Wartungspakete

Ab 2022 werden wir unsere Wartungsmodelle differenzieren und ausbauen. So sichern wir unseren Anspruch, Ihnen weiterhin den besten Support zu liefern. Denn globale Entwicklungen und Anforderungen an Ihre Software-Anwendungen sind zu lösen:

Erhöhte Flexibilität der Software-Anwendungen und Endgeräte

Software muss variabel installierbar und einsetzbar sein: stationär, zusammen mit bestehender Infrastruktur, mobil fürs Home-Office oder Messe: PC CADDIE muss von überall verfügbar und auf multiplen Endgeräten bedienbar sein. Zusätzlich werden die Anwendungen der Teams in den Golfanlagen differenzierter: Das Front-Office mit Greenfee-Verkauf und Mitgliederbetreuung benötigt andere Work-Flows als das Back-Office für Turnierorganisation, Buchhaltung, Management oder die Hotelrezeption.

Mit der neuen Business Edition 2021 haben wir Ihr PC CADDIE umfassend weiterentwickelt: Höhere Performance, eine flexible User-Oberfläche, Responsive Designs vieler Elemente, umfassendes Reporting. Und der optionale Zugriff via BrowserApp.

Support-, Service- und Beratung auf höchstem Niveau

Durch die Professionalisierung der Golfanlagen und die damit verbundene Zunahme digitaler Services, steigt die Bedeutung und Komplexität für Ihre Beratung, den Support und Schulungen. Wir, als ein zentraler IT-Partner Ihrer Golfanlage, verantworten zusammen mit Ihren IT-Experten die Datensicherheit, Performance und Integration in Ihren internen Netzwerk-Architekturen. Wir sichern auch zukünftig konsequent unseren Service durch Aus- und Aufbau unserer Team-Experten.

Differenzierter Support-Bedarf

Ihre Ansprüche im Support unterscheiden sich je nach Grad der Digitalisierung und Ihrem Service-Angebot: Zusätzlichen Service wünschen sich Golfresorts mit großer Gastronomie und langen Öffnungszeiten, angebundenem Hotelbetrieb, Multiclubanlagen und Golfanlagen mit hohem Grad an automatisierten Diensten. Wir haben diese Anforderungen geprüft und bieten ab 2022 zwei zusätzliche Wartungspakete an, die sich im Umfang der Supportzeiten, Reaktionsabläufe, technische Hotline sowie Update- und Hardware-Services unterscheiden.

Paket Business

Für alle bestehenden Wartungsvereinbarungen gilt: **Ab 2022 wird Ihre bestehende Wartungsvereinbarung in das Paket „Business“ übergehen**. Damit verbunden ist eine Erhöhung der jährlichen Wartungskosten von 12% auf 15% Ihres Lizenzumfangs. Sie erhalten damit inkludiert:

- Zusätzliche Supportleistungen
- Die Funktionen der Business-Edition
- Zugriff auf lizenzfreie PC CADDIE Module
- Jährlichen, einmaligen Kauf-Gutschein in Höhe Ihres gewählten Paketes

Paket Professional

Das optionale Upgrade-Paket **„Professional“** ist für Golfanlagen konzipiert, die aufgrund eines hohen Digitalisierungsgrads oder zur Mitarbeiterunterstützung zusätzliche Betreuung durch das PC CADDIE Supportteam wünschen. Dieses Paket enthält:

- Ein umfangreiches Support-Zeit-Paket
- Eine garantierte Reaktionszeit bei technischen Störungen innerhalb von 4 Stunden
- Einen Updateservice durch das PC CADDIE Technik-Team

Paket Premium

Das Upgrade-Paket **„Premium“** ist für Golfresorts konzipiert, die aufgrund langer Öffnungszeiten und komplexer IT-Infrastruktur, eine erweiterte Technik-Support-Erreichbarkeit und vollumfänglichen Zugriff auf unser Support- und Technikteam benötigen:

- Erweiterte technische Störungsbereitschaft von 8:00 bis 21:00 Uhr
- Unbegrenzte Supportzeiten (Flat-Rate)
- Eine garantierte Reaktionszeit und priorisierte Lösungszeit bei technischen Störungen
- Ein Update- und Monitoringservice durch das PC CADDIE Technik-Team
- Jährlicher Technik- und Installations-Check vor Ort

Lizenzfreie Module ab 2022 für die lediglich die Wartungsgebühren anfallen

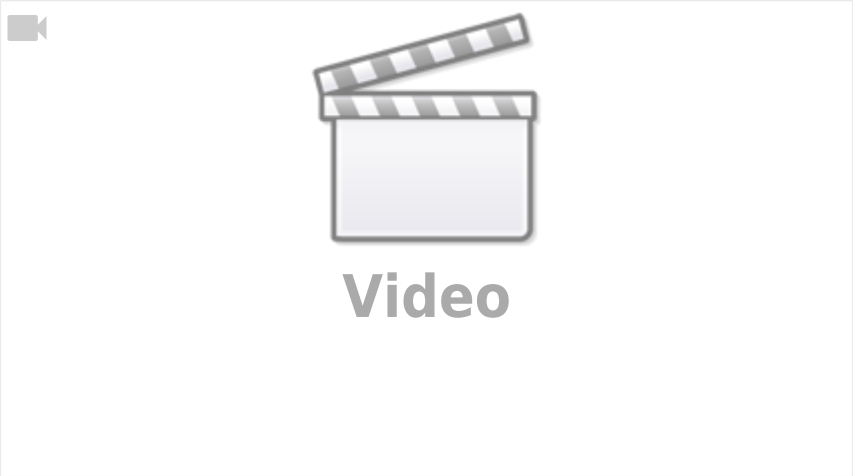
- Personenbilder (Erweiterungsmodul der Kundenverwaltung)
- Jahrespreise (Erweiterungsmodul des Turniermoduls)
- Teamwertung (Erweiterungsmodul des Turniermoduls)
- Bagtag-Druck (Erweiterungsmodul des Kassenmoduls)

- Einzahlungsschein (nur CHF), ohne Einmalzahlung und ohne Wartungsgebühr!

Haben Sie Fragen und möchten eine individuelle Beratung zur besten Lösung für Sie – sprechen Sie uns an.

Die Modelle im Überblick

Leistung	Business	Professional	Premium
Erhöhung der enthaltenen Support- und Service-Stunden	plus 25%*	plus 110%*	Flat
Reaktionszeit bei technischen Störungen	Schnellstmöglich	bis 4 Std.	bis 4 Std.
Lösungszeit bei technischen Störungen	Schnellstmöglich	Schnellstmöglich	priorisiert
Einmaliger, jährlicher Rabatt auf Lizenz-/Modulkäufe	15%	20%	25%

Leistung	Business	Professional	Premium
Supportzeiten: April bis Oktober: 9:00 bis 20:00 Uhr November bis März: 9:00 bis 18:00 Uhr	ja	ja	ja
Update-Service: Updates werden durch die PC CADDIE Technik eingespielt	-	ja	ja
BrowserZugriff auf PC CADDIE	-	3 User	10 User
Permanente PC CADDIE Systemüberprüfung (Live-Tracking der Prozesse, Reaktionsgeschwindigkeiten, \\Verfügbarkeit von Terminals, Clients)	-	-	ja
Jährlicher Technik-Performance-Check (ausführliche Prüfung der IT-Infrastruktur, Reaktionszeiten, 48 Stunden Belastungstest)	-	-	ja
Jährlicher Beratungstermin vor Ort (Prüfung der Datenpflege, Artikel- und Beitragsstruktur, Lizenz-Notwendigkeiten, Beratung zu Ausbau und Optimierung)	-	-	ja
8-21Uhr/ 7 Tage Störungs-Support	-	-	ja
Jährliche Wartungskosten der genutzten Lizenzsumme	15%	20%	25%

*im Vergleich zum Umfang der Supportzeiten bis 2021