

Support- Dienstleistungen



Die Tech Data Support Contact Services bieten Ihren Kunden unseren Support und engagierte technische Ingenieure - ohne die hohen Kosten, die mit der Bereitstellung von Inhouse-Unterstützungsdiensten verbunden sind.

Wenn Ihr Unternehmen wächst und eine umfangreiche Soft- und Hardware-Basis entwickelt, kann das Angebot von Supportdiensten für alle diese spezifischen Anbieter übermächtig, ineffizient und kostspielig werden. Die Menschen müssen in allen relevanten Produkten geschult, und ihr Wissen auf dem neuesten Stand gehalten werden.

Die zertifizierten Techniker von Tech Data stehen Ihnen oder Ihren Endbenutzern mit der Unterstützung zur Seite, die sie benötigen. Sie arbeiten mit den neuesten Produkten und Technologien und halten ihr Wissen über Installationen auf dem neuesten Stand, nehmen an entsprechenden Herstellerveranstaltungen und unserem Support Desk teil. Sie sind für die Produkte und Anbieter, mit denen sie arbeiten, zertifiziert. So können Sie sicher sein, dass wir Ihnen den Service bieten, den Sie benötigen. Dieser Service steht Ihnen während der Bürozeiten (08.30 - 17.00 Uhr) von Montag bis Freitag zur Verfügung.

Service-Level

Severity level	Single ticket (or 10-pack)	Silber contract	Gold contract
1	4h	4h	2h (24x7)
2	4h	4h	4h (24x7)
3	8h	8h	4h
4	Best effort	Best effort	8h

Unsere Partner können Support auf Einzelticketbasis oder im Zehnerpack erwerben. Diese Tickets können für jedes Produkt verwendet werden, das von unserem Helpdesk-Team abgedeckt wird. Bei einem Silber- oder Goldvertrag erwirbt der Partner einen Einjahresvertrag für ein bestimmtes Produkt. Der Gold-Vertrag bietet 24x7-Support für Schweregrad 1 und 2 Fälle. Unser Helpdesk-Team bietet telefonischen Support und Unterstützung bei der Fehlerbehebung, RMA-Anfragen und alle anderen Fragen zum Produkt. Es sind keine Vor-Ort-Besuche oder Fernkonfigurationen im Vertrag enthalten.

Über Tech Data

Tech Data verbindet die Welt mithilfe von Technologien. Unser End-to-End-Portfolio an Produkten, Services und Lösungen, sowie unsere spezialisierten Fähigkeiten und tiefe Expertise in Next Generation Technologien helfen Channel-Partnern, die Produkte und Lösungen bereitzustellen, die Vernetzung, Wachstum und Fortschritt ermöglichen. Tech Data nimmt auf der Liste der Fortune 500® den 107. Platz ein und steht seit acht Jahren in Folge auf der Liste der "World's Most Admired Companies" von Fortune. Nähere Informationen finden Sie unter www.techdata.com und www.techdata.at.



Mehr Informationen

Bitte fragen Sie Ihren lokalen Vertriebskontakt nach weiteren Informationen und Dokumentation oder kontaktieren Sie uns unter

managedservices.info@techdata.com
oder telefonisch unter **+49 89 4700 1600**

www.as.techdata.eu/emea