

HEKUMA

HEKUMA Service Technical Support Pakete



perfecting your performance



HEKUMA | Technical Support

Kompetenzcenter für Ihre Anliegen

Den Störfall einer Anlage so kurz wie möglich zu halten, ist für Sie und damit auch für unser Serviceteam oberste Priorität. Daher stehen Ihnen unsere Softwarespezialisten im Bedarfsfall umgehend mit professioneller Beratung und Unterstützung zur Seite.

Dabei bieten wir unseren Kunden diverse Fernwartungs-Leistungen: von der Service-Hotline, über einen Remote-Service bis hin zur visuellen AR-Unterstützung – bei Erreichbarkeit während unserer Geschäftszeiten bis hin zu einem 24/7-Support.

Abgebildet werden diese Serviceleistungen in unseren Technical Support Paketen **HEKU***hotline*, **HEKU***connect* & **HEKU***view*. Wählen Sie das für Ihre Bedürfnisse geeignete Paket, um genau die Fernwartungs-Unterstützung zu erhalten, die Sie erwarten und benötigen.



HEKUMA | Technical Support

HEKU*hotline*



- Kostenfreie Hotline Unterstützung im Störfall durch unsere Softwarespezialisten
- Reaktionszeit innerhalb von 240 Minuten
- Erreichbarkeit von Montag - Freitag*¹

HEKU*connect*



- Hotline & Remote Unterstützung im Störfall durch unsere Softwarespezialisten
- Reaktionszeit innerhalb von 240 Minuten
- Erweiterte Erreichbarkeit von Montag - Sonntag*²
- Optionales 24/7 Feature mit persönlicher Entgegennahme Ihres Anliegens & Priorisierung durch unseren 1st Level Support

*¹Mo - Fr: 8.00 - 16.00 Uhr (MEZ)

*²Mo - Fr: 7.00 - 18.00 Uhr (MEZ), Sa/So & Feiertage: 8.00 - 17.00 Uhr (MEZ), opt. 24/7

HEKUMA | Technical Support

HEKUview



- Hotline Unterstützung im Störfall durch unsere Softwarespezialisten
- Erweiterte Remote Unterstützung durch Nutzung einer AR-Software mit:
 - FullHD-Videos und Augmented Reality (AR) Anmerkungen für visuelle Interaktionen
 - Optimierter Schritt-für-Schritt-Anleitung mit Text-, Bild- und Video-Inhalten
 - Falldokumentation mit Berichten, Bild- und Videoaufzeichnungen
 - Optionaler Bereitstellung einer AR-Brille
- Priorisierte Reaktionszeit innerhalb von 120 Minuten
- Erweiterte Erreichbarkeit von Montag - Sonntag*³
- Optionales 24/7 Feature mit persönlicher Entgegennahme Ihres Anliegens & Priorisierung durch unseren 1st Level Support



*³Mo - Fr: 7.00 - 18.00 Uhr (MEZ), Sa/So & Feiertage: 8.00 - 17.00 Uhr (MEZ), opt. 24/7



Auf einen Blick

- Auf Ihren Bedarf abgestimmte Fernwartungspakete
- Umfangreiche Expertenunterstützung für komplexe Supportthemen
- Höchst mögliche Flexibilität
- Kurze Reaktionszeiten
- Optionales 24/7 Feature
- Sofortige und intuitive Nutzung der AR-Software auf allen Device-Geräten bei geringem Installationsaufwand
- Optionale Bereitstellung einer AR-Brille für optimiertes Arbeiten
- Erhöhung der Maschinenverfügbarkeit durch rasche Lösungsfindung
- Einsparung von Reisekosten für Servicetechniker
- Attraktive Preise pro Standort
- Unkomplizierte Abrechnung



Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:



Martin Gallner
Head of Service

Tel: +49 811 999 77 600
Email: martin.gallner@hekuma.com



Mark Schoreitz
Manager Software Service

Tel: +49 811 999 77 607
Email: m.schoreitz@hekuma.com