

DIE IDEALE ENTSCHEIDUNG FÜR PROFESSIONELLE UNTERSTÜTZUNG

Der Superior Technical Support (STS) ist genau die richtige Lösung, wenn Sie professionelle Unterstützung bei der Anwendung von iGrafX benötigen. Der Anspruch auf ausfallfreie Verfügbarkeit von Software in modernen Netzwerken und komplexen Kommunikationsinfrastrukturen ist eine besondere Anforderung für Service- und Supportteams. Durch die individuelle Betreuung im Rahmen des iGrafX Superior Technical Supports, steht Ihnen die Leistung zur Verfügung, die Sie sich wünschen, um unsere Software noch produktiver einsetzen zu können.

Key Feature

Hilfe bei Fehlerdiagnose, Benutzungs- und Bedienungsproblemen der Software.

Ihr persönlicher Support-Ansprechpartner steht Ihnen während der Geschäftszeiten (siehe unten) bei telefonischen Support-Anfragen zur Verfügung.

Konkrete Anfragen zu den gekauften Produkten können per Service Help Desk rund um die Uhr gestellt werden: <https://echo.igrafx.com>.

Auf Anfragen wird innerhalb von zwei Arbeitstagen telefonisch oder per E-Mail reagiert. Die Einhaltung der Frist setzt voraus, dass die Anfrage schriftlich an einem Arbeitstag während der üblichen Geschäftszeiten zwischen 10:00 Uhr und 16:00 Uhr erfolgt. Für nach 16:00 Uhr an einem Arbeitstag eingehende Anfragen oder an einem Samstag, Sonntag oder Feiertag eingehende Anfragen beginnt die Zwei-Tages-Frist um 10:00 Uhr des nächsten Arbeitstages.

Laut unseres Service Level Agreements (SLA) garantieren wir die Beantwortung von Fragen innerhalb von 4h (Support Level 1) und innerhalb von 8h (Support Level 2).

Abschluss nur in Kombination mit einer gültigen Maintenance möglich, läuft diese aus, läuft auch der Superior Technical Support aus.

Der Support bezieht sich auf alle iGrafX Lizenzen, die im Unternehmen im Umlauf sind.

Vorteil:

- Absicherung durch professionelle, schnelle und unkomplizierte Hilfe
- Erhöhte Produktivität durch kleinstmögliche Produkt-Ausfallzeiten für die Benutzer
- Kostenreduzierung durch eine kostengünstige Preisgestaltung
- Hohe Kostentransparenz durch fest kalkulierbare Aufwendungen
- Die Anzahl der Supportanfragen an die festgelegte Kontaktperson ist nicht limitiert
- Definierter Ansprechpartner
- Kostenlose Online-Fernwartung

Voraussetzung:

Der Superior Technical Support (STS) gilt für Kunden mit:

- gültigem Maintenance-Vertrag*
- namentlich genanntem Kundenkontakt
- rechtzeitiger Reaktion von iGrafX Support-Team auf Kundenanfragen

*Mit dem Ablauf des Maintenance Vertrags endet der STS.

Wollen Sie Ihr Geschäft mit iGrafX auf Touren bringen?

Unsere Schulungs- und Beratungsservices unterstützen Sie gerne dabei, das Potential von iGrafX noch schneller auszuschöpfen. Besuchen Sie unsere Website!

iGrafX

iGrafX, LLC
7585 SW Mohawk St.
Tualatin, OR 97062
United States

Phone: +1 (503) 404-6050
info@igrafx.com
www.iGrafX.com

iGrafX EMEA

iGrafX GmbH
Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2
85757 Karlsfeld b. München
Deutschland

Tel: +49.8131.3175.0
info.de@igrafx.com
www.iGrafX.com/de