

## ■■■ ZUSATZPAKET

Zusätzlich zu den im Basispaket aufgeführten Leistungen beinhaltet dieses Paket:

- Rufbereitschaft eines Spezialisten mit einer garantierten Rückrufzeit und Pflegebeginn per DFÜ in dem vereinbarten Zeitfenster
- Die aktive Nutzung des HelpDesk-Systems zur Fehlermeldung und Recherche des Bearbeitungsstandes von Pflegeleistungen, d.h. der iFD AG Service bietet die Möglichkeit, Supportanfragen direkt via Internet in unserem HelpDesk-System einzutragen. Der Kunde erhält hierfür einen gesicherten Zugang
- Zugriff auf eine immer aktuelle Knowledge-Datenbank
- das Vorhalten eines Testsystems (Hard- und Systemsoftware sowie Kundenapplikation) zur Funktionsprüfung von Softwareupdates
- halbjährlich eine Pflegeleistungen per DFÜ

Dieser Vertrag kann nur als Zusatzmodul zum Basisvertrag bestellt werden.

Er ist für Kunden von Vorteil, denen die Basis-Servicehotline-Zeiten nicht ausreichen.

Für jeden Kunden werden wir hier einen individuell zugeschnittenen Vertrag erstellen, welchen wir bezüglich Servicehotline-Zeiten ( bis 7 x 24h ) und Reaktionszeiten (ab 30 min) genau den Wünschen unserer Kunden anpassen werden.

Ein weiterer Vorteil ist, dass die Bearbeitungen der Supportanfragen durch einen hoch qualifizierten Projektfachmann durchgeführt werden.

Dadurch können wir unseren Kunden schnellere Problemlösungszeiten garantieren.