Modul aus der Profi Produktpalette. Die Schulungen werden gemäß der aktuell gültigen Preisliste abgerechnet.

- Online-Schulung:
  - Eine einfache und praktische Schulungsmöglichkeit in Form einer Web-Session für ein bis zwei Teilnehmer. Bitte vereinbaren Sie gerne mit uns einen individuellen Termin, um die aufgetretenen Fragen mit einem unserer Spezialisten zu klären.
- Schulung in unserem Hause:
  - Mehrmals im Jahr bieten wir Ihnen Schulungen in unserem Hause an. Dabei unterscheiden wir grundsätzlich in eine Einführungsschulung, in der die Grundprozesse erlernt werden und weiterführende Schulungen, bei denen auch bereits erfahrende Anwender viele neue Informationen, sowie Tipps und Tricks erhalten können. Dabei ist ein umfassender Erfahrungsaustausch mit anderen Schulungsteilnehmern möglich. Die Schulungstermine finden Sie auf unserer Webseite.
- Schulung bei Ihnen vor Ort:
  - Alternativ können Sie mit uns auch einen Termin bei Ihnen vor Ort abstimmen. Das ist insbesondere bei der Schulung mehrerer Mitarbeiter und bei der Vertiefung von Spezialthemen sinnvoll.



BeraCom

### Zusätzliche Dienstleistungen

Zusätzlich bieten wir Ihnen gerne eine Reihe von weiteren Dienstleistungen an, die aufwandsbezogen gemäß unserer aktuellen Preisliste abgerechnet werden. Hierzu gehören unter anderem:

- Individuelle Anpassungen und zusätzliche Formulare oder Auswertungen, die über den mitgelieferten Standardsatz von Formularen und Auswertungen hinausgehen sowie ggf. erforderliche Anpassungen von diesen bei Update- und Versionswechseln.
- Konfiguration von Schnittstellen wie beispielsweise die Überprüfung der gelieferten Lieferantendaten und entsprechende Anpassung der Schnittstelle zur Sicherstellung eines reibungsfreien Preiskatalogimports.
- Unterstützung bei der Datenübernahme. Dies betrifft unter anderem die Übernahme von Kunden-, Lieferanten oder Fahrzeugdaten aus Fremdprogrammen.
- Unterstützung beim Einlesen der Teilkataloge und Preisinformationen.

Bitte sprechen Sie uns bei Rückfragen oder Spezialthemen gerne an. Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

Ihr EDV-Berater/  
IT-Dienstleister

### IT-Infrastruktur

Die EDV-Betreuung und die Bereitstellung der benötigten IT-Infrastruktur erfolgt durch Ihren zuständigen internen oder externen Hardware- und Netzwerkspezialisten. Dazu zählt die Einrichtung eines funktionierenden Netzwerkes, die Bereitstellung einer ausreichenden Internetverbindung, die Einrichtung von Druckern und weiterer Peripheriegeräte sowie der erforderlichen Betriebssysteme und Treiber gemäß den aktuellen Systemanforderungen.

Bei der Abstimmung mit Ihrem EDV-Berater bzw. IT-Dienstleister helfen wir Ihnen natürlich gerne weiter. Fragen zu unseren Anforderungen und Einstellungen können durch die direkte Kommunikation mit Ihrem Spezialisten geklärt werden.

Ihr Teile-Lieferant

### Teilkataloge und Preisinformationen

Die Bereitstellung der Teilkataloge und Preisinformationen erfolgt durch Ihren Teile-Lieferanten. Über definierte Schnittstellen können diese Informationen bei Bedarf von Ihnen direkt in Ihr Profi eingespielt werden und stehen Ihnen dann im Programm zur Verfügung. Sollten im Rahmen der automatisierten Datenqualitätsprüfungen beim Einlesen der Daten (Katalogimport) Fehler gemeldet werden, dann schalten Sie bitte Ihren Teile-Lieferanten ein. Dieser kann die von ihm gelieferten Daten prüfen und korrigieren.

Wenn Sie eine schnelle individuelle Lösung benötigen, kann BeraCom direkt in die gelieferten Daten eingreifen und diese korrigieren. Bitte sprechen Sie uns dann an, damit wir Ihnen eine Aufwandsschätzung unterbreiten können.

### Ihr Kontakt zur BeraCom

Tel: +49 (0)40 54 72 41 - 92 / - 94  
Fax: +49 (0)40 54 72 41 - 60  
E-Mail: [ProfiVertrieb@beracom.de](mailto:ProfiVertrieb@beracom.de)  
Web: [www.beracom.de](http://www.beracom.de)

**BeraCom Beratung und Software-Entwicklung**  
GmbH & Co. KG  
Weidestraße 134  
D-22083 Hamburg