

DER SERVICE MACHT DEN UNTERSCHIED.



fbMEDIA – ein Unternehmen der K-iS Systemhaus Unternehmensgruppe.

Moderne Medientechnik ist aus dem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken – und muss deshalb dauerhaft zuverlässig verfügbar sein. Genau hier setzt der Service von **fbMEDIA** an: Mit strukturierten Serviceleistungen und klar definierten SLAs sichern wir stabile Betriebsabläufe, schnelle Reaktionszeiten und planbare Unterstützung im Alltag.

Service-Kontingente schaffen dabei zusätzliche Budget- und Planungssicherheit, da Support-, Wartungs- und Weiterentwicklungsleistungen flexibel genutzt und transparent kalkuliert werden können – ohne unvorhersehbare Einzelaufwände.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Schließen Sie einen Servicevertrag in einer Kategorie Ihrer Wahl ab und profitieren Sie von erweiterten Servicezeiten, garantierten und schnellen Reaktionszeiten sowie Sonderleistungen bis hin zum 24x7-Support.

IHRE VORTEILE

- ⊕ Erreichbarkeit: Fest definierte und zugesicherte Reaktionszeiten, spezielle Rufnummer
- ⊕ Verfügbarkeit exakt nach Bedarf, kein Ausfall durch Krankheit oder Urlaub
- ⊕ Entlastung der Mitarbeitenden durch direkte Problembehandlung
- ⊕ Entlastung des/der internen Verantwortlichen
- ⊕ Qualifizierte und erfahrene Ansprechpartner für alle Mitarbeiter im Unternehmen

UNSERE SERVICE-LEVEL IM ÜBERBLICK

SERVICE LEVEL	ERREICHBARKEIT
Ohne SLA	Mo–Fr, 09:00–17:00 Uhr*
Service Call	Mo–Fr, 08:00–18:00 Uhr*
SLA 1	Mo–Fr, 08:00–18:00 Uhr*
SLA 2	Mo–Fr, 00:00–24:00 Uhr*
SLA 3	Mo–So, 08:00–18:00 Uhr
SLA 4	Mo–So, 00:00–24:00 Uhr



* Außer an Feiertagen im Bundesland des Dienstleisters.

REAKTIONSZEITEN IM ÜBERBLICK

SERVICE LEVEL	ZEITFENSTER	REAKTIONSZEIT
Ohne SLA	Mo–Fr, 09:00–17:00 Uhr	keine
Service Call	Mo–Fr, 08:00–18:00 Uhr	8h (4h gegen Aufpreis möglich)
SLA 1–4	Mo–Fr, 08:00–18:00 Uhr	5h (2h gegen Aufpreis möglich)
SLA 2/4	Mo–Fr, 00:00–08:00 Uhr / 18:00–24:00 Uhr	4h (gegen Aufpreis)
SLA 3/4	Sa–So	4h (gegen Aufpreis)

SERVICE-KONTINGENT

Sichern Sie sich ein Service-Kontingent zum Vorzugspreis und nutzen Sie dieses flexibel für Support-, Wartungs- und Projektleistungen. Die klare Dokumentation der erbrachten Leistungen sorgt für Transparenz und ermöglicht eine planbare Steuerung von Servicebudgets.

KONTAKT

fbMEDIA GmbH



+49 271 77017-0



info@fb-media.de



www.fb-media.de

JETZT ANFRAGEN!

Sie haben Fragen? Wir beraten Sie gern! Rufen Sie uns einfach an oder schreiben Sie uns eine Nachricht.

fb-media.de

