

# Häufig gestellte Fragen (FAQ)



## a) Vertrag und Bestellung

### **1. Wie kann ich myconvento bestellen?**

Klicken Sie auf BESTELLEN, und füllen Sie einfach das Bestellformular aus. Wir schalten Sie dann frei. Gern nehmen wir aber auch Ihre schriftliche Bestellung entgegen und lösen dann die Bestellung im myconvento System für Sie aus

### **2. Brauchen wir einen speziellen Vertrag, damit die Bestellung wirksam ist?**

Uns genügt Ihre Bestellung über die Website. Damit kommt aus unserer Sicht ein gültiger Vertrag zustande. Basis sind dann unsere AGB. Falls Sie ein Angebot benötigen und einen Auftrag an uns schreiben wollen oder müssen, so ist dies selbstverständlich auch möglich. Wenden Sie sich dazu bitte an unseren Vertrieb.

### **3. Wir haben eigene AGB. Muss ich die AGB von myconvento akzeptieren?**

Gern können wir eine abweichende vertragliche Regelung vereinbaren. Bitte beachten Sie, dass Sie in diesem Fall das „Premium Contracting“ benötigen. Ihre Kosten liegen einmalig bei 500 Euro für den Vertragsabschluss sowie 25 Euro für die Dauerüberwachung Ihres Vertrages.

### **4. Brauchen wir einen speziellen Vertrag für Auftragsdatenverarbeitung?**

Auf Wunsch schließen wir mit Ihnen einen Vertrag über Auftragsdatenverarbeitung (ADV) ab. Wir legen Ihnen unseren Vertrag vor, akzeptieren aber in der Regel auch Ihre Vereinbarung.

### **5. Was bedeutet „Named User Lizenzierung“?**

Im Gegensatz zur „Concurrent User Lizenzierung“, bei der die Anzahl der gleichzeitig arbeitenden Anwender festgelegt wird, werden bei der Named User Lizenzierung die Anwender namentlich hinterlegt und dann freigeschaltet. Die lizenzierten „Named User“ bilden die Gesamtzahl der Anwender, die theoretisch mit myconvento arbeiten können, egal ob gleichzeitig oder nicht. Sie können in myconvento eine darüber hinausgehende Anzahl von Anwendern anlegen und die überschüssigen zunächst auf „inaktiv“ setzen.

### **6. Meine Benutzer-Anzahl weicht von den möglichen Bestellmengen ab. Warum gibt es überhaupt die Staffelung?**

myconvento können Sie in den Bestellmengen 1-5-10-20-30 usw. Anwender abonnieren. Diese Staffellungen sorgen dafür, dass es bei den meisten Anwenderunternehmen nur selten eine Änderung im Bestellumfang gibt. Damit können die Kunden zuverlässig Ihr Budget einhalten. Denn eine Änderung bei Ihren Anwendern muss dann nicht zwangsläufig zu einer Änderung Ihres Abonnements führen. Außerdem reduziert es bei uns den Verwaltungsaufwand und ermöglicht uns niedrige Preise.

## **b) Datenschutz und Datensicherheit**

### ***1. Wo liegen meine Daten?***

Ihre Daten sind physikalisch im myconvento Rechenzentrum bei der myloc managed IT AG in Düsseldorf gespeichert. Bei einer „Local Appliance“ liegen Ihre Daten physikalisch auf Ihrem Server bei Ihnen im Haus.

### ***2. Was tut myconvento für Datenschutz?***

Wir erfüllen die Anforderungen des Bundesdatenschutzgesetzes in vollem Umfang. Dazu gehört die Verpflichtung aller Mitarbeiter und Lieferanten auf das BDSG und die Beauftragung eines externen Datenschutzbeauftragten.

### ***3. Was tut myconvento für Datensicherheit?***

Mehrmals tägliche und wöchentliche Backups sind selbstverständlich, ebenso wie die hohe Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit des zertifizierten Rechenzentrums. Außerdem werden die Datensicherungen über 2 Rechenzentren der myloc verteilt und eine Wochensicherung in einen externen Hochsicherheits safe eingelagert.

### ***4. Was passiert, wenn jemand sein Passwort vergisst?***

Jeder Anwender kann sich über den Link „Passwort vergessen“ ein neues Einmal-Passwort zusenden lassen. Nach dem ersten Login mit diesem Passwort muss man wieder ein eigenes PW hinterlegen.

### ***5. Unsere Policies erfordern ab und zu den Wechsel der Passwörter. Wie geht das?***

Sie können in myconvento das Intervall einstellen, innerhalb dessen ein neues Passwort angefordert wird.

### ***6. Ich möchte höchstmöglichen Schutz unserer Daten, am liebsten ein eigenes System. Geht das?***

Ja, als „Local Appliance“ bei Ihnen im Haus. Die notwendige Hardware und die Lizenzen für Windows, Office und DB-Server stellen Sie zur Verfügung. Sehen Sie dazu unser Dokument „Hosting Varianten“ in der Infothek auf unserer Website.

### ***7. Ein einfaches Login per User ID und Passwort reicht mir nicht. Gibt es mehr?***

Sie können myconvento so einstellen, dass es Ihnen ein zweites Einmalpasswort per E-Mail zusendet. Dieses Passwort wird dann zusätzlich für Ihr Login benötigt.

### ***8. Kann ich die Datenbestände verschiedener Geschäftsbereiche oder Partner gegeneinander abgrenzen?***

Für diesen Zweck haben wir das „Mandantenmanagement“ entwickelt. Sehen Sie dazu das gleichnamige Dokument in unserer Infothek.

### ***9. Welche Daten sieht oder bearbeitet ein Anwender, wenn das Mandantenmanagement aktiv ist?***

Ein Anwender sieht oder bearbeitet nur die Daten, die er bearbeiten darf. Dazu hinterlegen Sie die Rechte „Vollzugriff“ oder „Nur lesen“. Daten von Mandanten, zu denen der Anwender keine Rechte hat („hidden“) sind für ihn dagegen unsichtbar.

### ***10. Kann ich zwischendurch leicht an meine Daten kommen?***

Gern vereinbaren wir mit Ihnen die Möglichkeit, die gesamte Datenbank herunter zu laden oder sich von uns per CD schicken zu lassen. Bitte sprechen Sie dazu unseren Vertrieb oder die Kundenbetreuung an.

### ***11. Was passiert mit meinen Daten nach Beendigung der Zusammenarbeit?***

Zunächst senden wir Ihnen Ihre Daten vollumfänglich zu. Nach dem Ende der Zusammenarbeit und einer kurzen Wartezeit (maximal drei Monate) werden alle Kopien bei uns vernichtet.

## **c) Startphase und Abonnement**

### ***1. Welche Laufzeit und Kündigungsfrist bietet das myconvento Abonnement?***

Mit der Bestellung legen Sie den Beginn der kostenlosen Startphase fest. Diese beträgt 15 Tage. In dieser Zeit können Sie Ihr Abonnement jederzeit und fristlos kündigen. Nach den 15 Tagen beginnt automatisch das reguläre Abonnement entsprechend den von Ihnen bestellten Leistungen. Das reguläre Abonnement hat eine Laufzeit jeweils bis zum Ende des Kalenderjahres und verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn Sie es nicht mit einer Frist von drei Monaten (also bis zum 30.9. des Jahres) kündigen. Dazu genügt es, im myconvento System im Bereich „Abonnement“ die Kündigung auszulösen. myconvento ist auch nach der Kündigung für Sie noch bis zum Jahresende voll nutzbar. Sie können in dieser Zeit auch jederzeit und mit wenigen Klicks Ihre Kündigung rückgängig machen.

### ***2. Wie kann ich myconvento während der Startphase kündigen?***

Wir bieten Ihnen dazu direkt auf der Startseite eine einfache Abmeldemöglichkeit an.

### ***3. Welche Einschränkungen gibt es während der Startphase?***

Sie können eine Serien E-Mail nur an maximal 100 Empfänger gleichzeitig versenden, und Sie haben grundsätzlich keine Möglichkeit, Daten aus der PressBase zu exportieren.

#### **4. Wie und wann bekomme ich meine Rechnungen?**

Rechnungen versenden wir üblicherweise als PDF per E-Mail, es sei denn, Sie haben die Zustellung per Brief bei Ihrer Bestellung ausdrücklich gewünscht. Die erste Rechnung erhalten Sie zu Beginn des Kalenderquartals, das auf das Ende der Startphase folgt. Wir berechnen dann die wenigen Tage Ihres Abonnements bis zum Quartalsbeginn und bereits turnusmäßig das folgende Quartal. Weitere Abonnementsrechnungen erhalten Sie dann jeweils zum Quartalsanfang für die folgenden drei Monate, Rechnungen für Versände oder Volumenverbrauch jeweils zu Beginn des Folgemonats für den zurück liegenden Monat.

#### **5. Kann ich eine separate Rechnungsadresse angeben?**

Selbstverständlich.

#### **6. Wer verwaltet mein Abonnement?**

Mit Ihrer Bestellung benennen Sie den sogenannten „Lizenzmanager“. Diese Person verwaltet Ihr Abonnement, d.h. legt die Anzahl der Named User und den sonstigen Leistungsumfang fest und verändert ihn gegebenenfalls auch wieder.

#### **7. Wie kann ich das Abonnement erweitern oder kündigen?**

Der Lizenzmanager tut dies im Bereich „mein Konto/Abonnement/Abonnement ändern“.

#### **8. Wie kann ich Leistungen des Abonnements reduzieren?**

Der Lizenzmanager übernimmt das an der gleichen Stelle (s.o.). Bitte beachten Sie, dass Reduzierungen erst mit Beginn des nächsten Kalenderjahres wirksam werden.

#### **9. Kann ich weitere verbundene Unternehmen auf das Abonnement nehmen?**

Jedes verbundene Unternehmen kann mit auf Ihr Abonnement. Aber auch, wenn Sie nur eine Geschäftsbeziehung haben, beispielsweise mit einer Agentur, und dabei auf gemeinsame Daten zugreifen wollen, ist die gemeinsame Nutzung im Rahmen Ihres myconvento Accounts möglich. Bitte beachten Sie aber, dass es nur einen Rechnungsempfänger und verantwortlichen Lizenzmanager und Administrator gibt.

#### **10. Gibt es Unterstützung für den Import meiner bisherigen Daten?**

myconvento bietet einen einfach zu bedienenden Import-Assistenten aus Excel. Damit können Sie Adressbestände komfortabel importieren. Falls Sie darüber hinaus auch Kontaktnotizen oder umfangreiche Stichwortfelder übernehmen müssen, machen wir Ihnen dazu gern ein Dienstleistungsangebot.

## d) Administration in myconvento

### **1. Kann ich erkennen, welches Speicher- und Versandvolumen wir bereits verbraucht haben?**

Das ist jederzeit auf dem Startbildschirm von myconvento erkennbar. Sie sehen den Monatsverbrauch und den Gesamtverbrauch. Außerdem zeigt Ihnen myconvento unter „Versenden“ das Volumen eines Versandauftrages, bevor Sie ihn abgeschickt haben.

### **2. Wer kümmert sich um die Anwender-Rechte, und wie stellt man sie ein?**

Der Lizenzmanager benennt einen Administrator. Dieser richtet die Anwender und deren Rechte ein und kümmert sich um die Anlage der Versandkonten (Absenderadressen usw.) Oft sind Lizenzmanager und Administrator ein und dieselbe Person.

### **3. Kann ich die Sprache der Benutzeroberfläche ändern, und wie?**

Ja, Sie können jederzeit zwischen Deutsch und Englisch wechseln.

### **4. Kann ich mehrere Absender-Konten anlegen? Was ist da möglich?**

Sie können beliebige Absenderkonten anlegen und Ihren Anwendern zuweisen. Allerdings ist es sinnvoll, für eine ausreichende Autorisierung zu sorgen. Hier kommen das SPF-Verfahren und das sogenannte DKIM-Verfahren in Frage. Details dazu finden Sie im Dokument „Professioneller E-Mail Versand mit myconvento“ in unserer Infothek auf der Website.

## e) Technische Fragen

### **1. Welche Mindestausstattung in Bezug auf Hard- und Software muss ich beachten?**

Sehen Sie dazu das Dokument „Bin ich fit für myconvento?“, das wir regelmäßig an die aktuellen Gegebenheiten anpassen.

### **2. Welche Browser kann ich benutzen?**

Sie können im Prinzip jeden gängigen Browser benutzen, also Internet Explorer, Firefox, Chrome oder Safari. Bitte achten Sie aber auf eine möglichst aktuelle Version.

### **3. Kann ich myconvento mit meinen Office-Programmen verbinden?**

Ja, über den so genannten „Office Connector“ können Sie myconvento mit Ihrem Windows-Office verbinden (läuft nicht auf dem Mac). Im Prinzip ist das ein Zertifikat, das myconvento den Zugriff auf Ihre lokalen Ressourcen erlaubt. Damit können Sie Aufgaben in Ihren Kalender übertragen, E-Mails schreiben oder einlesen oder elegant Word Serienbriefe erstellen.

#### **4. Kann ich auch ohne Browser arbeiten?**

Ja, das Kontaktmanagement kann mit der „OOB“-Version (Out of Browser) verwendet werden. Damit ist es sogar etwas schneller, verhält sich wie eine Windows-Anwendung, und ist ideal für Anwender, die nur Adressen und Kontakte pflegen sollen.

#### **5. Was tut myconvento, damit meine E-Mails ankommen?**

Wir sind Mitglied der CSA („Certified Sender Alliance“). Außerdem bieten wir die Autorisierungsverfahren SPF und DKIM. Darüber hinaus bietet myconvento vollkommene Transparenz über die Zustellrate und den Zustellerfolg bei bestimmten Empfängern, ein Blacklisting, und die benutzerfreundliche und einfache Korrektur unzustellbarer E-Mails („Bounced Mail Handling“).

## **f) Service und Support**

### **1. Wie kann ich den Helpdesk von myconvento erreichen?**

Wir bieten einen Chat Support, den Sie sofort von der Startseite von myconvento aus nutzen können.

### **2. Gibt es eine Online-Hilfe, und was bietet sie?**

Ja, und neben einem Import- und Administrator Guide finden Sie dort viele „How To´s“, die einzelne Funktionen erklären und Ihnen zeigen, wie Sie bestimmte Aufgaben in myconvento lösen.

### **3. Welche Reaktionszeiten und Servicezeiten gibt es?**

Unsere Geschäftszeiten sind von 8.00 bis 18.00 Uhr an Werktagen. Falls nötig, können Sie Betreuung außerhalb dieser Zeit bei uns buchen, beispielsweise im Vorfeld von wichtigen Aussendungen. Reaktionszeiten richten sich nach dem Schweregrad des Fehlers. Sehen Sie dazu unser Dokument „Service und Verfügbarkeit“ in der Infothek.

### **4. Was passiert, wenn das System doch mal „Down“ ist?**

#### **Welche Ausfallzeiten gab es in der Vergangenheit?**

Für diesen sehr unwahrscheinlichen Fall haben wir eine Störungs-Seite eingerichtet, auf der wir Sie regelmäßig über den Stand der Arbeiten informieren. Diese Seite haben wir in den letzten zwölf Jahren einmal benötigt. Sehen Sie dazu <http://stoerung.myconvento.com>.

### **5. Ist das Rechenzentrum von myconvento ISO-zertifiziert?**

Das myloc-Rechenzentrum führt seine Zertifizierung im Frühjahr 2015 durch.

### **6. Wie kann ich einen noch besseren Support-Level bekommen?**

Gern bieten wir Ihnen den Service „Premium Support“ an. Autorisierte Anwender haben über den Chatsupport hinaus die Möglichkeit, uns während unserer Geschäftszeiten anzurufen. Bei Bedarf werden Sie auch zurück gerufen.

## **7. Wie kann ich weitere Schulungen bestellen? Was gibt es dazu?**

Sie können Webinare einfach und flexibel über die Startseite von myconvento bestellen. Dort legen Sie auch Termin und Thema fest.

## **g) Fragen zum Leistungsumfang**

### **1. Was ist der Unterschied zwischen Standard- und Premiumversand?**

Beim Premiumversand garantieren wir priorisierte Zustellung, in der Regel innerhalb weniger Minuten. Beim Standardversand befindet sich am Ende Ihrer E-Mail ein Hinweis darauf, dass der Versand mit Hilfe von myconvento.com durchgeführt wurde.

### **2. Worauf basiert die PressBase?**

Auf einer erweiterten Version des „Stamm Impressum“, der umfangreichsten Mediendatenbank im deutschsprachigen Raum einerseits, und auf der Themendatenbank „Topic Pro“ des Verlags Mount Barley andererseits. Die Kombination dieser beiden etablierten Produkte, integriert in myconvento, ist in dieser Form einzigartig. Wir decken damit die DACH Region komplett ab.

### **3. Warum fallen für den Export der PressBase Gebühren an?**

Üblicherweise ist es in myconvento nicht nötig, Daten zu exportieren. Sie können voll für Aussendungen genutzt werden, und wichtige Reagierer lassen sich auch individuell weiter verarbeiten. Der standardmäßig nicht vorgesehene Export bietet auch einen gewissen Schutz für den Dateneigentümer und ermöglicht es uns, Ihnen ein sehr günstiges Angebot zu machen. Wer trotzdem exportieren möchte, kann sein Abonnement um einen geringfügigen Betrag (50 Euro monatlich) erweitern. Bitte beachten Sie, dass die externe Nutzung nur zu Abstimmungszwecken gestattet ist, und um Geschäftspartnern gegenüber einen Nachweis über die Aktivitäten in myconvento zu erbringen.

### **4. Mit welchem Volumen muss ich beim Daten Hosting rechnen?**

Wer keine Mediathek aufbaut und keine Clipping Scans integriert, kommt üblicherweise mit dem Standard Volumen von 1 GB aus. Mit Mediathek und Clippings kann die Kunden-Datenbank im Laufe der Zeit auf mehrere GB anwachsen. Wir berechnen im Datenhosting pro zusätzliches GB 5 Euro monatlich. Das aktuell erreichte Volumen finden Sie jederzeit auf dem Startbildschirm von myconvento.