

Expert Service

Der Expert Service von D-SYS (ATEG) bietet umfangreiche Dienstleistungen über die angebotenen Extended Hardware Service Level hinaus. Dafür steht entsprechend ausgebildetes Fachpersonal mit langjährigen Erfahrungen zur Verfügung. Für die Bereitstellung und Nutzung stellen wir unseren Kunden das Ticket-System auf Basis von Arbeitswertpunkten (AWP) als Instrument zur transparenten, kosteneffizienten Steuerung zur Verfügung.

Der ExpertService ist ein System für die kurzfristige, einfache und anfrageorientierte Bereitstellung von Dienstleistungen. Mit dem Erwerb von Arbeitswertpunkten (AWP) können unsere Kunden schnell und flexibel auf unsere Ressourcen zurückgreifen. Dabei erfolgt die Abrechnung einfach und unkompliziert nach den in Anspruch genommenen Leistungen auf der Basis eines AWP Kataloges. Leistungsarten werden dabei nach Zeit und Qualifikation in AWP Einheiten angeboten.

Leistungen

- Telefonische Beratung in kundenspezifischen System und/oder Netzfragen
- Erstellen von Konfigurationen
- Implementierungs- und Deploymentunterstützung
- Fehleranalyse mit Remote-Einwahl
- Direkter Ansprechpartner mit Rückrufoption

Alle aufgeführten Leistungen können als Einzelauftrag, als Auftrag mit Remote Einwahl und Hands-on Unterstützung oder als Teil einer Gesamtserviceleistung angeboten und bezogen werden.

Preise

Für die Berechnung der Leistungen werden Leistungsarten gemäss der nachstehenden Tabelle zugrunde gelegt.

Leistungsart	Initiale AWP / H	Nachfolgend AWP / H
Telefonische System- und Netzberatung	8	7
Konfigurationsanfragen	8	7
Implementierungs- und Deployment Anfragen	7	6
Remote- Unterstützung *	6	5

* nur möglich bei technisch eingerichtetem und genehmigtem Netzwerkzugriff

AWP Tickets haben eine Gültigkeit von 12 Monaten. AWP Tickets können in folgenden Kontingenten erworben werden:

- 10er Ticket: 300,00 EUR
- 50er Ticket: 1350,00 EUR
- 100er Ticket: 2400,00 EUR
- 500er Ticket: 8500,00 EUR (Gültigkeit 24 Monate)

Vorgehensweise

Die Behandlung einer Anfrage wird mit einem maximalen Zeitaufwand von einer Stunde belegt und die Anfragen werden gegen Vorlage von AWP Tickets entgegengenommen. Die Aufnahme der Bearbeitung erfolgt nach Möglichkeit sofort, spätestens am darauffolgenden Arbeitstag.

Die Anforderungen bzw. der Leistungsabruf können auf folgenden Wegen erfolgen:

per E-Mail: expertservice@d-sys-gmbh.de.

per Telefon **+49 (0)2554 9190920**

Der Expert Service ist Montags bis Donnerstags von 9:00 bis 17:00 Uhr und Freitags von 9:00 bis 12:30 erreichbar.

In beiden Fällen werden sowohl die Kundennummer als auch die beim Kauf erworbenen Ticketnummer benötigt

Wie kann man AWP Tickets erwerben?

Expert Service Tickets erhalten Sie über den Vertrieb von Alliance Trading EMEA GmbH oder über Distributed Systems GmbH.

Für Direktbestellungen aus Deutschland erhalten Sie das Bestellformular unter expertservice@d-sys-gmbh.de mit dem Betreff Ticketorder oder

Unter www.d-sys-gmbh.de/download/experservice_bestellung.pdf