

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden

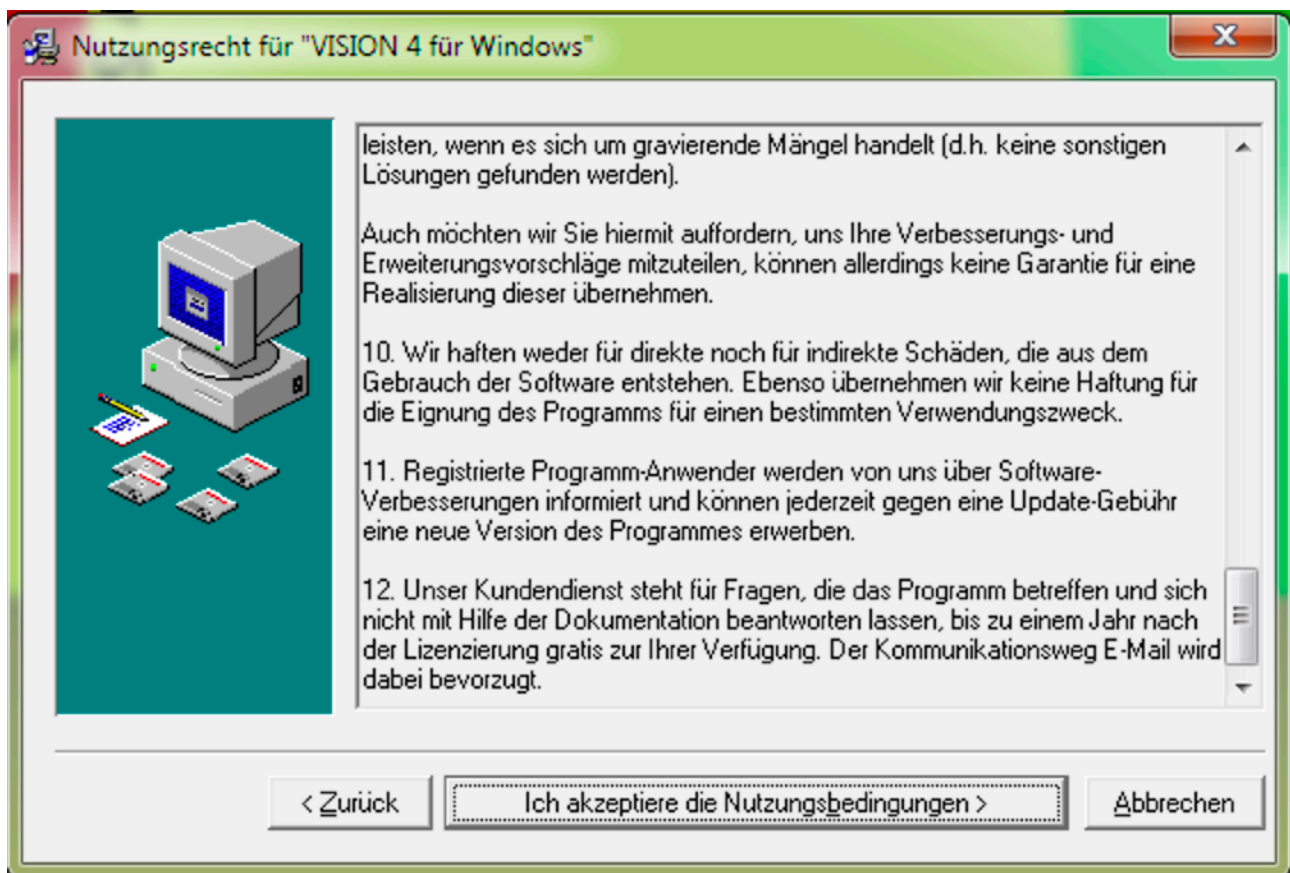
Auf Grund der Einführung von Gebühren Anfang dieses Jahres für unsere Dienstleistungen, vor allem für den Support per E-Mail, gibt es unterschiedliche Reaktionen aus dem Kundenkreis. Damit Sie verstehen, wieso ich für diese Dienstleistung einen Ausgleich fordere, versuche ich Ihnen meine Beweggründe hier zu schildern.

Ich mache diese Arbeit gerne und wer diesen Service jemals in Anspruch genommen hat, weiss, dass ich die Anfragen zeitnah und in dringenden Fällen sogar am Wochenende oder nach den üblichen Geschäftszeiten beantworte. Diesen Dienst leistete ich seit etlichen Jahren gratis und es wurden bis heute so gut wie alle Probleme auf diese Weise gelöst.

Meine Erfahrungen, was die Kundenreaktionen dazu betreffen, sind leider nicht die Besten. Nicht einmal die Hälfte meldete den Erfolg der Lösung und noch weniger bedankten sich dafür. Das war bisher kein Problem und auch nicht meine Erwartung, so lange der Verkauf von astrologischer Software mir ein existenzsicherndes Einkommen ermöglichte, was inzwischen nicht mehr der Fall ist. Einerseits ist das Interesse, selbst astrologisch tätig zu sein, zur Zeit zurück gegangen und auf Grund der Vielzahl der am Markt befindlichen Systeme, sind Programme für Windows weniger gefragt. All dies hat zur Entscheidung geführt, den Support kostenpflichtig zu machen.

Da mir vereinzelt vorgeworfen wurde, diese Gebühren seien versteckt, bzw. kämen unerwartet, möchte ich Sie darauf hinweisen, dass Sie mit der Installation jeweils die Nutzungsbedingungen akzeptiert haben. Hier können Sie den Punkt 12 nochmals nachlesen.

Sie sehen damit, dass Sie akzeptiert haben, dass der Support tatsächlich nur das erste Jahr nach Programmkauf kostenlos ist:



Ein weiterer Einwand von Kundenseite ist folgender: „Ich hatte doch nur eine einfache Frage, die Sie schnell beantworten konnten“. Dazu muss ich Ihnen sagen, dass es sich hierbei um einen Durchschnittspreis handelt. Über die Jahre fand ich heraus, dass ich im Schnitt für die Beantwortung von Support-Fragen einen Aufwand von 10-15 Minuten benötige. Manchmal braucht es mehrere E-Mails, bis die Lösung gefunden wird, vor allem nach Anfragen wie „Herr Happel, das Programm geht nicht mehr, ich bitte um Hilfe“ oder „Es funktioniert nicht, was muss ich tun?“. Solche Anfragen gibt es häufiger, als Sie vielleicht denken! Ich muss mich jeweils in die Fragestellung(en) hinein finden, um dann die richtige Lösung des Problems beschreiben zu können. Oft mache ich auch noch Tests, um nichts Falsches zu behaupten, denn auch ich kann nicht alles auswendig wissen.

Sie werden verstehen, dass ich deshalb keine Grenze setzen kann, was kostenpflichtig ist und was nicht. Antworten auf Anfragen, die sich auf einen Programmkauf, wie ein Update oder Upgrade beziehen, sind natürlich weiterhin gratis. Dies ebenso, wenn es sich um Fehler unsererseits handelt.

Weiterhin gratis sind Updates für Anwender von VISION 4-2011. Das Programm wird laufend weiter entwickelt, wie z. B. Anpassungen der Zeitzonen und Sommerzeiten. Auch werden Probleme, die durch Windows-Updates entstehen, z. B. der Absturz des Hilfesystems unter neueren Versionen von Windows 10, behoben und Ihnen kostenlos per Download zur Verfügung gestellt. Ich denke, das sollte Ihnen die Support-Gebühr wert sein, wenn wieder einmal Probleme auftauchen und Sie Hilfe bei deren Lösung brauchen.

Zum Ablauf der Rechnungsstellung: Die Rechnung kommt mit der ersten Antwort auf eine Support-Anfrage per E-Mail und ist innerhalb von 10 Tagen zu begleichen. Falls das nicht geschieht, erhalten Sie eine freundliche Zahlungserinnerung. Folgt auch darauf keine Zahlung, wird Ihr Kundenkonto ohne Nachricht an Sie auf SUPPORT-STOP gesetzt. Das bedeutet für Sie, dass im Falle eines neuen Problems zuerst die alte Rechnung beglichen und für die Beantwortung weiterer Support-Anfragen im Voraus bezahlt sein muss.

Damit hoffe ich auf Ihr Verständnis und grüsse Sie freundlich



Bernd Happel
Geschäftsführer und Entwickler