

Mensch und Maschine SupportPlus Vereinbarung

Überblick der enthaltenen Leistungen

Leistung	Beschreibung	Enthalten
HelpDesk und E-Mail-Support		
HelpDesk telefonischer Support	Montag bis Donnerstag 8 bis 12 und 13 bis 17 Uhr Freitag 8 bis 16 Uhr	✓
Supportnummer	für Deutschland, Österreich, Schweiz	✓
E-Mail Support	Garantierte Reaktionszeit 240 Minuten während der Hotline-Zeiten	✓
Informationen		
Kundenzeitschrift	Mensch und Maschine Magazin	✓
Newsletter	Regelmäßige Informationen per E-Mail	✓
SupportPlus Tipps	Monatliche Tipps und Tricks für effizientes Arbeiten	✓
Veranstaltungen		
Webinare	Kostenfreie Teilnahme an Veranstaltungen zu interessanten Themen	✓
Dienstleistungen		
Training online	Halbtägige Online-Update-Trainings zu Neuerungen	✓
Wissensdatenbank	Zugang zur umfangreichen MuM Wissensdatenbank	✓
Dienstleistungen (Zusatzleistungen)		
Consulting	Systemanalyse, Customizing, Integration etc.	optional
Training vor Ort	Auf Kundenbedürfnisse/Anforderungen zugeschnittene Schulungen	optional
Installation	Installation vor Ort (zzgl. Spesen Anfahrt/Übernachtung)	optional
Dienstleistungspack vor Ort	Frei abrufbare Leistungen (Training, Consulting, Support etc. – Anzahl der Tage wird vorher definiert)	optional

**Mensch und Maschine
Deutschland GmbH**
Argelsrieder Feld 5
82234 Wessling

☎ +49 (0)81 53 / 933 0
www.mum.de

**Mensch und Maschine
Austria GmbH**
Großwilfersdorf 102/1
8263 Großwilfersdorf 1

☎ +43 (0)33 85 / 660 01
www.mum.at

**Mensch und Maschine
Schweiz AG**
Zürichstrasse 25
8185 Winkel

☎ +41 (0)44 864 19 00
www.mum.ch

