

Angebot SuperOffice CRM Cloud-Abonnement

Angebot für: **{name}**

Datum: **{sdat}**

{name}

{attn}

{addr}

{zipc} {city}

{sdat}

**Angebot SuperOffice CRM Cloud-Abonnement**

{salu},

vielen Dank für Ihr Interesse an SuperOffice CRM. Im Folgenden finden Sie unseren Vorschlag für Ihre neue CRM-Anwendung.

SuperOffice CRM ist eine moderne Lösung, die Ihre Vertriebs-, Marketing- und Kundenserviceprozesse optimiert.

Als einer der führenden CRM-Lieferanten Europas mit mehr als 30 Jahren kontinuierlicher, spezialisierter Entwicklungserfahrung freuen wir uns über die Möglichkeit, Sie mit unserer CRM-Lösung als Partner beim Wachstum Ihres Unternehmens zu unterstützen.

Unter unseren vielen zufriedenen Kunden finden Sie z. B. die Referenzkunden, die Referenzkunden und die Referenzkunden.

SuperOffice CRM ist mit Blick auf den Benutzer entwickelt, damit Ihre Mitarbeiter erfolgreiche Kundenbeziehungen pflegen und ausbauen können. SuperOffice CRM wurde für sein Design und seine Benutzerfreundlichkeit ausgezeichnet, zum Beispiel mehrere Jahre in Folge als „Best in Test“ (Computer World).

Wenn Sie mehr über unsere Kunden und unsere Auszeichnungen erfahren möchten, besuchen Sie einfach unsere Website: <http://www.superoffice.de/>

Gerne stehen wir Ihnen bei Fragen zu unserem Angebot zur Verfügung. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen

SuperOffice GmbH

i. A. i. A.

{auth} Kirsten Wölky

{atit} Sales Assistance

**Inhalt**

[1 Zusammenfassung 4](#_Toc83203633)

[1.1 Projektziele 4](#_Toc83203634)

[1.2 Ihr Nutzen 4](#_Toc83203635)

[1.3 Kosten 4](#_Toc83203636)

[2 SuperOffice CRM bei der {name} – Produkte 5](#_Toc83203637)

[2.1 SuperOffice CRM Cloud-Abonnement 5](#_Toc83203638)

[2.2 SuperOffice Produkte - Beschreibung 6](#_Toc83203639)

[2.3 SuperOffice Add-on-Produkte – Beschreibung 9](#_Toc83203640)

[3 SuperOffice Dienstleistungen 13](#_Toc83203641)

[3.1 SuperOffice Implementation Method 13](#_Toc83203642)

[3.2 SuperOffice Dienstleistungen – Beschreibung 14](#_Toc83203643)

[4 Meilensteine und Aktivitäten 17](#_Toc83203644)

[5 Preise 19](#_Toc83203645)

[5.1 Lizenzkosten 19](#_Toc83203646)

[5.2 Preise für Pay-per-Use-Dienste (Metered Services) 20](#_Toc83203647)

[5.3 Produkte von SuperOffice-Partnern 21](#_Toc83203648)

[5.4 Implementierungskosten 22](#_Toc83203649)

[6 Zahlungsbedingungen und Support 23](#_Toc83203650)

[7 Gültigkeit des Angebotes 23](#_Toc83203651)

[8 Kaufmännische Bedingungen 23](#_Toc83203652)

# Zusammenfassung

## Projektziele

Bitte ggf. relevante Informationen (Ziele, KPIs, Lösungsaspekte) angeben, die in der Lösungsbeschreibung (Tabelle) dokumentiert und dem Kunden präsentiert wurden.

SuperOffice ist eine moderne CRM-Lösung, die Ihnen hilft, starke und langfristige Beziehungen aufzubauen und diese in Umsätze zu verwandeln.

Basierend auf den bisher geführten Gesprächen stellen sich die Ziele der Einführung von SuperOffice CRM bei der {Name} wie folgt dar:

Durch die Nutzung von **SuperOffice Sales** schaffen Sie die Voraussetzungen, um Ihre **Vertriebsprozesse zu verbessern** und Ihre Vertriebsteams dabei zu unterstützen, Zusagen einzuhalten, Mehrwerte zu bieten, mehr Umsatz zu machen und Ihre Vertriebsziele zu übertreffen.

**SuperOffice Marketing** versetzt Marketingteams in die Lage, **dem richtigen Kunden zum richtigen Zeitpunkt** umfassende, personalisierte Informationen **mit der richtigen Botschaft** bereitzustellen und höhere Gewinne aus Marketinginvestitionen zu erzielen.

**SuperOffice Service** ermöglicht es Ihren Serviceteams, alle Arten eingehender **Anfragen rechtzeitig und mit der bestmöglichen Lösung** zu erfassen und zu bearbeiten, und so die Kundenabwanderung zu reduzieren und die Kundenloyalität zu erhöhen.

## Ihr Nutzen

Die Nutzung von SuperOffice CRM führt bei der {Name} zu positiven Auswirkungen in den folgenden Bereichen:

* Einfache Einführung
* Prozessoptimierung
* Effizienzsteigerung
* Umsatzsteigerung

Diese potentiellen Mehrwerte können durch die Implementierung der in diesem Angebot vorgeschlagenen CRM-Lösung erreicht werden.

## Kosten

Durchschnittlicher Mietpreis pro Anwender pro Monat inklusive Partnerprodukte: XX,XX €

Gesamtpreis für die {Name} pro Monat: XXX,XX €

Einmalige Implementierungskosten (Workshops, Konfiguration und Training): X.XXX,XX €

# SuperOffice CRM bei der {name} – Produkte

Im Hinblick auf die Hauptziele der {name} bei der CRM-Einführung schlagen wir die folgende SuperOffice-Lösung vor:

## SuperOffice CRM Cloud-Abonnement

SuperOffice CRM ist eine komplette CRM-Plattform, die Funktionen bietet, die speziell zur Unterstützung der Vertriebs-, Marketing- und Serviceprozesse in einem Unternehmen entwickelt wurden. Benutzeroberfläche und Architektur finden sich nahtlos über alle drei Prozessbereiche hinweg, da sie auf demselben Technologie-Stack basieren und zusammen eine komplette CRM-Lösung bilden.

Unternehmen können daher einen oder mehrere Anwenderpläne für ihre Benutzer auswählen. Abonnieren Sie mehr als einen Plan, erhält jeder Benutzer zusätzlich zu den Funktionen, die in seinem eigenen Anwenderplan verfügbar sind, auch einen „nur Lese-“Zugriff auf die Informationen und Daten, die von allen anderen Benutzern generiert werden. Dies gewährleistet einen vollständigen Überblick über alle Kundeninteraktionen (360-Grad-Sicht auf den Kunden) und verbessert so die Verfügbarkeit kundenbezogener Informationen und die operativen Kapazitäten aller Benutzer.

SuperOffice CRM bietet alle notwendigen Integrationen, Anpassungen und Add-Ons sowie erweiterte KI- und Automatisierungsfunktionen und steigert nicht nur Ihre Produktivität, sondern trägt auch dazu bei, positive Kundenerlebnisse zu schaffen und rentable und dauerhafte Beziehungen aufzubauen.

Mit einem Cloud-Abonnement übernimmt SuperOffice als Lieferant die Verantwortung für Verfügbarkeit, Backups und die allgemeine Wartung der Lösung. Sie melden sich einfach an (Public Cloud-Modell).

Cloud Computing ist ein allgemeiner Begriff für die Bereitstellung von gehosteten Diensten im Internet. Es gibt keine Installation bei Ihnen vor Ort, Kosten fallen nur für den einzelnen Benutzerzugriff an. Die skalierbare Lösung macht den Ausbau Ihres Unternehmens einfach. Darüber hinaus können Sie sich auf erstklassige Sicherheits- und Wartungsservices für Ihre in unserem Rechenzentrum gespeicherten Daten verlassen.

Mit dem Cloud-Angebot können Sie von überall und jederzeit auf Ihre SuperOffice CRM-Lösung zugreifen.

Für die {Name} empfehlen wir die folgenden Produkte, Add-ons und Apps:

## SuperOffice Produkte - Beschreibung

(Nicht angebotene löschen, muss mit den Zeilen im SuperQuote übereinstimmen.)

**SuperOffice Sales Essentials**

Mit diesem Plan verfügen Sie über alle wichtigen Tools, um Kontrolle über Ihre Vertriebspipeline zu behalten, Ihre Vertriebsproduktivität zu verbessern und Beziehungen besser zu verwalten.

Dieser Plan umfasst Kernfunktionen wie Kontaktmanagement, DSGVO und Datenschutzfunktionen, Abonnementmanagement, E-Mail-Integration, Kalender, Videointegration, Dokumentenmanagement, die meisten Such- und Auswahlfunktionen, Standardberichte und -Dashboards, das Senden von E-Mails und Mobile CRM\*. So wird eine gemeinsame Sicht auf Ihre Kunden sichergestellt, die persönliche Produktivität und die Zusammenarbeit zwischen den Teams verbessert. Kern aller Pläne ist auch der Zugang zu unserem Help Center und zur Community. Diese beinhalten eine Reihe digitaler Lernressourcen, FAQs und die Möglichkeit, in Foren Fragen zu stellen und zu beantworten. Enthalten sind außerdem die eingebettete Hilfedokumentation, webbasierter Support und der Zugriff auf technische und API-Dokumentationen.

Darüber hinaus profitiert Ihr Vertriebsteam vom Sales- und Opportunity-Management inklusive der Vertriebsassistenz-Funktion, einer Währungsunterstützung und von der Verkaufsprognose-Funktionen.

**SuperOffice Sales Premium**

SuperOffice Sales Premium bietet Ihnen alles, was Sie benötigen, um Ihre potenziellen Kunden vom Angebot bis zum Abschluss zu betreuen. So haben Sie ausreichend Zeit, sich darauf zu konzentrieren, Beziehungen in Umsätze zu verwandeln.

Dieser Plan umfasst Kernfunktionen wie Kontaktmanagement, DSGVO und Datenschutzfunktionen, Abonnementmanagement, E-Mail-Integration, Kalender, Videointegration, Dokumentenmanagement, die meisten Such- und Auswahlfunktionen, Standardberichte und -Dashboards, das Senden von E-Mails und Mobile CRM\*. So wird eine gemeinsame Sicht auf Ihre Kunden sichergestellt, die persönliche Produktivität und die Zusammenarbeit zwischen den Teams verbessert. Kern aller Pläne ist auch der Zugang zu unserem Help Center und zur Community. Diese beinhalten eine Reihe digitaler Lernressourcen, FAQs und die Möglichkeit, in Foren Fragen zu stellen und zu beantworten. Enthalten sind außerdem die eingebettete Hilfedokumentation, webbasierter Support und der Zugriff auf technische und API-Dokumentationen.

Darüber hinaus nutzt Ihr Vertriebsteam das volle Vertriebs- und Opportunity-Management, das Vertriebsassistenz-Funktionen, Währungsunterstützung, Stakeholder, die Möglichkeit zur Erstellung von Vertriebsworkflows (Leitfäden) und Verkaufsprognose-Funktionen, außerdem die Möglichkeit zur Erstellung von benutzerdefinierten Dashboards und die Nutzung von Aktivitätsüberwachungsfunktionen umfasst. So wird Ihnen eine Vertriebsintelligenz bereitgestellt, mit der Sie Kenntnisse in Taten verwandeln können. Sie profitieren von Angebotsverwaltungsfunktionen wie z. B. der Angebotserstellung, Produkt- und Preislisten, Angebotsalternativen und -versionen, Angebotsgenehmigungsverfahren und Angebotsvorlagen. Sie profitieren ebenfalls von den einfachen und effektiven Projektmanagement-Funktionen wie z. B. Projektmitgliedern, Projektworkflows (Leitfäden) und der Möglichkeit, eigene projektrelevante Felder zu definieren.

**SuperOffice Service Essentials**

Mit diesem Plan verwalten Sie eingehende Serviceanfragen aller Art einfach und effizient und schaffen so zufriedenere Kunden und eine starke Kundenbindung.

Dieser Plan umfasst Kernfunktionen wie ein Kontaktmanagement, DSGVO und Datenschutzfunktionen, Abonnementmanagement, E-Mail-Integration, Kalender, Videointegration, Dokumentenmanagement, die meisten Such- und Auswahlfunktionen, Standardberichte und -Dashboards, das Senden von E-Mails und Mobile CRM\*. So wird eine gemeinsame Sicht auf Ihre Kunden sichergestellt, die persönliche Produktivität und die Zusammenarbeit zwischen den Teams verbessert. Kern aller Pläne ist auch der Zugang zu unserem Help Center und zur Community. Diese beinhalten eine Reihe digitaler Lernressourcen, FAQs und die Möglichkeit, in Foren Fragen zu stellen und zu beantworten. Enthalten sind außerdem die eingebettete Hilfedokumentation, webbasierter Support und der Zugriff auf technische und API-Dokumentationen.

Darüber hinaus profitieren Ihre Kundenserviceteams von Ticketverwaltungsfunktionen, die es ermöglichen, verschiedene Kategorisierungen und Ticket-Warteschlangen zu definieren, eigene für Tickets relevante Felder zu erstellen, Tickets zu finden und auszuwählen, außerdem von Autoreply- und Antwortvorlagen sowie von Standardservice-Dashboards und Servicestatistiken.

**SuperOffice Service Premium**

Diese Pläne bieten Ihnen alles, was Sie benötigen, um Ihre Kunden mit intelligenten, optimierten und automatisierten Prozessen zu unterstützen, während Sie diesen einzigartige Kundenerfahrungen verschaffen.

Dieser Plan umfasst Kernfunktionen wie ein Kontaktmanagement, DSGVO und Datenschutzfunktionen, Abonnementmanagement, E-Mail-Integration, Kalender, Videointegration, Dokumentenmanagement, die meisten Such- und Auswahlfunktionen, Standardberichte und -Dashboards, das Senden von E-Mails und Mobile CRM\*. So wird eine gemeinsame Sicht auf Ihre Kunden sichergestellt, die persönliche Produktivität und die Zusammenarbeit zwischen den Teams verbessert. Kern aller Pläne ist auch der Zugang zu unserem Help Center und zur Community. Diese beinhalten eine Reihe digitaler Lernressourcen, FAQs und die Möglichkeit, in Foren Fragen zu stellen und zu beantworten. Enthalten sind außerdem die eingebettete Hilfedokumentation, webbasierter Support und der Zugriff auf technische und API-Dokumentationen.

Darüber hinaus profitieren Ihre Kundenserviceteams von der umfangreichen Ticketverwaltung, einschließlich der Möglichkeit, verschiedene Kategorisierungen und Ticket-Warteschlangen zu definieren, eigene Felder zu erstellen, Tickets zu finden und auszuwählen, außerdem von Autoreply- und Antwortvorlagen, regelbasierten automatischen Zuweisungen zu Mitarbeitern, vom Ticket-Batchmanagement, detaillierten Änderungsprotokollen, einem SMS-Connector für den Service, der FAQ- und Wissensdatenbank, Servicestatistiken sowie Standard- und kundenspezifischen Service-Dashboards. Sie profitieren auch von den einfachen und effektiven Projektmanagement-Funktionen wie Projektmitgliedern, Projektworkflows (Leitfäden) und der Möglichkeit, eigene projektrelevante Felder zu definieren.

**SuperOffice Marketing**

Mit SuperOffice Marketing erhalten Sie die Tools, die Sie benötigen, um Ihre Marketingkommunikation zielgerichteter und effektiver zu verbreiten und eine aussagekräftige Beziehung zu initiieren, die sich in Umsatz verwandeln lässt.

Dieser Plan umfasst Kernfunktionen wie ein Kontaktmanagement, DSGVO und Datenschutzfunktionen, Abonnementmanagement, E-Mail-Integration, Kalender, Videointegration, Dokumentenmanagement, die meisten Such- und Auswahlfunktionen, Standardberichte und -Dashboards, das Senden von E-Mails und Mobile CRM\*. So wird eine gemeinsame Sicht auf Ihre Kunden sichergestellt, die persönliche Produktivität und die Zusammenarbeit zwischen den Teams verbessert. Kern aller Pläne ist auch der Zugang zu unserem Help Center und zur Community. Diese beinhalten eine Reihe digitaler Lernressourcen, FAQs und die Möglichkeit, in Foren Fragen zu stellen und zu beantworten. Enthalten sind außerdem die eingebettete Hilfedokumentation, webbasierter Support und der Zugriff auf technische und API-Dokumentationen.

Darüber hinaus erhalten Benutzer des Marketingplans Zugriff auf alle Funktionen des E-Mail-Marketings, wie z. B. auf die Möglichkeit, personalisierte E-Mails zu erstellen und zu versenden, auf eine Abonnementverwaltung, eine kostenlose Mailingvorlagenbibliothek oder die Möglichkeit, eigene Mailingvorlagen zu erstellen, auf eine integrierte kostenlose Bildbibliothek und responsive Designfunktionen. Enthalten sind auch Google Analytics Tracking, Tracking von Links, die Möglichkeit, benutzerdefinierte Aktionen bei Link-Klicks zu erstellen, Social Media Links, ein Bounce Management, ein Spam-Beschwerdemanagement, ein SMS-Konnektor zum Senden von Massentexten, Mailing-Berichte und die Möglichkeit, benutzerdefinierte Dashboard-Berichte zu erstellen. Die Marketing-Benutzer können Online-Formulare erstellen und zu jeder Webseite oder E-Mail hinzufügen, die kostenlose Formularvorlagenbibliothek nutzen und doppelte Anmelde- und Startseiten hinzufügen. Sie können Einwilligungen (DSGVO) über Formulare sowie Formulareinreichungen verwalten und benutzerdefinierte Aktionen und Workflows hinzufügen. Außerdem profitieren Sie von den einfachen und effektiven Projektmanagement-Funktionen wie Projektmitgliedern, Projektworkflows (Leitfäden) und der Möglichkeit, eigene projektrelevante Felder zu definieren.

**Kombination von Plänen für Multiplan-Benutzer**

Statten Sie einzelne oder sogar alle Benutzer mit allen Funktionen aus, indem Sie Pläne kombinieren. Wenn sie mehr als einen Plan abonnieren, erhalten die Anwender nicht nur Zugriff auf gespeicherte Informationen, sondern können auch alle im ausgewählten Plan verfügbaren Funktionen nutzen.

Für die {Name} empfehlen wir X Benutzern, X-Plan und Y-Plan zu kombinieren. (Wie mit dem Interessenten besprochen.)

Während alle Anwender in Vertrieb, Service oder Marketing denselben Plan haben müssen, können Sie Essential- und Premium-Pläne zwischen Vertrieb, Service und Marketing mischen. Sie können beispielsweise Sales Premium und Service Essentials auswählen.

Unabhängig davon, für welche Kombination Sie sich entscheiden, können Multiplan-Nutzer die in den ausgewählten Plänen verfügbaren Funktionen voll nutzen.

Benutzer mehrerer Pläne erhalten einen reduzierten Preis für Plan 2\* und 3\*\*.

 \* Bei Benutzern von 2 Plänen reduziert sich der Abonnement-Preis um ca. 50 % des günstigsten Abos, je nachdem, welche Abos kombiniert werden.

\*\*Für Benutzer von 3 Plänen wird der Preis um ca. 70 % des günstigsten Abos und um ca. 50 % des zweitgünstigsten Abos gesenkt. Der endgültige Nachlass hängt davon ab, welche Pläne der Anwender kombinieren möchte.

Bitte beachten Sie, dass diese Nachlässe nicht auf Unternehmenslizenzen gewährt werden.

*\* SuperOffice Mobile CRM bietet die gesamte CRM-Lösung im „Taschenformat“. Erhalten Sie Informationen von SuperOffice direkt auf Ihrem Mobiltelefon. Mobile CRM ermöglicht den Zugriff auf Online-Daten in Echtzeit, die in leicht lesbaren Grafiken dargestellt werden. Mobile CRM ist im Preis für alle Benutzerpläne enthalten.*

## SuperOffice Add-on-Produkte – Beschreibung

​

**Synchronizer** (wird pro Benutzer lizenziert und richtet sich nach der Gesamtzahl der SuperOffice-Anwender)

Mit dem Synchronizer können Sie Kalender und Kontakte zwischen SuperOffice und Outlook oder Google Apps synchronisieren. Dies ermöglicht Ihnen den Austausch von Informationen mit Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen, die SuperOffice nicht nutzen.

Der Synchronizer for SuperOffice läuft in der Cloud, die Synchronisierung erfolgt automatisch ohne Benutzereingriff. So wird sichergestellt, dass SuperOffice Kalender und Kalender in Outlook oder Google Apps immer synchronisiert sind. Die Synchronisierung mit den meisten Kalendern auf mobilen Geräten ist ebenfalls einfach. Synchronisieren Sie alle Arten von Terminen in beide Richtungen, einschließlich privater Termine, und synchronisieren Sie automatisch auf Terminen basierende Kontaktinformationen. Synchronizer unterstützt Office 365, Exchange, Gmail und Outlook. Ihre Outlook-Kategorien und -Farben werden angepasst, wenn Termine aus Outlook in SuperOffice CRM synchronisiert werden.

**Customer Engagement Platform** (unternehmensweite Lizenz)

Kunden erwarten eine Vielzahl von Serviceoptionen – Self-Service gehört zu den beliebtesten. Die Customer Engagement Platform ist ein Bündel von Self-Service-Tools, mit denen Sie über digitale Kanäle kommunizieren, interagieren und Ihre Kunden einbeziehen können. Um alle verfügbaren Aspekte nutzen zu können, ist der SuperOffice Service Premium-Plan erforderlich.

Die Customer Engagement Platform enthält die standardisierten kundenorientierten Apps für Chat, Forms und Customer Center, die sofort verwendet und an Ihre Marke angepasst werden können. Die Plattform umfasst eine externe Benutzerauthentifizierung und mehrsprachiges Management, um einen Self-Service für Ticketing und Wissensdatenbank zu ermöglichen. Es werden keine externen Websites oder Hosting benötigt.

**Chat** (eigenständige, kundenorientierte App – CFA)

Schneller als E-Mail und effizienter als das Telefon ermöglicht Live-Chat Ihnen eine bessere und einfachere Verbindung zu Ihren Kunden. Live-Chat verbessert den Kundenservice und die Kundenloyalität, steigert die Umsätze und sorgt dafür, dass sich Ihr Unternehmen von der Masse abhebt.

Chat - in SuperOffice eingebettet - ermöglicht es Ihnen, alle verfügbaren CRM-Daten während des Chats einzusehen, und so Ihre Kunden besser zu betreuen. Fügen Sie Ihren Webseiten eine unbegrenzte Anzahl von Chat-Widgets hinzu, einschließlich Ihres Kundencenters. Weisen Sie anderen Teammitgliedern Chat-Funktionen zu und definieren Sie eine Chat-Verfügbarkeit, die standardmäßig auf ein Offline-Formular geht, wenn keine Mitarbeiter verfügbar sind. Übertragen Sie bei Bedarf Chat-Gespräche an andere Mitarbeiter oder verwandeln Sie einen Chat in ein Service-Ticket. Nutzen Sie FAQs, Auto-Replys und schnelle Antwortvorlagen in Chats und generieren Sie Berichte und Informationen aus Ihren Chat-Gesprächen, um Ihre Leistungen zu verbessern.

**Forms** (eigenständige, kundenorientierte App – CFA)

Nehmen Sie einfach über Online-Formulare Kontakt auf. Ohne dass eine Codierung erforderlich ist, können Sie mit Forms in SuperOffice qualitativ hochwertige Daten sammeln, Ihre CRM-Datenbank automatisch aktualisieren und gezielte Folgeaktivitäten erstellen.

Fügen Sie Online-Formulare zu jeder Webseite oder E-Mail hinzu und erfassen Sie Daten, die automatisch in Ihrer CRM-Datenbank gespeichert werden, einschließlich der initialen DSGVO-Einwilligung. Wählen Sie aus einer Bibliothek fertiger Formularvorlagen aus oder verwenden Sie diese als Ausgangspunkt für Ihre eigenen. Erhöhen Sie die Sicherheit mit doppelten Opt-Ins und Landingpages, um Spam zu reduzieren. Erstellen Sie Regeln für die Handhabung von Formulareingängen und fügen Sie benutzerdefinierte Aktionen und Workflows hinzu, um Zeit zu sparen und das Kundenerlebniss zu optimieren.

**SuperOffice AI Plattform und Leistungen** (unternehmensweite Lizenz)

Die SuperOffice AI Plattform aktiviert die in SuperOffice CRM eingebettete KI und ermöglicht es Ihnen, eine Reihe von KI-Leistungen Ihrer Wahl hinzuzufügen. Zu den angebotenen KI-Leistungen gehören die **Analyse von Anfragetexten, die Kategorisierung von Anfragen und ein Chatbot-Connector**. All diese verbinden ausgereifte Technologien für künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen mit SuperOffice CRM und ermöglichen es, Ihre verschiedenen Services zu automatisieren und bessere Leistungen zu erbringen, ohne Ihr Team erweitern zu müssen.

Die SuperOffice AI-Plattform bietet Administration, Bereitstellung und Kundenmanagement. Die Plattform ist erforderlich, um alle verfügbaren zusätzlichen Dienste zu aktivieren.

Der Request Text Analysis Service enthält eine Sentiment-Analyse, um den Text eingehender Servicetickets zu analysieren und die Stimmung des Absenders zu erfassen, damit Sie Ihre Warteschlangen priorisieren können. Er umfasst auch die Spracherkennung und die automatische Übersetzung eingehender Anfragetexte, sodass Sie Tickets in mehreren Sprachen bearbeiten können.

Der Request Categorization Service nutzt maschinelles Lernen, um Ihre Warteschlangenoptimierung bei eingehenden Anfragen zu unterstützen, damit Sie Tickets schneller und besser priorisieren können.

Der Chatbot Connector umfasst Infrastruktur, Services und APIs für den Chatbot-Support und ermöglicht es Ihnen, den Chatbot-Anbieter Ihrer Wahl auszuwählen.

Sowohl der Request Categorization Service als auch der Chatbot Connector erfordern Implementierungsdienstleistungen, der Request Text Analysis Service und der Request Categorization Service werden nach Nutzung gemessen, die über den enthaltenen Umfang hinausgehende Nutzung wird berechnet (Metered Services/Pay-per-Use).

**Entwicklungstools** (unternehmensweite Lizenz)

Die [SuperOffice Expander Services](https://docs.superoffice.com/admin/license/expander-services/) sind eine Reihe von Werkzeugen, die eine nachhaltige Anpassung Ihrer CRM-Lösung ermöglichen. Die Entwicklungstools umfassen eine Reihe von Anpassungstools, mit denen Sie Ihre CRM-Lösung optimieren, anpassen und für Ihr Unternehmen erweitern können. Alle mit diesen Tools erstellten Anpassungen werden automatisch auf der Plattform bereitgestellt und betrieben, sodass Ihre Anpassungen nachhaltig und robust sind.

Innerhalb der Entwicklungstools können Sie Workflows mit **Makros** erstellen, ein fertiges Set von „wenn- dann“-Regeln in SuperOffice implementieren oder Sie können das eingebettete **CRMScripting** verwenden - eine flexiblere und fortschrittlichere Workflow-Engine. Darüber hinaus können Sie die **Tabellenstruktur erweitern** und weitere Ebenen für die Fall- und Beziehungsbearbeitung freischalten. **Benutzerdefinierte Bildschirmtools** ermöglichen auch die Anpassung und den Aufbau neuer Screens in der Lösung und die Einbettung einer Logik, die für die Automatisierung von Prozessen/Ereignissen erforderlich ist. Mit der Funktion **Konfigurierbare Screens** können Sie die Hauptbildschirme in SuperOffice CRM definieren. Auf diese Entwicklungstools kann über den „Einstellungen und Wartung“-Client zugegriffen werden, sie erfordern kaum technische Kenntnisse. Mithilfe der gut dokumentierten **APIs** können Sie eigene Integrationen und Anwendungen erstellen, die mit SuperOffice interagieren und diese in einer Entwicklungsumgebung entwickeln und testen (**Sandbox-Tennant).**

**Databridge** (unternehmensweite Lizenz)

Ein weiteres nützliches Tool der [SuperOffice Expander Services](https://docs.superoffice.com/admin/license/expander-services/)-Toolbox ist Databridge. Mit Databridge können Sie Daten zwischen SuperOffice CRM und anderen Cloud-Lösungen importieren und exportieren. So stellen Sie Datenkonsistenz und Datenqualität sicher und sparen Zeit bei andernfalls manuellen Prozessen.

Mit Databridge können Sie den Datenfluss zwischen Ihren Systemen auf Ad-hoc-Basis definieren oder geplante Integrationsroutinen einrichten, die zu Ihren Geschäftsabläufen passen. Das Tool bearbeitet Duplikate automatisch und unterstützt mehrere Formate, darunter Excel- und Google Sheets-Formate sowie mehrere Cloud-Speicherdienste, darunter Dropbox, Google Drive, Microsoft One-Drive, (S)FTP und E-Mail. Die Databridge-Schnittstelle ermöglicht es nicht nur CRM-Administratoren, das Tool zu nutzen, sondern auch IT-Mitarbeitern oder Beratern.

**Domainübergreifendes Identity Management (SCIM)** (unternehmensweite Lizenz)

Verwenden Sie Ihr aktuelles Benutzeradmin-Tool, um Anwender in SuperOffice CRM zu verwalten. SCIM spart Ihren IT-Administratoren Zeit, optimiert Ihr Benutzermanagement und reduziert das Fehlerrisiko.

SCIM ist eine reine Cloud-Funktion und erfordert Azure Active Directory (Azure AD) oder Google. (Erhältlich auf Anfrage.)

**Production Sandbox Environment** (optionale Anzahl an Plänen)

Eine Sandbox in der Produktionsumgebung liefert Ihnen eine Kopie Ihrer Datenbank, einschließlich der Konfigurationen und Daten. In dieser können Sie testen, neue Konfigurationen, Apps und Integrationen ausprobieren oder diese zu Schulungszwecken nutzen, ohne das Risiko, dass die laufende Nutzung von SuperOffice CRM gestört wird. Eine Sandbox bietet Ihnen eine Testumgebung, die sicherstellt, dass Ihre CRM-Strategie optimiert werden kann, bevor Sie die Benutzer einbinden.

Es liegt ganz bei Ihnen, wie viele und welche Art von Plänen Sie einem Production Sandbox-Mandanten hinzufügen. Der Testmandant ist eine Kopie Ihrer aktuellen Produktionsdatenbank zu einem bestimmten Zeitpunkt, regelmäßige Aktualisierungen Ihrer Daten sind im Abonnement enthalten.

**Apps aus dem SuperOffice App Store** (Drittanbieter-Anwendungen)

Die {Name} kann aus einer Reihe zusätzlicher Apps von Drittanbietern wählen, die im SuperOffice App Store erhältlich sind. Die im Store verfügbaren Apps sind standardisierte Anwendungen, die es Ihnen ermöglichen, sich mit anderen in Ihrem Unternehmen verwendeten Anwendungen zu vernetzen oder die Funktionen Ihrer CRM-Lösung zu erweitern. Zu den typischen Apps, die von Kunden verwendet werden, gehören ERP-Integrationen, digitale Signatur-, BI- und Gamification-Tools, Tools zur Datensuche und Datenanreicherung bis hin zu fortschrittlichen Marketing- und Produktivitätstools.

Für die {Name} sind insbesondere folgende Apps relevant:

* App-Name und Link 1
* App-Name und Link 2
* App-Name und Link 3

Der Erwerb von Produkten und Dienstleistungen über den App Store wird durch separate Vereinbarungen zwischen der {name} und dem Drittanbieter geregelt. Die Koordination, Lieferung und Rechnungsstellung gemäß diesen Vereinbarungen erfolgt direkt zwischen der {name} und dem jeweiligen Drittanbieter.

# SuperOffice – Empfohlene Dienstleistungen

Nach mehreren tausend CRM-Implementierungsprojekten haben wir umfangreiches Wissen darüber gesammelt, wie man die Dinge richtig macht. Dieses Wissen teilen wir mit Ihnen, wenn wir zusammenarbeiten.

Wir wissen auch, dass der CRM-Erfolg nicht nur von der Software abhängt. Er hängt auch davon ab, wie wir als CRM-Anbieter Ihnen helfen, Ihre CRM-Ambitionen zu übersetzen, dass wir Sie herauszufordern, pragmatisch zu sein und dass wir Ihnen dabei helfen, sich auf die Unterstützung Ihrer Prozesse zu konzentrieren und sicherzustellen, dass Ihre Mitarbeiter involviert und überzeugt sind.

Wenn Sie sich also für SuperOffice entscheiden, gehen Sie auch eine Partnerschaft mit Menschen ein, die Ihr Unternehmen wirklich verstehen und Ihnen helfen, **den Wert Ihrer CRM-Lösung zu maximieren**.

Wir beginnen mit unserer Methode zur Umsetzung neuer Projekte, um Ihnen bei der Einarbeitung zu helfen und Ihnen verschiedene Lernmaterialien zur Verfügung zu stellen, die Ihnen bei Bedarf Hilfe und Unterstützung bieten.

## SuperOffice Implementation Method

Die SuperOffice Implementation Method (SIM) ist das Ergebnis langjähriger Erfahrung mit der Implementierung von SuperOffice CRM für Kunden mit unterschiedlichen Anforderungen.

Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung ist die SuperOffice Implementation Method (SIM) eine bewährte Reihe von Best Practises, die den besten Weg zur Implementierung der SuperOffice CRM-Lösung darstellen.

SIM ist direkt mit SuperOffice verknüpft und kann skaliert und an die spezifischen Anforderungen jedes Kunden angepasst werden. Alle durchgeführten Aktivitäten sind daher entscheidend für eine benutzerfreundliche und korrekte Lösung. Wir beseitigen alles Überflüssige und gehen von Workshops bis zur Konfiguration professionell und erprobt vor.

Wir liefern die Leistungen, die nötig sind, damit unsere Kunden ihre Ziele erreichen. Nicht mehr, nicht weniger!

A picture containing timeline

Description automatically generated

## SuperOffice Dienstleistungen – Beschreibung

(Bitte anpassen. Soll den Leistungen aus dem Kalkulator entsprechen.)

Für die {Name} empfehlen wir die folgenden Dienstleistungen:

## Phase Identify (Evaluierung vor Projektbeginn)

In der Identify-Phase haben SuperOffice und die {name} gemeinsam die Bedarfsanalyse (Pre-Solution Evaluation) vorgenommen. Dabei wurden die Kundenanforderungen mit der SuperOffice Lösung abgeglichen und hinsichtlich des Projektumfangs bewertet. Das Ergebnis der Identify-Phase ist das vorliegende Angebot, welches die erforderlichen Dienstleistungen, den voraussichtlichen zeitlichen Ablauf sowie die einzusetzenden Softwaremodule beinhaltet.

## Phase Initiate (Projektstart)

**Kickoff-Meeting (Projektplanung)**

Das Projekt beginnt mit einem gemeinsamen Meeting, in dem die Projektteams auf SuperOffice- und Kundenseite vorgestellt und die Tätigkeiten der einzelnen Projektmitglieder überprüft werden. Rollen, Verantwortlichkeiten, Starttermine/-zeiten usw. werden gemeinsam abgestimmt. Dies erfolgt per Telefon, Video-Konferenz oder im Rahmen eines persönlichen Treffens.

## Phase Design (Prozess-Definition und Spezifikation)

**Prozess-Definition (Business Analyse)**

Ziel der Prozess-Definition ist es, Ihre Prozesse innerhalb der Lösung zu identifizieren, welche für die CRM-Lösung relevant sind. Bei der Ausgestaltung der Prozessunterstützung durch SuperOffice CRM ist der Schwerpunkt die optimale Arbeitsweise und das harmonische Zusammenspiel zwischen SuperOffice CRM und ggf. weiteren IT-Systemen (bspw. ERP-System). Der Workshop zur Prozess-Definition bildet somit die Basis für weitere detaillierte Beschreibungen und die Konfiguration der Lösung.

**Konfigurations-Spezifikation**

Ziel dieser Workshops ist die Festlegung des bestmöglichen Designs und einer optimalen Konfiguration Wir konzentrieren uns darauf, die im Vorfeld gemeinsam abgestimmten Prozesse zu unterstützen.

Beinhaltet die Workshops zu allen gebuchten Anwenderplänen (Marketing, Sales, Service)

**Spezifikation Datenübernahme**

Um zum Start mit SuperOffice gleich auf die Ihnen bekannten Kontakte (Firmen & Ansprechpartner) zugreifen zu können, ist ein initialer (also einmaliger) Datenimport notwendig.

Gleichzeitig ist an dieser Stelle eine Zusammenführung mehrerer Datenquellen möglich (bspw. Kontaktlisten der einzelnen Mitarbeiter). Die Datenaufbereitung erfolgt durch den Kunden auf Basis von Excel-Schablonen, welche in diesem Spezifikationsworkshop ausgearbeitet werden.

**Spezifikation Schnittstelle (Konfiguration & Parametrisierung)\***

In dieser Spezifikation werden die Integration von SuperOffice CRM zu weiteren IT-Systemen (bspw. ERP-Lösung) definiert. Ziel einer solchen Integration ist das optimale Zusammenspiel Ihrer IT-Systeme. So lassen sich doppelte Datenpflege oder intransparente Nutzung unterschiedlicher Systeme durch den regelmäßigen Austausch von Daten vermeiden; in einem ersten Schritt tauschen ERP und CRM üblicherweise Kunden- & Ansprechpartnerdaten aus. Tiefergehende Integrationen können die Prozessabläufe in Ihrem Unternehmen weiter optimieren und Ihren Anwendern umfassend alle notwendigen Informationen gebündelt und aufbereitet zur Verfügung stellen.

Die einzelnen Schritte und Aktivitäten, die für die erfolgreiche Integration erforderlich sind, werden genau beschrieben.

*\*Voraussetzung ist eine Integration-App aus dem SuperOffice AppStore (siehe Pkt. 4.3 „Produkte von SuperOffice-Partnern“)*

**Spezifikation SuperOffice Analyze (Konfiguration & Parametrisierung)**

Unsere Dashboard-Lösung gibt Ihnen bereits im Standard eine Selektion von Datenauswertungen an die Hand. Sind in Ihrem Unternehmen weitere Erfolgskriterien definiert, so können Ihnen individualisierte Dashboards diese Bewertungen auf den Punkt zur Verfügung stellen.

In diesem Workshop werden Ihre Anforderungen an Auswertungen besprochen und stellen somit die Spezifikation für den SuperOffice-Bereich Analyze dar.

**Entwicklung und Präsentation des Prototyps**

Erstellung des Designs auf Basis der vorliegenden Spezifikation.

Der Prototyp wird dem Kunden vorgestellt, Arbeitsprozesse und Workflows werden demonstriert. Die Lösung wird abgenommen, eventuelle Änderungen werden definiert.

## Phase Implement (Umsetzung und Trainings)

**Konfiguration Ihrer SuperOffice-Lösung**

Auf Basis aller Spezifikationen und des abgenommenen Prototyps erstellen wir Ihre SuperOffice-Lösung inkl. Erstellung der definierten Dokumentenvorlagen, Entwicklung von Schnittstellen und Scripten.

**Datenimport / Initialer Import von Firmen und Ansprechpartnern**

Einmaliger Import von Kunden- und Personenkontakten. Die Import-Datei ist vor dem Import an SuperOffice zur Prüfung zu senden. Jede weitere Anforderung setzt eine Import-Spezifikation voraus.

**Schulungen / Trainings**

SuperOffice bietet den Anwendern und Administratoren auf die jeweiligen Anwenderpläne zugeschnittene Trainings an. Zur Planung und Vorbereitung der Trainings stimmen wir gemeinsam das Trainingskonzept ab.

Neben klassischen Anwendertrainings bietet SuperOffice auch das „train the trainer“ Konzept an. Damit wird in Ihrem Unternehmen intensiv Wissen für Ihre zukünftigen Trainer aufgebaut, um Ihre Anwender eigenständig im Umgang mit SuperOffice zu schulen.

**Go-Live Unterstützung**

Ziel der Go-Live Unterstützung ist es, dafür zu sorgen, dass Ihre Anwender von Beginn an mit hoher Akzeptanz mit SuperOffice arbeiten. Während des Start-Ups eventuell aufkommende Themen können durch einen Consultant geklärt werden.

**Projektkoordination**

Projektbegleitende Koordination und Abstimmungen. Ein stetiger Austausch außerhalb der Workshops sichert beidseitig den Projekterfolg und ermöglicht es, die in den Workshops aufgekommenen Themen im Nachgang richtig zu adressieren und zu bearbeiten.

Wir empfehlen den regelmäßigen Abgleich zum Status einmal pro Woche zwischen den Projektleitern über den gesamten Projektverlauf hinweg.

**Sign-Off Meeting**

Meetings zur Prüfung des bisherigen Projektverlaufs, bzw. Freigabe einzelner Projektphasen. Das abschließende Sign-Off Meeting dient der Abnahme des gesamten Projektes und Ihrer implementierten SuperOffice CRM - Lösung.

**ChangeRequest-Verfahren**

Änderungen nach der Spezifikation werden über ChangeRequests gehandhabt, egal ob sie funktionale Änderungen oder Zusätze zur Lösung behandeln. Ein Change Log wird für alle Änderungen benutzt. Alle Änderungswünsche werden in jeweiligen ChangeRequest-Dokumenten beschrieben und geschätzt. Die Umsetzung erfolgt nach Genehmigung durch den Kunden (Projektleiter, Entscheider).

# Meilensteine und Aktivitäten

Bitte anpassen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Meilensteine und Aktivitäten** | **Woche** | **Verantwortlich** |
| Vertragsunterzeichnung | Woche | SuperOffice/{name} |
| Beginn der Lieferung | Woche | SuperOffice/{name} |
| Definition Lieferung und Umfang der Lieferung | Woche | SuperOffice/{name} |
| Konfiguration basierend auf dem vereinbarten Prozess | Woche | SuperOffice/{name} |
| Konfiguration der Software |  | SuperOffice/{name} |
| Abschluss der Lieferung | Woche | SuperOffice/{name} |
| SuperOffice bereit zur Nutzung | bis Woche | SuperOffice/{name} |
| Akzeptanztest | Woche | {name} |
| Abnahme | Woche | SuperOffice |

|  |
| --- |
| Achtung: Drittanbieter-Produkte und Dienstleistungen werden direkt über den App Store erworben und durch separate Vereinbarungen zwischen der {name} und dem Drittanbieter geregelt. Die Koordination, Lieferung und Rechnungsstellung gemäß diesen Vereinbarungen erfolgt direkt zwischen der {name} und dem jeweiligen Drittanbieter. |

# Preise

## Lizenzkosten

«QuoteDetails»

## **Preise für Pay-per-Use-Dienste (Metered Services)**

Gemessene Leistungen werden monatlich rückwirkend berechnet. Es gelten die vereinbarten Nachlässe.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Inhalt** | **Enthalten**  **1-50 User** | **Enthalten**  **51-150 User** | **Enthalten**  **151-250 User** | **Enthalten**  **251-500 User** | **Enthalten**  **500+ User** | **Zusatz-paket Größe/ Monat** | **Zusatz-paket Preis/ Monat EURO** |
| Storage | Daten- und Dokumenten-speicherplatz | 50 GB | 100 GB | 200 GB | 400 GB | 600 GB | 50 GB | 32,92 |
| Mailings | E-Mail Kampagnen-volumen pro Monat | 10.000 | 10.000 | 10.000 | 10.000 | 10.000 | 10.000 | 55.80 |
| Customer Engagement Platform Logins | Anzahl Kunden Logins auf der Customer Engagemant Plattform pro Monat | 1.000 | 2.000 | 4.000 | 5.000 | 6.000 | 1.000 | 32,92 |
| Chat Sessions | Anzahl Chat-Sitzungen pro Monat | 1.000 | 2.000 | 2.500 | 3.000 | 3.500 | 1.000 | 32, 92 |
| Formulare | Umfang Formular-eingaben, Volumen pro Monat | 1.000 | 2.000 | 3.000 | 4.000 | 5.000 | 1.000 | 32, 92 |
| AI Service: Request Text Analysis Aufrufe | Anzahl Aufrufe pro Monat | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 1.000 | 5.000 | 8.93 |
| AI Service: Request Categorization Aufrufe | Anzahl Aufrufe pro Monat | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 2.500 | 8.93 |
| Databridge Reihen | Anzahl Aufrufe pro Monat | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 35,00 |

*Hinweis: Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer.*

Möglicherweise sind zukünftig weitere „Metered Services” verfügbar. Diese werden im Voraus gemäß dem Abonnement-Rahmenvertrag mitgeteilt.

## **Produkte von SuperOffice-Partnern**

Entfernen, falls nicht nötig

**Produkte - Lizenzen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Software** | **Anzahl Benutzer** | **Monatliche Gebühr pro Benutzer in EURO** |
| CTI-Link, SP Softwarepartner | x | XX,00 |
| DataBridge for SuperOffice von InfoBridge Software B.V.  Profil Standard: 11-25 Anwender. Beinhaltet 5 Profile and 5 Zeitpläne. | x | XX,00 |
| Xxxxxx, Partner | x | XX,00 |
| **Monatliche Gesamtkosten (für alle Benutzer):** |  | **XX,00** |

*Hinweis: Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer.*

Verträge über die Bereitstellung von Produkten von Partnern werden direkt zwischen der {name} und dem betreffenden Partner geschlossen. Lieferung und Rechnungsstellung gemäß diesen Vereinbarungen sind Gegenstand der Geschäftsbeziehung zwischen der {name} und dem entsprechenden Partner.

SuperOffice übernimmt für Partnerprodukte keine Gewährleistung.

## Implementierungskosten

Kalkulation einfügen

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine technische Infrastruktur den SuperOffice System-/Lösungsanforderungen genügt.

Die Systemanforderungen für die angebotene Lösung finden Sie unter folgendem Link:

<https://community.superoffice.com/de/technical/documentation/prepare/>.

# Zahlungsbedingungen und Support

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Rechnungen sind zahlbar rein netto innerhalb von 10 Tagen.

Für die Zahlung der CRM Online-Gebühren können Sie zwischen den folgenden Zahlungsweisen wählen:

* Monatliche Zahlung
* Quartalsweise Zahlung
* Halbjährliche Zahlung
* Jährliche Zahlung

Die oben genannten Preise beziehen sich auf die jährliche Zahlung der Nutzungsgebühren. Bevorzugen Sie kürzere Rechnungsintervalle, wird eine Rechnungsgebühr gemäß folgender Tabelle erhoben:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rechnungsintervall | Anzahl Rechnungen pro Jahr | % Gebühr vom Anwenderpreis |
| Jährlich | 1 | 0 % |
| Halbjährlich | 2 | 4 % |
| Quartalsweise | 4 | 8 % |
| Monatlich | 12 | 12% |

Der Online-Vertrag beinhaltet Online-Support durch unser Online Support Center.

# Gültigkeit des Angebotes

Dieses Angebot ist gültig bis zum {qexp}.

# Kaufmännische Bedingungen

Dienstleistungen werden laufend nach Erbringung der Leistung abgerechnet. Alle angeführten Zeitangaben sind Schätzwerte. Der oben genannte Dienstleistungsbedarf ist aus unserem heutigen Kenntnisstand abgeleitet und kann abweichen. Die angebotenen Dienstleistungen beziehen sich auf den Einsatz eines Mitarbeiters vor Ort. Sollte der Einsatz mehrerer Mitarbeiter pro Tag vor Ort nötig sein, gilt der angebotene Tagessatz pro Mitarbeiter.

Die kleinste Abrechnungseinheit für Dienstleistungen beträgt 0,5 Tage. Über vier Stunden hinausgehende Termine werden mit dem vollen Tagessatz in Rechnung gestellt.

Ein Arbeitstag umfasst 8 Arbeitsstunden im Zeitraum zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr.

Bei Stornierungen mit einer Frist von weniger als 5 Tagen vor dem vereinbarten Termin berechnen wir 100% des vereinbarten Preises der Leistung.

Nebenkosten für Fahrt und Übernachtung werden gesondert in Rechnung gestellt. Je nach Verkehrsmittel berechnet SuperOffice folgende Reisekosten:

Bahnfahrten, Flüge, Taxifahrten: Nach Aufwand

PKW: Pro km 0,52 €

Reisezeit: Pro Stunde 52,00 €

Die Wahl des Verkehrsmittels bleibt SuperOffice überlassen. Die Abrechnung der Übernachtung/en erfolgt nach Aufwand, es sei denn der Kunde zieht es vor, Übernachtungen selber zu buchen und abzurechnen.

**SuperOffice CRM - Vertrag Cloud Abonnement**

zwischen der **{onam}** (“SuperOffice”)

und der **{name}** (”Kunde”)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kundendetails** |  | | | |
| Umsatzsteuer-ID: | {orgn} | | | |
| Name der Firma: | {name} | | | |
| Adresse: | {addr}, {zici} | | | |
| Telefon: | {phon} | | | |
| **Kontaktinformationen** | *Name* | *Titel* | *E-Mail-Adresse* | *Mobiltelefonnummer* |
| Verantwortlicher für den Vertrag: | {attn} |  | {amai} | {atpc} |
| System-Administrator: |  |  |  |  |
| Datenschutzbeauftragter: |  |  |  |  |
| Buchhaltung (Rechnungsstellung): | *Firma nutzt E-Rechnung*: | | *E-Mail-Adresse für Rechnungsstellung* | |
| **Systemsprache** | *Legen Sie die Hauptsprache für die SuperOffice-Datenbank fest* | | | |
| Hauptsprache des Systems |  | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Autorisierter Wiederverkäufer** | *Falls der Vertrag über einen SuperOffice-Partner zustande kommt, bitte spezifizieren* |
| Firmenname des Wiederverkäufers: |  |
| Ansprechpartner des Wiederverkäufers: |  |
| E-Mail Adresse des Ansprechpartners: |  |

|  |
| --- |
| **Anwenderpläne und Add-ons** |

«QuoteDetails»

|  |  |
| --- | --- |
| **Sondervereinbarungen:** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rechnungsintervall:**Die oben genannten Preise setzen eine jährliche Rechnungsstellung voraus. Wird ein kürzerer Rechnungsintervall gewünscht, wählen Sie eine der unten stehenden Optionen aus: | | *zzgl. zum Rechnungsbetrag* | *Wählen Sie eine Option aus* | |
| 6-monatlich (Rechnungsstellung zwei Mal pro Jahr) | | 4 % |  | |
| 3-monatlich (Rechnungsstellung vier Mal pro Jahr) | | 8 % |  | |
| monatlich (Rechnungsstellung zwölf Mal pro Jahr) | | 12 % |  | |
| **Vertragsbedingungen** | *Dieser Vertrag ist gültig ab dem folgenden Datum* | | |
| Vertragsbeginn: | DDMMYY | | |
| Mindestvertragslaufzeit: | 12 Monate | | |

Mit der Unterzeichnung dieses Erstauftragsformulars akzeptieren Sie die [**CRM Online Vertragsbedingungen**](https://www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/msa) 1 und die [**Datenverarbeitungsvereinbarung**](https://www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/dpa) 2 Mit Nutzung des SuperOffice App Store akzeptieren Sie die [**App Store Nutzungsbedingungen**](https://www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/apps)3. Diese Dokumente und alle Überarbeitungen sind auf der SuperOffice Webseite unter der Rubrik [**Datenschutz**](https://www.superoffice.de/datenschutz/) 4 verfügbar.

Die Person, die den Vertrag im Namen des Kunden unterzeichnet, bestätigt, die oben genannten Dokumente gelesen und akzeptiert zu haben1 2 3 und gewährleistet, dass sie die erforderliche Befugnis besitzt, um diesen Vertrag im Auftrag des Kunden abzuschließen.

Ort, Datum Ort, Datum

Dortmund,

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Für den Kunden** | **Für SuperOffice** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Unterschrift Kunde** | **Unterschrift SuperOffice** |
|  |  |
| **Name:** | **Name: Manfred Kaftan** |
|  |  |
| **Position:** | **Position: Geschäftsführer** |

**Verweise / Links:**

1 [**CRM Online Master Subscription Agreement**](https://www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/msa)

www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/msa

2 [**CRM Online Data Processing Agreement**](https://www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/dpa)www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/dpa

3 [**SuperOffice App Store Terms of Use**](https://www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/apps)www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/apps

4 [**SuperOffice Datenschutz**](https://www.superoffice.de/datenschutz/)https://www.superoffice.de/datenschutz/

**Mit Unterzeichnung dieses Erstauftrags akzeptieren Sie folgende weitere Vereinbarungen:**

6 [**Expander Services Terms of Service**](https://www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/es-tos) www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/es-tos

7 [**Data Mirroring Service Terms of Service**](https://www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/mirror) www.superoffice.de/datenschutz/vereinbarungen/mirror