

Support: Die Angebote von ATEGRA



Wir bieten Ihnen eine ausgeklügelte Palette von spezifischen Support-Formen an, sodass für jedes Bedürfnis eine gute Lösung möglich wird.

Angebot 1: Alarm-Support

Dieser Dienst ist interessant für Kunden, die im Problemfall zusätzlich zur eigenen Support-Organisation über die Möglichkeit verfügen wollen, externe Spezialisten abrufen zu können. ATEGRA setzt dafür ein dediziertes Support-Team auf (namentlich bekannte Fachpersonen), das auf die Kunden-Bedürfnisse abgestimmt wird und sicherstellt, dass jede Anfrage innerhalb der definierten maximalen Reaktionszeit bearbeitet wird. Dazu wird ein „Haupt-Supporter“ definiert sowie ein Stellvertreter für Urlaub, Militär und andere Absenzen. Hinzu kommt ein „Backup-Supporter“, der zum Einsatz kommt, falls Hauptsupporter oder Stellvertreter kurzfristig ausfallen sollten. Stellvertreter und Backup-Supporter werden permanent in einem minimalen Umfang auf dem Laufenden gehalten, sodass sie im Falle eines Einsatzes nicht bei Null beginnen müssen. Auf Kunden-Wunsch kann dieser Informationsaufwand auch auf einen höheren Level gebracht werden. Alle Supporter sind natürlich ausgewiesene Fachleute. Hinzu kommt die ATEGRA-Call-Center-Organisation, die so aufgesetzt wird, dass alle Supporter 7 x 24h erreichbar sind und dass z.B. im Falle einer kurzfristigen Ausfalls des Haupt-Supporters der Backup-Supporter aktiviert wird.



Die Kosten für diesen Dienst hängen ab von der verlangten maximalen Reaktionszeit. Je kürzer desto teurer, weil ab einer gewissen Zeit bestimmte Aktivitäten unserer Fachpersonen (z.B. Kurs geben oder Vorträge halten) nicht mehr oder nur noch stark eingeschränkt möglich sind.

Ferner hängen die Kosten davon ab, ob Sie verlangen, dass der Supporter im Alarmfall auch zunächst remote sich mit dem Problem zu befassen beginnt (via Telefon, via Internet etc.) oder unbedingt sofort vor Ort aktiv werden muss.

Für die Entschädigung haben wir zwei Preismodelle:

- ▶ Modell 1 „Monatsgebühr“: Hier wird über die fixe Monatsgebühr die Alarm-Organisation mit den erwähnten Rollen aufgebaut und aufrechterhalten. Im Falle eines Einsatzes werden die Leistungen nach Aufwand zu den üblichen Stundenansätzen verrechnet.
- ▶ Modell 2 „erhöhter Stundenansatz“: Hier fällt keine fixe Monatsgebühr an, sondern es wird ein erhöhter Stundenansatz verrechnet für alle Dienstleistungen, die innerhalb der ersten 24 Stunden nach Auslösung des Alarms erbracht werden. Dies jedoch nur, wenn bei der Bestellung ein Code-Wort verwendet wurde – so ist immer klar, ob es sich wirklich um einen Alarmfall aus Kundensicht handelt.

Angebot 2: Absenzen-/Ferien-Support

Ein Mitarbeiter geht in die Ferien. Während der Absenz sollen die wichtigsten Dienstleistungen weiterhin geliefert werden. Sie bestellen bei ATEGRA eine Fachperson mit den gewünschten Kenntnissen für eine definierte Dauer (beliebige Anzahl Tage oder Halbtage) und setzen sie als Stellvertreter ein. Die Arbeiten erfolgen i.d.R. vor Ort am Arbeitsplatz der abwesenden Person, können aber auch remote durchgeführt werden. Die Kosten



für diesen Dienst hängen ab von der gewünschten Qualifikation, der Kurzfristigkeit der Bestellung, der Dauer der Stellvertretung (je länger desto günstiger) sowie dem Umfang pro Woche und davon, ob die Tage in der Woche fix oder variabel sind (fixe Tage sind günstiger).

Eine Dienstleistung von



ATEGRA AG

Forchstrasse 418
8702 Zollikon

Fax 044 - 392 21 26
Tel 044 - 392 21 20

ategra.info@ategra.ch
www.ategra.ch

Support: Die Angebote von ATEGRA



Angebot 3: Telefon und E-Mail-Support

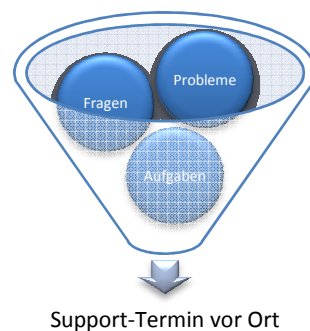
Unlimitierter Support via Telefon und via E-Mail (kein Vor-Ort-Support). Die Bearbeitungsdauer pro Fall ist limitiert auf 15 min. Rückruf innert eines Halbtages. Viele Probleme und Anfragen können in deutlich weniger als 15 min bearbeitet werden. Alle Bearbeitungszeit die 15 min überschreitet wird normal nach Aufwand verrechnet. Dieses Support-Angebot ist für fast alle Kunden attraktiv, da die meisten viele kleine Anfragen haben.



Angebot 4: Support auf Abruf

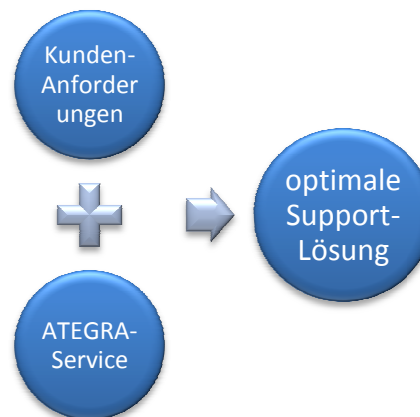
Dies ist der Normalfall. Sie sammeln Probleme, Fragen und Aufgaben. Sobald es dringend ist oder sobald eine kritische Masse von Arbeit vorliegt, vereinbaren Sie mit einem Supporter einen Termin für Vor-Ort-Arbeiten, für eine Telefonkonferenz oder für eine Web-Konferenz.

Wenn Sie ein Mindestvolumen garantieren können, kann Ihnen zudem ATEGRA auf diesem Mindestvolumen einen Volumenrabatt gewähren. Der Rabatt wird höher bei fixen Tagen, die mindestens zwei Monate im Voraus vereinbart wurden (z.B. immer gleicher Wochentag).



Angebot 5: Massgeschneiderte Support-Lösungen

Wenn Sie ein Bedürfnis haben, das nicht mit den oben beschriebenen Angeboten abgedeckt wird, sind wir sehr gerne bereit für Sie eine massgeschneiderte Dienstleistung zu entwickeln. Bitte teilen Sie uns Ihre Anforderungen mit und wir erarbeiten gemeinsam die optimale Lösung.



Eine Dienstleistung von
 www.ategra.ch

ATEGRA AG
Forchstrasse 418
8702 Zollikon

Fax 044 - 392 21 26
Tel 044 - 392 21 20

ategra.info@ategra.ch
www.ategra.ch

Feedback-Formular



Welches Angebot ist für uns das richtige?

Nach der Beantwortung der folgenden Fragen kann ATEGRA relativ genau bestimmen, welche Art von Support für Sie optimal ist.

1. Mit wievielen Stunden Support pro Jahr rechnen Sie? Grobschätzung: Bitte kreuzen Sie die wahrscheinlichsten Werte an:
 - 50 Stunden pro Jahr
 - 100 Stunden pro Jahr
 - 200 Stunden pro Jahr
 - 400 Stunden pro Jahr
2. Ist es für Sie möglich Support in Halb- oder Ganztageseinheiten zu beziehen? Können Sie zumindest einen Teil der Supportanfragen bündeln und abwarten bis zum nächsten Supporttag?
 - Ja
 - Nein
3. Wieviele Support-(Halb-)Tage sollte es geben? (Sie können mehrere ankreuzen)
 - 1 Halbtage pro Monat
 - 2 Halbtage pro Monat
 - 1 Tag pro Monat
 - 1 Halbtage pro Woche
 - 2 Tage pro Monat
 - 3 Tage pro Monat
 - 1 Tag pro Woche
 - Anderer Rhythmus:
4. Gibt es geschäftskritische Anwendungen, für die ATEGRA Support liefern soll?
 - Ja. Es sind folgende:
 - Nein
5. Zählen Sie E-Mail zu den geschäftskritischen Anwendungen?
 - Ja
 - Nein
6. Für geschäftskritische Systeme: Was ist die maximal zulässige Ausfallzeit?
1 / 2 / 4 / 24 h
7. Falls für Sie Alarmsupport in Frage kommt: Mit wie vielen Alarm-Support-Fällen rechnen Sie pro Jahr?
8. Welche Betriebszeiten müssen durch Support unterstützt werden?
 - MO – FR 8 – 17 Uhr
 - MO – FR andere Zeiten, nämlich
 - SA zu folgenden Zeiten
 - SO zu folgenden Zeiten
 - Schweizer Feiertage
 - Kantonale Feiertage der folgenden Kantone
9. Haben Sie viele kleine Support-Anfragen? (mehr als ca. sechs pro Monat)
 - Ja
 - Nein

Eine Dienstleistung von
 www.ategra.ch

ATEGRA AG
Forchstrasse 418
8702 Zollikon

Fax 044-392 21 26
Tel 044-392 21 20

ategra.info@ategra.ch
www.ategra.ch

Firmenangaben

Firma / Organisation

Ansprechpartner

Kontaktdaten