



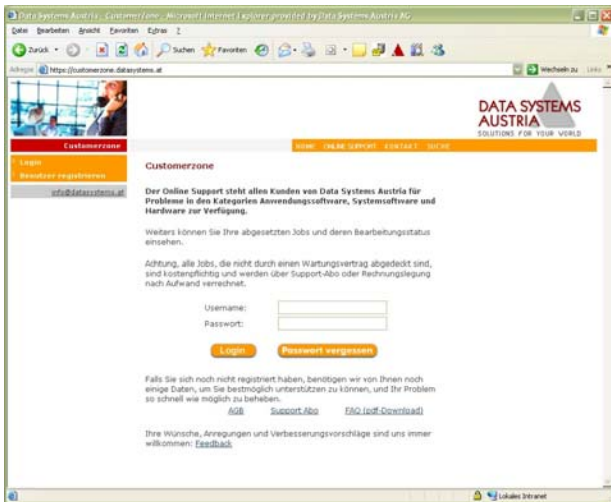
OnlineSupport

*Data Systems Austria SupportLine
goes Web !*

*24 Stunden Service über Internet:
www.datasystems.at*

Was ist der OnlineSupport ?

Über den OnlineSupport kann über ein Kunden-Login auf unserer Homepage **www.datasystems.at** jederzeit ein Job, sprich eine Problemmeldung, aufgegeben werden. Wir sind dadurch für Sie rund um die Uhr zu erreichen und die Bearbeitung der Problembehebung kann ohne Verzögerung durchgeführt werden.



Wem steht der OnlineSupport zur Verfügung?

Der Online Support steht allen Kunden von Data Systems Austria zur Verfügung.

Für welche Produkte?

Für Probleme in den Kategorien Anwendungssoftware, Systemsoftware und Hardware. Also für alle Bereiche und Fragen, für die Sie auch die telefonische SupportLine nutzen können.

Ist der OnlineSupport kostenpflichtig?

Auch hier gelten die gleichen Regeln wie bei der Telefonannahme. Alle Jobs, die nicht durch einen Wartungsvertrag abgedeckt sind, sind kostenpflichtig und werden über Support-Abo oder Rechnungslegung nach Aufwand verrechnet.

Wann wird mein Job bearbeitet?

Die Bearbeitung aller über Internet aufgegebenen Jobs erfolgt zu unten angeführten Bürozeiten:

für Software Montag bis Donnerstag 8:00 bis 17:00 Uhr und Freitag 8:00 bis 14:00 Uhr, für Hardware Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr.

Wer kann einen Job anmelden?

Jeder User. Sie können sofort nach der Registrierung einen Job anmelden und müssen nicht auf eine Freigabe warten. Parallel dazu werden die Angaben vor der generellen Freigabe natürlich mit unseren Kundendaten verglichen.

Wie funktioniert das?

Mit Hilfe des Job-Assistenten kann jedes Problem einfach und schnell an die Support-Abteilung gesendet werden. Alle Informationen die wir von Ihnen benötigen, werden schrittweise mit übersichtlichen Erklärungen abgefragt.



Können Jobs eingesehen werden?

Je nach Berechtigung, die jeder Kunde für seine Mitarbeiter festlegen kann, können alle Jobs einer Firma oder nur die eigenen eingesehen werden. Hier können Sie auch den Status der Jobs und die entsprechenden Kommentare durch die mit dem Problem befassten Mitarbeiter einsehen.

