

Produktinformation Teleservice

1 Sie brauchen Hilfe?

- Sie sitzen am Labortisch und benutzen eine Schleicher-Softwarefunktion zum ersten Mal. Warum verhält sich diese Funktion so und nicht anders?
- Sie stehen an der Maschine und nehmen Ihre neuen Programme in Betrieb. Um das Verhalten der Maschine auszutesten, brauchen Sie Diagnosefunktionen. Wie ging das noch?
- Sie sind zum Service an der Maschine. Die Maschine hat irgendein Problem, das Sie nicht ergründen können. Wo kann man nachschauen?

Sie brauchen Hilfe von Technikern, die Ihr Problem sofort verstehen. Techniker, die die Schleicher-Steuerung mit den Tools bestens beherrschen. Techniker, die schon viele solcher Probleme gelöst haben. Und diese Hilfe brauchen Sie schnell, am besten sofort.

Dazu brauchen Sie ein Werkzeug. Und zwar mehr als ein Telefon. Denn es macht keinen Sinn, dass Sie dem Schleicher-Techniker erst umständlich erklären,

- wie es bei Ihnen aussieht,
- welche Steuerung Sie haben,
- welche Daten die Steuerung hat
- was im Fehlerspeicher steht

und, und, und...

2 Was wir leisten

Wir bieten Ihnen qualifizierten internetbasierten Service. Unsere Techniker zeigen Ihnen, wie's geht, ergründen gemeinsam mit Ihnen Probleme, diagnostizieren Störungen usw.. Wir können Fehler suchen und beseitigen und können Programm-Updates installieren.

Dazu nutzen wir die Software „Netviewer“, um mit Hilfe einer Internetverbindung mit Ihrem PC vor Ort zu kommunizieren. Bisher scheiterte eine solche Verbindung an vielen Hürden, technischer und organisatorischer Art. Netviewer hingegen schafft die Verbindung, die Sie brauchen.

Das Thema Sicherheit nehmen wir sehr ernst. Auch deshalb nutzen wir die zertifizierte Software Netviewer. Netviewer nutzt gesichertes Standard-Internetprotokoll. Sie benötigen lediglich den Internetzugang von Ihrem PC aus. Sobald Sie in der Lage sind, sich mit dem Internet zu verbinden, kann Ihr PC auch Netviewer nutzen. Sie behalten dennoch jederzeit die Kontrolle über alles, was passiert.

3 So geht's

Netviewer ist ein kleines Windows-Programm, das wir auf unserer Web-Site zum Download bereitstellen. Wenn Sie dieses Programm starten (keine Installation notwendig!), baut Netviewer eine Internetverbindung auf, wie Ihr Internet-Browser. Auf dem PC des Schleicher-Service-Technikers ist die Gegenstelle des Netviewers installiert. Sobald Sie die Service-Nummer eingeben (die Nummer wird bei jeder Sitzung neu vergeben und Ihnen vom Schleicher-Mitarbeiter per Telefon mitgeteilt), verbinden sich beide Rechner.

Zuerst sehen Sie in einem Bildschirmfenster den Bildschirminhalt des Service-PCs und ein kleines „Control-Panel“. Sie und wir können nun gemeinsam steuern, was der andere jeweils sehen darf, also wer auf wessen Rechner guckt. Auch eine Fernsteuerung des eigenen PCs durch den anderen kann freigegeben und jederzeit wieder gesperrt werden. Daneben gibt es den „Zeigepfeil“, mit dem der

Service-Techniker Ihnen einfach anzeigt, wohin Sie klicken oder schauen sollen. Auch Dateitransfer zwischen den PCs sowie ein Chat-Modus sind möglich. Ein besonderes Highlight ist die integrierte Sprachverbindung (VoIP). Wenn Sie ein Headset am PC besitzen, können Sie auch direkt und ohne zusätzliche Kosten mit unserem Mitarbeiter sprechen. Die Bedienung ist so einfach, dass Sie die Hilfefunktion kaum benötigen.

4 Was Sie davon haben

- Sie bekommen auf schnellstem Weg gezeigt, wie's funktioniert.
- Sie brauchen sich keine Sorgen um die Sicherheit zu machen, denn Sie haben Ihre Daten stets im Griff.
- Sie brauchen keine umfangreichen Problembeschreibungen zu verfassen, denn der Schleicher-Techniker sieht selbst, was bei Ihnen los ist.

Kurz: Der Schleicher Teleservice hilft Ihnen, Ihre Arbeit in kürzerer Zeit zu erledigen. Aber sicher!

5 Abrechnung

Netviewer-Sitzungen sind kostenpflichtig. Wir erfassen die Zeit der Sitzung und rechnen unsere Leistung entsprechend ab. Um unseren Service zu nutzen, bitten wir um einen Auftrag gemäß dem beiliegenden Formblatt.