

Emergency-Ticket

Schnelle Hilfe bei Notfällen und technischen Software-Problemen

Einleitung.....	2
Ablauf.....	3

Emergency-Ticket

Schnelle Hilfe bei Notfällen und technischen Software-Problemen

Extrem schneller Premium-Support zum knallhart kalkulierten Festpreis

Schluss mit langen Wartezeiten und hohen Kosten für einen Servicetechniker vor Ort. Das Emergency-Ticket bietet Ihnen extrem schnelle und unkomplizierte Hilfe bei technischen Schwierigkeiten und/oder bei der individuellen Lösung komplexer Aufgaben mit Ihrer DATA BECKER-Software.

Es richtet sich an Kunden, die unsere Premium-Hotline nicht nutzen können oder eine rasche Supportdienstleistung zu einem knapp kalkulierten Festpreis wünschen

Dieser Service zeichnet sich durch folgende Punkte aus:

- Schnell*: Maximal 60 Minuten nach Erwerb und dem Einlösen eines Emergency-Tickets meldet sich einer unserer Produktspezialisten bei Ihnen.
- Unkompliziert: Durch den Einsatz einer Fernwartung können Sie die Lösung Ihrer Schwierigkeiten weitestgehend bequem dem Profi überlassen.
- Problemlos: Kein Besetzzeichen und keine Warteschlange am Telefon

Folgende Leistungen werden im Rahmen eines Emergency-Tickets erbracht:

- Schnelle Klärung technischer Schwierigkeiten und Fehlermeldungen
- Untersuchung bzw. Reparatur eines beschädigten Projekts bzw. einer Programmdatei
- Untersuchung und Klärung von Webserver-Problemen - auf Wunsch auch direkt mit Ihrem Provider
- Direkte Soforthilfe bei der Programmbedienung



Einige Schwierigkeiten können nicht sofort beseitigt werden, da eventuell der Entwickler eingeschaltet werden muss, oder weitere Untersuchungen vonnöten sind. Wir garantieren Ihnen nach dem Kauf des Emergency-Tickets jedoch, dass Sie mit höchster Priorität bedient werden.

Emergency-Ticket

Schnelle Hilfe bei Notfällen und technischen Software-Problemen

Ablauf

1. Wenn Sie *Jetzt Bestellen* wählen, gelangen Sie direkt in den Warenkorb des DATA BECKER Shops.

Warenkorb

Anzahl	Bezeichnung	Einzelpreis	Gesamtpreis
X <input type="text" value="1"/>	St <u>EMERGENCY-TICKET</u>	47,60 EUR	47,60 EUR

Aktualisieren

Warenkorb leeren


Weiter einkaufen.

Zur Kasse gehen

Endsumme: 47,60 EUR

Enthaltene Mehrwertsteuer
19,00% Ust.: 7,60 EUR

2. Wählen Sie hier bitte die Schaltfläche *Zur Kasse gehen* um das Ticket zu bezahlen.

 Zum Kaufen wird ein Kundenkonto bei DATA BECKER benötigt. Sollten Sie noch kein Kundenkonto angelegt haben, so können Sie dies im DATA BECKER Shop erstellen.

3. Nach der Bezahlung erhalten Sie eine Bestellbestätigung, die Sie auch per E-Mail bekommen. Darin befindet sich ein Link zum Einlösen des Emergency-Tickets. Dieser Link führt Sie in Ihr DATA BECKER Kunden-Konto, in dem alle Tickets aufgeführt sind.

4. Beim Einlösen des Tickets haben Sie die Möglichkeit, uns Ihren Terminwunsch, sowie einen Ansprechpartner und Ihre Telefonnummer mitzuteilen. Beachten Sie bitte, dass wir eine Vorlaufzeit von 60 Minuten benötigen.

Wenn Sie den Termin erst später wahrnehmen können, ist es kein Problem, das Ticket zu einem späteren Zeitpunkt einzulösen.

SERVICE-TICKETS

Ihr Ticket: **Emergency-Ticket**
erworben am: **28.07.2009, 13:12:23 Uhr**

Ticket-Nr.: 99A3F15A6F45364C

Telefonnummer: *

Ansprechpartner: *

Terminwunsch: um Uhr *

(Der nächstmögliche Termin ist: **Di, 28.07.2009 14:30 Uhr**)

Produktreihe: *

Produkt: *

Kurze Fehlerbeschreibung: *

Jetzt einlösen

* Pflichtfelder


Emergency-Ticket

Schnelle Hilfe bei Notfällen und technischen Software-Problemen

5. An Ihrem Wunschtermin wird Sie ein freundlicher und kompetenter Service-Mitarbeiter an der von Ihnen übermittelten Telefonnummer kontaktieren und die weitere Vorgehensweise erörtern.

Diese wird in der Regel folgendermaßen ablaufen:

- Genaue Analyse des Problems
- Abfragen zusätzlich benötigter Informationen
- Ggfs. Aufbau der Verbindung per Fernwartung*
- Evtl. Problembhebung mittels Fernwartung auf Ihrem PC
- Besprechung der weiteren Vorgehensweise

 Für die Verwendung des DATA BECKER - Fernwartungs-Tools wird eine DSL-Verbindung benötigt.


* Für eine zügige Bearbeitung empfiehlt es sich, Ihren PC vorab für die Verwendung des DATA BECKER - Fernwartungs-Tools vorzubereiten.

Dazu sind folgende Schritte erforderlich:

- Laden Sie das DATA BECKER – Fernwartungs-Tool unter www.databecker.de/fw.exe herunter und speichern sie es an einem Ort Ihrer Wahl (z.B.: Eigene Dateien oder Desktop).
- Starten Sie diese Datei (fw.exe) durch Doppelklick.
- Halten Sie die 8-stellige ID bereit.

Der Service-Mitarbeiter kann sich nun auf Ihrem PC anmelden und die Installation, Freischaltung sowie die Konfiguration des Programms vornehmen.



 Einige Schwierigkeiten können nicht sofort beseitigt werden, da eventuell der Entwickler eingeschaltet werden muss, oder weitere Untersuchungen vonnöten sind. Wir garantieren Ihnen nach dem Kauf des Emergency-Tickets jedoch, dass Sie mit höchster Priorität bedient werden.