



# KUNDE

benötigt Unterstützung

SUPPORT

Einschaltung zentrale Hotline  
24/7

1<sup>ST</sup> LEVEL SUPPORT (REMOTE)  
als erster Ansprechpartner

## PRODUKTSPEZIFISCHER SUPPORT LEVEL

### ★ CARE

- Erreichbarkeit zu Bürozeiten

### ★★ BASIC

- Garantierte Erreichbarkeit bis 24/7
- Definierte Reaktionszeit
- Individuelle Abrechnung

### ★★★ PREMIUM

- Garantierte Erreichbarkeit bis 24/7
- Definierte Reaktionszeit
- Volle Kostenkontrolle

SLA\*

SERVICE

Sollte das Problem nicht remote gelöst werden können,  
übernimmt der Kundendienst die Unterstützung des Kunden.

### FLEX SERVICES

(auf Kundenanfrage)

- Inspektion
- Wartung
- Instandsetzung
- Training
- Sicherheitsüberprüfung

### INTERVAL SERVICES

(regelmäßig nach Vereinbarung)

- Inspektion
- Wartung
- Sicherheitsüberprüfung

### PREMIUM SERVICES

(auf Vertragsbasis)

- Full-Service
- Logistics System Management

### MATERIAL MANAGEMENT

- Ersatzteil-Beratung
- Ersatzteil-Versorgung
- Ersatzteil-Pooling
- Ersatzteil-Aufbereitung

\* 24/7-Bereitschaft und -Hotline, zugesicherte Anlagenverfügbarkeiten, Reaktionszeiten