

### **Welchen Nutzen bietet mir der Produktsupport als Kunde?**

Mit dem **Wartungs- bzw. Service Vertrag** stellt Ihnen Aareon IMMOManagement einen zentralen und strukturierten Zugang zu unserem Produktsupport zur Verfügung. Der Produktsupport unterstützt Sie dabei, **akute Probleme im laufenden Betrieb** schnell und zuverlässig zu klären.

Der bevorzugte Einstieg in den Support erfolgt über unser **Kundenportal**. Hier können Sie Ihr Anliegen jederzeit strukturiert einreichen, den Bearbeitungsstand einsehen und relevante Informationen direkt bereitstellen. Dies ermöglicht eine **zielgerichtete Bearbeitung** und trägt dazu bei, Lösungen effizient und nachvollziehbar bereitzustellen.

Ergänzend stehen Ihnen weitere Kontaktkanäle zur Verfügung. Zur Bearbeitung Ihrer Anfragen werden **qualifizierte Spezialist:innen** eingesetzt, die mit der Anwendung vertraut sind und gezielt bei konkreten Fragestellungen unterstützen.

Inhaltlich umfasst der Wartungs- bzw. Service Vertrag **Hilfestellungen bei Problemen in der Anwendung von Karthago**, die Sie trotz vorhandener Schulung **nicht eigenständig lösen können**. Ziel des Produktsupports ist es, den ordnungsgemäßen Einsatz der Software sicherzustellen und Ihre Arbeitsfähigkeit im Tagesgeschäft zeitnah wiederherzustellen.

Zusätzlich haben Sie ohne weitere Kosten Zugriff auf unser Kundenportal, wo Sie produktbezogene Hilfestellungen zu unterschiedlichen Bereichen finden, die Sie bei der eigenständigen Nutzung der Software unterstützen und viele Fragestellungen bereits im Vorfeld beantworten.

### **Welche der Leistungen des Produktsupports sind über den Wartungs- bzw. Service Vertrag abgedeckt?**

Mit dem **Wartungs- bzw. Service Vertrag** stellt Ihnen Aareon den Zugang zu unserem Produktsupport über **definierte Kontaktkanäle** zur Verfügung. Der zentrale Einstieg in den Support erfolgt über unser **Kundenportal**, über die Sie Ihre Anliegen strukturiert und jederzeit einreichen können. Dies ermöglicht eine effiziente Bearbeitung und eine transparente Nachverfolgung Ihres Anliegens.

Zur Bearbeitung Ihrer Supportanfragen stehen Ihnen während der Servicezeiten **entsprechend qualifizierte Spezialist:innen** zur Verfügung, die mit der Anwendung unserer ERP-Systeme vertraut sind und gezielt bei konkreten Problemstellungen unterstützen.

Inhaltlich umfasst der Wartungs- bzw. Service Vertrag **Hilfestellungen bei Problemen in der Anwendung von Karthago**, die Sie **trotz vorhandener Schulung** nicht eigenständig lösen können. Der Fokus des Produktsupports liegt dabei auf der **Klärung konkreter Fragestellungen und der Behebung akuter Probleme im laufenden Betrieb**.

Darüber hinaus haben Sie ohne zusätzliche Kosten Zugriff auf unsere Produkthilfe, wo Sie produktbezogenen Hilfestellungen (sowie je nach Produkt auch den **aktuellen Stand der Handbücher, Schnelleinstiege sowie die zum Produkt bereitgestellten Videos**), die Sie bei der Nutzung der Software unterstützen und viele Fragestellungen bereits eigenständig beantworten.

## **Welche Leistungen des Produktsupports sind kostenpflichtig (d. h. separat zu vergüten)?**

Nicht über den **Wartungs- bzw. Service Vertrag** abgedeckt und somit separat zu vergüten sind insbesondere folgende Leistungen:

- Schulungen und Wissensaufbau im Umgang mit der Anwendung, bspw.:
  - Einweisungen für neue Mitarbeiter:innen
  - grundsätzliche Erläuterungen zu den Funktionsweisen der Module und Programme
  - Fragen zu Einstellungen oder Konfigurationen des Systems (sowohl ERP-System als auch angebundene Partnerprodukte betreffend), bspw. zur Anlage von Verteilerschlüsseln
- Unterstützung bei der Bereinigung von Daten, die durch nicht sachgemäße Bedienung entstanden sind, bspw.:
  - Bereinigung von Falsch- oder Doppelbuchungen
  - Auflösung von Statusdifferenzen

- Durchführung oder Unterstützung bei der Installation (z. B. auf Servern oder Netzwerkclients)
- Unterstützung bei Problemfällen, die im Zusammenhang mit verwendeter Hardware, eingesetzten Betriebssystemen oder der Netzwerkkonfiguration stehen

## **Wie gestaltet sich der Stundensatz für kostenpflichtige Leistungen des Produktsupports?**

Im Rahmen der Bearbeitung Ihrer Anfrage prüfen unsere Support-Ansprechpartner:innen, **ob es sich um eine über den Wartungs- bzw. Service Vertrag abgedeckte Supportleistung handelt oder um eine zusätzlich kostenpflichtige Leistung.**

Diese Einschätzung erfolgt auf Basis Ihrer Anfrage sowie der vorliegenden Informationen, in der Regel **im Zuge der Sichtung über die Serviceplattform** oder im persönlichen Austausch, sofern erforderlich. Ziel ist es, frühzeitig Transparenz darüber zu schaffen, wie Ihr Anliegen eingeordnet wird.

Handelt es sich um eine **nicht über den Wartungs- bzw. Service Vertrag abgedeckte Leistung**, informieren wir Sie entsprechend über den **anfallenden Stundensatz**.

Sie können anschließend **frei entscheiden**, ob Sie die Anfrage kostenpflichtig beauftragen oder nicht.

So behalten Sie jederzeit die **volle Kontrolle über Aufwand und Kosten**, bevor eine weitergehende Bearbeitung erfolgt.

## **Wie erfahre ich im Zweifel, ob meine Anfrage zu den kostenpflichtigen Leistungen zählt?**

Sollten Sie unsicher sein, ob Ihre Anfrage über den **Wartungs- bzw. Service Vertrag** abgedeckt ist oder zu den **zusätzlich kostenpflichtigen Leistungen** zählt, prüfen unsere Support-Ansprechpartner:innen Ihr Anliegen im Zuge der Bearbeitung.

Diese Einschätzung erfolgt auf Basis Ihrer eingereichten Anfrage, in der Regel **bei der Sichtung über die Serviceplattform**. So können Umfang und Inhalt Ihres Anliegens sachlich eingeordnet werden, bevor eine weitergehende Bearbeitung erfolgt.

Stellt sich dabei heraus, dass es sich um eine **nicht über den Wartungs- bzw. Service Vertrag abgedeckte Leistung** handelt, informieren wir Sie transparent über die Einordnung.

Sie entscheiden anschließend selbst, **ob und in welcher Form** die Anfrage kostenpflichtig weiter bearbeitet werden soll.

Auf diese Weise erhalten Sie frühzeitig Klarheit und behalten jederzeit die **Entscheidungshoheit über Aufwand und Kosten**.

### **Welche Leistungen kann der Produktsupport nicht erbringen?**

- Die Kolleg:innen des Produktsupports stehen Ihnen ausschließlich telefonisch, per Email (über unsere Service-Plattform) oder per Remote-Fernwartung zur Verfügung. Vor-Ort-Termine können je nach ERP-System vom Produktsupport nicht geleistet werden. Im Fall des Wunschs eines Vor-Ort-Termins vereinbaren Sie aber gerne einen Termin mit unseren Beratern.
- Aus rechtlichen Gründen dürfen die Kolleg:innen zudem keine fachbezogene (steuer-) rechtliche Beratung leisten.

### **Wie lauten die Kontaktdaten des Produktsupports?**

Anfragen können Sie **jederzeit über das [Aareon IMMManagement Serviceportal](#)** einreichen. Die Bearbeitung erfolgt innerhalb unser Servicezeiten.

Um eine strukturierte und effiziente Bearbeitung Ihres Anliegens zu ermöglichen, empfehlen wir die **Einreichung über das [Aareon IMMManagement Serviceportal](#)**, insbesondere bei komplexeren Fragestellungen.

Der Produktsupport von Aareon IMMManagement steht Ihnen vorrangig über das **[Kundenportal](#)** zur Verfügung.

Dort können Sie Ihre Anfragen strukturiert einreichen und den Bearbeitungsstand jederzeit nachvollziehen.

Ergänzend erreichen Sie unseren Produktsupport über folgende Kontaktdaten:

**Karthago-Support:**

**Telefon:**

0221/ 367 99 - 70

**E-Mail:**

[karthago.support@aareon.com](mailto:karthago.support@aareon.com)

**Powerhaus-Technik:**

**Telefon:**

0221/ 367 99 - 444

**E-Mail:**

[karthago.technik@aareon.com](mailto:karthago.technik@aareon.com)

Um eine effiziente und zielgerichtete Bearbeitung sicherzustellen, empfehlen wir die **Einreichung Ihrer Anliegen über die Serviceplattform**, insbesondere bei inhaltlich komplexeren Fragestellungen.<sup>4</sup>

**Service & Support – bitte nutzen Sie unser Serviceportal**

Für eine schnelle und transparente Bearbeitung Ihrer Anliegen empfehlen wir Ihnen, bevorzugt unser [Aareon IMMManagement Serviceportal](#) zu nutzen.

Über das Serviceportal haben Sie die Möglichkeit, Supportanfragen komfortabel einzureichen, den aktuellen Bearbeitungsstand jederzeit einzusehen sowie auf unser Helpdesk-Center mit hilfreichen Wissensartikeln und Updatebeschreibungen zuzugreifen.

Alle Supportanfragen werden zentral über das [Aareon IMMManagement Serviceportal](#) verwaltet.

Für den Zugriff ist lediglich eine einmalige Registrierung erforderlich. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung finden Sie in der [„Anleitung für die Nutzung des Aareon IMMManagement Serviceportals“](#).

