

## FAQ-Liste

Für Fragen rund um die Leistungen des Produktsupports von PowerHaus

## Impressum

### Immo Software AG

Ein Unternehmen der Aareon Gruppe

Isaac-Fulda-Allee 6

55124 Mainz

Germany

Phone: 0800 - 7956724

E-mail: [realestate@aareon.com](mailto:realestate@aareon.com)

[www.aareon.com](http://www.aareon.com)

Sitz: Mainz

Handelsregister: Amtsgericht Mainz, HRB 53024

Ust.-IdNr. gemäß § 27a Umsatzsteuergesetz: DE 126961615

Vertreten durch den Vorstand

Dr. Ernesto Marinelli, Matthaëus Huber, Franz-Josef-Minch

Inhaltlich verantwortlich im Sinne des §

18 MStV: Sebastian Loska c/o Aareon AG

Isaac-Fulda-Allee 6

55124 Mainz

Germany

Dieses Impressum gilt auch für unsere Angebote auf:

LinkedIn, Xing, Facebook, Twitter, YouTube

Angabe gemäß § 36 VSBG:

Die Immo Software AG nimmt nicht an einem Streitschlichtungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

## Welchen Nutzen bietet mir der Produktsupport als Kunde?

Unser Ziel ist es, dass Sie Ihr Tagesgeschäft mit größtmöglichem Erfolg erledigen können. Innerhalb der operativen Bearbeitung entstehen jedoch immer mal wieder Herausforderungen. Diese können bedingt sein durch Veränderungen innerhalb Ihrer Geschäftsprozesse, aber auch durch Unsicherheiten im Umgang mit dem Produkt. In solchen Fällen ist es nicht immer möglich, kurzfristig unsere Berater:innen buchen zu können.

**Mit dem Produktsupport stellen wir Ihnen einen Kanal bereit, über den Sie Ihr Anliegen jederzeit direkt platzieren können.** Auch telefonisch stehen Ihnen die Mitarbeiter:innen des Produktsupports an **jedem Werktag innerhalb der Servicezeit**, die an den Arbeitszeiten unserer Kunden ausgerichtet ist, bereit.

**👍 Ihr Vorteil:** Im überwiegenden Teil können Support-Anfragen durch die Mitarbeiter:innen des Produktsupports noch am gleichen Tag beantwortet/gelöst werden, so dass Sie Ihre eigenen Vorgänge in der Regel ohne maßgebliche Unterbrechung fortsetzen können.

Der Produktsupport bietet Ihnen eine **Vielzahl an Unterstützungsleistungen**, die teilweise über den Premium Service Vertrag abgedeckt werden. Zu den Leistungen, die unsere Kunden am häufigsten Nachfragen, gehören:

- Fragen zur Funktionsweise einzelner Programmbereiche
- Fragen zu Einstellungen oder Konfigurationen in PowerHaus
- Unterstützung bei der Bereinigung von Falsch- oder Doppelbuchungen, der Auflösung von Statusdifferenzen, die Anlage Verteilerschlüssel und Abrechnungsmengen
- Durchführung oder Unterstützung bei der Installation von PowerHaus auf Servern oder Netzwerkclients

## Welche der Leistungen des Produktsupports sind über den Premium Service Vertrag abgedeckt?

Mit dem Premium Service Vertrag stellt Ihnen Aareon verschiedene Kontaktkanäle bereit. Zudem werden zur Beantwortung Ihrer Fragestellungen während der Servicezeit entsprechend qualifizierte Spezialist:innen bereit gehalten.

Inhaltlich inkludiert der Premium Service Vertrag Hilfestellungen für Probleme in der Anwendung von PowerHaus, die Sie ohne Hilfe nicht lösen können, auch wenn Sie zum Umgang mit der Anwendung ausreichend geschult wurden.

Zudem haben Sie ohne zusätzliche Kosten Zugriff auf den aktuellen Stand der Handbücher, Schnelleinstiege und die zum Produkt bereitgestellten Videos.

## Welche Leistungen des Produktsupports sind kostenpflichtig (d. h. separat zu vergüten)?

Nicht über den Premium Service Vertrag abgedeckt und somit separat zu vergüten sind insbesondere folgende Leistungen:

- Schulungen und Wissensaufbau im Umgang mit der Anwendung, bspw.:
  - Einweisungen für neue Mitarbeiter:innen
  - Grundsätzliche Erläuterungen zu den Funktionsweisen der Module und Programme
  - Fragen zu Einstellungen oder Konfigurationen des Systems (sowohl für PowerHaus als auch angebundene Partnerprodukte betreffend), bspw. betreffend die Anlage von Verteilerschlüsseln
- Unterstützung bei der Bereinigung von Daten, die durch nicht sachgemäße Bedienung von PowerHaus entstanden sind, bspw.
  - Unterstützung bei der Bereinigung von Falsch- oder Doppelbuchungen,
  - Auflösung von Statusdifferenzen

- Durchführung oder Unterstützung bei der Installation von PowerHaus auf Servern oder Netzwerkclients
- Unterstützung bei Problemfällen, die im Zusammenhang mit der verwendeten Hardware, bzw. der eingesetzten Betriebssysteme oder der Netzwerkkonfiguration stehen

### **Wie gestaltet sich der Stundensatz für kostenpflichtige Leistungen des Produktsupports?**

Im Fall kostenpflichtiger Supportleistungen werden 49 Euro je 15 Minuten berechnet. Abgerechnet wird der tatsächliche Aufwand, nicht nur die Gesprächszeit am Telefon.

Details zu unseren Dienstleistungen erhalten Sie über unsere Preisliste, die Ihnen unser Produktsupport gerne bereitstellt.

### **Wie erfahre ich im Zweifel, ob meine Anfrage zu den kostenpflichtigen Leistungen zählt?**

Im Telefonat mit Ihnen bzw. im Zuge der Sichtung Ihrer Anfrage ermitteln die Support-Ansprechpartner:innen, ob es sich bei Ihrer Anfrage um eine über den Premium Service Vertrag abgedeckte Supportleistung handelt oder um eine zusätzlich kostenpflichtige Leistung. In letzterem Fall können Sie entscheiden, ob Sie die Anfrage final adressieren möchten.

### **Welche Leistungen kann der Produktsupport nicht erbringen?**

Die Kolleg:innen des Produktsupports stehen Ihnen ausschließlich telefonisch, per Email oder per Remote-Fernwartung zur Verfügung. Vor-Ort-Termine können vom Produktsupport nicht geleistet werden. Im Fall des Wunschs eines Vor-Ort-Termins vereinbaren Sie aber gerne einen Termin mit unseren Beratern.

Aus rechtlichen Gründen dürfen die Kolleg:innen zudem keine fachbezogene (steuer-)rechtliche Beratung leisten.

### **Wie lautet die Servicezeit des Produktsupports?**

Sie erreichen unseren Produktsupport werktags (Mo–Fr) im Zeitraum von 8.00–18.00 Uhr mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage.

### **Wie lauten die Kontaktdaten des Produktsupports?**

Die Kontaktdaten des Produktsupports lauten:  
Telefon: 0800/38000 1078 (gebührenfrei)  
E-Mail: [powerhaus.support@aareon.com](mailto:powerhaus.support@aareon.com)

## Impressum

 Immo Software AG  
Ein Unternehmen der Aareon Gruppe  
Isaac-Fulda-Allee 6  
55124 Mainz  
Germany

## Kontakt

 0800/38000 1078  
 [powerhaus.support@aareon.com](mailto:powerhaus.support@aareon.com)  
 <https://powerhaus.aareon.de>