

.madaster

An abstract geometric composition featuring large white and teal blocks. A cluster of smaller blocks with various textures (wood, stone, moss) is positioned on a teal block in the lower-left area. A thin teal line curves around the top-right corner of the large white block.

Support Annex

Product Management Madaster GER

7/4/2024

INHALTSVERZEICHNIS

I.	SUPPORTANGEBOT	2
1.	Wie viel Support ist in Ihrem Abonnement inklusiv?	2
2.	Welche Optionen des Supports gibt es?	3
a.	Onboarding Sessions	3
b.	Support je Objekt	3
c.	madaster Docs	3
d.	madaster UPDATE	4
e.	madaster Forum	4
f.	Planer-Workshop	4
II.	HINWEISE ZUM ERSTEN ONBOARDING	5

I. SUPPORTANGEBOT

1. Wie viel Support ist in Ihrem Abonnement inklusiv?

Der Umfang des Supports richtet sich nach dem gebuchten Abonnement. Sollte das Abonnement nicht mehr Ihren aktuellen Bedürfnissen genügen, kann es über die Plattform jederzeit individuell erweitert werden.

	Madaster Partner-Abonnements		
	BASIC	EXTRA	PREMIUM
Jahresgebühr	EUR 3.500,-	EUR 5.500,-	EUR 8.500,-
Account-Nutzer	1	1	1
Account-Objekte	1	1	1
1,5h Onboarding Session	1x	2x	2x
Support	5h	15h	40h
Urban Mining Screener	EUR 2.500,-		✓
Modell-Check	EUR 500,-/Objekt		3 Objekte
2 x madaster UPDATE	✓	✓	✓
Madaster-Netzwerkevent	✓ (ab 2. Jahr: EUR 800,-)	✓	✓
Netzwerk-Vermittlung	-	✓	✓
Funktionsentwicklung	-	-	✓
3h Strategie-Workshop	-	-	✓
Forum/Arbeitsgruppen	-	-	✓
Netzwerkevent Entscheider	-	-	✓

	Zusätzliche Features & Support-Leistungen
3D-Viewer	EUR 350,-
CRREM-Tool	EUR 2.500,-
API	EUR 2.500,-
Zus. Account-Nutzer	EUR 900,-
Zus. aktives Objekt	EUR 100,-
Zus. archiviertes Objekt	EUR 5,-
Onboarding Session	EUR 210,- /h
Stundensatz Support	EUR 140,- /h
Workshop Halbtags	EUR 560,-
Workshop Ganztags	EUR 1.120,-

2. Welche Optionen des Supports gibt es?

a. Onboarding Sessions

1. Onboarding Session

Ziel dieses ersten Termins ist es, Ihr Team zu befähigen, die Plattform selbstständig zu nutzen. Dieser Termin ist auf 1,5 h angesetzt.

Bitte stimmen Sie sich intern für **einen Termin** ab.

Zur Vorbereitung auf diesen Termin beachten Sie bitte außerdem die [HINWEISE ZUM ERSTEN ONBOARDING](#) in Kapitel II.

Wir empfehlen vor jedem weiteren Termin/Support(anfrage) praktische Erfahrungen mit der Plattform zu sammeln bzw. zu vertiefen und alle Fragen zu notieren.

2. Onboarding Session (inclusive bei EXTRA, PREMIUM)

Inhalt des zweiten Termins ist die konkrete inhaltliche Betrachtung Ihres ersten Projekts und dazugehörige sowie allgemein vertiefende Verständnisfragen.

b. Support je Objekt

Bitte nutzen Sie bei Fragen die frei zugänglichen FAQs sowie Dokumentationen. Diese finden Sie unter <https://docs.madaster.com/de/de/>.

Bei projektspezifischen Fragen oder technischen Problemen, steht Ihnen unser Project Management-Team telefonisch unter **+49 30 235 962 051** oder bei komplexeren Fragen per Mail unter service@madaster.de oder zur Verfügung.

Sofern möglich übermitteln Sie uns bitte die URL zu Seite in der Plattform, auf welche sich die Frage bezieht bzw. das Problem vorliegt.

c. madaster Docs

Auf <https://docs.madaster.com/de/de/> finden Sie alle Informationen zur Nutzung und Entwicklung der Plattform. Außerdem finden Sie dort allgemeine Handbücher, BIM-spezifische Handbücher und Vorlagen sowie unsere FAQs.

d. madaster UPDATE

Das madaster UPDATE wird 2x im Jahr angeboten. In diesem Webinar werden die neusten Plattformfunktionen der letzten Releases vorgestellt sowie ein Ausblick über künftige Funktionen gegeben. Diese Liveveranstaltung steht allen Nutzer:innen der Plattform kostenfrei zur Verfügung.

e. madaster Forum

Das Forum steht allen Abonnements zur Verfügung. Dort können Sie selbstständig Fragen und Antworten klären. Diese finden Sie unter <https://docs.madaster.com/de/de/>.

Der Aufbau des Forums pausiert, da der Aufbau der neuen Docs-Seite (Livegang geplant Sommer 2024) im Vordergrund steht.

f. Planer-Workshop

madaster organisiert einen Planer-Workshop, der inhaltlich durch die teilnehmenden Planer:innen selbst gestaltet wird. Damit wollen wir planenden Unternehmen/Personen einen Raum bieten, um sich über ihre Fragen zu madaster oder BIM allgemein auszutauschen und zu vernetzen.

II. HINWEISE ZUM ERSTEN ONBOARDING

Anbei möchten wir Ihnen ein paar wenige aber essenzielle Hinweise zum madaster-Onboarding zukommen lassen. Für eine größtmögliche Effektivität unseres gemeinsamen Termins möchten wir Sie bitten, sich als Team entsprechend vorzubereiten.

Was ist madaster?

madaster ist das Materialkataster für alle verbauten Materialien, Produkte und Baustoffe. Durch die Registrierung der in einem Objekt gelagerten Materialien, Produkte und Baustoffe wird Ihre Identität erhalten. Damit landen Sie am Ende Ihres Lebenszyklus nicht in einer anonymen Masse auf Abfalldeponien, sondern können gezielt für die Wiederverwendung oder Wiederverwertung rückgebaut werden. So ermöglicht die Online-Plattform den zirkulären Einsatz der Materialien und unterstützt die Baubranche grundlegend bei der Verwirklichung einer Kreislaufwirtschaft.

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Welche Strategie verfolgt Ihr Unternehmen mit madaster?

Bitte klären Sie mit Ihren Mitarbeiter:innen vor dem Termin die unternehmensinterne Strategie zur Nutzung von madaster bzw. welches Ziel Ihr Unternehmen mit madaster verfolgt (z.B. eine vollumfängliche Projektbetrachtung oder expliziter Themenbereiche wie die Zirkularität, die Umweltauswirkungen oder den Materialpass).

Wer sollte an dem Onboarding teilnehmen?

Bitte stellen Sie sicher, dass **alle Mitarbeiter:innen und Projektbeteiligten, die künftig mit madaster arbeiten** werden, zum Onboarding eingeladen sind. Dies betrifft auch Mitarbeiter:innen, die an der Erstellung von BIM-Modellen/IFC-Dateien beteiligt sind, da diese die Grundlage für die Arbeit mit der Plattform darstellen.

Außerdem ist es sinnvoll, dass Sie min. eine:n Administrator:in („madaster-Beauftragte:r“) für das künftige User- und Strukturmanagement bestimmen.