

VOIGT SUPPORT-RICHTLINIEN

Der IMKE Support steht für alle geschulten IMKE Key User in Ihrem Unternehmen zur Verfügung. Sie erreichen uns von Montag bis Freitag zwischen 08:00 bis 17:00 Uhr telefonisch unter **+49 7062 9155-100** (an Werktagen in Baden-Württemberg) oder per Email unter support@bautraeger-software.de Ihre Serviceanfragen können Sie auch rund um die Uhr online unter www.bautraeger-software.de/supportanfrage hinterlegen.



Bitte **kontaktieren** Sie daher **immer** zuerst **Ihren internen IMKE Key-User** in Ihrem Unternehmen. Falls Ihnen dieser nicht weiterhelfen kann, wird der Key-User Kontakt mit dem IMKE-Support-Team aufnehmen.



Notieren Sie sich wichtige Informationen für die Serviceanfrage mit dem IMKE Support-Team

- Beschreibung Ihres Vorgehens in Einzelschritten vor Auftreten des Problems
- betroffenes Modul
- bei Bedarf erstellen Sie einen Screenshot
- Name des Anwenders mit dem Problem, inklusive Email Adresse
- Ihre IMKE-Version/Release
- eingesetzter Browser (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, MS EDGE.)

Bitte halten Sie auf dem betroffenen PC das Programm *TeamViewer Support* bereit, damit wir uns auf Ihren PC schalten können. Ein Download steht hier bereit: www.bautraeger-software.de/downloads/



Umfang der Support-Leistungen

- Hilfeleistung bei Problemen
- Aufnahme von Problemen und Anfragen
- Terminvereinbarungen mit Ihrem IMKE Berater



Nicht vom IMKE Support abgedeckte Leistungen

- Beratung von nicht geschulten IMKE Modulen
- Besprechung und Konzeption von Neuanforderungen



Unsere Dienstleistungen berechnen sich nach tatsächlichem Aufwand anhand unserer aktuellen Honorartabelle.

IMKE KUNDENCENTER

Sie können das IMKE Kundencenter auf der IMKE Startseite über den Button <Support> (rechts unten) und dann über <IMKE Kundencenter> aufrufen.

Folgende Funktionen beinhaltet das Kundencenter:



Akademie (Download von Schulungsunterlagen)

- **Download von Auslieferungsdokumenten**
- **Verbesserungsvorschlag** einreichen
- Beteiligung an der **Weiterentwicklung/Pool-Entwicklung** für Kunden

Die **Akademie** und der **Download von Auslieferungsdokumenten** dienen Ihnen zur Unterstützung bei der Arbeit mit IMKE.

IMKE soll Sie bei der täglichen Arbeit unterstützen. Folglich sind **Ihre Ideen und Verbesserungswünsche wichtig**, um unser Software IMKE stetig weiterentwickeln zu können. Einige Änderungswünsche werden im Rahmen der bestehenden Verträge realisiert und stehen Ihnen dann im neuesten Release von IMKE zur Verfügung.

Wir bitten Sie, alle **Verbesserungsvorschläge** über das IMKE Kundencenter einzureichen.

Eine Möglichkeit zur Umsetzung von Änderungswünschen ist die **Beteiligung an Weiterentwicklungen**. Wesentliche Weiterentwicklungen sind nicht in den bestehenden Verträgen beinhaltet und können nur bei entsprechender Kostenübernahme durch unsere Kunden realisiert werden. Hierfür benötigen wir Ihre Investition. Damit Sie die Kosten für Änderungen, die auch andere Kunden benötigen, nicht alleine tragen müssen, gibt es die Möglichkeit sich mit einem bestimmten Betrag an der Umsetzung eines Änderungswunsches zu beteiligen. **Sobald das Budget für die gewünschte Änderung komplett finanziert ist, wird die Anforderung umgesetzt.**