

Die Premium-Support Mitgliedschaft.

Zur Priorisierung Ihrer Anforderungen bei Störungen.

Herausforderung

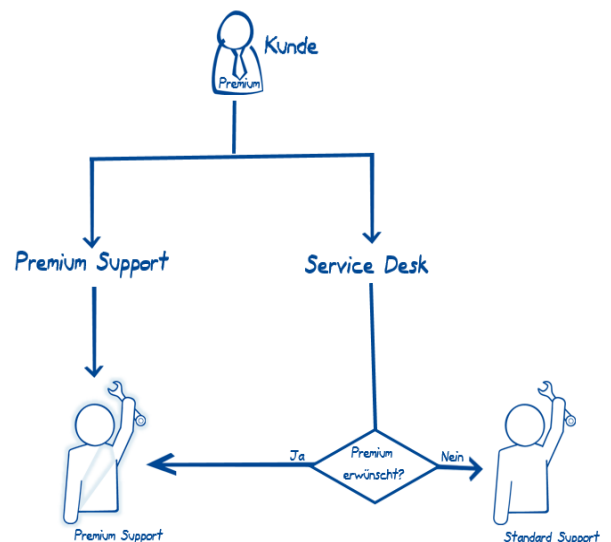
IT-Systeme sind heute ein wichtiger Bestandteil von Geschäftsprozessen.

Der Anstieg von Anwendungen bzw. Endgeräten verschiedener Hersteller in einem Unternehmen verursacht eine hohe Komplexität und verlangt eine ständige Umstellung vom Anwender. Wenn eine Störung kommt, bedarf es eine schnelle Problembeseitigung, um ein effektives Arbeiten zu ermöglichen.

Unsere Lösung für Sie!

Wir bieten jetzt für Sie die Premium-Support Mitgliedschaft! Sie bietet den Vorteil, dass Sie, ergänzend zu unserem Service Desk-Leistungen, einen bevorzugten Service in Anspruch nehmen können.

Verwenden Sie hierfür die speziell für den Premium-Support eingerichtete Service-Nummer oder wechseln Sie bei Bedarf während einer Standard-Anfrage auf den kostenpflichtigen Premium-Support.



Die Leistungen des Premium-Supports beinhalten alle Basisleistungen des Service Desks wie Störungsmeldungen, Passwort- und Bedienungsanfragen für Arbeitsplätze mit Standard-Applikationen. Die Bandbreite des Supports umfasst den klassischen PC, Laptop, den virtuellen Arbeitsplatz bis hin zum mobilen Endgerät.

Leistungsinhalt

Kategorie	Premium Support
Zugang	Telefon 0441 803 *
Betriebszeit	Mo-Fr. 08:00 – 19.30 Uhr Sa: 08:00 – 12:00 Uhr
Leistungsumfang Jegliche Anfragen und Störungsmeldungen müssen einen dienstlichen Bezug haben	
Nachrichten-entgegennahme	Telefon: sofort, bei besetzt Mailbox und Rückruf innerhalb von 30 Minuten
Endgeräteklassen	PCs, Tablets, (Sub-) Notebooks, Drucker, Scanner, Smartphones, sonstige mobile Endgeräte
Ticket und Aufträge	Bevorzugte Auftrags- und Ticketverfolgung mit dem Ziel einer beschleunigten Bearbeitung / Lösung
Serviceort	per Remote vor Ort

* Die Nummer wird nach Bestellung per E-Mail mitgeteilt.

Sie haben als Premium-Kunde die Möglichkeit Aufträge und Tickets für eine bevorzugte Bearbeitung zu priorisieren.

Die Mitgliedschaft wird über das SIS-Bestellsystem beauftragt. Nach Abschluss des Genehmigungsverfahrens wird Ihnen die Premium-Servicenummer per E-Mail zugeschickt.

Die Premium-Anrufe durchlaufen einen definierten Callflow. Die Erreichbarkeit wird über Warteschlangen, Anrufverteilung und durch das Hinterlassen einer Sprachnachricht sichergestellt. Bei Angabe der Kontaktdaten erfolgt ein Rückruf innerhalb von 30 Minuten.

Fragen und Probleme werden von Spezialisten per Fernzugriff (Remote) bearbeitet und gelöst. Sollte es erforderlich sein, wird auch eine Bearbeitung vor Ort durchgeführt. Die anfallenden Kosten für den Vor-Ort-Service werden zzgl. zum Premium-Call separat verrechnet.

Zahlungsbedingungen

Monatliche Kosten:

Premium Mitgliedschaft	3,99 € / mtl.
------------------------	---------------

Der Premium-Mitgliedsbeitrag wird ab dem Eintritt und während der Dauer der Mitgliedschaft monatlich pauschal berechnet.

Einmalige Kosten:

Premium Call	150,00 € / call
--------------	-----------------

Die Vergütung des Supports erfolgt über einen festen Preis, der je Premium-Call/Ticket berechnet wird. Dieser fällt nur dann an, wenn der Kunde ausdrücklich auf Basis seiner Premium-Mitgliedschaft eine bevorzugte Bearbeitung wünscht.

Über BTC IT Service GmbH

Die BTC IT Services GmbH ist als Anbieter für Rechenzentrums- und IT-Dienstleistungen auf mittelständische Kunden und Konzerne ausgerichtet. BTC IT Services GmbH bietet für IT-Betriebsleistungen redundante Rechenzentrumskapazitäten, die die höchsten Ansprüche an Sicherheit und Verfügbarkeit erfüllen. Das Portfolio der BITS umfasst Outsourcing und Outtasking-Leistungen, Desktop Services sowie projektorientierte Dienstleistungen im systemtechnischen Umfeld.

BTC IT Services GmbH
Escherweg 5
26121 Oldenburg
Fon +49 441 36192-0
Fax +49 441 36192-1799
office@btc-it-services.com
www.btc-it-services.com

Geschäftsführer:
Dr. Karl-Heinz Wolff,
Falk Lechtenbörger
Handelsregister:
Amtsgericht Oldenburg,
HRB 203361
USt-ID: DE 265 473 810
St.-Nr.: 64/200/006