

BarTender[®] Wartung und Support

Weltweiter Schutz für Ihre Labeling-Investition

Maximierte Betriebszeit

Unsere weltweit tätigen Support-Experten bieten zeitnahe Antworten, um Probleme schnell zu beheben und potenzielle Störungen zu minimieren. Darüber hinaus stehen erweiterte Zusatzleistungen für geschäftskritische Umgebungen zur Verfügung.

Zügige Implementierung

Wir erweitern Ihre internen Ressourcen durch schnellen Zugang zu technischen Experten. Diese unterstützen Sie bei der Lizenzierung, Aktivierung sowie der Fehlerbehebung bei der Installation und bieten Ihnen Online-Ressourcen für eine reibungslose Einrichtung und Konfiguration Ihrer neuen Labeling-Lösung.

Individuelle, kompetente Unterstützung

Wir bieten den individuellsten Support der Branche. Greifen Sie weltweit auf Live-Supportkanäle (Telefon und Chat) in Ihrer bevorzugten Sprache* zu. Ein 24/7/365-Support-Add-On ist rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr verfügbar. Es bietet jederzeit Unterstützung bei geschäftskritischen Fragen.

Premium-Support

- ▶ Minimierte Unterbrechungen durch Live-Support rund um die Uhr (24/7/365), auch nach Geschäftsschluss, an Wochenenden und Feiertagen
- ▶ Eskalationspriorisierung an leitende Techniker bei kritischen oder komplexen Support-Problemen
- ▶ Garantierte 1-Stunde-Prioritätsreaktion zur Gewährleistung der Geschäftskontinuität Ihrer unternehmenskritischen Labeling-Prozesse

Standard-Support

- ▶ Erhalten Sie Zugriff auf Live-Kanäle des technischen Supports, einschließlich Telefon und Chat
- ▶ Kostenlose Software-Updates, damit Sie mit den neuesten Funktionen und Sicherheitsverbesserungen auf dem Laufenden bleiben
- ▶ Erweitern Sie Ihre internen Ressourcen durch Unterstützung bei Lizenzierung und Aktivierung, Diagnose und Support und mehr

Essential Support

Nur für BarTender Cloud™ verfügbar

- ▶ Erhalten Sie Antworten auf Ihre Fragen zum Labeling mit Online-Ressourcen, einschließlich einer Wissensdatenbank und Community-Foren
- ▶ Webformular- und E-Mail-Support sind für weitergehende Hilfe verfügbar

„BarTender bietet Sicherheit. Sollte es ein Problem geben, löst das Support-Team von BarTender es stets schnell.“

– Yaskawa

„Drucken ist für Zimmer Biomet von entscheidender Bedeutung. Die Reaktionszeit, die wir jetzt sehen, ist etwas, das wir noch nie erlebt haben.“

– Zimmer Biomet

In den Supportstufen von BarTender enthalten

| | Essential | Standard | Premium |
|--|--|---|---|
| Kostenlose Produkt-Updates | ✓ | ✓ | ✓ |
| Wissensdatenbank | ✓ | ✓ | ✓ |
| Personell besetztes Community-Forum | ✓ | ✓ | ✓ |
| E-Mail-/Webformular-Support | ✓ | ✓ | ✓ |
| Live-Telefon-Support | | ✓ | ✓ |
| Live-Chat-Support | | ✓ | ✓ |
| Unterstützung bei der Lizenzierung und Aktivierung | | ✓ | ✓ |
| Unterstützte Sprachen* | Deutsch, Englisch | Englisch, Spanisch, Chinesisch (vereinfacht und traditionell), Japanisch, Französisch und Deutsch | Englisch, Spanisch, Chinesisch (vereinfacht und traditionell), Japanisch, Französisch und Deutsch |
| Support-Verfügbarkeit | Geschäftszeiten | Geschäftszeiten | Rund um die Uhr (24/7/365) |
| Support an Wochenenden und Feiertagen | | | ✓ |
| Garantierte 1-Stunde-Reaktionszeit für geschäftskritische Probleme | | | ✓ |
| Eskalationspriorisierung an leitende Techniker | | | ✓ |
| Berechtigte Produkte | Nur für BarTender Cloud verfügbar | BarTender-Software BarTender Cloud | BarTender-Software (Professional, Automation, Enterprise) BarTender Cloud |

*Support ohne Angabe von Reaktionszeiten ist in den folgenden Sprachen verfügbar: Englisch, Spanisch, Chinesisch (vereinfacht und traditionell), Japanisch, Französisch und Deutsch

Zusätzliche Services von BarTender

Für Anforderungen, die nicht von unseren Support-Services abgedeckt werden, steht Ihnen unser BarTender Professional Services Team zur Verfügung, denn wir wollen, dass Sie sich auf die Bereitstellung unbedingt verlassen können.

- ▶ Einführende und vertiefende Schulung
- ▶ Beratung und Unterstützung bei der Implementierung
- ▶ Maßgeschneiderte Anwendungsintegrationen von Drittanbietern



Wenden Sie sich an Ihren autorisierten Händler von BarTender oder Vertriebsmitarbeiter von Seagull Scientific, wenn Sie ein neues Produkt kaufen, ein bestehendes Produkt erneuern oder mehr über unsere Wartungs- und Supportleistungen erfahren möchten.

Amerika:
Sales@SeagullScientific.com
+1-425-641-1408

EMEA:
EMEA_Sales@SeagullScientific.com
+34-91-198-4600

APAC:
AsiaSales@SeagullScientific.com
+886-70-1018-4700

Japan:
JapanSales@SeagullScientific.com
+81-3-4567-0091