

# Leistungsbeschreibung

Gold-Support

Published: 2009-06-22  
Author: Olivia Gross



# Inhaltsverzeichnis

<b>Leistungsbeschreibung Gold-Support .....</b>	<b>4</b>
Die wichtigsten Vorteile .....	4
Überblick .....	4
<b>Kontakt zum 42media group Support .....</b>	<b>6</b>

Information in this document, including URL and other Internet Web site references, is subject to change without notice. Unless otherwise noted, the companies, organizations, products, domain names, e-mail addresses, logos, people, places, and events depicted in examples herein are fictitious. No association with any real company, organization, product, domain name, e-mail address, logo, person, place, or event is intended or should be inferred. Complying with all applicable copyright laws is the responsibility of the user. Without limiting the rights under copyright, no part of this document may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted in any form or by any means (electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise), or for any purpose, without the express written permission of 42media group GmbH.

42media group may have patents, patent applications, trademarks, copyrights, or other intellectual property rights covering subject matter in this document. Except as expressly provided in any written license agreement from 42media group, the furnishing of this document does not give you any license to these patents, trademarks, copyrights, or other intellectual property.

Oxygen Media Platform is a trademark of the 42media group. All other trademarks are property of their respective owners.  
© 2007 42media group GmbH. All rights reserved.

# Leistungsbeschreibung Gold-Support

## Die wichtigsten Vorteile

- Globaler Zugang zum Support, Mo – Fr, 11 Std./Tag
- 4 Supportanfragen pro Monat
- Remote-Support
- Online-Zugriff auf:
  - Dokumentation und technische Ressourcen
  - Knowledgebase
  - Diskussionsforen

## Überblick

42media group® Gold-Support wurde für unkritische Anwendungen und für Plattformen konzipiert, die Support während der normalen Geschäftszeiten erfordern. Unsere globalen Support-Center sind strategisch verteilt, um Ihnen schnellen und effektiven Zugang zu einem Support-Center in Ihrer Region zu verschaffen. Jedes Support-Center verfügt über Techniker mit branchenführendem Expertenwissen und jahrelanger Erfahrung im Support von Digital Signage Infrastrukturen in realen Kundenumgebungen. Wir sind bestrebt, weltweit Support der Enterprise-Klasse bereitzustellen und haben dabei ein Ziel vor Augen: Ihren Erfolg.

<b>Supportzeiten</b>	9-20 Uhr Montag – Freitag
<b>Service-Gültigkeitsdauer</b>	12, 36 oder 60 Monate
<b>Unterstützte Produkte</b>	Alle
<b>Zugang</b>	Kostenlos (0800-)Telefon und E-Mail
<b>Remote-Support</b>	Ja

<b>Zugriff auf 42media group Website</b>	Ja
<b>Zugriff auf 42media group Diskussionsforen und Knowledgebase</b>	Ja
<b>Für diesen Supportlevel gilt: Vom Kunden werden 2 Ansprechpartner benannt die supportberechtigt sind und durch das Supportteam der 42media unterstützt werden.</b>	Anzahl Supportberechtigter 2 Personen
<b>Anzahl von Supportanfragen</b>	4 pro Monat
<b>Angestrebte Reaktionszeiten:</b>	
<b>Kritisch (1)</b>	4 Stunden (während der Geschäftszeiten)
<b>Hoch (2)</b>	8 Stunden (während der Geschäftszeiten)
<b>Niedrig (3)</b>	24 Stunden (während der Geschäftszeiten)
<b>Unkritisch (4)</b>	48 Stunden (während der Geschäftszeiten)
<b>Geschäftszeiten</b>	Montag – Freitag

## Kontakt zum 42media group Support

Wenn Sie weitere Informationen benötigen oder eines unserer Produkte erwerben möchten, wenden Sie an folgende Email Adresse: [sales@42mediagroup.com](mailto:sales@42mediagroup.com)

Unter <http://www.42mediagroup.com/Reselling-Partners.44.0.html> finden Sie einen Händler in Ihrer Nähe.

Kostenlose internationale Rufnummern finden Sie unter <http://www.42mediagroup.com/Technical-support-phone-number.74.0.html>.

Weitere Informationen finden Sie in unserem Leitfaden für den technischen Support unter <http://www.42mediagroup.com/Support-Polices.65.0.html>.