

# Die cobra Aktualitätsgarantie

Eine moderne CRM-Lösung ist ein komplexes Produkt mit vielen Einsatzmöglichkeiten und Funktionen, das immer auf dem aktuellsten Stand der Technik sein muss, um Ihre Anforderungen erfüllen zu können. Auch das Zusammenspiel mit anderen Soft- und Hardwareprodukten erfordert eine regelmäßige Pflege und Weiterentwicklung der jeweiligen Schnittstellen.

Mit der cobra Aktualitätsgarantie profitieren Sie von unserem preislich attraktiven Software-Aktualisierungsservice, mit dem Ihre Software immer auf dem neuesten Stand gehalten wird. Regelmäßig werden Ihre cobra Programme an die aktuelle Soft- und Hardwarelandschaft angepasst, um Funktionen erweitert und im Bedienungskomfort weiter verbessert. So bietet Ihre cobra CRM-Lösung immer die maximale Leistungsfähigkeit für Ihr Unternehmen.

## Leistungen der cobra Aktualitätsgarantie im Vertragszeitraum

Jährlich kostenfreie neue Programmversionen mit erweiterten Funktionen

Kostenfreie Bereitstellung aller Releases und Servicepacks

Bereitstellung aktueller Schnittstellen zu anderen Softwareprogrammen

Kostenloser Installations- und Grundsupport

Uneingeschränkter Zugang zur cobra Wissensdatenbank

## Aktuelle Schnittstellen und Anbindungen

Die cobra Aktualitätsgarantie stellt sicher, dass die Schnittstellen und Anbindungen an andere Softwarekomponenten stets aktuell gehalten werden.

- ✓ Microsoft Office: Korrespondenz-Erstellung sowie Datenimport- und Exportfunktionen
- ✓ Outlook, Lotus Notes und Novell Groupwise: Komfortabler E-Mail-Versand und Zuordnung
- ✓ Telefonie: CTI-Schnittstelle zum Management ein- und ausgehender Telefonate
- ✓ Warenwirtschaft: Intelligente Zusammenarbeit zwischen Ihrem CRM und Rechnungswesen
- ✓ Daten-Service: z.B. aktuelle Postleitzahlen oder Branchenlisten für Ihr CRM

## Support

cobra bietet allen registrierten Anwendern im Rahmen der Aktualitätsgarantie 30 Tage ab dem Kaufdatum kostenlose telefonische Unterstützung bei der Installation ihrer neuen Produkte. Danach erhalten Sie von uns während der gesamten Vertragslaufzeit einen kostenfreien telefonischen Grundsupport. Weiterführende Support-Leistungen sichern Sie sich mit einem cobra Supportvertrag.

## Mehr Wissen

Nutzen Sie die Möglichkeit, Ihr Wissen rund um cobra CRM-Produkte durch den Besuch einer Schulung zu erweitern. cobra bietet Ihnen in regelmäßigen Abständen offene Schulungen für Anwender, Systemadministratoren oder zu speziellen Themen an. Im Rahmen der cobra Aktualitätsgarantie erhalten Sie auf alle offenen Schulungen bei cobra einen Rabatt von 10%.

## Vertragslaufzeit

Der Aktualitätsgarantie-Vertrag hat eine Laufzeit von zwei Jahren und verlängert sich danach jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende des Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird.

## cobra Supportvertrag – Antworten auf Ihre Fragen

Es gibt keine Software, zu der im Arbeitsalltag keine Fragen auftauchen. Das gilt selbst für die bedienerfreundlichen Softwarelösungen von cobra. Im Rahmen der Aktualitätsgarantie erhalten Sie von uns einen kostenfreien telefonischen Installations- und Grundsupport.

Der cobra Supportvertrag sichert Ihnen darüber hinaus unsere umfassende Hilfestellung bei allen Fragen zur Einrichtung und Anpassung des Programms sowie hinsichtlich seiner inhaltlichen Grundlagen für Benutzer wie Systemverwalter. Unsere kompetenten Experten stehen Ihnen als Vertragskunde telefonisch mit Rat und Tat beiseite.

cobra Supportvertrag	cobra Adress PLUS	cobra CRM PLUS cobra Web CRM
	Preis pauschal pro Monat Netto (EUR)	Preis pauschal pro Monat Netto (EUR)
1 – 24 Lizenzen	20,00	45,00
25 – 50 Lizenzen	45,00	80,00
Ab 50 Lizenzen	Auf Anfrage	Auf Anfrage

- Die Anzahl der Lizenzen von cobra CRM PLUS und cobra Web CRM wird zur Berechnung des Supportpreises kumuliert. Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

## cobra Lizenzmodell

Bei cobra müssen Sie nur so viele Lizenzen erwerben, wie Benutzer gleichzeitig im Netzwerk arbeiten sollen. Sie können beliebig viele Benutzer in der Benutzerverwaltung anlegen, um zum Beispiel mehrere Benutzer an einem Arbeitsplatz zuzulassen. „Mobile Benutzer“ allerdings belegen immer eine persönliche, exklusive Lizenz. Sind in einem Unternehmen mehrere Standorte oder Netzwerke auszurüsten, so ist pro Installationsort eine Basislizenz von cobra einzusetzen.

Durch den Erwerb und die Installation des Softwarepakets cobra Web CRM können alle bereits vorhandenen Lizenzen von cobra CRM PLUS als Lizenzen für cobra Web CRM genutzt werden. Lizenzen des Produktes cobra Web CRM werden ebenfalls als „Mobile Benutzer“ einem bestimmten Mitarbeiter zugeordnet und belegen immer eine persönliche, exklusive Lizenz. Damit fallen diese Lizenzen aus dem bei cobra CRM PLUS üblichen „Concurrent User Prinzip“ heraus. Der Benutzer hat dadurch den Vorteil, sowohl mobil über cobra Web CRM als auch im Netzwerk über cobra CRM PLUS auf die Kundendaten zugreifen zu können.

cobra Mobile CRM benötigt pro mobilem Gerät eine eigene Lizenz, die speziell für das jeweilige Gerät freigeschaltet wird. Dadurch ist gewährleistet, dass nur autorisierte Anwender über BlackBerry Smartphones oder andere Smartphones mit Windows Mobile Zugriff auf ihre Daten erhalten.

## Dienstleistungsangebot

Je individueller die cobra CRM-Lösungen an Ihre Anforderungen angepasst sind, desto besser unterstützt die Software Ihre Unternehmensabläufe und trägt so optimal zu Ihrem Erfolg bei.

Das Projektteam oder Ihr autorisierter cobra Partner vor Ort übernehmen auf Wunsch die Software-Anpassung an Ihre speziellen Bedürfnisse und Strukturen. Dazu gehören die Anpassung von Datenbanken und Masken, aber auch das Einrichten von Schnittstellen zu vorhandenen Softwareapplikationen oder das Erweitern durch Spezialfunktionen.

Auf Wunsch erstellen wir Ihnen gern ein auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes individuelles Angebot.