

COMKOPIE Premium-Service	Standard	Professional	IT-Basis
Verbrauchsmaterial inkludiert Bestellung von Verbrauchsmaterial ... per Telefon in Bremen ... per Telefon Hersteller-Welcome-Center ... per Web-Portal ... vollautomatisch & Software gesteuert ... mit Ticket-System ... mit Sendungsnachverfolgung	X X X	X X X X X X	
Kundendienstesätze inkludiert Ersatzteile inkludiert Fahrtzeiten Techniker inkludiert Anforderung von technischem Kundendienst ... per Telefon in Bremen ... per Telefon Hersteller-Welcome-Center ... per Web-Portal ... vollautomatisch & Software gesteuert ... mit 1st Level Support „Helpline“ ... mit Priorisierung ... mit Disposition Hersteller-Welcome-Center ... mit Disposition aus Bremen ... mit Ticket-System ... mit Protokollierung SLAs	X X X X X X X	X X X X X X X X X X X	
Service-Portal (browserbasiert) Übersicht aller Systeme Grafische Darstellung „Fleet-Management“ Status-Darstellung Warnhinweise E-Mail-Benachrichtigungen für den Administrator Installation & Pflege der Remote-Tools	X X	X X X X X X	X
Meldung von Zählerständen... ... manuell ... vollautomatisch & Software gesteuert ... per Ticket-System Berichte & Auswertungen Druckvolumen, Flächendeckung etc.	X X	X X X X	
System-Dokumentation Benutzer- und Administratorhandbuch (über die Herstellerhomepage)	X	X	
Druckertreiber Bereitstellung aktueller Treiber (über die Herstellerhomepage) Installation Druckertreiber	X	X	X
Raster-Image-Prozessoren (RIP) RIP-Wiederherstellung bei Systemcrash Bereitstellung Steuerungssoftware (über die Herstellerhomepage) Bereitstellung Patches & Updates (über die Herstellerhomepage bzw. per automatischem Remote-Service) Messgeräte (Color-Profiler, Spektrometer): Wiederherstellung bei Systemcrash (nur bei gesonderter Vereinbarung) Installation Software, Patches, Updates Wiederherstellung Systemkonfiguration (aus kundeneigenem Backup)	X X X X	X X X X	X X
Scan-Workflow Software Bereitstellung Patches & Updates (über die Herstellerhomepage) Wiederherstellung der Systemkonfiguration (aus kundeneigenem Backup)	X	X	X
PDF-Bearbeitung & Suchmaschinen Bereitstellung Patches & Updates (über die Herstellerhomepage) Installation Patches & Updates	X	X	X
Accounting & Authentifizierungs-Lösungen Bereitstellung Patches & Updates (über die Herstellerhomepage) Installation Patches & Updates	X	X	X
Follow-Me-Printing Bereitstellung Patches & Updates (über die Herstellerhomepage) Installation Patches & Updates Pflege & Einrichtung / Bearbeitung neuer bzw. anderer User / Devices	X	X	X X
Formularmanagement Bereitstellung Patches & Updates (über die Herstellerhomepage) Installation Patches & Updates Entwicklung & Installation neuer Templates	X	X	X X
Mobile Printing Bereitstellung Patches & Updates (über die Herstellerhomepage) Installation Patches & Updates Pflege & Einrichtung / Bearbeitung neuer bzw. anderer User / Devices	X	X	X X
Daten- und Druckstrom-Management Bereitstellung Patches & Updates (über die Herstellerhomepage) Installation Patches & Updates Pflege & Einrichtung / Bearbeitung neuer bzw. anderer User / Devices	X	X	X X
User-Helpline (in den ersten 4 Wochen nach Installation kostenfrei)			X
Neu- oder Umkonfiguration des Systems			X