

TCF Support & Helpdesk

Support Informationen & Reaktionszeit

Leistungen des TCF Helpdesks sind während der definierten Zeiten (siehe unten) möglich. Wir weisen Sie darauf hin, dass diese Anrufe **kostenpflichtig** sind und auf 15 Minuten genau monatlich abgerechnet werden zu einem vereinbarten Kostensatz (ohne spezifische Vereinbarung CHF 200.- zzgl. MwSt).

Beschreibung

Service Desk

Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für alle IT Fragen. Wir bieten eine Support Hotline, welche wie folgt Leistungen erbringt. Die Unterstützung erfolgt primär in Deutscher sowie (nach Verfügbarkeit der Ressourcen) in Englischer Sprache.

Primär erfolgt der Support via Remote Desktop Support (TeamViewer), via Telefon oder Email. **Einsätze vor Ort beim Kunden sind nur nach Absprache möglich.**

Verfügbarkeit:

Montag – Freitag, 08.30 bis 17.00 Uhr, Mittagspause von 12.00 – 13.30 Uhr.

Reaktionszeit:

Wir sind bemüht Ihren Anfragen schnellstmöglich und kompetent nachzukommen, wir garantieren aber keine Reaktionszeiten und Lösungsgarantien, die Antworten erfolgen nach «best effort» und werden üblicherweise mit folgenden Reaktionszeiten bearbeitet (keine Garantie).

Definition: Reaktionszeit = Annahme des Tickets, Techniker/Supporter aufgeboden und an der Arbeit:

- Während Bürozeiten innerhalb von 4h (Telefon/Mail)
- Ausserhalb der Bürozeiten, nach «best effort»

So erreichen Sie den Support:

support@twincapfirst.ch

[+41 44 578 08 98](tel:+41445780898)

[Ticket erstellen online](https://support.twincapfirst.ch/de/support/tickets/new)

<https://support.twincapfirst.ch/de/support/tickets/new>

