ThinPrint®

ThinPrints professioneller Support- und Consulting-Service

Information für Kunden

ThinPrint

White Paper

Inhalt

Einleitung **3**
Professionelle Umgebungen brauchen professionelle Unterstützung 3
Definitionen 3

Überblick Support- und Consulting-Leistungen **4**
Lizenz inklusive Update- & Support-Service 6
Projekt-Support-Verträge für Kunden (empfohlen) 6

Consulting-Service **7**

Hinweise **7**

Einleitung

Professionelle Umgebungen brauchen professionelle Unterstützung

Als weltweit führender Anbieter für Druckmanagement-Software bieten wir unseren Kunden leistungsfähige Lösungen für eine Vielzahl unterschiedlicher Umgebungen und Anwendungsszenarien. Der Einsatz leistungsfähiger Software ist ein wichtiger, jedoch nicht der einzige Faktor beim Aufbau von funktionalen, anwendungsorientierten und modernen Netzwerkinfrastrukturen. Professionelle Umgebungen brauchen professionellen Support. Auch in diesem Bereich bieten wir Ihnen einen praxisgerechten und maßgeschneiderten Service.

Das vorliegende White Paper gibt Ihnen einen Überblick über alle Bereiche dieses Service-Angebots.

- kostenlose Supportangebote
- telefonischer Support (Hotline, nur Deutschland)
- Update- & Support-Service
- Projekt-Support-Verträge
- Consulting-Service

Definitionen

Begriff	Definition
Pre-Sales	Dienstleistung, die dem Verkauf/Kauf vorausgeht
Support	Der Support ist ein lösungsorientierter Service, der die Beseitigung eines konkreten, mit ThinPrint-Software in Zusammenhang stehenden Problems zum Gegenstand hat. Er wird von ThinPrint gegenüber dem Kunden geleistet.
Consulting	Das Consulting ist eine planerische Beratungstätigkeit, die den Aufbau und die Optimierung der IT-Infrastruktur unter Berücksichtigung der ThinPrint-Softwarelösungen zum Gegenstand hat. Dazu gehört unter anderem das Update auf neuere ThinPrint-Versionen.
Premium Support Portal	Als Premium-Support-Kunde bekommen Sie zusätzlich Zugang zum Premium Support Portal. Hier können Sie Ihr Support Ticket direkt einlösen, anstelle einer Anforderung per E-Mail. Neben der damit einhergehenden zeitlichen Ersparnis haben Sie die folgenden Vorteile: - Erste Hilfestellung und Lösungsvorschläge noch bevor Sie die Anfrage übermittelt haben - Zugang zur Wissensdatenbank und FAQ - Verfolgung Ihrer Anfrage und Möglichkeit der Statuseinsicht - Übersicht über bisher gestellte Support-Anfragen

Überblick Support- und Consulting-Leistungen

Support	Leistung/Preis/Bedingungen
Handbücher (Deutsch / Englisch, teilweise auch Französisch / Spanisch / Japanisch)	kostenloser Download
diverse White Paper, Webinare und Videos (Deutsch / Englisch) download.thinprint.com	kostenloser Download
ThinPrint Support Center (Deutsch / Englisch) help.thinprint.com	Kostenlos, jederzeit verfügbar: • eine erste Anlaufstelle für technische Fragen • How-Tos, FAQs, Troubleshooting und vieles mehr
Support-Hotline 09001-844677 (9–17 Uhr) Reaktionszeit: Sofort	2€/Minute innerhalb Deutschlands (Telefongebühr enthalten) direkte Durchwahl zum Support (nur für Umgebungen bis 100 Nutzer)
Pre-Sales-Support	kostenloser Support für geplante Projekte; ThinPrint leistet Support gegenüber Endkunden
Consulting	Beratung beim Aufbau und der Optimierung der Druckinfrastruktur. Ein Remote-Consulting-Tag (z.Bsp. Webex/Telefon) kostet 1200 €. Ein Consulting-Tag vor Ort kostet 1600 € (inkl. Reise und Übernachtungskosten).
Update- & Support-Services 9–17 Uhr Reaktionszeit: 16 Geschäftsstunden	• bei Lizenzkauf rund 15% Aufschlag auf Listenpreis für eine Laufzeit von 12 Monaten • Support per Rückruf, E-Mail oder Web-Formular (www.thinprint.com/support-request) • kostenlose Software-Updates während der Vertragslaufzeit

Projekt-Support-Verträge (empfohlen)	Leistung/Preis/Bedingungen
• *Standard* 9–17 Uhr Reaktionszeit: 8 Geschäftsstunden (Seite 7)	• 2200 €/Jahr + 10 % der ThinPrint-Lizenzkosten pro Jahr • Anfragen per E-Mail oder Web-Formular (www.thinprint.com/support-request)
• *Premium* 24 h an 7 Wochentagen, 0–24 h Reaktionszeit: Innerhalb von 8 Std.	• 5500 €/Jahr + 15 % der ThinPrint-Lizenzkosten pro Jahr • Anfragen per Premium Support Portal (support.thinprint.com) oder telefonisch

Consulting	Leistung/Preis/Bedingungen
Consulting-Service	**Remote:** 1200 €/ Tag 150 €/ Std. **Vor Ort:** 1600 €/ Tag (inkl. Reise und Übernachtungskosten)

Lizenz inklusive Update- & Support-Service

Am schnellsten und einfachsten erhalten Sie Support, wenn Sie diesen direkt zusammen mit den Lizenzen kaufen. Zusammen mit einer Lizenz für ein ThinPrint-Produkt oder beim Verlängern des **Update**-Services einer gültigen Lizenz können Sie einen 12-monatigen **Support**-Service erwerben.

Für ca. 15% Aufschlag auf den Listenpreis ist der Update- & Support-Service gleich beim Lizenzkauf erhältlich.

Was beinhaltet der Update- & Support-Service?

- technische Anfrage an **support@thinprint.com**
- technische Hilfe vom ThinPrint-Support-Team während der Geschäftszeiten von 9 bis 17 Uhr

Der Support ist ein lösungsorientierter Service, der die Beseitigung eines konkreten, mit ThinPrint-Software in Zusammenhang stehenden Problems zum Gegenstand hat.

Die Reaktionszeit beträgt maximal 16 Geschäftsstunden. Im Regelfall wird umgehend technische Hilfestellung per E-Mail oder Telefon geleistet. Das ThinPrint-Support-Team wählt den effektivsten Kommunikationsweg bei der Antwort für Ihre Supportanfrage.

Sie benennen uns einen Ansprechpartner für Support-Anfragen; jede Benennung eines optionalen weiteren Ansprechpartners wird mit 100 € pro Jahr in Rechnung gestellt.

Projekt-Support-Verträge für Kunden (empfohlen)

Reibungsloses Drucken gehört oft mit zu den unternehmenskritischen Geschäftsprozessen. Probleme müssen daher schnell und kompetent beseitigt werden. Für den Supportbedarf von Kunden bieten wir Verträge an, die auf die verschiedenen Erfordernisse eines Unternehmens zugeschnitten sind. Jeder Supportvertrag wird für die Dauer von einem Jahr abgeschlossen. Sie bekommen erstklassigen Herstellersupport – wenn nötig, rund um die Uhr.

Zusammen mit einer Lizenz für ein ThinPrint-Produkt oder beim Verlängern des Update-Services einer gültigen Lizenz können ThinPrint-Kunden einen Projekt-Support Vertrag erwerben. – entweder den Update- & Support-Service (siehe oben) oder einen Projekt-Supportvertrag.

1. Support-Vertrag Standard

Der Support beinhaltet eine Reaktionszeit von acht Geschäftsstunden innerhalb der Geschäftszeiten.

Voraussetzung: Sie besitzen einen gültigen Update-Service für alle Ihre Lizenzen.

Für 2200 €/Jahr plus 10 % der ThinPrint-Lizenzkosten sichern Sie sich die zügige und kompetente Bearbeitung Ihrer Probleme durch ThinPrint-Experten. Darin enthalten ist die Möglichkeit, zwei Ansprechpartner für Support-Anfragen zu benennen; jede Benennung eines weiteren Ansprechpartners wird mit 300 € pro Jahr in Rechnung gestellt.

2 Support-Vertrag Premium

24 Stunden, sieben Tage in der Woche können Sie auf unser Expertenwissen zurückgreifen. Innerhalb von acht Stunden arbeiten wir mit höchster Priorität an Ihrem Problem. So garantieren Sie höchstmögliche Ausfallsicherheit beim Zugriff auf Ihre wichtigen Dokumente.

Voraussetzung: Sie besitzen einen gültigen Update-Service für alle ihre Lizenzen.

Für 5500 €/Jahr plus 15 % der ThinPrint-Lizenzkosten sichern Sie sich den 24-Stunden-Support durch ThinPrint-Experten. Darin enthalten ist die Möglichkeit, fünf Ansprechpartner für Support-Anfragen zu benennen; jede Benennung eines weiteren Ansprechpartners wird mit 500 € pro Jahr in Rechnung gestellt

Als Premium-Support-Kunde bekommen Sie zusätzlich Zugang zum Premium Support Portal (siehe **Seite 3**).

Consulting-Service

Sie können auf fachkundige Hilfe bei der Planung und Evaluierung Ihrer Umgebung zählen und erfahren, wie Sie ThinPrint und ThinPrint-Komponenten am effizientesten einsetzen und konfigurieren können. Die Kosten für einen Tag Consulting betragen 1.200 € für Remote Support und 1.600 € für Support vor Ort (inkl. Reise und Übernachtungskosten).

Geschäftszeiten

9–17 Uhr an Werktagen zu Berliner Ortszeit – nicht an nationalen und regionalen Feiertagen sowie am 24. und 31. Dezember.

Hauptniederlassung

ThinPrint GmbH
Alt-Moabit 91 a
10559 Berlin, Germany

Tel.: +49 (0)30-39 49 31-0
Fax: +49 (0)30-39 49 31-99

E-Mail: info@thinprint.com
www.thinprint.com

USA (Colorado) Niederlassung

ThinPrint, Inc.
3858 Walnut Street, Suite 130
Denver, CO 80205, USA

Phone: +1-303-487-1302

E-Mail: info@thinprint.com
www.thinprint.com

Cortado Pty Ltd. Australien Niederlassung
Level 12, Plaza Building,
Australia Square, 95 Pitt Street
NSW 2000 Sydney, Australia

Tel.: +61-(0)2-8079 2989

Cortado Japan Japan Niederlassung
5F Yaesu Dori Building, 3-4-15 Nihonbashi,
Chuo-ku Tokyo
Tokyo 103-0027

Tel.: +81-(0)3-6870 3467

ThinPrint®

Alle genannten Marken und Produktnamen sind Warenzeichen bzw. eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller und Unternehmen.

Folgen Sie ThinPrint auf: facebook twitter youtube linkedin