mobee360

Service-Tarife & Leistungen

	Tarif	S	M	L
Support	Inbetriebnahmehilfe per Fernwartung	✓	✓	✓
	Aktualitätsgarantie	✓	✓	✓
	Telefonsupport mit Fernwartung	✓	✓	✓
	Ausgabe von Supportdokumenten	✓	✓	✓
	Persönlicher Ansprechpartner	x	✓	✓
	Support per E-Mail	x	✓	✓
	Offline-Support ohne Fernwartung	x	✓	✓
	Support-Sonderleistungen (z.B: Einrichten einer Datenbank)	x	✓	✓
	Laptop-Beschaffungs- und Installationsservice	x	x	✓
Software	mobee® 360 **Basisversion** inkl. mobee® scale (manuelle Körperdatenerfassung)	✓	✓	✓
	my mobee® App	x	✓	✓
	Softwaremodul syn.core zur Datensynchronisierung	x	✓	✓
	mobee® 360 **Premiumversion** (themen-/modulübergreifende Funktionen & div. Schnittstellen)	x	✓	✓
Service	Basis-Marketing-Kit (Logos, Produktbilder, etc. für Online-Nutzung)	✓	✓	✓
	Digitales Marketing-Paket (Druckvorlagen Flyer/Poster/RollUp)	x	✓	✓
	Teilnahme an Live-Webinaren (+ Zugriff auf Starter-Webinare)	x	✓	✓
	Starter-Webinar (Aufzeichnung)	x	✓	✓
	Workshop (Tagesveranstaltung an bestimmten Terminen & Standorten)	x	✓	✓
	Individuelles Online-Coaching	x	x	✓
	Live-Schulung in Luxemburg	x	x	✓
	Zusatzlizenzen	0	1	3

Erst-/Mindestlaufzeit 24 Monate, Verlängerungslaufzeit 12 Monate, aut. Verlängerung, sofern nicht mit einer Frist von 2 Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird. Zahlung jährlich per Rechnung oder per Lastschrift

Häufig gestellte Fragen

Können Produkte aus der mobee® Plattform ohne Servicevertrag erworben werden?

Nein, der Servicevertrag ist immer verpflichtender Bestandteil des Kaufs.

Kann die Software nach Ablauf des Vertrags weiter genutzt werden?

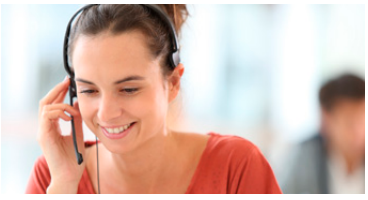
Ja, die Software kann mit der zum Zeitpunkt des Vertragsendes gültigen Version weiter genutzt werden. Sämtliche Premiumfunktionen der Tarife M und L entfallen jedoch mit Ende der Vertragslaufzeit.

Funktioniert der Rückrufservice und die Abwicklung über ein Supportformular?

Unser Service wird durchgehend exzellent bewertet (siehe Google Rezension zu mobee® 360: 100% 5 Sterne).

Support: Kontakt & Erreichbarkeit

Support-Anfrage über: https://www.mobee.de/support/
Rückrufservice durch unseren Support: Mo.-Fr.: 9:00-12:00, 13:00-17:00 Uhr
(ausgenommen an lux. Feiertagen und Betriebsschließungstagen)



Software

mobee® 360 Basisversion

Die mobee® 360 Software ist im Rahmen Ihres beim Neukauf verpflichtend abzuschließenden Servicevertrags enthalten und für den Betrieb aller Softwarmodule erforderlich.

Die **Basisversion** erhalten Sie in allen Tarifen. Sollten Sie den Servicevertrag nach Ablauf der Erstlaufzeit nicht fortführen wollen, steht Ihnen die Basisversion weiterhin zur Verfügung
Sie umfasst folgende Funktionen:

- Verwaltung von Personendaten
- Möglichkeit der anonymen Personenanlage
- Schnittstellen mit diversen Verwaltungs- und Abrechnungssystemen
- Statistische Datenexportmöglichkeit
- Ergebnisversand per E-Mail
- Zugriff auf zentrale Datenbank in einem Client-Server-Netzwerk
- Automatisierbare Backups zur Datensicherung
- DSGVO-Konformität und Unterstützung bei der Erfüllung datenschutzrechtlicher Anforderungen (z.B. Daten-Auskunftsblatt)
- Online-Aktualisierungsdienst mit Benachrichtigung zu neuen Software-Versionen
- Freischaltungsassistent für alle integrierbaren Module
- Fernwartungsklient für technischen Support
- Digitale Hilfe-Dokumente, FAQs

mobee® 360 Premiumversion (ab Servicetarif "M") bietet u.a. folgende Zusatzfunktionen:

- Timeline: Chronologische Darstellung von Messergebnissen
- Reporting: Alle relevanten Ergebnisse in einem Dokument
- Dateiarchiv: Alle Dokumente an einem zentralen Ort
- Erweiterte Kommunikationsmöglichkeiten, z.B. Ergebnisversand per QR-Code
- Erweiterter Umfang einiger Module zur Unterstützung eines themenübergreifenden Arbeitens

---

mobee® scale

Das Softwaremodul mobee® scale erlaubt Ihnen in der **Basisversion** eine manuelle Erfassung von Körperdaten (Größe, Gewicht, Blutdruck, Taillen-/Hüftumfang etc.) zwecks Darstellung grundlegender ernährungs- und bewegungsbezogener Aspekte. Die Basisversion ist in allen Servicevertragstarifen enthalten.

In der **Premiumversion** (ab Servicetarif "M") ist mobee® scale für eine Verwendung mit InBody-Profiwaagen (770, 570, 270) sowie FUTREX-Geräten optimiert und bringt die gewonnenen Ergebnisse optisch auf ein neues Level. Das Modul verfügt zusätzlich über eine Möglichkeit der Ermittlung von Herzinfarkt- und Diabetesrisiken mittels Laborwerten und Befragung.

Erforderliche Ausstattung: *InBody-Waage (Modelle 770, 570, 270)*
Futrex: ab Softwareversion FUTREX DCK med Software 4.0.397

Software

my mobee® App

Ergebnisse, Erfolge und Empfehlungen können in my mobee® jederzeit auf dem Handy eingesehen werden. Als Anbieter erhalten Sie Zugriff auf wertvolle Ressourcen zum Einsatz Ihrer Lösungen.

Softwaremodul syn.core zur Datensynchronisierung

syn.core ermöglicht, Personen- und Messdaten auf unterschiedlichen Systemen synchron zu halten. Ideal zur Vorbereitung mobiler Einsätze, der Import von Personen- und Messdaten nach mobilen Einsätzen.

Service

Basis Marketing-Kit (Online)

Das Basis Marketing-Paket umfasst Logos und Bildmaterial zur Nutzung im Rahmen Ihres Internet- oder Social Media Auftritts.

Marketing-Paket (Digital)

Das Marketing-Paket umfasst sowohl Logos und Bildmaterial zur Nutzung im Rahmen Ihres Internet- oder Social Media Auftritts als auch Druckvorlagen für Flyer / Poster / Roll-Up.

Teilnahme an Live-Webinaren und Zugriff auf Webinar-Aufzeichnungen

Wir bieten regelmäßig einstündige Webinare zu verschiedenen Themenbereichen an.
Die Anmeldung erfolgt über die Terminbuchung unserer Webseite. Sie erhalten zusätzlich Zugriff auf alle Aufzeichnungen vergangener Webinare.

Starter-Webinar-Aufzeichnung

Sie erhalten Zugriff auf kompakte und verständliche Schulungsaufzeichnungen. Wenn Sie sich für unsere Produkte entschieden haben, können Sie sofort mit unseren verfügbaren Starter-Webinar-Aufzeichnungen loslegen.

Workshops (Fortbildungsveranstaltung an bestimmten Terminen & Standorten)

Ankündigungen der entsprechenden Termine und Themen-Workshops finden Sie auf unserer Webseite unter www.mobee.de/workshops. Die Anmeldung erfolgt über unsere Webseite.
Alle Themen-Workshops schließen mit einem Teilnahmezertifikat ab.

Individuelles Online-Coaching

Im Rahmen einer Live-Online-Schulung (ca. 90-120 Minuten pro Themenbereich) erhalten Sie alle relevanten Informationen zur Nutzung Ihrer Diagnostik-Systeme.
Diese Schulung ist verpflichtend für Käufer von mobee® fit, mobee® med, mobee® spine, StressPilot® Pro und mobee® metabolic. Die Anmeldung erfolgt über unsere Webseite.

Live-Schulung in Luxemburg

Buchen Sie Ihre Live-Schulung an unserem Standort Wasserbillig/Luxemburg. Bei dieser Schulung können wir individuell auf Ihre gewünschten Schwerpunkte eingehen.

Inbetriebnahmehilfe per Fernwartung

Über ein Fernwartungstool erhalten Sie die Möglichkeit, sich durch unser Support-Team bei den ersten Schritten mit Ihrer Software und bei der Vornahme relevanter Einstellungen unterstützen zu lassen.

Voraussetzung: *Installierte und lizenzierte Software, stabile Internetverbindung.*
Hinweis: *Terminvereinbarung erforderlich.*

Aktualitätsgarantie

Sie erhalten stets die aktuellsten Software-Versionen Ihrer Produkte. Ihnen entgehen keine technischen Verbesserungen oder inhaltliche Ergänzungen und Ihre Software ist auf den neuesten Stand der Windows®-Betriebssysteme angepasst.

Voraussetzung: *Internetverbindung zur Nutzung der Online-Updatemöglichkeit*
Hinweis: *Bitte stellen Sie stets sicher, dass Sie über die aktuellste Version Ihres Betriebssystems verfügen, bevor Sie Software-Updates durchführen.*

Telefonsupport mit Fernwartung

Kompetente Hilfestellung bei der Lösung technischer Fragen und Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung der mobee® 360 Plattform.

Voraussetzung: *Internetverbindung zur Nutzung der der Fernwartungsmöglichkeit, aktuellste Software-Versionen installiert*
Hinweis: *Vorherige Terminvereinbarung über Support-Formular erforderlich: https://www.mobee.de/support/*

Ausgabe von Supportdokumenten

Zu gängigen Fragestellungen stellen wir Supportdokumente mit verständlichen Anleitungen zur Verfügung.

Voraussetzung: *PDF-Viewer*

Persönlicher Ansprechpartner

Wir teilen Ihnen einen persönlichen Ansprechpartner zu, der für Ihre Betreuung zuständig ist. Dies gewährleistet eine besonders effiziente und individuelle Beratung.

Hinweis: *Auch Ihr persönlicher Ansprechpartner hat schon mal Urlaub oder ist krank. In diesem Fall bitten wir um Verständnis dafür, dass er/sie durch eine(n) gleicher maßen kompetente(n) Kollegen/in vertreten wird.*

Support per Mail

Beschreiben Sie Ihr Anliegen so genau wie möglich per E-Mail und senden Sie dieses an **service@mobee.eu**. Sie können zur Vereinfachung auch Screenshots anhängen (maximal 10 MB, nur Bilddateien oder PDFs).

Voraussetzung: *Nennung der LiSSy-ID (Kundennummer) oder Seriennummer des Geräts*
Hinweis: *Bitte beachten Sie, dass Mails mit zu großen oder potentiell gefährlichen Anhängen von uns nicht angenommen werden. Die Bearbeitung erfolgt nur während unserer regulären Supportzeiten.*

Offline-Support ohne Fernwartung

Manchmal steht keine Internetverbindung zwecks Nutzung eines Fernwartungstools zur Verfügung. Wir sprechen mit Ihnen zusammen die einzelnen erforderlichen Schritte zur Klärung Ihres Anliegens durch.

Hinweis: *Bitte planen Sie für diese Support-Art einen deutlich höheren Zeitaufwand ein.*

Support-Sonderleistungen

Je System können Sie 1x/Jahr folgende Sonderleistungen kostenfrei in Anspruch nehmen:

- Einrichtung einer zentralen Datenbank in einem bestehenden Client-Server-Netzwerk
- Unterstützung bei Datenübernahmen aus Altbeständen, Datensicherungen, -verschmelzungen
- Unterstützung bei der Einrichtung von Schnittstellen zu Fremdsystemen (auf Seite der mobee® 360 Plattform)
- Unterstützung bei der Konfiguration und Inbetriebnahme des E-Mail Versands

Voraussetzung: *Installierte und funktionsbereite Software, stabile Internetverbindung, ausreichende Benutzerrechte zur Durchführung der erforderlichen Schritte*
Hinweis: *Terminvereinbarung erforderlich.*

Laptop-Beschaffungs- und Installationsservice

Wir wählen einen Marken-Laptop für Sie aus, veranlassen die Lieferung an uns und installieren die von Ihnen erworbenen Produkte. Ihr Laptop wird Ihnen anschließend (ggf. gemeinsam mit Ihren neuen Systemen) geliefert und weiterberechnet. Dieser Service kann 1x im Jahr für ein Laptop in Anspruch genommen werden und steht nur für durch uns beschaffte Neugeräte zur Verfügung.

Hinweis: *Bitte planen Sie für diesen Service eine Bearbeitungsdauer von ca. 2 Wochen ein.*

Zusätzliche Installationen (Zusatzlizenzen)

Bei Kauf eines Diagnostik-Systems aus der mobee® 360 Plattform ist eine Lizenz zur Nutzung der Software auf einem PC im Kaufpreis enthalten. Mit Hilfe einer Zusatzlizenz können Sie die Software auf einem weiteren PC installieren und das dazugehörige Gerät somit an mehreren Stationen betreiben.

Konditionen mobee® 360 Service

- verpflichtend bei Neukauf
- Mindest- /Erstlaufzeit 24 Monate
- Verlängerungslaufzeit: 12 Monate
- Automatische Verlängerung um weitere 12 Monate wenn nicht schriftlich mit einer Frist von 2 Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird.