

Fact Sheet

HOTLINE/REMOTE-SUPPORT



Bei technischen Problemen oder Notfällen zählt vor allem eins: schnelle und zuverlässige Hilfe – genau dafür sind wir da. Ihr Anruf bei unserem Hotline/Remote-Support ist der erste Schritt zur Lösung. Darauf können Sie sich verlassen.

Unsere Hotline ist die zentrale Anlaufstelle für Ihre Service-Anliegen. Mit fundierten technischen Informationen und lösungsorientierter Beratung stehen wir Ihnen zur Seite.

Im Störfall unterstützen wir Sie über unseren Remote-Support. Wenn Ihre Maschine über einen Fernzugang verfügt, diagnostizieren und beheben unsere Spezialistinnen und Spezialisten den Fehler per Remote-Access. Andernfalls erhalten Sie gezielte Anleitungen, damit Ihre Maschine schnell wieder betriebsbereit ist.

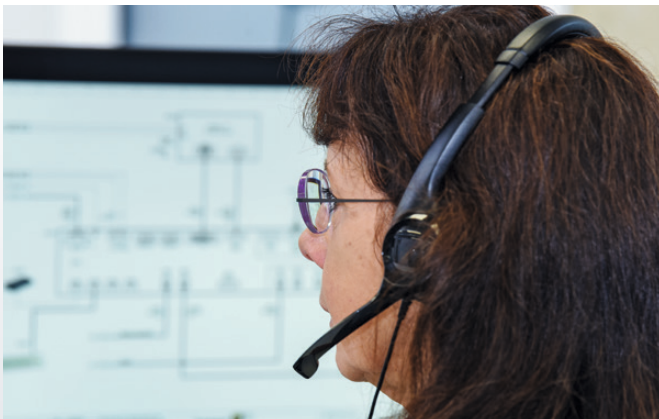
+ IHRE BENEFITS

- + Direkter Kontakt zum Serviceteam
- + Schnelle und unkomplizierte Hilfe
- + Geringere Stillstandszeiten und damit höhere Anlagenverfügbarkeit
- + Verbesserte Sortierergebnisse
- + Kosten- und Zeitersparnis durch Vermeidung von On-Site-Einsätzen

+ LEISTUNGSBESCHREIBUNG

STEINERTs Hotline/Remote-Support ist die zentrale Schnittstelle für Ihr Service-Anliegen:

- + Erfassung, Bewertung und Bearbeitung aller Anfragen
- + Auskünfte und Beratung
- + Technische Anleitung und Hilfestellung
- + Fernzugriff und Fehlerbehebung (soweit technisch möglich)
- + Notfallkoordination



HOTLINE/REMOTE-SUPPORT

Kosten

Gemäß aktueller Stundensätze oder Service Level Agreement

Erfüllungsort

Per Remote-Access & Telefon

Erreichbarkeit

Montags bis freitags von 08 bis 22 Uhr
Samstags und sonntags von 09 bis 17 Uhr

Reaktionszeiten

Gemäß Service Level Agreement

Bei Fragen zu **Hotline/Remote-Support** wenden Sie sich per Mail an service@steinert.de oder telefonisch an **+49 221 4984 100**.