Wartungspakete

Mit der neuen Version von PC CADDIE in 2022 bieten wir differenzierte Wartungsmodelle. 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-Ofice 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 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 drei Wartungspakete an, die sich im Umfang der Supportzeiten, Reaktionsabläufe, technische Hotline sowie Update- und Hardware-Services unterscheiden.

Paket Business

Sie erhalten inkludiert:

- 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 6 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 18:00 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 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 Störungen (Support und Technik)	Innerhalb der definierten Reaktionszeit gemäß Prioritätsstufe der Störung	Max. 6 Stunden nach Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung (abhängig von Priorität)	Max. 4 Stunden nach Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung (abhängig von Priorität)
Ziel-Lösungszeit bei Störungen (Support und Technik)	3 Tage	2 Tage	1 Tag (Tickets werden grundsätzlich bevorzugt behandelt)

Leistung	Business	Professional	Premium
Einmaliger Rabatt auf Lizenz-/Modulkäufe (pro Kalenderjahr)	15%	20%	25%
Supportzeiten:			
Sommerzeit:	9-20:00 Uhr	9:00-20:00 Uhr	9:00-20:00 Uhr
Winterzeit:	9-18:00 Uhr	9:00-18:00 Uhr	9:00-18:00 Uhr
Technischer Störungssupport (erweiterte Verfügbarkeit	-	-	Täglich 8:00-18:00 Uhr (7 Tage pro Woche)
Update-Service (Einspielen durch PC CADDIE	-	ja	ja
Browser-/Cloud-Zugriff (Fernzugriff)	-	3 Benutzer	10 Benutzer
Permanente Systemüberprüfung (Monitoring)	-	-	Ja (inkl. Live-Tracking von Prozessen, Reaktionszeiten und Systemverfügbarkeiten)
Jährlicher Technik-Performance-Check	-	-	Ja (inkl. Infrastrukturprüfung und Lasttest bis 48 Stunden)
Jährlicher Beratungstermin vor Ort	-	-	Ja (Analyse, Datenstruktur, Nutzung und Optimierungspotenziale)
Jährliche Wartungskosten der genutzten Lizenzsumme	15%	20%	25%