

Q3 SUPPORTKONZEPT

Wir unterstützen Sie gerne!

Q3 Software wird Jahr für Jahr verbessert und kann immer mehr. Trotz Handbüchern und ausführlicher Programmhilfe kommt es vor, dass für auftauchende Anforderungen oder Probleme nicht zeitnah eine Lösung gefunden werden kann.

Wir unterstützen Sie gerne bei der Arbeit mit Q3 Software – sei es, weil Sie eine Frage in unseren Dokumentationen nicht beantwortet finden, sei es aber auch, weil Ihnen die Suche nach einer Antwort zu aufwendig ist, und unser Support-Team Ihnen in der Regel viel schneller die Lösung aufzeigen kann.

Supportangebote

Q3 bietet Support über verschiedene Kanäle an:

- Per E-Mail support@q3software.ch
- Per Telefon 031 511 49 49 (Q3 Infoline)
- Per Chat (via www.q3software.ch) – nur 1°-Level Support (Erstinstallation)
- Per Schulung / Fernwartung

Sie arbeiten NICHT mit einer Mietlizenz...

Verfügen Sie über keine aktuelle Mietlizenz, können wir Sie nicht mehr unterstützen. Ein Wechsel auf die aktuelle Mietversion ist erforderlich.

Wenn Sie auf die aktuelle Mietversion wechseln möchten, so wenden Sie sich bitte unverbindlich an unsere Q3 Infoline (031 511 49 49).

Sie arbeiten MIT einer aktuellen Mietlizenz...

Sie erhalten ab CHF 100.- Jahresmiete ein Supportzeit-Guthaben gutgeschrieben, abhängig von der Anzahl der eingesetzten Module und der eingesetzten Variante. Bitte beachten Sie diesbezüglich die **Supporttabelle** weiter unten.

! Sie können sich bei uns jederzeit über Ihr aktuelles Supportguthaben erkundigen. Zudem informieren wir Sie in jedem Support-Mail über Ihr aktuelles Guthaben.

Supportanfragen sind generell kostenpflichtig, ausser

- für Installation und Lizenzierung bei Erstinstallation (1°-Level Support)
- bei durch uns verifizierten Programmfehlern
- wenn Ihr Supportzeit-Guthaben noch nicht aufgebraucht ist

Wenn Ihr Support-Guthaben aufgebraucht ist, bezahlen Sie für Supportanfragen CHF 175.-/h.

! Mieten Sie mit Halbtax-Abo, bezahlen Sie für Supportanfragen lediglich CHF 119.-/h!

Möchten Sie mit dem Q3 Support-Team telefonieren und das Q3 Infoline-Team kann Sie nicht verbinden, können Sie uns ein oder mehrere Zeitfenster angeben, wann Sie telefonisch erreichbar sind. Unser Q3 Support-Team ruft Sie gerne zurück.

! Pro kleinere Supportanfrage benötigen wir meist nicht mehr als fünf Minuten!

Q3 SUPPORTKONZEPT

Sie arbeiten mit einem aktuell gültigen Halbtax-Abo...

Das Halbtax-Abo ist auch wertvoll für Ihre Support-Anfragen. Sie bezahlen für Supportanfragen lediglich CHF 119.-/h, und dies natürlich erst, wenn Ihr Support-Guthaben aufgebraucht ist.

! Der Spezialtarif gilt für die Beantwortung von Supportanfragen, jedoch nicht für Datenkontrolle, Formularanpassungen und Schulungen.

Support+

Für aktuell gültige Profi- und Premium-Mietlizenzen können Sie ein Jahresabo «Support+» für CHF 565.- erwerben. Es gilt für **eine** registrierte Person und beinhaltet zusätzlich zwei Stunden Support. Jede zusätzlich registrierte Person kostet CHF 115.- pro Jahr.

Mehrwert gegenüber «normalem» Support:

- Direkte KMU-Helpline zum Support-Team
- Zusätzlich 120 Minuten Supportguthaben
- Prioritäre Behandlung gegenüber allen andern Support-Anfragen

! Die Anzahl von Support+-Abos ist begrenzt. Bitte erkundigen Sie sich betreffend aktueller Verfügbarkeit.

Supporttabelle

Q3 Support ¹⁾	wann	standard	advanced	profi	premium
Installation, Lizenzierung (1 ^o Level Support)	Erstinstallation	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos
E-Mail oder Telefon-Support ohne Halbtax-Abo	Alltag, ohne Datenkontrolle	175.-/h	175.-/h	175.-/h	175.-/h
E-Mail oder Telefon-Support mit Halbtax-Abo	Alltag, ohne Datenkontrolle	119.-/h	119.-/h	119.-/h	119.-/h
davon pro Jahr kostenlos (bei Jahresmiete) ²⁾	Einzelmodul	5 Min.	10 Min.	15 Min.	25 Min.
davon pro Jahr kostenlos (bei Jahresmiete) ²⁾	Mehrere Hauptmodule ³⁾	10 Min.	15 Min.	25 Min.	35 Min.
Schulung, Datenkontrolle, Formulare usw.	auf Anfrage	175.-/h	175.-/h	175.-/h	175.-/h
Individuelle Programmierung	auf Anfrage	195.-/h	195.-/h	195.-/h	195.-/h
Minimale Zeiteinheit pro Supportfall		5 Min.	5 Min.	5 Min.	5 Min.
Support+ (VIP-Abo für prioritäre Behandlung)	Alltag, alle Anfragen	-	-	565.-/Jahr	565.-/Jahr
Support+ (zusätzlicher Benutzer)	Halbtax-Abo zwingend	-	-	115.-/Jahr	115.-/Jahr

1) alle Preise verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer

2) gilt ab Jahresmiete CHF 100.-. Gilt für aktuelle Mietperiode, kann nicht verkauft, kumuliert oder in nächste Miet-Periode übernommen werden

3) Hauptmodule sind: Fibu, Lohn, Auftrag, Kreditoren