

Jona, 14. Mai 2017

MICRODYN Support Service Levels für BOMGAR-Kunden:

Support Level	Kunde unter Bomgar Maintenance (beschafft via Microdyn)	Kunde mit Microdyn Servicevertrag für Bomgar oder bestelltem Stundenguthaben
Online Support Tools <ul style="list-style-type: none"> • Produkt Webinare • Produkt Update Webinare • Tech-Wiki • Kundenbereichszugang • Newsletter 	●	●
Anfragen ohne Projektcharakter <ul style="list-style-type: none"> • First Level Support • Pipelining und Monitoring von 1st Level • Herstelleranfragen • Einfache Tests • Zugang zu zertifiziertem Admin <i>Handling: Telefonisch, per E-Mail oder per Chat, Incidentsystem</i>	●	●
Anfragen mit Projektcharakter <ul style="list-style-type: none"> • Umfangreiche Tests und Abklärungen • Pipelining und Monitoring von 2nd Level • Herstelleranfragen • Service ausserhalb Officezeiten • Updateberatung, Planung und Unterstützung • Einführungssupport • Projektierung • Integrationsplanung und Unterstützung • Servicedesk für Kunde • Betrieb der Anlage • Admin-Schulungen • Best Practice Schulungen 		●
Antwortzeiten: Dringlichkeit 1:	4 Stunden	1 Stunde
Antwortzeiten: andere	48 Stunden	24 Stunden

Die Antwortzeiten gelten während den normalen Betriebszeiten und sind abhängig vom Servicevertrag