

# ActionPack

## SERCON-Service ActionPack

**Service und Support aus einer Hand – zuverlässig und preiswert**

### ActionPack steht für:

- ✓ Schnelle Reaktion – rasch vor Ort
- ✓ Prompter Support bei Netzwerk-Problemen
- ✓ Langfristige Stabilität des Netz-Betriebes
- ✓ Reduzierte Stundenpreise
- ✓ Schnellservice für Kunden mit Express-Abo
- ✓ Klare Preisstruktur
- ✓ Klare Paketlösungen

Der Support-Service **ActionPack** von SERCON AG umfasst den kompletten Netzwerk-Support mit garantierten Leistungen. Die Techniker sind rasch vor Ort und lösen die Probleme schnell und zuverlässig. Die Stabilität des Netzes ist gewährleistet: Keine Ausfälle im Betrieb wegen Hardware-Problemen und Störungen im Netzwerk. Telefon-Support, kulant es erledigen der kleinen Alltags-Probleme und definierte Ansprechpartner runden die Dienstleistung ab.

### Die wichtigsten Vorteile von ActionPack sind:

- ✓ Garantierte Reaktionszeit 8 Stunden (üblicherweise am gleichen Tag)
- ✓ Keine Verrechnung der Wegpauschale bis 25 km ab Männedorf
- ✓ Ein Ansprechpartner für alle Informatik-Belange (auch Drittprodukte)
- ✓ Reduzierte Stundensätze um 15%
- ✓ Kulanter Telefonsupport
- ✓ Bevorzugte Kundenbetreuung
- ✓ Fein-Abstimmung der Hard- und Software
- ✓ Mittelfristig: Budgetberatung / Kostenoptimierung
- ✓ Langfristige Vereinheitlichung der Komponenten

Mit dem **ActionPack** bietet SERCON AG einen konstanten Service, betreut das Kundennetz auf höchstem Niveau, garantiert langfristig Hard- und Software-Kompatibilität und erledigt dem Kunden und seinen Angestellten die kleinen Alltagsprobleme rasch und kulant.

### ActionPack heisst:

- ✓ Klare Preisstruktur für Einzelservice
- ✓ Frei wählbare Kombinationen
- ✓ Frei wählbare Reaktionszeit nach individuellen Bedürfnissen

SERCON AG ist offizielle Vertriebspartnerin von Compaq und HP und bietet die gesamte Hardwarepalette zu fairen Konditionen an – selbstverständlich mit Beratung, Service und Support. Die SERCON-Techniker stimmen alle Komponenten aufeinander ab und installieren die Software professionell: Komplet-Support für Hard- und Software aus einer Hand.

SERCON-Support schont Zeit, Geld und Nerven: Sichere, zuverlässige Arbeitsplätze sorgen für ein positives Betriebsklima und ermöglichen den Angestellten im Alltag robuste, zuverlässige Computerleistung. Keine Ausfall-Kosten und keine Leerläufe mehr dank integrealem Netzwerk-Service.

**Kostenlos sind Erstkonsultation und Kosten-schätzungen.**

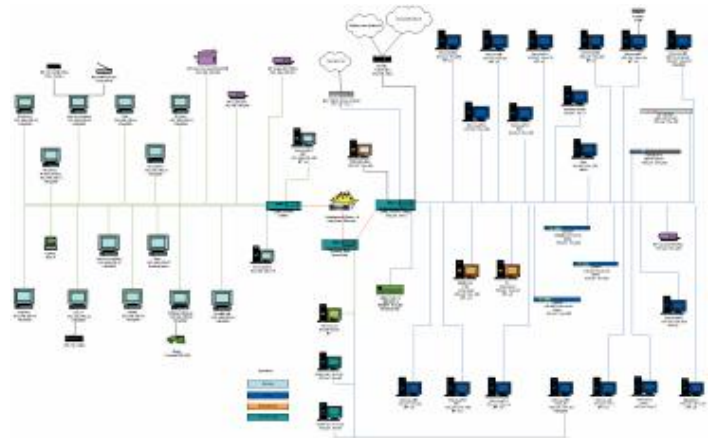
**ActionPack ist eine Dienstleistung aus dem Hause SERCON:**

- ✓ klare Funktionalität
- ✓ einfach im Handling
- ✓ robust in der Anwendung

**Zusatz-Dienstleistung für ActionPack-Kunden: SupportTicket: Kürzere Reaktionszeit – besserer Service**

SERCON AG unterhält für **ActionPack**-Kunden ein System der Support-Anfragen: **SupportTicket**. Das System erfasst die Anfrage und erreicht sofort den zuständigen Techniker. Die grosse Stärke von **SupportTicket** ist das Online-Frontend, mit dem der Kunde sein Ticket bequem verfolgen kann. Die Anfragen sind online einsehbar.

Die Mailadresse für **ActionPack**-Kunden lautet: [support@sercon.ch](mailto:support@sercon.ch)



**ActionPack:** Stabile Netzwerke dank integrealem Support.

**SupportTicket – handlich und einfach in der Bedienung.** Die Tickets sind unter der Internet-Adresse [www.sercon.ch/support](http://www.sercon.ch/support) online einsehbar. Der Kunde beschreibt kurz das Problem – das Ticket-System leitet das Mail intern sofort an den zuständigen SERCON-Techniker weiter. Der Kunde kann online verfolgen, in welchem Status das Problem steht. Wenn das Problem gelöst ist, erfolgt eine Nachricht.

### SupportTicket – Eigenschaften:

- ✓ Beachtung der Anfrage innert 10 Minuten
- ✓ Sofortige Weiterleitung an zuständige Person
- ✓ Kürzere Reaktionszeiten – prompte Bedienung
- ✓ Wenn nötig telefonische Nachfrage
- ✓ Status online verfolgbar
- ✓ Benachrichtigung wenn erledigt

Details siehe separate Preisliste. Die neuen Dienstleistungen und Preise sind ab November 2001 gültig. Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

Service und Support aus einer Hand: klare Leistung – klare Preise.

**SERCON**  
INFORMATIK UND INTERNET