

Preisliste Supportleistungen 2012

Service und Support nach Mass

ANWENDERKURSE	KOMMUNIKATION	LEISTUNG	PREIS
Programme: ShakeHands Buchhaltungen, ShakeHands ERP-Lösungen, Unilohn und Invest for Excel Schulungsort: Bern, Lausanne Kursdauer: 4 Stunden Teilnehmerzahl: 2 bis 4 Personen	Tel. 0878 87 47 77	Kursgebühr	500.-
EINZELSCHULUNG NACH MASS	KOMMUNIKATION	LEISTUNG	PREIS
Programme: ShakeHands Buchhaltungen, ShakeHands ERP-Lösungen, Unilohn und Invest for Excel Schulungsort: In Ihrem Unternehmen Kursdauer: 1/2 Tag Teilnehmerzahl: Bis zu 4 MitarbeiterInnen	Tel. 0878 87 47 77	Honorar Spesenpauschale inkl. 250.- CO2-Kompensation inkl. 25.-	1200.-
REPARATUR - SERVICE	KOMMUNIKATION	LEISTUNG	PREIS
Falls Ihre Buchhaltung repariert werden muss und es sich nicht um einen Programmfehler handelt, können Sie defekte Mandanten-Daten an unsere Support-Abteilung senden.	ShakeHands Ltd Sägerei Kröschenbrunnen 18 3555 Trubschachen	Stundenansatz	200.-
TELEFON-HOTLINE VOM FACHMANN (preiswerter Support)			
Hilfe am Telefon oder per Fernzugriff erhalten Sie zu diesen Zeiten: Montag 13.00 – 17.00 Uhr Dienstag – Donnerstag 9.00 – 12.00 Uhr und 13.00 – 17.00 Uhr Freitag 9.00 – 12.00 Uhr	Tel. 0900 57 52 38	Gebühr pro Minute (inkl Gesprächsgebühr und 8.0% MwSt)	3.00
TECHNISCHER SUPPORT (per Email, per Fernzugriff oder Vororteinsatz)			
Supportanfragen via Email verrechnen wir in Viertelstunden-Takten. Die erste Viertelstunde ist gleich auch die Grundtaxe, unabhängig, ob die Anfrage weniger als eine Viertelstunde in Anspruch nimmt.	support-de@shakehands.com support-frz@shakehands.com	Support-Viertelstunde	50.-
Support via Fernzugriff auf Ihren lokalen Rechner bieten wir mit Teamviewer an. Laden Sie die Zugriffssoftware ab unserer Homepage (Anleitung auf unseren Webseiten unter Support beachten) und rufen Sie uns via Hotline an und melden Sie uns ID-Nummer und Passwort. Wir greifen dann direkt auf Ihren Rechner zu. Wir rechnen über die Hotlinegebühr ab.	Tel. 0900 57 52 38	Gebühr pro Minute (inkl Gesprächsgebühr und 8.0% MwSt)	3.00
Für technische Probleme, die sich nicht telefonisch lösen lassen, fordern Sie unseren Servicemitarbeiter für einen Vor-Ort-Service an.	Tel. 0878 87 47 77	Stundenansatz Spesenpauschale CO2-Kompensation	200.- 250.- 25.-
KOSTENLOSE DIENSTLEISTUNGEN UND FORUM			
Supportviertelstunde: Registrierte UserInnen erhalten in der Kulanzzeit (6 Monate nach dem Kauf) bei ShakeHands-Eigenprodukten eine Viertelstunde kostenlosen Support per Email, Telefon oder Fernwartung. Nach der Kulanzzeit oder ab der 16ten Minute Support stehen Ihnen die obigen kostenpflichtigen Optionen offen..	support-de@shakehands.com support-frz@shakehands.com Tel. 0878 87 47 77	kostenlose Support-Viertelstunde	Free
Handbücher: Der Einsteiger findet in unseren Anwenderhandbüchern Hilfe wie auch Wissen zur doppelten Buchführung und im kostenlosen Ratgeber weitere Buchführungsgrundlagen. Der Profi und die Buchhalterin findet in Checklisten und Formularhandbüchern wertvolle Tipps und Tricks. Versuchen Sie bitte mit Hilfe der Handbücher und Dokumentationen das Problem selber zu lösen. Sie sind in allen Produkten als PDF enthalten oder unter Downloads frei verfügbar. FaQ: Fragen und Antworten von allgemeinen Standardauskünften finden Sie in unserer FaQ-Datenbank. Forum: Für unsere Buchhaltungsprodukte führen wir gemeinsam mit Deutschland und Oesterreich ein AnwenderInnen-Forum. In den Bereichen Technik und Anwendungen finden Sie informative Einträge und können da eigene Fragen stellen. Der Bereich Buchhaltung und Steuern werden wir auf Nachfrage als eigene Sektion implementieren.	http://www.shakehands.com/de/download/index.html http://www.shakehands.com/de/faq/index.html http://www.monkey-office.de/forum/index.php	PDF-Handbücher FaQ Forum	Free

Alle Preise sind in Schweizer Franken und inklusive 8.0% MWST ohne Versandkosten. Preisliste in Euro auf Anfrage. Preisliste gültig ab 1.1.2012. Irrtum und Änderungen vorbehalten. Wir verrechnen nur soviel Support wie nötig: Keine Abogebühren oder teure Supportverträge.

