

Kontaktdaten und Erreichbarkeit

Zur technischen Kundenbetreuung betreibt VSB eine zu üblichen Geschäftszeiten besetzte Hotline. Die Bearbeitung der Serviceanfragen erfolgt mit einem professionellen Ticket-System.

Kontaktdaten	Servicezeiten
Telefon: +49 (0)9571-9501-99 Fax: +49 (0)9571-9501-95 e-Mail: support@vsb.de	Mo. – Do. 8:30 Uhr – 17:00 Uhr Fr. 8:30 Uhr – 16:00 Uhr

Um eine effizienten Bearbeitung und Priorisierung der Serviceanfragen zu erleichtern, empfehlen wir die Meldung per e-Mail an o.g. Mailadresse. Ihre Meldung gelangt so direkt in das Ticket-System für die weitere Bearbeitung. Sobald ein Support-Mitarbeiter Ihre Meldung aufnimmt, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung per e-Mail mit Nennung einer eindeutigen Ticket-Nummer als Referenz.

Bitte beachten Sie, dass telefonisch üblicherweise lediglich eine Störungsannahme erfolgt und nicht zwingend eine sofortige Bearbeitung. Bei kritischen Störungen erfolgt selbstverständlich eine schnellstmögliche Bearbeitung. Hier ist der telefonische Kontakt empfehlenswert.

Sofern kein Support- oder Servicevertrag besteht, sind die Supportleistungen von VSB kostenpflichtig und werden zu den Konditionen gemäß aktueller Preisliste nach Aufwand je angefangener Viertelstunde berechnet. Die Mängelbeseitigung im Rahmen von Gewährleistung erfolgt selbstverständlich ohne Berechnung.

Systemvoraussetzungen

Erklärtes Ziel von VSB ist es, Support für unsere Kunden mit hoher Qualität und schnellen Bearbeitungszeiten anzubieten. Dazu ist es notwendig, dass kundenseitig ein Supportzugang mit einer definierten Mindestausstattung vorhanden ist.

Die wichtigste Anforderung dabei ist, dass der Supportarbeitsplatz softwareseitig beim Kunden betrieben wird und lediglich die Bildschirmausgaben und Tastatur-/Mausinteraktionen übertragen werden (Remote Desktop).

Der Zugriff von lokal bei VSB installierter Software auf entfernte Kundensysteme ist um einen vielfachen Faktor langsamer und verursacht unnötige Supportkosten und längere Bearbeitungszeiten für unsere Kunden. Ob es sich bei dem Supportarbeitsplatz um einen virtuellen oder physischen Arbeitsplatz handelt, spielt dabei keine Rolle.

Verbindung / Fernwartungssoftware

Der Zugriff auf den Supportdesktop des Kunden kann über den Windows Remote Desktop Client oder den Citrix-Client erfolgen bzw. über die von VSB lizenzierte Software TeamViewer. Beim Zugriff über Remote Desktop wird eine VPN Site-to-Site Verbindung benötigt, die mit Astaro / Sophos kompatibel ist. Kundenindividuelle VPN-Clients die bei VSB installiert werden müssten, werden nicht unterstützt, ebenso wenig Konstellationen, bei denen Änderungen an den Desktops der VSB Mitarbeiter für den Fernzugriff notwendig wären.

Supportarbeitsplatz – Systemvoraussetzungen

- Dedizierter Arbeitsplatz, nur für die Verwendung als Supportarbeitsplatz für VSB
- Bereitstellung als virtueller oder physischer Server, bzw. virtueller oder physischer Client
- Mind. 2 GB Hauptspeicher verfügbar
- Aktuelles Windows Betriebssystem (32 oder 64 bit)
- Windows Benutzer mit lokalen Adminrechten
- Internetzugang
- RDP aktiviert und für den o.g. Windows Benutzer berechtigt

- Bei Bedarf Proxy-Zugang im Internet Browser eingerichtet

Gerne berät und unterstützt VSB Sie bei der Einrichtung des Supportarbeitsplatzes, von der Installation einzelner Programme bis zur Bereitstellung eines fertigen Support-Images für VMware. Auf Wunsch unterbreiten wir Ihnen gerne ein Angebot.

Mit freundlichen Grüßen aus Lichtenfels

Ihr VSB Solutions Support Team

Kontakt:

VSB Solutions GmbH / VSB IT Services GmbH
Bamberger Str. 10
96215 Lichtenfels

e-mail: info@vsb.de
Internet: www.vsb.de

Tel.: +49 (0) 9571 / 9501 0
Fax: +49 (0) 9571 / 9501 95