

# HIER LÄUFT DAS NETZWERK

Produktivität erhöht: Damit IT und TK im Fall der Fälle schnell wieder optimal funktionieren, gibt es die einheitlichen Servicelevel für unsere Geschäftskundenprodukte.



Klare Entscheidungen und reibungslose Abläufe haben Ihr Unternehmen nach vorne gebracht. Deshalb müssen Ihre IT und TK auch im Störfall unverzüglich wieder einsatzbereit sein. Wie schnell, entscheiden Sie selbst: Wählen Sie aus unseren Serviceleveln einfach die Variante, die Ihren Anforderungen entspricht. So profitieren Sie von Profi-Service durch zertifizierte Spezialisten. **Digitalisierung. Einfach. Machen.**

## BETREUUNG MIT DREI SERVICELEVELN

Sie haben einen Service-Vertrag ohne vereinbarte Entstörzeiten? Oder vielleicht gar keine Service-Vereinbarung mit der Telekom für Ihre IT und TK? Dann können Sie jetzt von unseren einheitlichen Serviceleveln S24, S8 und S4 profitieren: S24 oder S8 sind der Standard für alle Geschäftskundenprodukte. Als Premiumservice bieten wir eine Entstörung in nur vier Stunden an. Ein Anruf genügt, und unsere erfahrenen Techniker beheben die Störung innerhalb der gewählten Zeit. Für welches Level Sie sich auch entscheiden: Attraktive Konditionen und volle Kostenkontrolle sind immer integriert.

## IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Zugesicherte Entstörzeiten statt Antritszeiten
- Bundesweit einheitlich statt regional unterschiedlich
- Identische Parameter für Geschäftskundenprodukte
- Übersichtlich durch nur drei Servicelevel: S24, S8 und S4
- Monatlich feste Kosten statt Abrechnung nach Aufwand
- Professioneller Service durch zertifizierte Spezialisten
- Durch 24/7-Störungsannahme rund um die Uhr erreichbar
- Regelmäßige Information über den Bearbeitungsstatus
- Flexibilität durch problemlose Upgrades zwischen den Serviceleveln

# SCHNELL, MODULAR UND MIT ENTSTÖRUNGSGARANTIE SO GEHT IT- UND TK-SERVICE HEUTE

Mit den einheitlichen Serviceleveln für die Entstörung von Geschäftskundenprodukten erhalten Sie genau den Service, den Sie brauchen, damit Ihre IT und TK im Fall der Fälle schnell wieder optimal funktioniert: Entstörung in 24 Stunden oder schnelle Entstörung in nur 8 oder sogar 4 Stunden.

SLA ENTSTÖRUNG	ENTSTÖRZEIT	SERVICE- BEREITSCHAFT	STÖRUNGS- ANNAHME	REAKTIONSZEIT	ZWISCHENMELDUNGEN	TERMINVER- EINBARUNGEN
<b>S24</b>	24 h*	Mo-Sa, 8-20	7 x 24 h	1 h	bei jeder Statusänderung, mind. alle 4 h	2-h-Raster
<b>S8</b>	8 h	Mo-So, 0-24	7 x 24 h	1 h	bei jeder Statusänderung, mind. alle 2 h	2-h-Raster
<b>S4</b>	4 h	Mo-So, 0-24	7 x 24 h	0,5 h	bei jeder Statusänderung, mind. jede h	1-h-Raster

\* nicht an Sonn- und Feiertagen

## SERVICELEVEL S24

**Die Entstörung innerhalb von 24 Stunden** ist unser Standard für viele IT- und TK-Produkte für Geschäftskunden. Nach spätestens einer Stunde erhalten Sie die erste Rückmeldung. Wir halten Sie über die Behebung des Problems auf dem Laufenden – bei jeder Statusänderung, mindestens alle vier Stunden.

## SERVICELEVEL S8

**Dieser besonders schnelle Service** steht für die Entstörung Ihrer IT und TK innerhalb von 8 Stunden – bei einer Reaktionszeit von einer Stunde. Dieser Level ist Standard für einige Geschäftskundenprodukte, zum Beispiel für die neuen DeutschlandLAN IP-Anschlüsse. Im Fall der Fälle stehen Ihnen unsere Spezialisten rund um die Uhr zur Verfügung.



## SERVICELEVEL S4

**Für höchste Ansprüche.** Der Premiumservice der Telekom ist ideal für Unternehmen, die sich bei IT und TK einfach keine langen Ausfallzeiten erlauben können. Spätestens nach 30 Minuten meldet sich ein Ansprechpartner der Telekom, um das Ergebnis der internen Vorprüfungen und das weitere Vorgehen gemeinsam mit Ihnen abzustimmen. Die Entstörzeit beträgt maximal 4 Stunden.

## MagentaSERVICE – so einfach geht Digitalisierung.

Wir wollen, dass Sie den maximalen Mehrwert aus Ihren Produkten und Anwendungen ziehen können. Deshalb unterstützen wir Sie mit vielen Services für Ihre individuellen Anforderungen bei IT und Telekommunikation. **MagentaSERVICE** ist so vielseitig wie Ihr Geschäft.

## KONTAKT

- Persönlicher Kundenberater
- freecall 0800 33 01300
- [www.telekom.de/geschaeftskunden](http://www.telekom.de/geschaeftskunden)

## HERAUSGEBER

Telekom Deutschland GmbH  
Landgrabenweg 151  
53227 Bonn