

Support-Policy

Ferrari electronic bietet Ihnen sowohl kostenfreie als auch kostenpflichtige Dienstleistungen an, die Ihnen helfen, unsere Produkte optimal zu nutzen.

So hilft Ihnen unsere Hotline, wenn Sie Endkunde sind:

Mit Erwerb unserer OfficeMaster-Produkte erhalten Sie einen 4-wöchigen kostenfreien Support, bei dem unsere Hotline Ihnen Fragen zu unseren Produkten beantwortet. Damit Ihnen unsere Hotline helfen kann, müssen Sie Ihre Produkte bei uns registrieren (allen Produkten liegt dazu eine Registrierkarte bei; noch einfacher ist die Online-Registrierung). Sie erhalten dann eine Supportnummer, mit der Sie telefonisch einen Rückruf unserer Hotline anfordern können. Sie haben eine garantierte Reaktionszeit unserer Hotline innerhalb von 24 Stunden. Die Supportnummer ist 4 Wochen gültig.

Nach Ablauf dieses Supports ist die weitere Unterstützung durch unsere Hotline kostenpflichtig. Sie können dann entweder ein auf 2 Wochen begrenztes Supportticket kaufen oder mit Ferrari electronic einen Supportvertrag abschließen.

- Beim *Supportticket* haben Sie weiterhin eine garantierte Reaktionszeit von 24 Stunden. Bitte beachten Sie, dass Sie ein gültiges Supportticket zur Hand haben müssen, um Support zu erhalten. Wir empfehlen eine entsprechende Bevorratung.
- Beim *Supportvertrag* oder *Supportvertrag mit Hardwaretausch*, der mindestens ein Jahr läuft, erhalten Sie unseren Hotline-Premiumsupport (garantierte Reaktionszeit von 4 Stunden). Darüber hinaus stehen Ihnen im Rahmen des Supportvertrags Software-Updates, die sonst kostenpflichtig sind, kostenlos zur Verfügung (Voraussetzung ist, dass Sie beim Abschluss des Vertrags den aktuellen Softwarestand einsetzen).

Installationssupport

Wenn Sie unsere OfficeMaster-Produkte professionell durch Spezialisten von Ferrari electronic installieren lassen möchten, können Sie wählen zwischen einem Vor-Ort-Einsatz und einer Remote-Installation.

- Bei einem Vor-Ort-Einsatz kommt ein Spezialist zu Ihnen, führt die erforderlichen Software-Installationsarbeiten zusammen mit Ihren Technikern durch und weist Ihre technischen Mitarbeiter (Administratoren) in die Arbeitsweise von OfficeMaster ein. Diese Leistung wird nach Manntagen zzgl. Reisekosten berechnet. Für eine durchschnittliche Installation reicht ein Manntag aus.
- Für die Remote-Installation verbinden sich unsere Spezialisten über das Internet mit Ihrem(n) Rechner(n) und führen die Installationsarbeiten online durch. Vorgeschaltet ist ein Abstimmungsgespräch, in dem die technischen Randbedingungen besprochen werden. Diese Leistung wird nach Verbindungsstunden abgerechnet.

So hilft Ihnen unsere Hotline, wenn Sie Vertriebspartner/Wiederverkäufer sind:

Wenn Sie als Vertriebspartner unsere Produkte bei Ihren Endkunden installieren, erhalten Sie von uns einen kostenfreien *telefonischen Installationssupport*. Dazu müssen Sie als Wiederverkäufer bei uns registriert sein (Wiederverkäufernachweis) und eine Supportnummer beantragen, die 6 Monate gilt.

Wenn Sie mit OfficeMaster noch nicht ausreichend vertraut sind, können Sie eine Installationsdienstleistung bei Ferrari electronic kaufen. Unsere Spezialisten führen dann die erforderlichen Arbeiten für Sie bei Ihrem Endkunden durch. Sie können wählen zwischen einem Vor-Ort-Einsatz und einer Remote-Installation.

- Bei einem Vor-Ort-Einsatz kommt ein Spezialist zu Ihnen, führt die erforderlichen Software-Installationsarbeiten zusammen mit Ihren Technikern durch und weist Ihre technischen Mitarbeiter (Administratoren) in die Arbeitsweise von OfficeMaster ein. Diese Leistung wird nach Manntagen zzgl. Reisekosten berechnet. Für eine durchschnittliche Installation reicht ein Manntag aus.
- Für die Remote-Installation verbinden sich unsere Spezialisten über das Internet mit Ihrem(n) Rechner(n) und führen die Installationsarbeiten online durch. Vorgeschaltet ist ein Abstimmungsgespräch, in dem die technischen Randbedingungen besprochen werden. Diese Leistung wird nach Verbindungsstunden abgerechnet.