

Leistungsbeschreibung

Platin-Support

Published: 2009-06-22
Author: Olivia Gross



Inhaltsverzeichnis

Leistungsbeschreibung Platin-Support.....	4
Die wichtigsten Vorteile	4
Überblick	4
Kontakt zum 42media group Support	6

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 Platin-Support

Die wichtigsten Vorteile

- Globaler Support für Probleme mit Schweregrad 1
- Schnelle Reaktionszeiten bei kritischen Problemen
- Unbeschränkte Anzahl an Supportanfragen
- Remote-Support
- Online-Zugriff auf:
 - Dokumentation und technische Ressourcen
 - Knowledgebase
 - Diskussionsforen

Überblick

Der 42media group® Platin-Support wurde für unternehmenskritische Anwendungen und Produktionsumgebungen konzipiert. Unsere globalen Support-Center sind rund um die Uhr besetzt, um Ihnen Zugang zu branchenführendem Expertenwissen und jahrelanger Erfahrung im Support von Digital Signage Infrastrukturen in realen Kundenumgebungen zu bieten. Wir sind bestrebt, weltweit Support der Enterprise-Klasse bereitzustellen und haben dabei nur ein Ziel vor Augen: Ihren Erfolg.

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

Zugriff auf 42media group Website	Ja
Zugriff auf 42media group Diskussionsforen und Knowledgebase	Ja
Für diesen Supportlevel gilt: Vom Kunden werden 2 Ansprechpartner benannt die supportberechtigt sind und durch das Supportteam der 42media unterstützt werden.	Anzahl Supportberechtigter 2 Personen
Anzahl von Supportanfragen	Unbegrenzt
Support vor Ort für außerordentliche Eskalationen	Ja, nach Absprache und Beauftragung
Angestrebte Reaktionszeiten Telefon: Alle Schweregrade	Direktübertragung
Kritisch (1)	30 Minuten oder weniger
Hoch (2)	4 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Niedrig (3)	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Unkritisch (4)	24 Stunden (während der

	Geschäftszeiten)
Geschäftszeiten Europa	Montag – Freitag 9 – 18 Uhr (Ortszeit)

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

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>.