

Das neue elw-tec Service- & Support-Konzept

Dieses Dokument beschreibt das neue elw-tec Service- & Support-Konzept für Fachhandelspartner, gültig ab 01.10.2023. Dieses Dokument dient als Übersicht und ist eine Zusammenstellung aller Informationen zum neuen elw-tec Service- & Support-Konzept und wird bei Änderungen entsprechend fortgeschrieben.

Dieses Dokument beinhaltet:

- die Aufgaben und Erreichbarkeiten der Support- und Serviceabteilung
- die Merkmale, Leistungen und Skalierung des neuen elw-tec Servicepaketes
- die Merkmale und den Ablauf des elw-tec Vorab-Austausch-System (VAS)
- die derzeit unterstützten Artikel im elw-tec Vorab-Austausch-System (VAS)
- die Merkmale des neuen Ticket-Systems

Support

Aufgaben:

- Erste Anlaufstelle bei technischen Fragen
- Technische Unterstützung bei Fragen zur Konfiguration, Systemzusammenstellung, Kompatibilitäten etc.
- Unterstützung bei der Verifizierung des Fehlers
- Lösung von Problemen aufgrund fehlerhafter Konfiguration
- Bei Defekt / nötiger Reparatur folgt die Weitergabe an den Service durch Nutzung des neuen Ticket-Systems

Erreichbarkeit:

- Mo. - Fr. von 08:00 – 17:00 Uhr
- Telefon: +49 871 962 15 – 666
- E-Mail: support@elw-tec.de
- Ticket-System (ab 01.02.2024)

Service

Aufgaben:

- Erste Anlaufstelle bei Defekten / nötigen Reparaturen
 - wenn Konfigurationsfehler etc. bereits ausgeschlossen sind
- Austausch defekter Artikel, Reparaturen etc.
- Verantwortlich für die vollständige Abwicklung des Servicefalls
- Nutzung des neuen Ticket-Systems für alle Servicefälle

Erreichbarkeit:

- Ticket-System (ab 01.02.2024)
 - bis 01.02.2024 über distribution@elw-tec.de

Neues elw-tec Servicepaket

Merkmale:

- ersetzt das aktuelle SP1
- wird einmal verpflichtend pro LARDIS-System benötigt
 - Ein LARDIS-System beinhaltet mindestens eine LARDIS-Desk- oder eine LARDIS-Live-Lizenz
- Skalierung nach Systemgröße
- Laufzeit: 7 Jahre ab Beschaffung des Systems
- Gültigkeit für alle bereits gelieferten Systeme
- SP2 und SP3 bleiben erhalten

Leistungen:

- beinhaltet alle bisherigen Leistungen aus dem SP1:
 - kundenspezifische Konfiguration ab Werk
 - Basis-Telefonsupport bei Einrichtung (5 Stunden)
 - kostenfreie Updates innerhalb der ausgelieferten Hauptversion
 - kostenfreies Update auf eventuell neue, systemkompatible Hauptversion im Zeitraum von 180 Tagen nach Auslieferung
 - Zugang zum technischen Download- und Supportbereich des Herstellers RTM:IT
- Zusätzliche Leistungen aus dem neuen elw-tec Service- und Support-Konzept
 - elw-tec Support über Telefon / E-Mail / Ticket-System (5x8)
 - elw-tec Fernwartung und Ferndiagnose
 - Zugriff auf das elw-tec Partner-Portal
 - Zugriff auf das neue Ticket-System
 - Zugriff auf das elw-tec Vorab-Austausch-System (VAS)

Skalierung nach Systemgröße:

- klein: Für Systeme mit max. 1 x Desk-/Live-Lizenz und 1 x Touch-Hardware
- mittel: Für Systeme mit max. 3 x Desk-/Live-Lizenz und 3 x Touch-Hardware
- groß: Für Systeme mit mehr als 3 x Desk-/Live-Lizenz und 3 x Touch-Hardware
- Für Systeme in Sonderprojekten, die z.B. keine Touch-Hardware enthalten, werden individuelle Projektlösungen abgestimmt

Bei Bestellung von Systemerweiterungen wird das zum erweiterten System passende Servicepaket berechnet und das im Erstauftrag berechnete Servicepaket als Gutschrift abgezogen.

Preise:

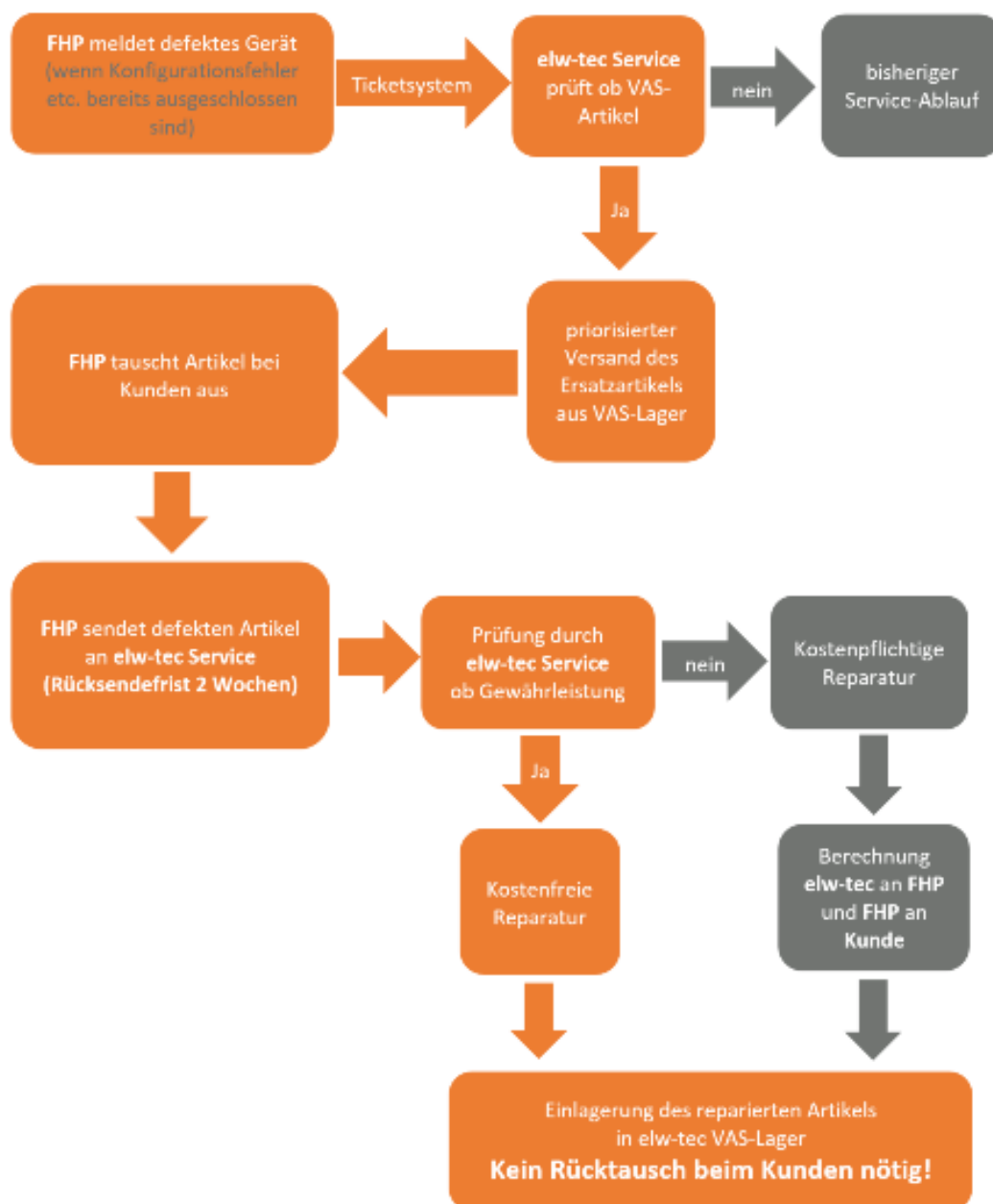
- Die jeweils aktuellen Preise sind im Order Manager hinterlegt.

elw-tec Vorab-Austausch-System (VAS)

Merkmale:

- Vorab-Austausch für definierte Artikel
- Kein Rücktausch nötig
- Priorisierte Behandlung für elw-tec VAS-Artikel
- Transparente Einbindung in neues Ticket-System

Ablauf:



Unterstützte Artikel:

Bezeichnung	Art. Nr.
LARDIS-TOUCH W7	123348
LARDIS-TOUCH W7 Gen2	152838
LARDIS-TOUCH W10	123640
LARDIS-TOUCH W10 Gen2	152839
LARDIS-TOUCH 12	123078
LARDIS-TOUCH W12 Gen2	152840
LARDIS-TOUCH W15	122592
LARDIS-TOUCH BF07	126873
LARDIS-TOUCH BF10HR PCAP	152555
Sprechstelle 1	121974
Sprechstelle 2	121975
LARDIS-BOX RADIO1	121964
NB2800-2Ld2Wac-G	124928
Router NB1601-LWWtSc-G	126438
Telefonanlage IP PBX Yeastar S20	127506
Yeastar LTE/4G-Gateway TG200L	126886
Yeastar LTE/4G-Gateway TG400L	126887
Lantech Ethernet-Switch IGS-0008B-12V-E	127683
Lantech Ethernet-Switch IGS-0016-24V-E	127686
LARDIS:PILOT	151986
LARDIS-HMI PORT 1	124723
Peitel Handapparat HA5 mit PTT-Taste	124722

elw-tec Ticket-System

Merkmale:

- Selbstständiges Erstellen von Tickets durch Fachhandelspartner
- Übersicht über alle eigenen Tickets
- Transparente Darstellung der Support- und Servicefälle
- Ticketarten:
 - Fragen zu Aufträgen / Lieferungen / Rechnungen
 - DOA-Meldung / Supportanfrage / Serviceanfrage
- ab 01.02.2024 erreichbar über das elw-tec Partner-Portal:
www.elw-tec.de/login-fuer-partner.de