

DIGITAL SOLUTION SERVICES FACTSHEET

Digital Solution Remote Support

42,200,052 – Stundensatz

Was ist Digital Solution Remote Support?

Digital Solution Remote Support ist ein Service, der anstelle von Vor-Ort-Einsätzen beim Kunden zur schnelleren Terminfindung und Einsparung von Reisezeit und -kosten aus der Ferne (Remote) stattfinden kann – zu unterschiedlichsten Themenfeldern:

- / Installation und Inbetriebnahme einer Software-Lösung
- / Training der Kunden-Mitarbeiter, welche mit Software-Lösungen arbeiten – Trainingsinhalte und -dauer werden abhängig vom Wissensstand und den Kundenanforderungen individuell vereinbart.
- / Konfiguration & Software Reparatur
- / Support im Anlassfall bei Problemen, Fragen,...
- / ...

Die Leistung kann nur durch **qualifizierte WDA Experten** erbracht werden!



Die Vorteile

- / Einsparen von Reisezeiten und -kosten
- / Schnellere Hilfe / Terminfindung, da keine Reise geplant werden muss

Was ist beim Service-Paket Digital Solution Remote Support noch zu beachten?

- / Die Leistungserbringung erfolgt idealerweise durch nationale Experten mit entsprechender Ausbildung & Erfahrung – damit ist sichergestellt, dass sprachliche und kulturelle Barrieren ausgeschlossen werden.
- / Der Service kann zu jedem Zeitpunkt im Kaufprozess oder auch danach stattfinden – dementsprechend variieren die Themen.
- / Die Leistungserbringung erfolgt ausschließlich im Zuge einer **Sprach und Remote Verbindung** (Beispiel Telefon und Teamviewer oder vergleichbares Tool) – Kein Vor-Ort-Einsatz beim Kunden
- / Die Verrechnung erfolgt pro Stunde.
- / Checklisten, Unterlagen, System Requirements, Best Practice Dokumente, Anleitungen, etc. siehe SharePoint Produktseiten zu Central User Management, WeldCube & WeldConnect.
- / Die rechtlichen Rahmenbedingungen für Remote Support akzeptiert der Kunde im Zuge des Akzeptierens der Nutzungsbedingungen für WeldCube Premium und / oder Central User Management.

Typischer Ablauf

