

GRUEBER AG
Scheideggstrasse 73
CH-8038 Zürich

T: +41 1 206 47 77
F: +41 1 206 47 79
solutions@grueber-ag.ch
www.grueber-ag.ch

MWST 579401

Zürich, 2010
modus operandi

Abrechnung

Das Akquisitionsgespräch ist, sofern nicht schon Problemlösungen gemacht werden, kostenlos. Ab einer gewissen Komplexität muss die Einarbeitungszeit oder Nachdokumentation bezahlt werden.

Die Abrechnung erfolgt im fairen Minutentakt.

Jede Minute die ich für Sie arbeite, die ich mit ihnen spreche (auch Terminabsprachen) **wird verrechnet**. Das mag ungewöhnlich sein, bei rund 120 Kunden muss ich so vorgehen. Würde ich mit jedem Kunden nur drei Minuten plaudern, wäre mein Tag ungenutzt vorüber.

Stundentarife exkl. MWSt

Telefonsupport	225.–
Telefonieren	225.–
Sekretariatsarbeit	225.–
Schulung Chef	225.–
Schulung Assistent	100.– (Meine Studenten organisieren sich und rechnen ab direkt mit Kunde)
Konfigurieren	225.–
Programmieren	225.–
Projektierung	225.–
Assistent	170.–
Weg	080.– Ich reise mit ÖVM. Wenn Sie mich abholen wollen, spart das Zeit.
Wegpauschale	7.20
Spesen	nach Aufwand. Spesen sind Telefongebühren, Kuriere, Transporte, Kopien, connectivity fees, Porto, Verpackungen, Verbrauchsmaterial, etc.

Reaktionszeit

Normalerweise erreichen Sie mich sofort. Wenn ich Kundenkontakt habe oder extern arbeite kann ich nicht gleich antworten, sie wollen ja auch keine Unterbrechungen während ich für Sie arbeite. In den wenigsten Fällen müssen Sie aber länger als einen Arbeitstag warten.

Dafür gibt es keinen "Expresszuschlag" wenn Sie mich gleich sprechen.

Kontaktaufnahme

Wenden Sie sich erst an meinen Empfang. Mein Empfang ist Montags-Freitags von 08:30-12:15 / 13:30-17:15 besetzt. **Unser Empfang hat Terminkompetenz**, nutzen Sie diese.

Schildern Sie meinem Empfang die Aufgabenstellung **genau**, das erlaubt mir zu triagieren und mich vor dem Rückruf vorzubereiten (Testcomputer starten, Kundenfile öffnen, vergleichbare Troublecases rekapitulieren).

Falsche Problemschilderung "Alle Daten sind weg."

Gute Problemschilderung "Ich bin an meinem Sony Laptop, arbeite in einem Hotel, starte mein Programm Outlook Express und habe keine Mails mehr im Posteingang."

Im Notfall erreicht mich der Empfang sogar wenn mein Handy betriebsunfähig ist. Er weiss bei welchem Kunden ich arbeite und kann mich so avisieren.

Handy

Der Empfang ist instruiert meine Handynummer nicht herauszugeben.

Rufen Sie mich nur im äussersten Notfall auf meine Handynummer an, sollten Sie diese kennen.

Sie können mir am Wochenende auf meine private Telefonnummer anrufen +41 44 381 50 64.

Bedenken Sie, dass ich von unterwegs, in kaum einem Fall helfen kann.

Ich muss Ihnen entweder vom Büro oder von zu Hause aus anrufen (Testumgebung, Passworte, Procedures), daher ist ein Handykontakt in den wenigsten Notfallsituationen hilfreich.

Zudem kann über eine Festnetzlinie oft hören wo eine Fehlfunktion läuft, über die qualitativ schlechte Handyverbindung gelingt das nie.

Allgemeines

Eine über die Herstellergarantie hinausgehende Haftung von Seiten der GRUEBER AG für unmittelbare oder mittelbare Schäden, Fehler und sonstige Nachteile aus der Dienstleistung, wird wegbedungen.

Insbesondere wird jegliche Haftung für und aufgrund etwaiger Datenverluste ausgeschlossen.

Im Reparaturfall gilt die Herstellergarantie.

Delegieren Sie die Reparaturadministration an mich ist das kostenpflichtig und fällt nie unter die Garantieleistung des Herstellers.

Aufgrund der Komplexität eines Systems kann GRUEBER AG keine Erfolgsgarantie leisten.

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der GRUEBER AG.