



BERATUNG  
ENERGIE  
SOFTWARE

## Support/Updates

Für ein umfangreiches Software-Paket braucht der Nutzer in der Regel Unterstützung.

Wir bieten neben dem Update unserer Software auch Support an. Sie können also bei Fragen rund um die Software unsere Kundenbetreuung in Anspruch nehmen.



## Unsere Wartungspakete

Zu jedem Software-Modul gehört ein passendes und bedarfsgerechtes Wartungspaket. Für das Software-Modul EVEBI S würden Sie das Wartungspaket S+ (Basis) oder S++ (Premium) erwerben.

	EVEBI prismo (S)		EVEBI cubo (M)		EVEBI tetro (L)	
Wartungspaket	S+	S++	M+	M++	L+	L++
Updates	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Anleitungen	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Forum	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos
EEN-Netzwerk	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos
E-Mail-Anfragen	2 x 4*	5 x 4	5 x 4	8 x 4	8 x 4	11 x 4
Telefon-Anfragen	-/-	3	-/-	5	-/-	8
Fernwartung	möglich	möglich	möglich	möglich	möglich	möglich
Projektcoaching	Zusatzkosten	Zusatzkosten	Zusatzkosten	Zusatzkosten	Zusatzkosten	Zusatzkosten
Kosten	40 €	90 €	100 €	190 €	280 €	390 €

\* 2 E-Mails à 4 Anfragen

### UPDATES

Das rechtliche Umfeld der Energieberatung befindet sich in starker Bewegung; Normen und Gesetze ändern sich in kurzen Abständen. Mit ENVISYS haben Sie einen Partner, der sich immer an vorderster Front der Entwicklung befindet, alle wesentlichen Standards unterstützt und diese sogar mitgestaltet. Unsere Software wird immer aktuell an die gültigen Normen und Vorschriften angepasst! Natürlich sind wir bestrebt, unsere Software ständig zu erweitern und zu verbessern. Viele hilfreiche Tools sollen Ihnen sowohl die Arbeit erleichtern als Sie auch sicher und effizient zum Ziel führen. Hier fließen einerseits eigene Erfahrungen, aber auch Kundenwünsche in die Entwicklung ein. Updates mit deutlichen Veränderungen erscheinen ca. vierteljährlich, kleinere Updates werden zwischendurch frei gegeben.

**Wie kommen Sie zum aktuellen Update?** Ganz bequem direkt aus EVEBI! Beim Programmstart prüft EVEBI die Version mit der aktuellen Version im Internet und führt das Update selbstständig durch. Wenn Sie das nicht wollen, genügt ein Mausklick, um das zu unterbinden. Sie holen sich dann selbstständig über unseren Kundenbereich im Internet die aktuelle Programmversion.

### ANLEITUNGEN/INFORMATIONSMATERIAL

Alle auf unserem Webauftritt öffentlich zugänglichen Anleitungen (Handbuch zur Software, Online-Hilfe, Arbeitshilfen) stehen Ihnen kostenlos zur Verfügung. Der Gebrauch ist nur für die persönliche Verwendung gestattet. Eine Weiterverbreitung kann nur mit schriftlicher Genehmigung durch ENVISYS erfolgen. Beachten Sie auch weitere Informationen im Bereich Beratung auf unserem Webauftritt.



BERATUNG  
ENERGIE  
SOFTWARE



## FORUM

Im Internet stellen wir Ihnen ein Forum zur Verfügung. Hier finden Sie bereits zu vielen Themen passende Antworten. Nach der Anmeldung können Sie selbst Artikel einstellen. Wir sind bestrebt, Fragen im Forum zeitnah zu beantworten. Die Leistung ist für Sie kostenlos, auch ohne Wartungsvertrag!



## ENERGIE-EXPERTEN-NETZWERK

Als Wartungskunde haben Sie die Möglichkeit, unserem ENVISYS-Energie-Experten-Netzwerk beizutreten. Das EEN-Portal dient der Vernetzung von Energie-Experten mit dem Ziel des Erfahrungsaustausches und der Zusammenarbeit auf dem Gebiet der energetischen Bewertung von Gebäuden.



## E-MAIL-ANFRAGEN

Im Rahmen Ihres Wartungsvertrages (zu den Wartungspaketen siehe Vorderseite) haben Sie die Möglichkeit, Fragen zur Software per E-Mail zu senden. Wir sind bestrebt, diese Fragen zeitnah zu beantworten.

Folgende Informationen sollten Sie in der E-Mail unbedingt angeben:

- Kundennummer
- Betriebssystem, Office-Paket
- Lizenzdaten (EVEBI-Software-Modul S, M oder L)
- Programmversion von EVEBI (6.14, ...)
- Gebäudetyp (WG, NWG, Mischbauweise)
- Berechnungsverfahren (Energieausweis, Energieberatung)
- Problem bzw. Frage: Eingabe, Berechnung, Ausgabe

Es ist sinnvoll, das Projekt zu senden, zu dem Sie Fragen haben. Das geht ganz einfach: Öffnen Sie in EVEBI das Projekt. Wählen Sie im Menü **Extras** den Eintrag **Wartung, Projekt versenden**.



## TELEFON-ANFRAGEN

Im Rahmen Ihres Wartungsvertrages (zu den Wartungspaketen siehe Vorderseite) haben Sie die Möglichkeit, Fragen zur Software per Telefon zu stellen. Unsere Kundenbetreuung steht Ihnen dazu **dienstags und donnerstags von 9:00 bis 16:00 Uhr** zur Verfügung. Folgenden Informationen sollten vor Ihrem Anruf vorliegen:

- Kundennummer
- Betriebssystem, Office-Paket
- Lizenzdaten (EVEBI-Software-Modul S, M oder L)
- Programmversion von EVEBI (6.14, ...)
- Gebäudetyp (WG, NWG, Mischbauweise)
- Berechnungsverfahren (Energieausweis, Energieberatung)
- Problem bzw. Frage: Eingabe, Berechnung, Ausgabe



## FERNWARTUNG

Eine Fernwartung bedeutet, dass wir über eine Fernwartungssoftware direkt auf Ihr System zugreifen. So können wir zielgerichtet das Problem analysieren und lösen. Für die Fernwartung wird ein eigener Vertrag geschlossen. Im Rahmen Ihres Wartungsvertrages (zu den Wartungspaketen siehe Vorderseite) können Sie Fernwartung in Anspruch nehmen.



## PROJEKTCOACHING

In besonderen Fällen können Sie auf unser Projektcoaching zugreifen. Wir erarbeiten dann mit Ihnen gemeinsam Lösungen für ein bestimmtes Projekt. Projektverantwortlich bleiben dabei Sie. Wir unterstützen Sie mit unserem Wissen und unseren Erfahrungen. Das Projektcoaching wird stundenweise abgerechnet.