

CSM-Boarding-Guide

Wir freuen uns, Sie als Kunden der CSM MeinSystemhaus begrüßen zu dürfen.

In den mehr als 40 Jahren unserer Unternehmensgeschichte ist kaum ein „Stein“ auf dem anderen geblieben. Wir haben erkannt und gelernt, wie wichtig praxistaugliche und kundenorientierte Unternehmensprozesse im Alltag sind.

Darum arbeitet unser CSM-Team stetig daran, die Prozesse zu verbessern und für unsere Kunden so transparent wie möglich zu halten. Sie sehen, was wir sehen. Sie wissen, was wir wissen.

Dieses Dokument bietet Ihnen eine schnelle und unkomplizierte Übersicht der wichtigsten Eckpunkte in der Zusammenarbeit mit uns.

Ihr Serviceteam



Stephan Wassmann

Abteilungsleiter Service/Technik



Sabrina Bruns

Leitung Dispatching

Inhaltsverzeichnis

Unsere Service-Abteilung - Ihr und unser Drehkreuz

- Wie arbeitet das CSM-Service-Team
- Wir brauchen einige Informationen

Wie und wann Sie uns kontaktieren sollten (Hotline, Kundenbetreuer)

Sie sehen, was wir sehen (Serviceportal für Kunden)

- Erfassung und Bearbeitung von Störungen & Anforderungen
- Service Statistiken
- Servicebericht Historie
- Asset, Lizenzen, Garantien

Das gemeinsame Minimum: Die Kooperationsvereinbarung

Sie wollen mehr? Wir haben das passende Papier (Vertragsarten)

- Die Bedarfsanalyse - Unser Werkzeug gegen das Vergessen
- Das Kontingent - Unser Abrechnungs-Klassiker
- Die Miet- „Flatrate“ - Rechenzentrum Inhouse
- CSM PARTNERasp – Rechenzentrum der DATEV in Nürnberg
- TERRA CLOUD – Rechenzentrum der Wortmann AG in Hüllhorst

Managed IT, weil es nicht Ihr Kerngeschäft ist!

- IT-Monitoring 24/7
- Asset Verwaltung
- Managed Firewall
- Managed Endpoint-Protection
- Managed Online Backup
- Hosted Exchange - processed by DATEV
- Managed Mail Archiv
- CSM-Inventarisierung

Das Abrechnungsprozedere

Unsere Service-Abteilung - Ihr und unser Drehkreuz

Ein Getriebe arbeitet nur dann zuverlässig und möglichst verlustfrei, wenn alle involvierten „Zahnräder“ sauber ineinandergreifen.

In unserem Servicemodul werden Sie als Kunde geführt. Alle Abteilungen der CSM arbeiten mit diesem Servicemodul.

Der Kunde erzeugt dort neue Anforderungen oder Störungsmeldungen, hinterlässt Feedback zu Tickets und kann seinen Vertragsstatus, Statistiken sowie Serviceberichte einsehen.

Die Kundenbetreuer verwalten dort Ihre mit uns geschlossenen Verträge, Ihre Kontaktdaten, die vereinbarten Abrechnungs-Eckdaten sowie Tickets und Belege aus einer Bedarfsanalyse.

Die Techniker dokumentieren die erbrachten Tätigkeiten zu Tickets und führen Wartungen aufgrund zyklisch/automatisch erzeugter Tickets durch. Wenn gewünscht, pflegen die Techniker auch die vorhandenen Assets Ihres Netzwerks.

Die Materialwirtschaft erzeugt dort „Kommissionieren und Packen-Tickets“ bei einem Wareneingang durch unsere Lieferanten. Weiter erfasst die Materialwirtschaft relevante Hardware, noch vor Auslieferung, als Ihren Asset und das inklusive Garantiedaten sowie Lizenzablauf-Daten.

Der Innendienst prüft die erbrachten Leistungen auf Abrechnungs-Freigabe und erzeugt daraus Serviceberichte und im weiteren Abrechnungsverlauf SAP Rechnungsbelege.

Das Service-Team führt alle involvierten Stellen zusammen. Es kontrolliert, steuert und verteilt alle eingehenden Meldungen. Zudem verteilt es Tickets an Techniker- plant Projekt-Ressourcen und übernimmt Eskalationen... falls doch mal etwas anders abläuft als geplant.

Damit wir aber für Sie tätig werden können, benötigen wir erst einige Daten:

1. Vollständige Adressdaten Ihrer Firma nebst relevanter Niederlassungen (relevant sind alle Niederlassungen die Waren oder Dienstleistungen der CSM beziehen).
2. Erfolgt die Abrechnung der Niederlassungen über die Zentrale oder dezentral?
3. Welcher Mitarbeiter (E-Mail-Adresse) soll die Serviceberichte (der Leistungsbericht der zur Rechnung gehört) empfangen?
4. Möchten Sie über neu erstellte Tickets per E-Mail informiert werden? Wenn ja, welcher Mitarbeiter soll diese E-Mails erhalten?
5. Möchten Sie über Ticket-Status Änderungen per E-Mail informiert werden? Wenn ja, welcher Mitarbeiter soll diese E-Mails erhalten?
6. Soll Ihr Netzwerk initial inventarisiert werden (vorhandenes Asset)?
7. Existiert eine Netzwerk-/Account-Dokumentation die wir „übernehmen“ können? Wenn nein, sollen wir eine Dokumentation erstellen?
8. Haben Sie eine DATEV Berater Nummer?

Wie und wann Sie uns kontaktieren sollten

Diese Überschrift klingt sicherlich streng. Das muss sie aber auch. Denn wir haben „in Stein gemeißelte“ Wege, wie Sie uns als Kunde kontaktieren können. Und das hat einen wichtigen Grund.

Sie haben vielleicht bereits die Erfahrung gemacht, wie frustrierend es sein kann, wenn Sie jemandem auf die Mailbox sprechen oder anmailen und es passiert einfach nichts. Das wollen Sie nicht... und wir auch nicht. Als Ihr verlässlicher Partner, möchten wir die Chance haben, zuverlässig und nachvollziehbar zu agieren. Selbstverständlich sollen Sie als Kunde dabei aber nicht auf der Strecke bleiben, sondern profitieren.

Daher haben wir folgende Kontaktmöglichkeiten für Sie geschaffen:

Unsere Telefon-Hotline an den jeweiligen Standorten:

Warendorf: Sie erreichen die Hotline unserer Hauptgeschäftsstelle unter 0700 20 30 10 20. Alternativ können Sie auch die Rufnummer 02581 94142 183 nutzen, das Anrufziel ist dasselbe. Der Vorteil der 0700 Rufnummer liegt in der Verfügbarkeit. Selbst bei Totalausfall unseres Hauptstandortes bleiben wir für Sie unter 0700 20 30 10 20 erreichbar.

Der Anruf auf der 0700 Rufnummer kostet Sie 9 Cent pro Min. (Dies gilt sowohl für Festnetz als auch für das Mobilfunknetz)

Rheda-Wiedenbrück: Sie erreichen den Standort unter 05242 9089 90

Siegen: Sie erreichen den Standort unter 0271 33846 78

Lüdenscheid: Sie erreichen den Standort unter 02351 97487 87

Mittenaar: Sie erreichen den Standort unter 02772 70990 11

Bad Salzuflen: Sie erreichen den Standort unter 05222 79816 10

Butzbach: Sie erreichen den Standort unter 06033 18175 10

Unna: Sie erreichen den Standort unter 02303 9598077 89

Die Anrufzeiten in denen wir Ihnen an den Standorten zur Verfügung stehen, entnehmen Sie bitte der mit uns geschlossenen Kooperations-Vereinbarung (kein Vertrag!) oder Ihren Vertragsunterlagen.

kundensupport@meinsystemhaus.de - Der schnellste und effizienteste Weg zur Störungsmeldung oder um eine neue Anforderung an CSM zu melden. Sie können dort per E-Mail Störungen melden, die sofort zu einem Ticket verarbeitet werden. Dies wird Ihnen vom Servicemodul durch eine E-Mail inkl. Ticket-Nummer und Eingangszeitstempel bestätigt. Screenshots (bitte nicht in Word „verpacken“!) sind immer willkommen. Und das Beste: Sie können Störungen rund um die Uhr melden, unabhängig von Ihren oder unseren Arbeitszeiten. Allerdings werden dort ausschließlich Störungen bearbeitet. Sonstige Nachrichten an z. B. Ihren Kundenbetreuer etc. bleiben unbearbeitet.

Unser Kundenportal ist die Erweiterung der E-Mail-Kontaktmöglichkeit. Sie erreichen das Webportal unter <https://kundensupport.meinsystemhaus.de>. Hier können wir für Sie und Ihre Mitarbeiter Logins mit unterschiedlichen Berechtigungsstufen generieren. Sie können dort Tickets erzeugen, Kommentare hinterlassen und Screenshots zu Tickets hinterlegen. Auf Wunsch erhalten Sie die Möglichkeit sogar Supporthistorien, Vertrags-Status und Statistiken einzusehen. Mehr Transparenz geht nicht.

Ihr Kundenbetreuer steht Ihnen quasi immer zur Verfügung. Allerdings ist er nicht der richtige Ansprechpartner für „normale“ Störungsmeldungen. Falls Sie Störungen aufgeben möchten, nehmen Sie bitte einen der obigen Wege. Die Rufnummer Ihres Kundenbetreuers/Kundenbetreuerin sowie seine/Ihre E-Mail-Adresse finden Sie ebenfalls in der mit uns geschlossenen Kooperations-Vereinbarung (kein Vertrag!) oder Ihrem Betreuungsvertrag.

Der Techniker ist in der Regel nicht direkt ansprechbar. Die Gründe werden Sie verstehen.

Sie können in einem Ticket oder der Ticket-E-Mail mit dem aktuellen Bearbeiter/Techniker kommunizieren. Antworten Sie dazu einfach auf die vom System erzeugte E-Mail. All Ihre Nachrichten und Kommentare werden vom System automatisch zum Ticket dokumentiert. Und ganz sicher wird Sie unser Techniker vor Arbeitsbeginn anrufen und mit Ihnen die nächsten Schritte besprechen. Sie werden und sollen in persönlichen Kontakt kommen.

Warum soll ein Techniker nicht direkt angesprochen werden? Stellen Sie sich vor, unser Techniker arbeitet an Ihrer Störung oder ist bei Ihnen im Projekt. Und dann telefoniert er permanent oder schaltet sich woanders remote auf, um einem anderen Kunden zu helfen. Das möchten Sie sicherlich nicht. Wir wollen das auch nicht.

Unser Dispatching versucht aber immer den schnellsten Weg für Sie zu finden und entscheidet, wann es notwendig wird, einen bereits verbuchten Techniker zu kontaktieren.

Sie sehen, was wir sehen

Mangelnde Transparenz ist immer ein „Killer“.

Sie verstehen nicht was Ihr Dienstleister tut, wie Ihr tagesaktueller Vertragsstatus ist, warum Sie schon wieder eine Rechnung zum selben Thema bekommen, wer denn überhaupt bei Ihnen tätig war und wie groß die IT-Service Aufwendungen sind. Sie sehen Ihr Asset nicht und wenn Sie eine Dokumentation anfragen, bekommen Sie außer fragenden Blicken alles, nur keine Dokumentation.

Das ist nicht der Standard den wir unseren Kunden bieten möchten!

Durch Ihre Mitarbeit und Freigabe, können wir gemeinsam „zaubern“ und eine vollständige IT-Dokumentation erstellen.

Alle neuen Hard- und Software Assets sowie Dienstleistungen, die Sie - ab dem Tag der Zusammenarbeit mit uns - über uns beziehen, werden automatisch erfasst. Zugangsdaten etc., die unseren Technikern bekannt werden, werden ebenfalls im Servicemodul festgehalten. Selbstverständlich sind Zugangsdaten nur für die Mitarbeiter im Zugriff, die auch Zugriff benötigen (Service & Technik, für Kundenmitarbeiter auf Anfrage und nach Freigabe).

Damit Sie „sehend“ werden, haben wir unser Servicemodul für Sie geöffnet.

Unter <https://kundensupport.meinsystemhaus.de> haben Sie auf Wunsch die Möglichkeit, Einblick in Ihre bei uns gespeicherten Daten zu nehmen. Sie und/oder Ihre Mitarbeiter können ebenfalls Tickets eröffnen, Asset und Dokumentationen einsehen, Kommentare zu Tickets hinterlassen, den tagesaktuellen Vertragsstatus ermitteln, Ihre Support-Statistik sowie aktuelle und ältere Serviceberichte einsehen oder herunterzuladen.

Sie nennen uns einfach die Personen, die aus Ihrem Unternehmen auf das CSM-Service-Portal zugreifen sollen und ob der/die Mitarbeiter/in erweiterte Berechtigungen erhalten darf, oder die Person „nur“ Störungsmeldungen aufgeben kann.

Dazu müssen wir folgendes wissen:

1. Name, Vorname, Rufnummer und E-Mail-Adresse des Mitarbeiters
2. Soll der Mitarbeiter auch Statistik und Vertragsstatus einsehen können?

Das gemeinsame Minimum:

Die Kooperationsvereinbarung

„Hätte ich das vorher gewusst...“, sagt niemand gerne.

Ein Beispiel: Sie eröffnen bei uns ein Ticket oder haben Server bzw. Client Monitoring gebucht? Selbstverständlich werden wir, so schnell es geht und sein muss, tätig. Für uns schlüssiges Handeln, für Sie aber vielleicht nicht?! Das war unserem Service nicht bewusst.

Ein weiteres Beispiel: Selbstverständlich berechnen wir Anfahrten (würden Sie ja auch), aber wo steht das?

Um Ihnen und uns Überraschungen zu ersparen, haben wir ein einfach gehaltenes Dokument: Die Kooperationsvereinbarung.

In ihr werden alle basis-relevanten Dinge festgehalten. Und wir betonen: Es ist kein Vertrag!

Es entstehen keinerlei Bindungen durch Ihre Unterschrift. Sie bestätigen lediglich, über die Eckparameter der Zusammenarbeit mit uns, informiert worden zu sein.

In der Kooperationsvereinbarung werden Sie über folgende Punkte aufgeklärt:

- Zweck der Zusammenarbeit
- Erreichbarkeit der CSM sowie Reaktionszeiten
- Datensicherungsverantwortung
- Preise je Stunde/Tag sowie Anfahrtskosten
- Kontaktdaten Ihres Kundenbetreuers

Sie wollen mehr? Wir haben das passende Papier.

Ihnen reichen die Möglichkeiten der „losen“ Zusammenarbeit mit uns nicht aus? Das freut uns natürlich. Auch hier haben wir aus langjähriger Erfahrung zusammengetragen, was Entscheider wollen.

Die Bedarfsanalyse ist generell kein Vertrag, hat aber eine vertragsähnliche Auswirkung.

Ihr CSM-Kundenbetreuer erarbeitet mit Ihnen anhand einer kompakten Liste die Prüfungen/Aufgaben bezgl. Ihrer IT, die für gewöhnlich „gerne vergessen“ werden. Denn Techniker erfüllen in der Regel die Aufgaben, die sich aus einer Störungsmeldung ergeben, sind danach aber schnell wieder weg. Die Kontrolle des Backups, des Virenschutz Moduls, der Firewall Updates usw. findet jedoch nicht statt.

In Zeiten, in denen eine heimtückische E-Mail dazu in der Lage ist, ein Unternehmen für Tage der IT zu berauben, ist das „wird gerne vergessen“ sicherlich nicht mehr zeitgemäß.

Das Kontingent ist ähnlich einem Prepaid Vertrag zu betrachten. Mit dem kleinen feinen Unterschied, dass Sie „nicht ausgeschöpfte“ Werte nicht verlieren.

Kurz erklärt: Anders als das 100 Minuten-Paket eines Handy Prepaid, wo am Monatsende die „nicht verbrauchten“ 50 Minuten verfallen, nehmen Sie bei CSM den „positiven Rest“ einfach mit in den nächsten Monat. Ebenfalls anders als bei klassischem Prepaid, erhalten Sie auf Wunsch die Möglichkeit, auch dann weiter Service zu erhalten, wenn das Prepaid Kontingent mal nicht ausreicht.

Der Vorteil dieser Zusammenarbeit ergibt sich aus der „gleichbleibenden“ Rechnungsstellung. Bei einem gut vorkalkulierten Kontingent, zahlen Sie jeden Monat dasselbe, nehmen die Leistung aber so ab, wie Sie sie benötigen.

Selbstverständlich können Sie jederzeit, selbstständig und tagesaktuell, einsehen wo Ihr Geld geblieben ist (<https://kundensupport.meinsystemhaus.de>).

Der Mietvertrag ist letztendlich als Inhouse-Rechenzentrum zu betrachten. Der Unterschied zum üblichen Cloud-Szenario ist, dass Sie Ihren Serverraum/Serverschrank behalten. Mit seiner IT nicht in ein Rechenzentrum zu ziehen, kann verschiedene Gründe haben. Abhängigkeit vom Online-Zugang, lokale Anbindung von Maschinen etc... oder weil Sie es einfach nicht wollen.

Im Mietkonzept mieten Sie Ihre IT vollständig von uns. Das betrifft Server, Clients, Bildschirme, Telefonanlage & Telefone, Drucker, Kopierer, WLAN, USV, Firewall, Software sowie Dienstleistungen inkl. der Projektdienstleistungen. Also einfach alles, was Sie bisher kaufen mussten und nach spätestens 5 Jahren wegwerfen konnten. Monatlich ein Preis, Garantie-Risiko bei uns!

CSM PARTNERasp und TERRA CLOUD sind die Lösung für alle, die mit ihrer IT am liebsten gar nichts mehr zu tun haben möchten.

Ihre IT-Infrastruktur wird komplett oder teilweise im DATEV Rechenzentrum in Nürnberg oder im Rechenzentrum der Wortmann AG in Hüllhorst abgebildet. So übertragen Sie Ihre Sorgen bezüglich Betrieb, Entstörung, Sicherheit, Backup und Softwareupdates, Neuanschaffungen von Servern etc. an uns.

Alles was Sie vor Ort noch benötigen, sind einfache Clients, selbstverständlich Ihre Drucker, die benötigten Netzwerkverteiler und eine Firewall, die eine Verbindung in das Rechenzentrum aufbaut.

Komfortabler geht es kaum.

Managed IT, weil IT nicht Ihr Kerngeschäft ist!

Personell betrachtet, können und wollen weder Sie noch wir permanent Ihre IT „bewachen“. Daher haben wir einige Managed-Services Produkte kreiert.

IT-Monitoring 24/7 ist ein agentenbasiertes Überwachungstool, das rund um die Uhr die wichtigsten Laufzeitparameter Ihrer Server und Infrastruktur überwacht. Wir sprechen von „Sensoren“, die „belauscht“ werden. Sobald ein Sensor vom Laufzeit-Standard abweicht, erhalten wir eine Meldung. Das kann eine „volllaufende“ Festplatte, ein fehlgeschlagenes Backup oder ein abgestürzter virtueller Server sein. Die daraus entstehenden Meldungen werden durch unser Monitoring-Team qualifiziert und im Zweifel in einem Ticket weiterverarbeitet, das daraufhin einem Techniker zur Lösung zugeteilt wird.

Asset Verwaltung bedeutet die vollständige Erfassung Ihrer aktuell eingesetzten IT-Komponenten im Unternehmen. Wir erledigen dies mit Hilfe unseres Servicemoduls. Dokumentiert werden alle relevanten technischen Eckdaten eines Gerätes sowie Kauf- und Garantiedaten und evtl. damit verbundene Software Lizenzen.

Selbstverständlich haben Sie die Möglichkeit, über das Servicemodul auf diese Informationen zuzugreifen.

Managed Firewall ist letztendlich eine Miet-Firewall mit oder ohne Einrichtungspauschale. Jeder kennt die müßigen Gespräche oder Angebotsrunden rund um Neuanschaffungen oder Maintenance Verlängerungen. Wobei das Ergebnis doch schon im Vorfeld feststeht (das Ergebnis, nicht der Preis!). Denn niemand kann heutzutage ohne UTM-Firewall überleben, alles andere ist Ruf-Selbstmord und 100% unternehmenskritisch.

Mit unserer Managed Firewall verhält es sich wie unter „Der Mietvertrag“ beschrieben. Sie erhalten ein Angebot über die monatlichen Kosten einer Miet-Firewall, das ganz nach Wunsch das Setup sowie die laufende Dienstleistung für Aktualisierung usw. enthält. Das Risiko der Geräte-Garantie liegt bei CSM. Sollte das Gerät einmal einen Defekt haben oder zu alt für die aktuellste Firmware werden, ist es schlicht „nicht Ihr Problem“. Sie mieten bei uns eine Firewall mit Technologie-Garantie!

Managed Endpoint-Protection: Wissen Sie ob all Ihre Geräte geschützt sind? Und wenn ja, ob alle Geräte mit der neuesten Signatur versorgt sind? Oder ob auf einem Ihrer Server seit Tagen das Antivirus Icon blinkt und meldet, dass ein Freigabe Verzeichnis infiziert ist? Wir wissen es aktuell auch nicht. Mit Managed Antivirus ändert sich das. Ähnlich wie unter „IT-Monitoring 24/7“ beschrieben, meldet unser Virenschutz uns rund um die Uhr alle Ereignisse Ihrer Server und PCs. Da es sich um ein PayPerUse Model handelt, müssen Sie auch keine Pakete mehr kaufen oder irgendwelche Staffelpreise berücksichtigen. Sie bezahlen, was Sie nutzen. Zu marktüblichen Produktpreisen erhalten aber die Überwachung OnTop.

Managed Online Backup: Dieselben Probleme, die ein nicht gemanagter Antivirus mit sich bringt, ergeben sich auch beim Backup. Nur, dass das Thema Backup noch sensibler ist als das des Virenscanners. Mit „CSM Managed Online Backup“ erhalten Sie eine Backup-Lösung, die selbstverständlich überwacht wird. Dabei ist es irrelevant, ob Sie einzelne Datenverzeichnisse und Datenbanken oder ganze Server sichern wollen. Managed Backup sichert Ihre Daten im Rechenzentrum der Wortmann AG in Hüllhorst. Auch hier greift das PayPerUse Model, abhängig von Anzahl der Server und Datenvolumen.

Hosted Exchange - processed by DATEV. Sie haben noch einen Microsoft SBS Server im Einsatz und sind auf die Exchange Komponenten angewiesen, müssen den SBS Server aber ablösen? Sie sind „nur“ fünf Benutzer, die E-Mail und Kalender benötigen, wollen aber nicht zig Tausend Euro für eine Struktur ausgeben die auch 20 Benutzer versorgen könnte? Oder Sie wollen schlichtweg nicht das Risiko eines eigenen E-Mail-Servers tragen?

Was auch immer Ihr Beweggrund ist: Hosted Exchange nimmt Ihnen all das ab und Sie erhalten ebenfalls im PayPerUse Model genauso viele Postfächer, wie Sie benötigen. Die Technik dazu befindet sich in Nürnberg im DATEV Rechenzentrum.

Managed Mail-Archiv – E-Mail-Archivierung gehört zu den Themen, die gerne ignoriert werden. Nichtsdestotrotz sind aber alle deutschen Unternehmen dazu verpflichtet. Denn E-Mails gehören laut GoBD seit 1.1.2017 zu den archivierungspflichtigen relevanten Geschäftsunterlagen, die der allgemeinen Aufbewahrungs-Frist unterliegen. Da wir ebenfalls „betroffen“ sind, haben wir uns der Aufgabenstellung angenommen und eine Lösung geschaffen, die einfach und effizient die gesetzlich geforderte Langzeitarchivierung erfüllt, ohne im eigenen Netzwerk weitere Server oder Dienste zu etablieren.

Was uns überzeugt, wird auch unsere Kunden bestmöglich unterstützen: Sie buchen dafür einfach so viele Postfächer und Speicherplatz, wie Sie benötigen (PayPerUse) und erhalten eine rechtsichere E-Mail-Archivierung, die im Rechenzentrum der DATEV in Nürnberg beheimatet ist.

CSM-Inventarisierung - Zur erfolgreichen Umsetzung des BSI-Grundschutz bzw. der Vorgaben der DSGVO-Prozesse, sowie der Aufrechterhaltung von Zertifizierungen, ist es erforderlich den IST-Zustand der aktuellen IT-Infrastruktur zu dokumentieren und diese Dokumentation regelmäßig auf aktuellem Stand zu bringen. Üblicherweise ist das so aufwändig und teuer wie es klingt... das gefiel auch uns nicht. Wir haben eine Lösung geschaffen, die es uns ermöglicht, mit relativ geringem Aufwand eine Dokumentation zu erstellen, die wir Ihnen per Web-Portal zur Verfügung stellen. Sie können also jederzeit auf diese Doku zugreifen oder diese herunterladen, um sie für Datenschutz Audits, als Entscheidungshilfe oder einen Überblick, zur Hand zu haben. Die Aktualisierung erfolgt in gemeinsam definierten Intervallen, jedoch mindestens einmal im Jahr.

Da es sich um eine gesetzliche Vorgabe handelt, die wir mit sehr geringem zeitlichem und finanziellem Aufwand umsetzen, ist diese in der Zusammenarbeit mit uns, ausdrücklich empfohlen.

Das Abrechnungsprozedere

Zu guter Letzt müssen wir dann doch über Geld sprechen. Hier eine kurze Erklärung, wie die CSM Abrechnung funktioniert.

Leistungstyp "Vor Ort" > Erste Einheit 60 Minuten, danach 30 Minuten Taktung

Leistungstyp "im Büro" (Remote Support) > Erste Einheit 15 Minuten, danach 15 Minuten Taktung

Leistungstyp "Hotline / Support" > Erste Einheit 15 Minuten, danach 15 Minuten Taktung

Ausgenommen von dem hier beschriebenen Ablauf sind Mietverträge und Rechenzentrums-Kunden. Beide werden gesondert bzw. mit vereinbartem Bankeinzug abgerechnet.

Generell sprechen wir als Dienstleister von „berechenbaren“ und „nicht berechenbaren“ Leistungen. Letzteres versuchen wir im eigenen Interesse selbstverständlich zu vermeiden. Beides findet sich aber in unseren Support-Berichten wieder. Selbstverständlich werden nicht berechnete Leistungen durch den Techniker bei der Leistungserfassung begründet und belasten weder SAP-Abrechnungsbelege noch Kontingent-Verträge, werden aber in den Berichten als getätigte Leistung mit ausgewiesen.

Vertragslose Kunden und Kontingent-Kunde erhalten per Post eine Rechnung. In dieser Rechnung werden allerdings „nur“ die ID der Serviceabrechnung und der Rechnungs-Betrag ausgewiesen. Die Leistungsübersicht, aufgrund der wir abgerechnet haben, erhalten Sie immer vorher per E-Mail (PDF Dokument). Wir haben uns zu diesem Schritt entschieden, um Ihnen eine möglichst ausführliche und transparente Abrechnung an die Hand zu geben. Letztendlich landet die Rechnung in der Buchhaltung und die wünscht sich sicherlich nicht alle Service Informationen auf zehn Seiten in Ihrem Aktenschrank. Die Servicebericht-ID, die auf der Rechnung angedruckt ist, finden Sie ergo in Ihrem Posteingang des E-Mail-Programms wieder und in unserem Service-Portal, auf das Sie auf Wunsch Zugriff erhalten.

Kunden mit Kontingent-Verträgen werden etwas anders abgerechnet. Sie erhalten monatlich eine Rechnung über die vereinbarte Summe (Stunden) und können jederzeit den Kontingent-Stand online einsehen oder im Service telefonisch erfragen. Eine „Korrektur“-Abrechnung des Kontingents erfolgt nur bei Überbuchung. Zu dieser kommt es, wenn ein Kunde zum Beispiel ein zu knapp kalkuliertes Kontingent hat und somit monatlich stetig ins Minus abgleitet. Unsere Kundenbetreuer haben Ihren Vertrag aber im Blick. Selbstverständlich auch bei zu großzügig kalkulierten Verträgen!

Falls Sie noch Detail-Fragen zum Ablauf haben, steht Ihnen Ihr Kundenbetreuer oder das Service-Team zur Verfügung.