



SUPPORT VON VERSTEHERN

CRM ein Leben lang

Individuelle und flexible Supportpakete
für Ihr CRM-Projekt sichern
Ihr Unternehmen langfristig ab.





Unser Einsteigerpaket mit dem Sie sich voll und ganz auf Ihre Kundenbeziehungen konzentrieren können.

Perfekt, wenn Sie Ihr CRM-Projekt jetzt für die Zukunft absichern wollen.



Das Support Package *gorelate* hält genau das was es verspricht: Eine Beziehung zu top-erfahrenen Support-Spezialisten, denen nicht nur die Technik, sondern auch CRM und vor allem Sie am Herzen liegen.

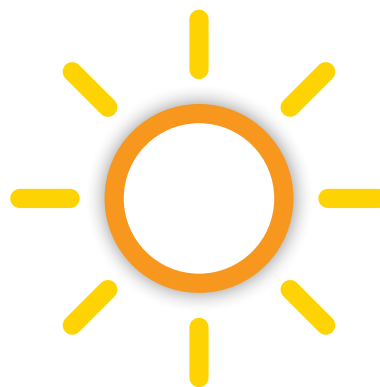
Auch wenn Sie nur ein geringes Call-Aufkommen haben ist es wichtig, dass Sie sich darauf verlassen können, dass jemand da ist wenn Sie Hilfe benötigen. Genau dafür ist das Paket geschnürt.

Garantierte Erreichbarkeit und Reaktionszeit, Erste Hilfe wenn es wirklich wichtig ist, Eingrenzung, Analyse sowie eine genaue Beschreibung von Fehlern und – wenn es der Einzelfall verlangt – auch die Erarbeitung möglicher Workarounds.

Selbstverständlich wird jede Aktivität umfassend in unserem intuitiven Ticketingsystem mitprotokolliert – so behalten alle einen guten Überblick. Sicher bleibt sicher!



Das Paket für das entspanntere CRM-Projekt. Die inkludierten Leistungen schaffen rasche Lösungen, damit Sie das optimale Paket für Ihre Kolleg-/innen zur Verfügung stellen können.



Bei *goenjoy* haben wir die Anzahl der inkludierten Calls erhöht, sodass Sie hemmungslos auf das Wissen unserer CRM-Profis zurückgreifen können. Manchmal ist es auch nur wichtig, sich beim Experten zu vergewissern bevor man komplexe oder neue Funktionalitäten oder Abläufe im System umsetzt. Auch hier stehen wir Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Seite!

Weil in Ihrem CRM-System auch unternehmenskritische Prozesse abgebildet sind, möchten Sie sich nicht darauf verlassen, dass Fehler durch den Hersteller schnell behoben und Hotfixes zur Verfügung gestellt werden. Falls ein kritischer Prozess von einem Softwarefehler betroffen ist, arbeiten wir einen Workaround aus und setzen diesen in Ihrem System zugänglich um. So ist der Betrieb jederzeit bestens abgesichert. Darauf ist Verlass!



Das Rundum-Sorglos-Paket
für das ambitionierte CRM-Projekt.
Perfekt für Projekte
die sich stetig weiterentwickeln
und wenn Sie den Anwender/-
innen ein Powertool
zur Verfügung stellen wollen.



Sie haben eine sehr große Anwendergruppe, besonders viele unternehmenskritische Prozesse und/oder das System ist in mehreren Niederlassungen im Einsatz? Dann sollte die Anzahl der Anfragen auch keine Rolle spielen. *gorelax* deckt daher unlimitiert viele Calls ab!

Neben der Analyse von Fehlern und deren Umgehung achten wir aber schon im Vorfeld darauf, dass es gar nicht erst zu spontan auftretenden Problemen kommt, indem wir Ihr System regelmäßig überwachen und neue Software-Releases bei Bedarf vorab mit Ihrem individuellen CRM-System auf Herz und Nieren testen.

Für kleinere Anpassungen, die in intensiv genutzten Systemen laufend notwendig sind, steht Ihnen auch ein ausreichendes Kontingent an Remote-Dienstleistung zur Verfügung. Damit sind laufende Anpassungen von Masken, Listen, Katalogen, Prozessanpassungen und mehr abgedeckt. Die Anwender bekommen prompt was sie benötigen und die Akzeptanz des Systems bleibt hoch. So macht CRM richtig Freude!

Vorteile im Überblick

Persönliche Beratung von Kollegen mit mindestens **15 Jahren Produkterfahrung** (Deutsch & Englisch)

Freundlicher und lösungsorientiert

Telefonsupport Montag - Freitag von 08:00 bis 17:00

Rascher und kompetenter E-Mail Support

Intuitives Ticketingsystem inkl. Tracking und Auswertungen

Unkomplizierte Soforthilfe inkl. Tipps und Tricks von Produktprofis

Unterstützung in jeder Lage

Wir haben ein unkompliziertes und auf unsere Kunden individuell abgestimmtes Support-Programm erstellt.

Sie haben die Möglichkeit das für Sie passende Paket zu wählen.

Selbstverständlich ist ein flexibler Wechsel von einem zum anderen Paket leicht möglich.



#loveCRM

Für Jeden das optimale Paket



gorelate



goenjoy



gorelax

Anzahl Calls/für Admins & Key User pro Monat (Tipps & Tricks - Soforthilfe garantiert)	5	10	unlimitiert
Garantierte Reaktionszeiten	✓	✓	✓
Verfügbarkeit	✓	✓	Garantierte Mindestverfügbarkeit
Fehleranalyse/Fehlerbeschreibung	✓	✓	✓
Konzept & Angebot für einen Workaround	✓	✓	✓
Umsetzung von Workarounds		✓	✓
Ticketingsystem & Tracking	✓	✓	✓
Ticket Auswertungen & Analysen	halbjährlich	halbjährlich	pro Quartal
Monitoring der CRM-Applikation			✓
Test neuer CRM-Releases mit Kundenversion			✓
Remote Dienstleistungstage pro Monat			2

Die Support-Pakete ersetzen nicht den Software Wartungsvertrag mit dem Hersteller, sondern stellen eine sinnvolle Ergänzung für Ihre Anwender und Administratoren dar.

Persönlich und hands-on

Unsere Support-Spezialisten haben immer ein offenes Ohr für Ihre Anliegen.



Hubert Gasser



Jochen Peter Schäfer

...und das gesamte gorelate-Team

Sprechen wir darüber

Wir stehen Ihnen gerne persönlich für Fragen zu unseren Support-Paketen zur Verfügung.



Tina Zembacher

Geschäftsführerin

Tel: +43 1 3000 944-22

Mail: tina.zembacher@gorelate.com