
DIBUC • Meergartenweg 1 • 67227 Frankenthal

KUNDENINFO

- **Computertechnik, Netzwerke**
- **Telekommunikation**
- **Alarmanlagen**
- **Videoüberwachung**
- **Service und Wartung**
- **Webdesign**

25.09.08

Unser neuer Service: Fernwartung

Sehr geehrte Kunden,

Sie kennen vielleicht die Situation, dass Sie am PC oder Server sitzen und sich ein Problem ergibt, sei es durch Fehlermeldungen oder einfach dadurch, dass die neue Software nicht so will wie Sie soll.

Wir können Ihnen dabei „aus der Ferne“ helfen, indem wir direkt auf Ihren PC schauen und in Ihrem Beisein das Problem lösen. Ihr Vorteil liegt darin, dass Sie uns nicht extra anfordern und ggf. Termine vereinbaren müssen und wir können Ihnen schnell von unserem Büro aus helfen.

Auf diese Weise lassen sich schon viele PC-Probleme lösen, ohne dass durch Anfahrt etc. weitere Kosten entstehen.

Wie funktioniert es?

Zunächst starten Sie das auf dem beiliegenden Datenträger befindliche Programm. (Sie können die Software auch von unserer Webseite laden bzw. schicken wir Ihnen diese auch per Mail). Diese Programm wird benötigt, damit wir Ihren PC ansprechen können. Es wird NICHT auf Ihrem Rechner/Server dauerhaft installiert, sondern nur gestartet.

Danach sehen Sie folgendes Fenster auf Ihrem Desktop:



Nun rufen Sie uns unter **06233-326103** an und nennen die ID und das Kennwort, welche Sie im obigen Fenster sehen. Mit diesen Angaben können wir uns auf Ihren PC aufschalten. Sie sehen dann live an Ihrem Bildschirm, was wir für Arbeitsschritte an Ihrem Rechner durchführen. Dies kann, sofern Sie einverstanden sind, von uns protokolliert werden. Die Zeit wird auf jeden Fall festgehalten, damit Sie auch einen Nachweis erhalten.

Die ID und das Kennwort werden bei jedem Aufruf des Programmes NEU vergeben, Sie brauchen KEINE Sorge zu haben, dass wir mit den vorherigen Daten uns einfach so auf Ihren PC aufschalten können. Sie sehen die aktive Verbindung auch auf Ihrem Desktop und können diese auch jederzeit trennen.

Die Aufschaltung erfolgt auch über eine sichere Verbindung!

Voraussetzungen:

Wir können Ihnen im Rahmen der Fernwartung nur helfen, wenn bei dem betreffenden Rechner der Internetzugang funktioniert und das Betriebssystem und die oben genannte Verbindungssoftware läuft.

Im anderen Falle müssen wir dann vor Ort erscheinen, sofern Sie dies dann beauftragen.

Preise

Sobald die Verbindung zu Ihrem PC steht werden 8,50 EUR inkl. MWST (7,14 EUR netto) je angefangene 10 Minuten verrechnet. Weitere Kosten (wie An- und Abfahrt etc.) fallen nicht an.

Beauftragung:

Mit Nennung der ID und des Kennwortes beauftragen Sie uns mit der Fernwartung/Problemlösung, die nach obigen Preisen abgerechnet wird.

Ein Beispiel: Sie haben ein Problem mit der Einbindung eines Treibers und rufen uns an. Wir bitten Sie, das Support-Programm zu starten und um Nennung der ID und des Kennwortes. Wir loggen uns dann bei Ihnen ein und dann erst läuft die Zeit. Wenn wir zur Lösung des Problems 8 Minuten benötigen, zahlen Sie 8,50 EUR, bei 15 Minuten wären es dann 16,00 EUR. Sie erhalten über diesen Betrag dann eine Rechnung zugeschickt.

Weitere Informationen

Für weitere Informationen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

DIBUC
Dipl.Ing. B. Unkel – Computer
Bernhard Unkel