



DESYS Dienstleistungen

# Erweiterte SupportLine™ ESL



Dienstleistungspakete für Service und Support  
Die Vorteile im Überblick

Informationen zu Leistungen und Preisen  
Ausgabe 627-1018-019



[www.desys.de](http://www.desys.de)

*Erfolg durch Partnerschaft*

## Die ESL-Pakete\*

### ESL-2000      monatl. nur 0,00 €

- Keine feste Monatsgebühr.
- Calls < 5 Minuten kostenfrei.
- Weitere Takte nur 35,00 €.
- Weitere Leistungen mit 3% Nachlass.

### ESL-2006      monatl. nur 50,00 €

- Calls < 5 Minuten kostenfrei.
- 6 Service-Takte / Quartal inklusive.
- Weitere Takte nur 30,00 €.
- Weitere Leistungen mit 6% Nachlass.

### ESL-2040      monatl. nur 300,00 €

- Calls < 15 Minuten kostenfrei.
- 40 Service-Takte / Quartal inklusive.
- Weitere Takte nur 25,00 €.
- Weitere Leistungen mit 10% Nachlass.

### ESL-2100      monatl. nur 650,00 €

- Calls < 15 Minuten kostenfrei.
- 100 Service-Takte / Quartal inklusive.
- Weitere Takte nur 22,50 €.
- Weitere Leistungen mit 15% Nachlass.

\* Auszug aus der Leistungsbeschreibung und Preisliste. Es gelten immer unsere vollständige Leistungsbeschreibung und unsere Preisliste „Dienstleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung, die wir Ihnen auf Wunsch gerne zusenden.

## Erweiterte SupportLine™



### ESL: Mehr Produktivität und Sicherheit durch kompetente Beratung und engagierte Unterstützung

Unsere ESL-Pakete sind immer dann sinnvoll, wenn Sie den produktiven Einsatz von CATIA®, PDM, DMS oder IT-Systemtechnik durch kompetenten, reaktionsschnellen und zuverlässigen Support sicherstellen wollen - bei gelegentlichem oder häufigerem Bedarf.

Unsere Fachteams stehen Ihnen über die ESL für den Telefon-Support, die Online-Unterstützung und in Ihrem Hause mit Rat und Tat zur Verfügung, ganz gleich, ob es um optimierte Einsatzmethodik, kurze Hilfestellung bei der täglichen Arbeit oder die Problemlösung im Fehlerfall geht.

#### Haben Sie Interesse an unseren Dienstleistungspaketen?

Bitte wenden Sie sich an unsere Frau Sonja Werthschulte,

Telefon: 0521 926 350

Email: [vertrieb@desys.de](mailto:vertrieb@desys.de)

[www.desys.de](http://www.desys.de)

## Die Vorteile der ESL-Pakete im Überblick

### Orientierung an Ihrem Bedarf

Vier verschiedene ESL-Pakete stehen Ihnen zur Verfügung, jeweils maßgeschneidert auf Ihren Bedarf: Von dem ESL-Paket ohne monatliche Gebühren, optimal bei seltenem Support-Bedarf bis zum extrem kostengünstigen ESL-Paket für den häufigeren Rückgriff auf unsere Fachteams.

Natürlich können Sie jederzeit jedes unserer ESL-Pakete um zusätzliche Service-Abrufe kostenreduzierend erweitern. Zu Ihrer Sicherheit können Sie den Gesamtumfang dieser zusätzlichen Abrufe auch begrenzen.

### Calls unter 5 bzw. 15 Minuten kostenfrei

Je nach ESL-Paket sind Calls mit einer Bearbeitungszeit unter 5 oder unter 15 Minuten kostenfrei. So können Sie unsere SupportLine auch bei kleineren Problemen oder Informationsabrufen nutzen, ohne dass Ihnen zusätzliche Kosten entstehen.

### Taktrate nur 15 Minuten, auch bei längeren Calls

Erfordern Calls eine längere Bearbeitungszeit, rechnen wir weiter auf 15 Minuten genau ab. Wir erhöhen die Taktdauer in diesen Fällen nicht auf 30 Minuten oder mehr. So bleiben die Kosten in Rahmen, überproportionale Steigerungen werden vermieden.

### Taktpreis ab 19,50 €

Unsere Taktpreise sind knapp kalkuliert. Natürlich können wir an der SupportLine trotz optimierter Organisation bei Weitem nicht die Auslastungskontinuität des üblichen Engineering-Alltags erreichen - die Gebühren an der SupportLine müssen daher über den üblichen Engineering-Sätzen liegen. Aber mit unseren günstigen Taktpreisen können wir die Kosten für den Support für Sie in nahezu allen Fällen erheblich senken.

### Bis zu 15% Nachlass auf Dienstleistungen

CATIA®, PDM und die IT-Infrastruktur sind komplexer geworden - und erheblich leistungsstärker. Um diese Leistungsstärke auch „auf die Straße“ bringen zu können, bietet sich der Rückgriff auf das Know-How und die Erfahrung unseres Fachteams an. Ob es um die Weitergabe außergewöhnlich produktiver Arbeitsweisen, z.B. im Zuge eines Coachings, oder die Unterstützung beim Aufbau und der Administration der geeigneten Systemtechnik geht - Sie erhalten bis zu 15% Rabatt auf unsere Listpreise für Dienstleistungen. Sie zahlen natürlich nur für auf Anforderung erbrachte Dienstleistungen.

### ESL auch ohne feste monatliche Gebühr

Wenn Sie wenig Bedarf für eine SupportLine sehen, aber dennoch im Falle des Falles auf Unterstützung setzen, um die Effektivität der CATIA® und / oder PDM-Nutzung in Ihrem Hause sicher stellen zu können, bietet sich unser ESL-Paket ohne monatliche Gebühr an. Auch dieses ESL-Paket beinhaltet die kostenfreie Bearbeitung von kurzen Calls sowie Nachlässe auf weitere Services.



Telefon: 0700 CALL DESYS (0700 2255 33797)  
Mail: [info@desys.de](mailto:info@desys.de) / Web: [www.desys.de](http://www.desys.de)

DESYS Bielefeld  
Potsdamer Straße 192  
33719 Bielefeld

DESYS Böblingen  
Hanns-Klemm-Str. 5  
71034 Böblingen

DESYS Kassel  
Werner-Heisenberg-Str. 1  
34123 Kassel

DESYS München  
Max-Planck-Str.5  
85716 Unterschleißheim

DESYS Osnabrück  
Großer Fledderweg 76  
49084 Osnabrück

DESYS Schwerte  
Lohbachstraße 12  
58239 Schwerte

Alle Preise und Gebühren verstehen sich zzgl. jeweils gültiger gesetzlicher Umsatzsteuer sowie Reisekosten und Spesen entsprechend unserer jeweils aktuellen „Preisliste Dienstleistungen“.

Ausgabe 627-1018-019

Diese Broschüre dient nur der ersten allgemeinen Information. Die jeweils gültigen Produkt- und Leistungsbeschreibungen erhalten Sie gern von uns oder den jeweiligen Herstellern. Hinweise auf Produkte und Leistungen bedeuten nicht, dass nur diese Produkte und Leistungen eingesetzt werden können.

® CATIA und ENOVIA sind eingetragene Marken bzw. Handelsmarken von Dassault Systèmes, SA. Alle Rechte an diesen und anderen verwendeten Marken, Handelsmarken und Warenzeichen sowie an den verwendeten Bildern liegen ausschließlich bei den jeweiligen Eigentümern.

© Copyright DESYS Dezentrale DV-Systeme GmbH, Bielefeld, 2007. Alle Rechte vorbehalten.