

# adecc StarSell 3

A STAR IS BORN... NOW WE'RE LOOKING AHEAD FOR YOUR SUCCESS

---

## Neuigkeiten zum Support von adecc StarSell 3

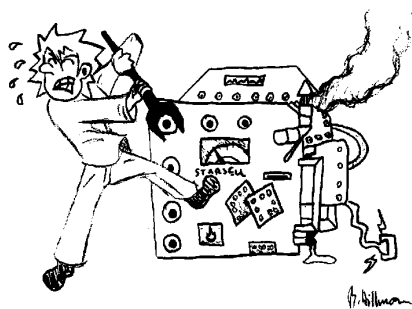
Auch die Nutzung der beste Software wirft Fragen auf. Gerade im NETWORK- Bereich ist es dann besonders wichtig, kompetente Ansprechpartner für die technischen Probleme zu haben, damit Ihre Downline nicht zu Ihnen kommt, und von Ihnen Unterstützung erwartet.

Außerdem sollen die Distributoren mit dieser Software Zeit sparen, und nicht in unendlichen Problemlösungen Zeit verlieren.

Deshalb haben wir unsere Software immer mit einem Supportangebot kombiniert, dass von vielen Kunden auch entsprechend genutzt wurde. Allerdings wurde es immer schwieriger, die Anfragen schnell zu beantworten, deshalb haben wir nach einer Lösung gesucht und gefunden.

Der Support für die NETWORK- Software **adecc StarSell** wird zukünftig durch das Tuttlinger Systemhaus **TeWeTech** übernommen.

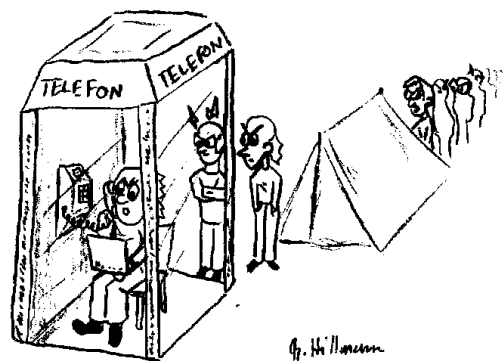
Dieses vereinbarten die beiden Firmen **adecc Systemhaus GmbH** und **TeWeTech Systemhaus** in den letzten Monaten vertraglich. Unser Ziel ist es, einen besseren und schnelleren Support für unsere Kunden zu garantieren, der sich natürlich auch wirtschaftlich tragen muss.



Sie wissen vielleicht, dass die effektive Nutzung einer komplexen Software ohne entsprechende Unterstützung ein Himmelfahrtkommando darstellt. Und Sie wissen, dass jeglicher Aufwand, der in einer Firma entsteht, Geld kostet.

Wir konnten den Support in der bisherigen Form nicht mehr leisten, deshalb haben wir eine verbindliche Vereinbarung mit der TeWeTech abgeschlossen, die diesen komplett für die Software **adecc StarSell** übernimmt.

Hierfür wurden durch das TeWeTech Systemhaus in den letzten Wochen eigens Strukturen geschaffen, über Mitarbeiter, die Telefonanschlüsse bis hin zu einem hochwertigen Help- Desk- Tracking- System für die Supportanfragen, um eine schnelle und gute Problemlösung zu ermöglichen. Zukünftig werden vom Supportdienstleister Newsletter verschickt, um bei Häufungen von Problemen vorbeugend zu informieren, oder Tipps für eine effektivere Arbeit zu geben. Geplant ist auch der Aufbau eines Forums, in dem sich alle gestellten Fragen zu einer Wissensdatenbank ergänzen.



Für alle **Supportkunden steht eine Servicetelefonnummer bereit**, die Ihnen beim Abschluß des Supportvertrages mitgeteilt wird. Bei der Nutzung dieser Nummer fallen nur weitere Kosten in Höhe von 0,69€ pro Minute an.

Die **garantierte Reaktionszeit** des TeWeTech Systemhauses auf Ihren Supportcall beträgt zu den Supportzeiten (Mo.-Fr. von 8:30 - 16:30) maximal 24 Stunden.

Aber auch Kunden, die keinen Supportvertrag abgeschlossen haben, steht das TeWeTech Systemhaus mit Rat und Tat zur Verfügung. Unter der **Servicenummer**

**0900-1122900 finden Kunden ohne Supportvereinbarungen** Unterstützung, hier fallen allerdings 1,89€ pro Minute an. Bitte haben Sie Verständnis, dass die Supportkunden bevorzugt bedient werden, und TeWeTech Ihnen weder zeitliche Zusagen für die Lösung oder Zugang in die Wissensdatenbank geben können.

Für beide Kundengruppe besteht natürlich auch die Möglichkeit, Ihre Anfragen per Email zu stellen. Schicken Sie Ihre Anfragen an



[starsell-support@tewetech.de](mailto:starsell-support@tewetech.de)

Auch hier gilt, dass die Anfragen von Supportkunden bevorzugt beantwortet werden.

Wir können Ihren Wunsch verstehen, direkte Problemlösungen zu erhalten, und auch Ihre Verwunderung über die scheinbar hohen Kosten. Nur haben Sie bitte auch Verständnis für unsere Entscheidung, den Support an einen geeigneten und kompetenten Geschäftspartner zu übertragen und uns auf unsere Kerntätigkeitsfelder zu konzentrieren. Durch den Schritt, den Support an den externen Vertragspartner zu übertragen, haben wir **mehr Kapazitäten für die Weiterentwicklung** von **adec StarSell 3**.

Auch die entstehenden Telefonkosten von 0,69€ pro Minute sind hier eigentlich nicht wirklich viel. Dieses entspricht einen Stundensatz von 41,40€, der nur durch die ‚Grundjahresgebühr‘ gerechtfertigt werden kann. Sie werden im EDV- Bereich keine Mitarbeiter finden, die zu diesen Stundensätzen tätig sind. Außerdem müssen diese Mitarbeiter ja bereitstehen, um Ihnen schnell bei Ihren Problemen zu helfen.

Also entstehen durch diese Telefongebühren auch keine unkalkulierbaren Kosten für Sie als Kunden. Selbst Handwerker werden hier mehr für ihre Dienstleistungen verlangen. Der Stundensatz professioneller EDV- Entwickler liegt dagegen bei 80-120€. Sie sehen, dass wir als Entwicklungshaus den Support zu diesen Konditionen nicht anbieten können.

Deshalb waren wir gezwungen, einen **spezialisierten Help- Desk- Partner** zu finden. Die Mitarbeiter der **TeWeTech** sind, durch die Verknüpfung mit den **Hardware-Erfahrungen** auch kompetenter, wenn es um viele Probleme geht, und können diese schneller lösen. Sicher werden hier auch angrenzende Hardwareprobleme mitgelöst, bei denen wir nicht helfen können. Bezüglich **adec StarSell** wurden die Mitarbeiter von uns entsprechend geschult.

Wenn die Problematik zu „fachlich“ werden, oder durch die TeWeTech nicht direkt gelöst werden können, stehen wir unseren Kunden, und damit auch selbstverständlich

Ihnen, gemanaget über den zentralen TeWeTech- Support auch weiterhin zur Verfügung. Ebenso werden wir Probleme, die auf Funktionstörungen der Software zurückzuführen sind, wiederum gemanaget durch die zentrale Help- Desk, entsprechend ohne die Einbeziehung der gebührenpflichtigen Telefonnummern klären.

Natürlich beinhaltet der Supportvertrag auch die **Updates für alle Versionen der von Ihnen erworbenen Software**, die während der Vertragszeit herausgegeben werden.

Wir haben eine Reihe von Plänen für die nächsten Jahre, um die Software noch **leistungsfähiger** und **attraktiver** für Sie als unsere Kunden und Interessenten zu gestalten.

**Jetzt haben wir auch die zeitlichen Reserven dazu.**

**Haben Sie Fragen oder Anregungen zum Support von [adecc StarSell 3](#) ?**

Unter der E-Mail-Adresse

[starsell@adecc-systemhaus.de](mailto:starsell@adecc-systemhaus.de)

stehen wir Ihnen jederzeit gern zur Verfügung!

**Ihr adecc-Team!**