

PIPEX Servicepaket



PS hard- & software GmbH
Alpgaustrasse 24
D-87561 Oberstdorf
Tel.: 08322-940690 Fax: -
69406911
email: info@ps-gmbh.de
www.ps-gmbh.de




Sehr geehrte Damen und Herren,

ein elementares „Werkzeug“ in Ihrem Unternehmen ist mit Sicherheit die Kanalinspektions-Software, die Sie entweder direkt vor Ort in Verbindung mit Ihrer Inspektionsanlage oder im Büro zur Nach- und Aufbereitung der gesammelten Daten einsetzen.

Die gesamte Information, die Sie erfassen, wird erst durch den Einsatz dieser Software für Ihre Auftraggeber zugänglich, einsehbar und auswertbar.

Nur ein Grund, warum Ihre Kanalinspektions-Software stets aktuell und auf dem neuesten Stand sein sollte.

Neue Normen, sich ändernde Vorschriften, spezielle Wünsche des Auftraggebers machen einen ständigen Kontakt zum Software-Hersteller notwendig. Eine schnelle und unbürokratische Hilfe ist hier entscheidend. Missverständnisse bei der Interpretation von Ausschreibungstexten oder falsch gewählte Vorgabekataloge können einen Auftrag schnell zum Verlustgeschäft machen. Eine Klärung unter Einbeziehung aller beteiligten Parteien (Auftraggeber, Auftragnehmer und Software-Hersteller) ist in solchen Fällen unbedingt erforderlich.

-  Neueste Versionen
-  aktuelle Informationen
-  umfassende und schnelle Hilfe

sind die wichtigsten Argumente für ein PIPEX-Service-Abkommen, das Sie mit uns abschließen können.

Grundsätzlich gilt das Abkommen für alle PIPEX-Versionen in Ihrem Unternehmen ab Rechnungsdatum für ein Jahr und wird automatisch um ein weiteres Jahr verlängert, soweit keine vorzeitige Kündigung eingegangen ist.

Das Service-Paket umfasst folgende Leistungen:

- **Hotline:** Telefonservice für alle Fragen zur Programmbedienung und zur Auftragsabwicklung, Vermittlung und Klärung von Sachverhalten zw. AG, Ing.-Büro, Ämtern und Auftragnehmer. Der Telefonservice steht zu den normalen Büro-Öffnungszeiten zur Verfügung.
- **Update-Service:** Der Kunde bekommt immer die neuesten Versionen zugeschickt. Dies trifft sowohl auf „Zwischen-Updates“ (z.B. Erweiterungen von Datenbank-Schnittstellen: neue, erweiterte ISYBAU-Versionen) als auch auf große Versionsschritte (z.B. Update von PIPEX4 auf PIPEX5) zu. Die großen Updates sind immer mit einer Reihe von Funktionserweiterungen (z.B. Vermessung, neue Protokollvarianten, Datenerfassung nach EN13508-2 usw.) verbunden und werden immer unaufgefordert verschickt.

- Information: Der Kunde wird über die aktuellen Entwicklungen informiert, sowie mit „Hintergrundinformation“ versorgt:
 - Informationen zu neuen Programmfunktionen
 - Informationen zur Branche (z.B. EN-Norm, neue Bestimmungen...)
 - Behandlung und Diskussion von häufig gestellten Fragen (FAQs)
 - Informationen zu Behandlung von bestimmten Problemen, die sich im Zusammenhang mit dem PC oder Betriebssystem ergeben (optimale Einstellungen von OS oder PC, usw.)
- Service-Leistungen: Spezialanpassungen, die mit Programmieraufwand verbunden sind (z.B. spezielle Konvertierungsvarianten oder Schadenskataloge) werden sowohl zeitlich als auch kostenmäßig zu gesonderten Bedingungen abgearbeitet, bzw. verrechnet.
- Erweiterter Internet-Zugang: Über ein Passwort haben Sie einen erweiterten Zugriffsbereich auf unserer Homepage: Tpps & Tricks, Schulungsunterlagen, Download-Möglichkeit für die neuesten Programm-Module, sowie Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen (FAQs).
- Fernwartung: PS kann über ein Fernwartungsprogramm direkt auf ihren PC zugreifen. Wartung, Konfiguration, Reparatur und Hilfe ist damit direkt am Kunden-PC möglich. Voraussetzung ist eine Verbindung zum Internet (z.B. über ein Firmennetzwerk)

Sollten Sie Rückfragen haben oder weitere Information zum PIPEX-Servicepaket benötigen, so stehen wir Ihnen natürlich gerne zur Verfügung

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Team der
PS hard- & software GmbH