

# Support

Für Siemens NX und SAP-ECTR

Consulting  
Since 1997

# Herzlich Willkommen

## Marenco AG

Wir bieten Ihnen unsere Support-Dienstleistungen zur optimalen und kosteneffizienten Unterstützung der Anwender und Systemadministratoren an.

Wir unterscheiden zwei Support Level:

- 1st Level Support (für Anwender)
- 2nd Level Support (für Systemadministratoren)

## Organisation

Marenco AG offeriert ihren Kunden die Support-Dienstleistungen in unterschiedlichen Formen passend zu Ihren Bedürfnissen und Unternehmensstrukturen in Deutsch oder Englisch.

- In Ihrem Unternehmen
- Anruf auf der Marenco-Hotline
- Ticket an Marenco-Support Mailadresse

Gerne erstellen wir Ihnen ein individuell zugeschnittenes Supportkonzept, basierend auf unserer langjährigen Praxiserfahrung.

Ihr Andreas Litscher,

Leiter Consulting

# Übersicht

First Level Support	4
Second Level Support	5
Kontakt	6
Anfahrtsplan	7
Dienstleistungsbedingungen	9

## First Level Support

Für Anwender von Siemens NX und SAP-ECTR



Durch unser Fachwissen und die Praxisnähe können wir Ihre Anwender in Ihrer täglichen Arbeit mit Siemens NX und SAP-ECTR optimal unterstützen.



- Anwendungsprobleme im System
- Nachschulung spezifischer Themen
- Fehlerkorrekturen nach Anwenderfehlern
- Unterstützung in der Methodik zum Modellaufbau oder WAVE Link Strukturen
- Betreuung nach Rollouts (Intensive Care)



Diese Dienstleistung richtet sich an Anwender und Key User von Siemens NX und SAP-ECTR.



Von einmal im Monat bis zu mehreren Tagen die Woche, Termine auf Anfrage.

## Second Level Support

Für Administratoren von Siemens NX und SAP-ECTR



Durch unser Fachwissen und die Praxisnähe können wir Ihre Key- User und Sie als Systemadministrator in Ihrer täglichen Arbeit mit Siemens NX und SAP-ECTR unterstützen.



- Unterstützung bei umfangreichen Fehleranalysen
- Korrekturen und Anpassungen in der Systemkonfiguration
- Unterstützung in der Abarbeitung von Routineaufgaben rund um die Administration



Diese Dienstleistung richtet sich an Key User, Systemadministratoren und Systemverantwortliche.



Von einmal im Monat bis zu mehreren Tagen die Woche, Termine auf Anfrage.



Kontakt

Tel. 044 952 57 14

[consulting@marenco.ch](mailto:consulting@marenco.ch)

Besuchen Sie unsere Webseite um  
weitere Services kennen zu lernen.

[www.marenco.ch](http://www.marenco.ch)

# Anfahrt

Marenco AG | Dorfstrasse 57 | 8330 Pfäffikon



## Auto

Von Zürich über die A53 bis Ausfahrt 6 Uster-Nord. Pfäffikerstrasse folgen, Usterstrasse und Hochstrasse bis Dorfstrasse. Besucher-Parkplätze direkt vor dem Firmengebäude beim Haupteingang.



## Bahn

Von Zürich HB mit der S3 bis Pfäffikon ZH.  
Zu Fuss erreichen Sie die Marenco AG in ca. 15min. (1 km Fussweg).  
Bahnhof SBB > Zelglistrasse > Hittnauerstrasse > Güchweg > Marenco AG



## Bus

Vom Bahnhof Pfäffikon ZH nehmen Sie das Postauto 835 Richtung Bauma oder das Postauto 837 Richtung Hittnau, bis Haltestelle Güchweg.





ZÜRICH

PFÄFFIKON ZH

RAPPERSWIL-JONA

ZUG



# Dienstleistungsbedingungen

## Ort, Zeit und Dauer der Leistungserbringung

Die Dienstleistungen werden entsprechend der Vereinbarung beim Kunden, am Standort der Marenco AG oder online erbracht.

Schulungen finden jeweils von 8:30 bis 16:30 Uhr statt. Nach Absprache können die Zeiten an die Wünsche des Unternehmens angepasst werden. Ein Dienstleistungstag umfasst 8 Stunden.

## Bestellung und Auftragsbestätigung

Die Bestellung kann telefonisch oder per E-Mail erfolgen. Der Kunde erhält spätestens 7 Tage vor Beginn der Dienstleistung eine Auftragsbestätigung.

## Absage oder Verhinderung

Bei Absage durch den Auftraggeber entstehen keine Kosten, sofern die Absage mindestens 7 Tage vor Beginn der Dienstleistung schriftlich bei MARENCO AG eingeht. Für nicht rechtzeitig eingegangene Absagen werden CHF 300.- für Umtriebe berechnet. Bei unvorhergesehenen Ereignissen wie Unfall oder Krankheit des Consultants kann die Dienstleistung ohne Entschädigung kurzfristig verschoben werden.

Ergänzend zu diesen Dienstleistungsbedingungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Marenco AG.

AGB