

REMOTE KUNDEN SUPPORT

SERVICE LEVELS

AMACO Remote Kunden Support ist eine Echtzeit-, hochwertige technische Supportlösung, bei der AMACO-Experten sofort über Video mithilfe von Remote-Guidance-Software verfügbar sind und Sie mit technischen Ratschlägen und Anleitungen unterstützen.

Diese Technologie erfordert keine Vorinstallation und kann mit jedem Mobilgerät mit Kamera oder mit intelligenten Brillen verwendet werden, um eine freihändige Servicelösung für noch schnellere Problembehebung zu bieten.

AMACO Remote Kunden Support ist nicht nur eine Supportlösung im Falle von Fehlern, sondern unterstützt auch unsere Kunden, wenn sie Inspektionen eigenständig durchführen oder Schulungen für Benutzer und Wartungspersonal vor Ort durchführen.

REMOTE KUNDENSUPPORT PAKETE

	BASIC	EXTENDED PS200	PREMIUM PS201
Verfügbarkeit	8-17 MEZ Arbeitstage	6-22 Uhr MEZ 365 Tage im Jahr	6-22 MEZ 365 Tage im Jahr
Jährliche Gebühr pro Standort*	-	EUR 415,00	EUR 2.060,00
Stundensatz	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Inkludiert**
VORTEILE			
1st 2nd Level Support	✓	✓	✓
Telefon- oder E-Mail-Support	✓	✓	✓
TeamViewer Support	✓	✓	✓
Video Support über das Mobiltelefon	✓	✓	✓
Verfügbarkeit der Standard Hotline von 8-17 UHR MEZ	✓	✓	✓
Erweiterte Verfügbarkeit der Hotline von 6 bis 22 Uhr MEZ	✗	✓	✓
Hotline Flat Rate**	✗	✗	✓
Garantierte Reaktionszeit von 2 Stunden***	✗	✗	✓
Vorrangiger Zugang zu Mietdruckern	✗	✗	✓
20% Rabatt auf die monatliche Miete für Mietdrucker	✗	✗	✓

*Jährliche Gebühr im Voraus zahlbar; die Gebühr gilt pro Standort mit bis zu 3 Druckern vor Ort; für mehrere Standorte oder Drucker bietet AMACO ein individuelles Premium+ Paket an.

**Bis zu 12 Remote-Kundensupportfälle pro Jahr, danach wird ein Stundenpreis berechnet.

***Garantierte Reaktionszeit, bis sich ein AMACO-Supporttechniker mit dem Kunden verbindet, um an dem Problem zu arbeiten.
Die Zeit wird innerhalb der Verfügbarkeitszeit gezählt.

AMACO GMBH

Dornbirnerstrasse 19, 6890 Lustenau, Austria
T +43 5577 8186
www.amaco-solutions.com

