

Services

# SUPPORT

Hilfe. Auskunft. Beratung.

## DU BRAUCHST...

...eine kompetente Ansprechperson für deine Website-Belange? Jemanden, der dir bei Fragen oder Unterstützungsbedarf weiterhilft, nachdem deine Website erstellt, live geschaltet und das Projekt abgeschlossen ist? Wir sind für dich da!

## WIR BIETEN ...

...dir den gewünschten Support. Bei Fragen oder Problemen mit deiner Website profitierst du von priorisierter Unterstützung, garantierten Reaktionszeiten und einer zeitnahen Bearbeitung deines Anliegens.

## DAS IST FÜR DICH DRIN

Als «Stageone-Member» profitierst du von unserem raschen, persönlichen und qualitativ hochwertigen Support. Ob es dabei um technische Herausforderungen oder um die Aufschaltung von Inhalten auf deiner Website geht, spielt keine Rolle. Wir behandeln alle deine Anliegen und Anfragen bis zu einem maximalen Aufwand von vier Stunden als Support-Fall. Dein Support-Service beinhaltet Telefon- und E-Mail-Support mit einer raschen Reaktionszeit und 15 Minuten kostenloser Bearbeitungszeit pro Fall (unlimitierte Anzahl Fälle). Die Anliegen unserer «Stageone-Member» werden gegenüber anderen Anfragen priorisiert.

## DEINE VORTEILE

- Kompetenter Ansprechpartner bei deinen Kommunikationsfragen auch nach Fertigstellung deiner Website
- Reservierte Ressourcen für Support-Arbeiten
- Priorisierung deiner Anfragen
- Rasche Reaktionszeit
- Supportguthaben inbegriffen

## LEISTUNGEN IN DER ÜBERSICHT

		SUPPORT
<b>1</b>	<b>Supportleistungen</b>	
1.1	Telefon- und E-Mail-Support	✓
1.2	Stageone-Member	1
1.3	Reaktionszeit	16 h
1.4	Priorisierte Hilfeleistung	✓
1.5	Enthaltenes Support-Guthaben	0.25 h / Fall
1.6	Reservierte Ressourcen in festen Support-Zeiten	✓
		<b>480.-</b>
<b>Optionen</b>		
1.7	Zusätzliches Stageone-Member	240.- / Person
1.8	Zugang zum Support- und Projektsystem	180.- / Person

Alle Preise pro Jahr in CHF und exkl. MwSt.

## LEISTUNGEN IM DETAIL

### 1 Supportleistungen

#### 1.1 Telefon- und E-Mail-Support

Der Support-Service gilt für alle Arbeiten, die wir in unserem Portfolio anbieten. Das beinhaltet einfache Auskünfte, inhaltliche Anpassungen, technische Fragen oder Probleme wie auch Design- und Programmierarbeiten. Support-Anfragen werden während der normalen Erreichbarkeit gemäss unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen bearbeitet und können per Telefon an die Nummer 031 771 00 10 oder E-Mail an [support@stageone.ch](mailto:support@stageone.ch) eingereicht werden.

[www.stageone.ch/agb](http://www.stageone.ch/agb)

#### 1.2 Stageone-Member

Das «Stageone-Member» ist die Kontaktperson für Support-Anfragen in deinem Unternehmen. Anfragen an Stageone werden über diese Person koordiniert. Optional kannst du mehrere Personen aus deiner Firma benennen.

#### 1.3 Reaktionszeit

Du erhältst von uns innerhalb von 16 Stunden (während den Zeiten der Erreichbarkeit) eine Antwort auf deine Anfrage.

#### 1.4 Priorisierte Hilfeleistung

Deine Anliegen als «Stageone-Member» werden mit Priorität gegenüber anderen Anfragen behandelt.

#### 1.5 Enthaltene Support-Guthaben

Als neuer Supportfall gilt ein Anliegen, welches noch nicht bekannt ist und/oder noch nicht behandelt wurde. Wiederholte Anfragen zum gleichen Thema werden im selben Supportfall kumuliert. Pro Fall sind 15 Minuten Bearbeitungszeit inbegriffen. Danach werden die Arbeiten pro 15 Minuten abgerechnet. Die Bearbeitungszeit pro Fall beträgt maximal vier Stunden. Dauert die Lösung oder Umsetzung länger, wird in Absprache mit dir ein eigenes Projekt aufgesetzt.

#### 1.6 Reservierte Ressourcen in festen Supportzeiten

Für die rasche und gezielte Bearbeitung deiner Anliegen reservieren wir uns feste wöchentliche Ressourcen.

#### 1.7 Zusätzliches Stageone-Member

Möchtest du, dass mehrere Personen aus deinem Unternehmen Anfragen mit uns koordinieren können? Dann buche optional weitere Kontaktpersonen.

#### 1.8 Zugang zum Support- und Projektsystem

Du möchtest laufend den Status deiner Supportanfragen und Projekte kennen und direkt über unser System mit uns kommunizieren? Gerne erstellen wir dir einen Zugang und geben dir eine Einführung in unser Tool.