

WARUM Update- und Supportvertrag? (= alle zukünftigen Updates + Telefonsupport)

Nicht ganz unerwartet ist das die häufigste Frage, die unsere Mitarbeiter zur Zeit am Telefon gestellt bekommen.

Viele vermuten hinter einem Supportvertrag ein einseitiges Instrument des Softwareherstellers, den Anwender um sein Geld zu bringen. Wir sind aber davon überzeugt, daß Ihre und unsere Interessen nicht gegenläufig sind, sondern vielfach sehr ähnlich sind.

Überdies glauben wir, in dem Punkt, in dem Anbieter und Kunde immer unterschiedlicher Meinung sind und wohl auch immer sein werden- dem Preis- ein sehr faires und gutes Angebot machen zu können.

Wir scheuen uns weder vor dem Vergleich mit Mobilfunkbetreibern- ein normaler Mobilfunkvertrag (Grundgebühr + Mindestumsatz) kostet- wie unser Supportvertrag - ca. 15 Euro, noch vor dem Vergleich mit Versicherungen; denn nichts anderes ist die Gebühr für den Telefonsupport: wenn Sie jemanden brauchen, der Ihnen hilft, soll jemand da sein. Wie bei einer Versicherung zahlen Sie aber auch einen anteiligen Betrag in der Zeit, in der Sie den Service nicht benötigen- weil er trotzdem da ist.

Um es auf den Punkt (bzw. mehrere Punkte) zu bringen-

1. Sie bekommen alle neuen Updates ohne weiteren Kosten! Damit entfallen nicht nur einzelne Summen, die dann entsprechend höher sind, Sie sind auch immer auf dem aktuellsten Programmstand. Damit profitieren Sie von jeder Verbesserung, die ins Programm einfließt. Und nicht Sie, sondern wir sorgen dafür, daß Sie auf dem neuesten Stand sind.
Ein weiterer positiver Nebeneffekt für Sie: die Kosten, die wir bei Newslettern und Briefen, die über Updates informieren, sparen (sie bekommen einfach die neue Version ohne vorherige Werbung dafür und ohne daß Sie sie bestellen müßten), können wir dort investieren, wo es auch Ihnen viel mehr nutzt: bei der Programmierung von neuen Funktionen.
2. Sie bekommen umfassenden telefonischen Support bei Problemen, Fehlermeldungen und bei Programmfragen, und zwar von qualifizierten Mitarbeitern über eine normale Telefonnummer (0190-Nummern werden bei CTO abgeschafft).
Bitte bedenken Sie, wie teuer der Stillstand Ihrer Software und damit Ihres Betriebes werden kann! Dabei muß ein Fehler gar nicht von unseren bekannt stabilen Programmen (seit Jahren ein Grund, warum ständig das Betriebssystem, selten aber nur unsere Warenwirtschaft upgedatet wird) ausgehen, sondern kann sich unter Umständen nur darin am deutlichsten zeigen, weil die Warenwirtschaft als Haupt-Bürosoftware oft länger läuft und intensiver genutzt wird als andere Programme.
Überlegen Sie selbst, wie viel Geld Sie ein paar Stunden Stillstand kosten würden.
3. Bisher mußten wir neue Funktionen sammeln, um einmal jährlich ein möglichst attraktives Updatepaket zusammenstellen zu können. Das brauchen wir mit einem Wartungsvertrag nicht mehr. Sobald wir etwas programmiert haben, können Sie mit dieser Verbesserung arbeiten. Das wird sicherlich einmal für Sie, einmal für andere Anwender interessant oder uninteressant sein.
Für die kühlen Rechner: überlegen Sie, wir programmieren eine Funktion, die im April fertiggestellt ist und Ihnen pro Tag nur eine einzige Minute (!) sparen könnte, die Sie aber erst im Januar in einem Update bekommen. 20 Arbeitstage=20 Minuten im Monat, das ganze mal 9 Monate und schon haben Sie wieder 3 Stunden Ihrer Zeit gespart. Bitte überlegen Sie, wie viele Monate Wartungsvertrag sich allein durch diese 3*>Ihr Stundenlohn< finanzieren.
4. Hatten Sie schon einmal einen PC-Techniker im Haus, um ein Update Ihrer Software durchzuführen, eine Datensicherung zu erstellen, den Drucker wieder zum Laufen zu bringen, ein Netzwerkproblem zu lösen, oder oder oder? Viele Probleme davon kann auch unsere Hotline lösen, indem unsere Mitarbeiter Sie Schritt für Schritt und Mausclick für Mausclick durch die Problemlösung führen. Das ganze zu einem Preis, der vermutlich im Halbjahr in etwa den Anfahrtkosten eines PC-Technikers entspricht.

CTO Software GmbH · Theaterstraße 16 · 52062 Aachen

5. Der wichtigste Grund gegen einen Wartungsvertrag ist oft die Ansicht, er sei teurer als ein Update und binde den Kunden für Jahrzehnte. Bei CTO beweisen wir, daß beides falsch ist. Entgegen der Meinung mancher CTO-Kunden sparen Sie (auch jetzt schon) überhaupt nichts, wenn Sie ein oder zwei Updates überspringen. Bei unserem bisherigen jährlichen Update-Rhythmus bezahlten Sie von der Vorjahres-Version 249 Euro, von der 2 Jahre alten Version 349 Euro, von der 3 Jahre alten Version 449 Euro...

Entsprechend wird dies auch bei den Supportvertragsversionen sein. Sie können einen Updatevertrag für 15 Euro netto/Monat (Einzelplatzversion) abschließen oder erst in 3 Jahren updaten-

Der Unterschied ist, daß Sie sich 3 Jahre lang ohne kompetenten Hotline-Service im Rücken selbst durch das Programm arbeiten müssen, und außerdem nicht von Neuerungen im Programm profitieren. Rechnen Sie nur einmal Ihren Stundenlohn und rechnen Sie mit lediglich 3 Stunden im Jahr (!!!), die Sie mehr Zeit am Computer verbringen, weil Sie nicht kurz jemanden anrufen können, der Ihnen den entscheidenden Tipp gibt.

Die Mindestvertragslaufzeit ist 1 Jahr, danach können Sie zu jedem Quartal kündigen. Wir sind aber überzeugt, daß sowohl Service als auch die Updates Sie davon überzeugen werden, den Vertrag bestehen zu lassen.

Angesichts dieser Tatsachen werden auch Sie sicher merken, daß ein Supportvertrag für Sie mehr Vor- als Nachteile hat.

Freundliche Grüße

Ihre CTO Software GmbH

CTO Software GmbH
Theaterstraße 16
52062 Aachen

Postfach 102154
52021 Aachen

Fon +49.241.479910
Fax +49.241.34190
Fax +49.241.20386

info@cto-software.de
www.cto-software.de