



SERVICELLEISTUNGEN

HIGHSPEED INTERNET PER SATELLIT

www.Filiago.de/serviceleistungen



E-Mail an: vertrieb@filiago.de

Info-Hotline: 04551-908 80-67

SERVICELEISTUNGEN

Mit den FILIAGO Serviceleistungen haben unsere Businesskunden stets alle relevanten Daten Ihrer Satellitenanlage im Blick.

Die Serviceleistungen umfassen ein regelmäßiges Daten-, IP- und Signalmonitoring mit individuellem Report. Businesskunden werden per „Alert“-Funktionen sofort über den Status der Anlage informiert und können über eine separate 24 Stunden Hotline Kontakt mit unserem technischen Support aufnehmen.

FILIAGO stimmt die Serviceleistungen auf die speziellen Anforderungen des Kunden individuell ab und sorgt mit diesem Service für 100%ige Sicherheit.

Maximale Serviceleistungen: sicher, kompetent, schnell und günstig!

Servicepaket EXCLUSIVE

- **Supportzeit**
24/7 - Rund um die Uhr, von Montag bis Sonntag ist die individuelle Supporthotline erreichbar.
- **Reaktionszeit**
Eine Reaktion auf Störungsmeldungen erfolgt spätestens innerhalb von 1 Stunde, an Wochenend- und Feiertagen innerhalb von 12 Std.
- **Instandsetzungszeit**
Innerhalb von zwei Tagen arbeitet die Anlage wieder einwandfrei.
- **IP- und Signalmonitoring und Alarmierung**
Minütlich wird überprüft, ob die Anlage noch online ist oder sich die Signalstärke verändert.
- **Datenmonitoring**
FILIAGO überwacht das bereits genutzte Datenvolumen. Der Kunde wird kurz vor dem kompletten Verbrauch seines Datenvolumens per E-Mail informiert.
- **Reporting**
Täglich erfolgt ein ausführliches Reporting über die Signalstärke, das angefallene Datenvolumen und eventuelle Ausfallzeiten während des Berichtszeitraumes.

Servicepaket LIGHT

- **Supportzeit**
Von Montag bis Freitag von 8.00 bis 22.00 Uhr ist die individuelle Supporthotline erreichbar.
- **Reaktionszeit**
Eine Reaktion auf Störungsmeldungen erfolgt innerhalb von 4 Stunden, an Wochenend- und Feiertagen am nächsten Arbeitstag.
- **Instandsetzungszeit**
Innerhalb von fünf Arbeitstagen arbeitet die Anlage wieder einwandfrei.
- **IP- und Signalmonitoring und Alarmierung**
Stündlich wird überprüft, ob die Anlage noch online ist oder sich die Signalstärke verändert.
- **Reporting**
Monatlich erfolgt ein ausführliches Reporting über die Signalstärke, das angefallene Datenvolumen und eventuelle Ausfallzeiten während des Berichtszeitraumes.

Servicepaket ADVANCED

- **Supportzeit**
Täglich von 8.00 bis 22.00 Uhr - auch an Sonn- und Feiertagen - ist die individuelle Supporthotline erreichbar.
- **Reaktionszeit**
Eine Reaktion auf Störungsmeldungen erfolgt innerhalb von 2 Stunden, an Wochenend- und Feiertagen innerhalb von 24 Std.
- **Instandsetzungszeit**
Innerhalb von drei Arbeitstagen arbeitet die Anlage wieder einwandfrei.
- **IP- und Signalmonitoring und Alarmierung**
Stündlich wird überprüft, ob die Anlage noch online ist oder sich die Signalstärke verändert.
- **Datenmonitoring**
FILIAGO überwacht das bereits genutzte Datenvolumen. Der Kunde wird kurz vor dem kompletten Verbrauch seines Datenvolumens per E-Mail informiert.
- **Reporting**
Wöchentlich erfolgt ein ausführliches Reporting über die Signalstärke, das angefallene Datenvolumen und eventuelle Ausfallzeiten während des Berichtszeitraumes.

IP- und Signalmonitoring

- **IP- und Signalmonitoring**
FILIAGO überwacht die Satellitenanlage von außen und informiert den Kunden automatisch bei evtl. auftretenden Systemstörungen. Das IP- und Signalmonitoring erfolgt minütlich, das Fehlerreporting stündlich per E-Mail.
- **Fehlermeldung an den Kunden**
FILIAGO informiert den Kunden über Systemstörungen in der Anlage automatisch per E-Mail. Von FILIAGO wird bei diesem Servicelevel kein weiterer Service angeboten. Der Kunde wird nur per E-Mail informiert.
- **Fehlerbehebung**
Der Kunde wendet sich bei evtl. auftretenden Systemstörungen an den Technischen Support. Der Technische Support ist täglich in der Zeit von 8.00 bis 22.00 Uhr erreichbar.

Datenmonitoring

- **Datenmonitoring**
FILIAGO überwacht das bereits genutzte Datenvolumen. Der Kunde wird kurz vor dem kompletten Verbrauch seines Datenvolumens per E-Mail informiert.
- **Zusätzliches Datenvolumen hinzubuchen**
Zusätzliches Datenvolumen kann ganz einfach online über die FILIAGO Website oder die Info-Hotline hinzugebucht werden. In dringenden Fällen - außerhalb der Servicezeiten der Info-Hotline - erreichen Sie die Hotline des Technischen Supports täglich von 8.00 bis 22.00 Uhr.

E-Mail an: vertrieb@filiago.de

Info-Hotline: **04551-908 80-67**

Sichern Sie Ihrem Unternehmen noch heute diesen Wettbewerbsvorteil!

