

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"> • Umgehende persönliche Betreuung • Inbetriebnahme-Unterstützung (15-20min) • Dokumentenlieferung 	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

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

PREMIUM TECHNISCHES KNOW-HOW

TOTALCARE LITE – KUNDENVORTEILE

Premium-Paket bietet ein vollumfängliches 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
- **Zeitraumen 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
- **Zeitraumen Erstreaktion**
 - Umgehende Rückmeldung (Top-Priorität)