

7. Support und Wartung

7.1 Support-Services

Frage: Welche Support-Services bietet Wagner im Bereich IT-Service Management?

Antwort: IT Service Management, Beratung und IT FIT-CHECK, Beratung zu aktuellen IT-Trends, strategischen Fragen und Budgetplanung

7.2 IT-Support-Leistungen

Frage: Welche IT-Support-Leistungen bietet Wagner?

Antwort: Mehrsprachiger Service Desk, maßgeschneiderte SLA nach ITIL-Standards, Zugriffskontrolle für Incidents, Problems und Requests

7.3 IT-Problem Unterstützung

Frage: Wie kann ich Unterstützung bei einem IT-Problem erhalten?

Antwort: Service Desk über das Service Portal, telefonisch, per E-Mail oder über das Support-Formular

7.4 Kundensupport

Frage: Ich bin bereits Kunde der Wagner AG. Wie kann ich den Support erreichen?

Antwort: Service Portal, telefonisch, per E-Mail oder über das Support-Formular

7.5 Support für Nicht-Kunden

Frage: Was mache ich, wenn ich noch kein Kunde der Wagner bin und Support benötige?

Antwort: Kontaktformular auf der Website nutzen

7.6 Desktop-Zugriff

Frage: Wie kann ich dem Service Desk Zugriff auf meinen Desktop gewähren?

Antwort: TeamViewer herunterladen und die entsprechenden Links auf der Support-Seite nutzen