

Active Care – Das vorrausschauende Care Pack

Key Features auf einem Blick

WAS IST DRIN? MEHRWERTE GEGENÜBER DEN STANDARD CARE PACKS

- Vor-Ort-Hardware-Support
- **Dedizierte Premium Support** Hotline mit **24/7 Verfügbarkeit**
 - Direkter Zugang zum **2nd Level** support in Deutsch von **Mo-Fr 8 – 18Uhr** (ausserhalb dieser Zeiten in englischer Sprache)
 - End-To-End Verantwortung durch einen Supportmitarbeiter mit abschließendem Anruf bevor der Call geschlossen wird
- **Proaktive Wartung** zur Behebung von Probleme bevor sie entstehen:
 - Vorranschauende Gerätestatus analyse: **Monitoring von Temperatur, Festplatte, Akku + Bios- und Firmware** Updates
 - Proaktives Ticketing: Automatische Case Eröffnung bei Akku & Festplatten Problemen

VORTEILE DES SERVICE

- Geringere Ausfallzeiten
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Einfacher Onboarding Prozess (analog zum bekannten Care Pack Prozess)
- Deutlich schnellere Abwicklung durch KI-gestützte Analyseplattform

