

DPS|BS Services

24/7 Support & Lernen mit dem Campus

Hotline & Support

Auf Basis eines bestehenden **Wartungs- oder Nutzungsvertrages** bietet die DPS|Business Solutions GmbH (DPS|BS) ergänzend die Möglichkeit, aus drei alternativen kostenpflichtigen Paketen unlimited Hotline und Support abzurufen. Ohne eine entsprechende Vereinbarung fallen für Hotline und Support die aktuell gültigen Stundensätze an. Der Kontakt erfolgt entweder per E-Mail, Telefon oder über das Ticketsystem der DPS|BS. Die Installation von Live-Updates, Hotfixes, Upgrades, Updates, Clients und die Einrichtungsdienstleistungen durch den Professional Service der DPS|BS sind in den Paketen zu Hotline und Support nicht enthalten. Diese zusätzlichen Leistungen werden separat nach Aufwand abgerechnet. Eine Lösung von Hotline-Anfragen bzw. Supportproblemen kann seitens der DPS|BS nicht garantiert werden. Die Hotline- und Supportflats beinhalten je nach Paket weitere Leistungen wie z.B. den DPS|BS Campus oder die Akademie.

Campus

Der DPS|BS Campus ist Ihre zentrale Informations- und Lernplattform. Hier finden Sie die aktuellen Newsletter, die Knowledge Base rund um Sage 100 und Sage HR Suite sowie ein vielfältiges Schulungsangebot der DPS|BS Akademie. Bestimmen Sie selbst, was, wann und wie Sie lernen. Wählen Sie aus über 200 Erklärvideos und E-Learnings die Bereiche, die Sie für Ihre Arbeit benötigen: Überall, jederzeit, auf jedem Endgerät und so oft Sie möchten. Im Fokus des DPS|BS Campus steht die Lernqualität. Dank einer übersichtlichen Oberflächengestaltung können Sie Lerninhalte kontrollieren, begonnene Kurse schnell wiederfinden und fortführen. Bei Fragen können Sie direkt über den [Campus](#) Kontakt zu unseren Referent:innen aufnehmen.

Knowledge Base

Für 24/7-Support bietet die Knowledge Base ein kontinuierlich wachsendes Angebot an Erklärvideos zu den Bereichen Sage 100 und Sage HR Suite. Integriert in den Campus finden Sie hier in Form von Videos und Anleitungen konkrete Antworten auf häufig gestellte Fragen, Problemstellungen und Herausforderungen im Umgang mit der Software.

Akademie Flatrates

In der Akademie erwartet Sie eine große Auswahl an Online- und Präsenzs Schulungen aus den Bereichen ERP- und HR-Software sowie digitale Lernangebote (E-Learnings) zu konkreten Themen und komplette Lernpfade. Mit unseren vielseitigen Angeboten können Sie sich intensiv zu einem spezifischen Themengebiet weiterbilden. Buchen Sie mit der Akademie Flatrate Lerninhalte und Schulungen zum monatlichen Festpreis und sparen Sie bis zu 72% gegenüber Einzelbuchungen.

Basic 38% Ersparnis	Professional 57% Ersparnis	Enterprise 72% Ersparnis
für eine:n Teilnehmer:in	für bis zu drei Teilnehmer:innen	für bis zu zehn Teilnehmer:innen
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jahreswechselfseminare ✓ Updateseminare ✓ Monatliche Webinare 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jahreswechselfseminare ✓ Updateseminare ✓ Monatliche Webinare ✓ Schwerpunktseminare ✓ Zugriff auf Lernpfade & E-Learning 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jahreswechselfseminare ✓ Updateseminare ✓ Monatliche Webinare ✓ Schwerpunktseminare ✓ Zugriff auf Lernpfade & E-Learning ✓ Ausbildungsseminare



Sie haben Fragen zur Flatrate? Dann freuen wir uns über Ihren Anruf unter +49 89 248835000 oder eine E-Mail an akademie@dps-bs.de.

DPS|BS Services

24/7 Support & Lernen mit dem Campus

PAKETE	KNOWLEDGE BASE	SUPPORT FLAT	TOPSELLER	
	kostenlos*	BASIC 69€ mtl.	SUPPORT FLAT PROFESSIONAL 99€ mtl.	SUPPORT FLAT ENTERPRISE ab 249€ mtl.
Bereitstellung Hotline & Support		●	●	●
1st Level Support		●	●	●
2nd Level Support		●	●	●
3rd Level Support durch den Hersteller Sage		●	●	●
Inkl. zwei Knowledge Base-Zugänge	●			
Ein definierter Support-User		●	●	●
Bis zu drei definierte Support-User + bis zu drei definierte Knowledge Base-Zugänge			●	●
Bis zu zehn definierte Support-User + bis zu zehn definierte Knowledge Base-Zugänge				●
Reaktionszeit innerhalb von 24 Std.**			●	
Reaktionszeit innerhalb von 12 Std.**				●
Notfallservice: Reaktionszeit innerhalb von 4 Std. für vier Tickets pro Jahr**				●
Akademie Flat (optional zubuchbar)				
Akademie Flat Basic / 99€ mtl.		●	●	●
Akademie Flat Professional / 199€ mtl.		●	●	●
Akademie Flat Enterprise / ab 299€ mtl.			●	●

* DPS|BS Kund:innen ohne bestehendem Wartungs- oder Nutzungsvertrag für Sage 100 oder Sage HR Suite haben die Möglichkeit, die Knowledge Base für monatlich 49€ zu erwerben.

** Die Reaktionszeiten gelten innerhalb der auf der DPS|BS Homepage genannten Supportzeiten.