



Sie brauchen technische Unterstützung?

Unser Helpdesk nimmt unter der Telefonnummer **040-54882-112** Ihre Anfragen entgegen. Anfragen (Calls), die an unseren Helpdesk gerichtet werden, sind in die hier aufgelisteten Typen unterteilt. Die Berechnung und Behandlung der Calls richtet sich nach dieser Typeneinteilung. Der Vertrieb gibt gerne Informationen zu Stundensätzen und optionalen Wartungs- und Supportverträgen.

Anfrage

Als Anfrage werden alle Calls gewertet,

- deren Klärung geringen Aufwand verursacht oder
- bei denen der Kunde federführend in der Durchführung von Recherche ist und
- er die Maßnahmen selbstständig tätigt und
- es sich um bei uns gekaufte Ware (Hard- und Software, wie auch Dienstleistungen) handelt

Diese Calls werden nicht berechnet.

Serviceauftrag

Support-Calls, bei denen der Kunde computer & competence federführend die Lösung seines Problems oder die Beantwortung seines Calls überträgt, werden als Serviceauftrag berechnet. Ein Service Auftrag ist auch notwendig, wenn es sich z.B. um einen Einsatz Vorort oder via Fernwartung handelt denn hier wird nicht mehr der Kunde selbstständig tätig, sondern ein C&C-Mitarbeiter.

Serviceauftrag mit Reaktionszeit

Der Kunde hat sich bereits vor Entstehung des konkreten Problems dafür entschieden, die Lösung des Problems federführend in unsere Hände zu legen. Im Gegensatz zu einem normalen Call wird hier die vereinbarte Reaktionszeit garantiert. Alle Aufwendungen werden berechnet. Mehr Informationen zu dieser Option finden Sie in der Rubrik Wartungs- und Supportverträge.

Hardware Support Pack (Basic)

Im Gewährleistungs- oder Garantiefall wird defekte Hardware kostenfrei ersetzt. Zusätzliche Leistungen, etwa die Integration der reparierten oder ersetzten Hardwarekomponenten in Systeme oder Prozesse des Kunden sind als kostenpflichtige Serviceleistung erhältlich.

Hardware Support Pack (mit Reaktionszeit)

Im Fall eines Defekts, der durch ein Hardware Support Pack abgedeckt wird, wird die defekte Hardware gemäß der vereinbarten Reaktionszeit (4h, 8h, Next Business Day) kostenfrei ersetzt. Sonstige Support-Calls Support-Calls zu Produkten oder Dienstleistungen, die nicht bei uns erworben wurden, sind immer kostenpflichtig.

Die Berechnung von Calls erfolgt immer nach der zum Zeitpunkt des Calleingangs gültigen Preisliste für Dienstleistungen der computer & competence beratungs- und vertriebsges. mbH.