

# Wartungsverträge „Remote Support“

Mit diesem Wartungsvertrag erhalten Sie Zugang zu unserem technischen Support sowie Remote Support über unser Ticketsystem.

Senden Sie Ihre Support-Anfrage einfach an [support@luescher.com](mailto:support@luescher.com) – ein Ticket wird automatisch in unserem System erstellt. Sobald ein Ticket eröffnet wurde, erhalten Sie eine E-Mail vom Lüscher Technical Support. Sie erhalten eine Ticketnummer im folgenden Format: LTS-XX.

**Bitte antworten Sie ausschliesslich innerhalb der entsprechenden Ticket-Kommunikation „LTS-XX“!**

Sie erhalten eine Rückmeldung so schnell wie möglich und werden automatisch und jederzeit über den aktuellen Status Ihrer Anfrage informiert, damit Sie stets den Überblick behalten. Die gesamte Kommunikation erfolgt ausschliesslich über das erstellte Ticket per E-Mail. Falls Sie Zugang zur Telefon Hotline wünschen, kann dieser mit einem erweiterten Abo gebucht werden.

Unser erfahrenes Support-Team steht Ihnen bei technischen Fragen, Fehlersuche und Remote-Wartung zur Verfügung, um Probleme schnell und effizient zu lösen.

Bei unseren Wartungsverträgen „Remote Support“ können Sie zwischen drei Stufen auswählen.

## „Remote Support“

Dieser Vertrag beinhaltet technischen Support über das Ticketsystem, einschliesslich Remote Support über TeamViewer während der Geschäftszeiten. Die Reaktionszeit auf ein neues Ticket erfolgt so schnell wie möglich.

### **Inklusive:**

- Remote Support: Mo- Fr 08:00- 17:00

### **Exklusive:**

- Hotline / Erweiterte Zeiten

## „Remote Support +“

Dieser Vertrag beinhaltet technischen Support über das Ticketsystem, einschliesslich Remote Support über TeamViewer sowie telefonischen Support über die technische Hotline während der Geschäftszeiten. Die Reaktionszeit auf ein neues Ticket erfolgt so schnell wie möglich. Bei einem Anruf über die Hotline erfolgt die Reaktion sofort. Sollte die Hotline belegt sein, werden Sie zurückgerufen.

### **Inklusive:**

- Remote Support: Mo- Fr 08:00- 17:00
- Hotline: Mo- Fr 08:00- 17:00

### **Exklusive:**

- Erweiterte Zeiten

## „Remote Support + Erweitert“

Dieser Vertrag beinhaltet technischen Support über das Ticketsystem, einschliesslich Remote Support über TeamViewer sowie telefonischen Support über die technische Hotline während der erweiterten Geschäftszeiten. Die Reaktionszeit auf ein neues Ticket erfolgt so schnell wie möglich. Bei einem Anruf über die Hotline erfolgt die Reaktion umgehend. Sollte die Hotline belegt sein, werden Sie zurückgerufen. Während der erweiterten Geschäftszeiten ist der Support ausschliesslich telefonisch (Hotline) erreichbar. Remote Support während der erweiterten Zeiten ist nicht garantiert, aber in der Regel möglich.

### **Inklusive:**

- Remote Support: Mo- Fr 08:00- 17:00
- Hotline: Mo- Fr 06:00- 22:00
- Hotline: Sa 08:00- 16:00