



Service Contract 'Hotline'

365 Tage immer gut beraten. Mit dem SKIDATA Hotline Service stehen kompetente Spezialisten für schnelle und tatkräftige telefonische Hilfe bereit.

Spezialisten auf Abruf

- Expertenwissen nutzen
Gut ausgebildete Fachleute aller Bereiche stehen für schnelle telefonische Hilfe bereit.
- Service nach Maß
Mit „Standard“ oder „Extended“ lässt sich die Verfügbarkeit der Experten individuell bestimmen.

Immer bestens informiert

- Teamwork
Sobald eine Serviceanfrage ankommt, startet das Team den Bearbeitungsprozess.
- Up to date
Das Hotline Team hält Kunden bei Anfragen und Problemen immer auf dem Laufenden.

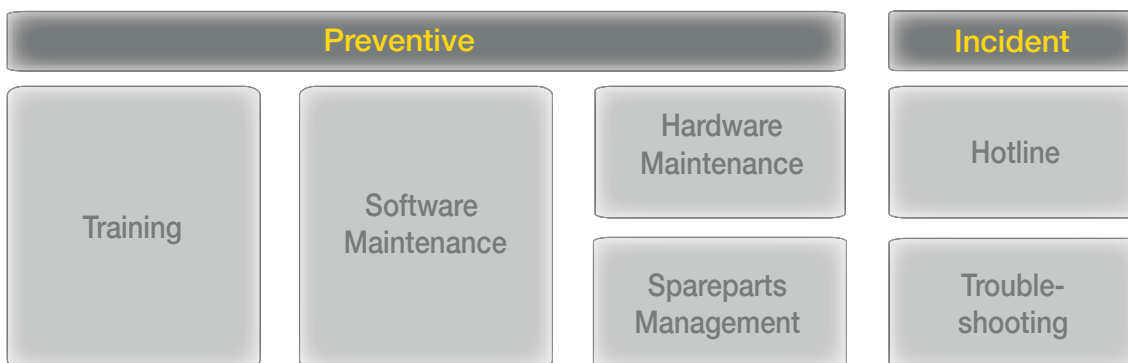
Schnelle Reaktion

- Definierte Reaktionszeiten
Bei SKIDATA sind die Vorgaben ganz klar: Verbindliche Antwortzeiten und Zeiträume für die Bereitstellung der Lösung geben Sicherheit.
- Critical error
Bei schwerwiegenden Fehlern reagieren die SKIDATA Profis binnen zuvor vereinbarten Stunden und präsentieren die Lösung.

Einfach erweiterbar

- Remote Service
Die Hilfe durch das Support Team lässt sich über das optionale Zusatzmodul „Troubleshooting“ per Remote oder onsite Service ergänzen.
- Noch mehr Unterstützung
Für reibungslosen Betrieb sorgen auch die zusätzlichen Module: Troubleshooting, Training, SW Maintenance, HW Maintenance und Spare Parts Management.



Service - Contract



Eigenschaften

- Service Hotline (365 Tage / 24 Stunden)
- Schnelle telefonische Beratung und Hilfe über Hotline

Service Vertrag - Leistungen	Spareparts Management	HW Maintenance	SW Maintenance	Hotline	Trouble-shooting	Training
Schnelle Original Ersatzteil Lieferung	✓					
Hoher Ersatz-Teil Verfügbarkeit	✓					
Service Hotline	✓			✓		
Voraus-Ersatz Lieferung	○					
Kontinuierliche professionelle Inspektion		✓				
Regelmässige Wartung der HW		✓				
Regelmässige Installation von SW updates (Servicepacks, MS-patches,..) vor Ort			✓			
Konfiguration der SW (Erstellung von neuen Tickets, Saisonzeiten, ...)			○			
Schnelle telefonische Beratung und Hilfe über Hotline				✓	✓	
Verbindliche Reaktionszeiten					✓	
Remote Service zur schnellen Lösung					✓	
Regelmässige Schulungen						✓
Organisation von Unterkunft und Verpflegung bei Trainings						✓

-  - verfügbar
 - optional