



Bürotechnik Krombholz  
Inhaber Markus Ark  
Bülowstrasse 18 - 50733 Köln  
Tel : 0221 763454  
Fax : 0221 7607066  
www.ark-buerotechnik.de  
m.ark@ark-buerotechnik.de

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 Software nicht so funktioniert wie Sie soll.

### ***Wir können Ihnen dabei „aus der Ferne“ helfen***

Mit diesem Service bieten wir Ihnen an, im Falle einer Störung, gleichzeitig mit Ihnen auf dem PC oder Windows Server zu arbeiten. Wir sehen ihren Arbeitsplatz und können helfend eingreifen. Alle Tätigkeiten, die wir durchführen, können live mitverfolgt werden und bei Hilfestellungen werden die entsprechenden Anweisungen am Telefon gegeben .

#### **Ihr Vorteil :**

- Schnellstmögliche Verfügbarkeit eines Technikers durch Onlineverbindung
- Es entstehen keine Fahrtkosten und Zeitverluste
- Einfachste Handhabung ohne Installation der von uns zur Verfügung gestellten Software
- Die Verbindung ist jederzeit trennbar und jeder Vorgang kann von Ihnen mitverfolgt werden
- Monatliche Abrechnung mit Verbindungsprotokoll als Nachweis über die Verbindung (en )

#### **Was ist mit Fernwartung möglich ?**

- Probleme analysieren und beheben
- Software installieren / Einstellungen vornehmen
- E-Mail Konten einrichten
- Schulungen
- Zugriff auf im Netz angebundene Geräte z.B. Drucker zur Fehleranalyse
- Unbeaufsichtigter Service für z.B. Server durch spezielles kostenfreies Host Modul
- Dateiübertragung etc.

#### **System-Voraussetzungen :**

- Funktionierender Internetzugang
- Windows Betriebssystem

#### **Sicherheit :**

Um eine Verbindung herzustellen, müssen Sie lediglich ein Programm ausführen, welches Sie von unserer Internetseite kostenlos herunterladen können. Erst wenn Sie uns die Ihnen angezeigt ID mitteilen, können wir eine sichere, verschlüsselte Verbindung aufbauen. Sie haben volle Kontrolle und können jederzeit eingreifen und die Verbindung beenden.

#### **Kosten :**

- Für einen Supportfall berechnen wir pro angefangene 1/2 Stunde € 35,-- zzgl. der ges. MwSt.
- Die Berechnung erfolgt monatlich, inklusive einem Verbindungsprotokoll

Für den Fall, dass das Problem nicht durch eine Fernwartung behoben werden kann stehen wir Ihnen selbstverständlich weiterhin wie gewohnt mit unserem Vor-Ort-Service zur Verfügung.