

# TOTALCARE LITE – SERVICE VERTRAG

	Leistungen	Ohne Vertrag	TotalCare Lite	Preis
HOTLINE	Hotline support (8x5) – S (Bis 6 Fälle)	Schriftliche Antwort gemäß Reihenfolge der Anfragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Umgehende persönliche Betreuung</b></li> <li>• <b>Inbetriebnahme-Unterstützung (15-20min)</b></li> <li>• <b>Dokumentenlieferung</b></li> </ul>	1.020 €
	Hotline support (8x5) – M (Bis 12 Fälle)			2.660 €
	Hotline support (8x5) – L (Unbegrenzt)			6.240 €
	Hotline support (8x5) – XL (Kontingent für Großkonzerne)			auf Anfrage
SYSTEM-DIENSTLEISTUNGEN	Inbetriebnahme Support am Telefon	Aufwandsbasierter Preis	20% Rabatt	
	Kommunikationsanbindung zu Drittanbieter-Systeme z.B. Modbus-Anbindung an Kunden-PLC			
	Erstellung kundenspezifischer Konfigurationsdateien z.B. Stationsüberwachung / spezielle Archivkonfigurationen			
	Testauslesungen / Archivuntersuchungen			
	Anbindung von Fremdgeräten z.B. Einbindung in ZFA / Fremd-GC an FC1			
TRAININGS	Trainings (Präsenz und Webinare)	Listenpreis		20% Rabatt

Produktmanager: [nelson.silva@honeywell.com](mailto:nelson.silva@honeywell.com)

Angebotswesen (übergangsweise): [PMT-Reparatur@honeywell.com](mailto:PMT-Reparatur@honeywell.com)

PREMIUM TECHNISCHES KNOW-HOW

# **TOTALCARE LITE – KUNDENVORTEILE**

**Premium-Paket bietet ein volumfähiges Angebot von technischer Hotline, telefonischer/digitaler Dienstleistung und Trainings**

**Kein Warten bei technischen Anfragen und persönliche Betreuung (sofortige Verfügbarkeit der Hotline)**

**Auf individuelle Anfrageverhalten abgestimmte Pakete (S, M, L)**

## **Finanzielle Vorteile**

- **für Fern-Dienstleistungen - 20% auf alle telefonischen/digitalen Servicedienste**
- **bei technischem Know-how-Aufbau (Trainings) – 20% auf alle Präsenz- und Online-Trainings**

# **TOTALCARE LITE – HOTLINE/STÖRUNGSBESEITIGUNG**

## **2 Service-Grade**

### **Ohne Service-Vertrag (Basis)**

- **Hotline-Erreichbarkeit**
  - Mo-Fr 8-16 Uhr
- **Kontaktmöglichkeit**
  - Standard e-mail
  - Standard Telefonnummer => Anrufbeantworter
- **Rückmeldung**
  - Schriftlich
- **Zeitrahmen Erstreaktion**
  - Keine zeitliche Festlegung
  - Bearbeitung in Reihenfolge der Anfrageeingänge

### **Mit TotalCare Lite Service-Vertrag**

- **Hotline-Erreichbarkeit**
  - Mo-Fr 8-16 Uhr (+direkter Anrufbeantworter)
- **Kontaktmöglichkeit**
  - Separate Premium e-mail
  - Separate Premium Telefonnummer
- **Rückmeldung**
  - Persönlicher, qualifizierte Rückmeldung, direkte Entstörungsinformationen lieferbar
- **Zeitrahmen Erstreaktion**
  - Umgehende Rückmeldung (Top-Priorität)