



# KRENKO Remote Support

Schnelle Unterstützung bei der täglichen Arbeit



## UNTERSTÜTZUNG WENN HILFE NÖTIG IST!

Sie kennen und schätzen das Wissen von KRENKO rund um den Composer? Neben Schulung und schneller Unterstützung bei kleinen Problemen, steht Ihnen das Team auch für komplexere Unterstützung zur Verfügung. Dies erfolgt völlig unproblematisch via Remote-Zugriff. Ihre Fragen können so direkt und kompetent beantwortet werden.

### Zugriff auf Rechner

Mit Hilfe der Software Teamviewer steht uns die Möglichkeit zur Verfügung, Ihren Viewport zu sehen und uns einen Überblick von der Situation zu verschaffen. Gleichzeitig können wir auf Wunsch auch eingreifen und Ihre Maus steuern, so dass das gewünschte Ergebnis in kürzester Zeit erreicht werden kann.

### Erläuterung online

Manch eine Lösung erklärt man am Besten durchs Vormachen. Dazu schalten wir den Bildschirm einfach um und Sie können auf unseren Viewport schauen.

Dadurch lassen sich kleine Lerneinheiten vermitteln, um den Umgang mit dem Composer noch schneller und noch professioneller zu beherrschen.





## Ihr Nutzen

- Schnelle unkomplizierte Hilfe
- Kurzfristige Lösungen bei Problemen im Projekt
- Schulungsinhalte in kleinen Portionen, immer dann wenn man Wissen braucht
- Kein Stochern im Trüben, sondern sofortige Hilfestellung
- Ihre Projekte laufen und stocken nicht durch Fehlersuche

## Was ist in der Remote-Leistung enthalten?

Wichtig ist uns die tägliche Nutzung und Arbeit mit dem Composer. Da KRENKO selbst täglich mit dem Composer arbeitet, verstehen wir seine Prozesse und Funktionen und kennen die kleinen und großen Unzulänglichkeiten selber. Dieses Wissen stellen wir Ihnen zur Verfügung um die tägliche Arbeit schneller und besser zum Erfolg zu bringen. Die häufigsten Anwendungsfälle sind:

- Wie funktioniert der Befehl ...?
- Ich möchte in meiner Ansicht ... machen. Wie kann ich das am Besten realisieren?
- Meine Animation funktioniert nicht, wo liegt der Fehler?
- Was muss ich tun, um ...?
- Wie kann man im Composer ... darstellen?
- Wie ging das noch? Für Gelegenheitsnutzer die nach mehreren Wochen mal wieder den Composer nutzen möchten und etwas vergessen haben.

## Was umfasst der Remote-Support nicht?

Die Unterstützung für den Composer ist nicht gleichzusetzen mit einem Wartungsvertrag. Diese Leistung ist ihrem Software-Lieferanten vorbehalten und beinhaltet die Lieferung neuer Versionen und den Telefonsupport bei Software-Problemen. Über diesen Weg werden auch alle auftretenden Bugs und Erweiterungswünsche an den Hersteller gemeldet.

Der Remote-Support kann auch gute individuelle Schulungen nicht ersetzen. Er wirkt ergänzend, oft auch auffrischend.

## Wie werden Trainingseinheiten berechnet?

Meist lassen sich diese, wie die normale Unterstützung, direkt durchführen. In einigen Fällen sind hier Vorbereitungen notwendig um Ihnen die Möglichkeiten bestmöglich zu erklären. In diesem Fall werden wir Sie über den Umfang der Vorbereitung informieren und dies mit abrechnen.

## Abrechnung

Wir bieten Ihnen insgesamt 2 Abrechnungsvarianten an. So können Sie die Unterstützung ganz nach Ihren Bedürfnissen ausrichten.

### On-Demand

Wir rechnen nach Aufwand ab. Jede angefangene halbe Stunde wird in einem Protokoll dokumentiert und berechnet. Dazu bestätigen Sie uns kurz über ein zugesandtes Formblatt die Übernahme der Kosten.

### Kontingent

Sie bestellen ein Kontingent dieser Dienstleistung (z.B. 8 h) und alle angefallenen Remote-Sitzungen und Remote-Dienstleistungen werden monatlich abgerechnet. So lange bis das Kontingent aufgebraucht ist. Auch hier wird jede angefangene halbe Stunde im Protokoll dokumentiert und abgerechnet.

Ein Kontingent wird immer für 1 Jahr abgeschlossen. Nicht genutzte Kontingente verfallen zum Ende des vereinbarten Jahres.

---

## KRENKO ist für Sie Ansprechpartner und Dienstleister in Sachen Composer.

Mit der Erfahrung aus unterschiedlichsten Branchen, technischem Hintergrundwissen und dem Anwendungs-KnowHow in Sachen Composer, unterstützen wir zahlreiche Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Lassen Sie Illustrationen oder Animationen durch unser Team erstellen, holen Sie sich unser Wissen als Projekt-Workshop ins Haus, engagieren Sie uns für die Beratung bei Einführung des Composers oder sprechen Sie uns an, wenn spezielle Lösungen mit dem Composer umgesetzt werden müssen..

---

