

Schnelle Hilfe bei Störungen im Etikettiersystem

eXtra4 bietet EDV-Support jetzt für jedermann

Birkenfeld, Juli 2013. Die Etikettenspezialisten von eXtra4 stehen ab sofort nicht mehr nur Kunden der eigenen Hard- und Software mit Rat und Tat zur Seite. Auch wer sein Etikettiersystem nicht von eXtra4, der Hausmarke der Ferdinand Eisele GmbH aus Birkenfeld bei Pforzheim bezogen hat, kann trotzdem auf deren kompetente Unterstützung bauen. Basis für die Öffnung des bewährten eXtra4-Supports ist die Einführung eines Ticket-Systems für den Bezug von Service Leistungen, das eXtra4-Support-Bonus-System.

Das neue Bonus-System ermöglicht es, Support-Leistungen wie ein reguläres Produkt zu erwerben. Dabei entspricht ein eXtra4-Bonuspunkt einer Zeiteinheit von 6 Minuten qualifizierter Unterstützung durch das eXtra4-Service-Team.

Zugang zu den Support-Leistungen verschafft ein Wertticket, das Interessenten nach Anmeldung eröffnet wird. Unter der Ticketnummer bekommt der Ticketinhaber ein individuelles Konto für den Erwerb von Bonuspunkten und die Abrechnung von Service-Leistungen angelegt.

Erworben werden Support-Bonuspunkte zum Einen mit dem Kauf von eXtra4-Produkten: Hardware, wie Etikettendrucker und Barcode-Scanner, oder Verbrauchsmaterial, wie Etiketten und Farbbänder. Dabei werden Umsätze von je 100,- € mit einem Bonuspunkt vergütet. Boni durch Hardware erhält der Kontoinhaber sofort verbucht, Boni durch Verbrauchsmaterial erst am Jahresende. Damit ist sichergestellt, dass auch Beträge unter 100,- € durch Aufsummieren dem Bonuskonto gutgeschrieben worden sind. Zum Anderen können Interessenten, die keine oder nur wenige Umsätze getätigt haben, Support-Boni auch direkt kaufen.

Wer Support in Anspruch nimmt, belastet mit dem angefallenen Aufwand zunächst sein Bonus-Konto. Sollte das Guthaben dort nicht ausreichen, wird der nicht mit Bonuspunkten gedeckte Support-Aufwand in Rechnung gestellt.

Die Einführung eines Support-Systems begründet der Spezialist für Etiketten und Etikettierung mit der zunehmenden Komplexität der Betriebssysteme. „Die Hardware wird ständig günstiger“, so Geschäftsführer und EDV-Experte Alex Schickel, „der Aufwand für deren Installation und die Beseitigung von Fehlern aber größer und größer. Immer öfter kam es deshalb vor, dass verzweifelte Hardwarebesitzer sich hilfesuchend an uns wandten und wir sie abweisen mussten, weil wir unseren Support bislang meist kostenlos zur Verfügung gestellt haben und das natürlich nur unseren Kunden.“

Da man sich bei Ferdinand Eisele der gestiegenen Nachfrage nach qualifizierter Unterstützung in Sachen Etikettiersysteme auch bei Eignern hausfremder Produkte nicht länger verschließen wollte, habe man das Support-Bonus-System entwickelt. Jetzt wird Support-Leistung zwar grundsätzlich als regulärer Auftrag abgewickelt, für den regelmäßigen eXtra4-Kunden bleibt sie jedoch weiterhin meist kostenneutral.

Erfahrungswerte zeigen nämlich, dass Hardware-Kunden im Schnitt alle 5 Jahre wegen Erneuerung oder Wiederherstellung des Rechners ihr Etikettiersystem neu aufsetzen müssen und dann dabei Support-Leistung benötigen. In diesem Zeitraum haben sich durch den regelmäßigen Bezug von Verbrauchsmaterial aber normaler Weise ausreichend Bonuspunkte angesammelt, um dann anfallende Service-Zeiten abzudecken.

So erschließt das neue Support-Bonus-System von eXtra4 die Kompetenz eines qualifizierten Service-Teams, das auf nahezu 20 Jahre Erfahrung mit Etiketten-Drucksystemen bauen kann, ausnahmslos allen Etikettenanwendern, wenn sie schnellen Rat und Hilfe brauchen.

(3.765 Zeichen inkl. Leerzeichen)

Bildmaterial mit Bildunterschriften



Abb. 01 Signet Support-Bonus

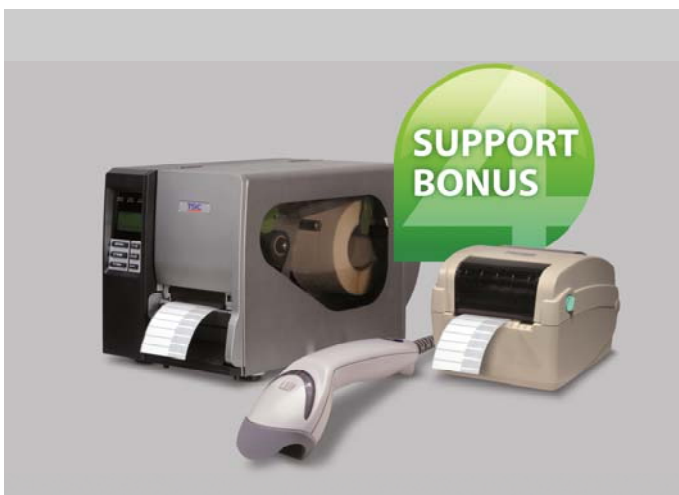


Abb. 02 Support-Bonus-Signet mit Hardware



Abb. 03 eXtra4-Service-Team v.l.n.r.: Geschäftsführer Alex Schickel, Kay Sonntag, Thomas Peters, Hartmut Kasper