

Änderungen beim EAE Hotline Support

Über die EAE-Hotline sind Sie mit einem fachkompetenten Team aus Experten verbunden, die Probleme gemeinsam mit Ihnen analysieren und lösen. Um diesen qualitativ hochwertigen Service auch weiterhin auf dem gewohnt hohen Niveau durch eigene Mitarbeiter anbieten zu können, sind Änderungen in der Abwicklung dieser Dienstleistungen notwendig.

Wir möchten Sie daher informieren, dass der **EAE Hotline Support 24/7**,

ab dem 01.07.2018,

unseren **Kunden mit einem gültigen „Service Level Agreement“ (SLA)** vorbehalten ist.

Kunden **ohne** gültiges Service Level Agreement (SLA) steht der **EAE Hotline Support** auch weiterhin, während der üblichen Bürozeiten, montags bis freitags zwischen 08:00 – 16:00 Uhr (MET), ausgenommen an Feiertagen, zur Verfügung.

Die Kontaktdaten bleiben unverändert:

24/7 Hotline Support für

EAE Steuerungssysteme für Druckmaschinen und Rollenträger: +49 (0) 1805 323 737

EAE Workflow- und Logistiksysteme: +49 (0) 1805 323 763

Für unsere Kunden mit einem gültigen Service Level Agreement ändert sich nichts.

Sie genießen weiterhin die Vorteile welche Ihnen ein Service Level Agreement für **EAE Hotline Support 24/7** bietet:

- o Hotline Support zum Festpreis rund um die Uhr
- o Remote-Unterstützung
- o Priorisierte Bearbeitung
- o Planbare und konstante Supportkosten
- o Im Bedarfsfall die bevorzugte Entsendung von EAE Spezialisten

Sollten Sie Fragen hierzu haben, oder Ihre Produktivität und stetige Anlagenverfügbarkeit mit einem Service Level Agreement sichern wollen, steht Ihnen Ihr EAE Ansprechpartner gerne zur Verfügung.