

# LANCOM bietet mit Ticket-Support Premium-Hilfe zum Spartarif - Schnelle und kompetente Unterstützung per Gutschein-System

30.05.2007

## **PRESSEMITTEILUNG 2007-127**

Schnelle und kompetente Unterstützung per Gutschein-System

LANCOM bietet mit Ticket-Support Premium-Hilfe zum Spartarif

Aachen, 30. Mai 2007 - Mit seinem Ticket-Support bietet LANCOM Systems einen zusätzlichen neuen Premium-Support-Service. Dieser bietet LANCOM-Kunden die günstige Möglichkeit, das gesamte Know-how der Spezialisten aus Aachen nicht nur für Support, sondern jetzt auch für Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Das bisherige Supportangebot der LANCOM Systems mit kostenlosem Mailsupport für Endkunden und kostengünstigen Rufnummern für Fachhändler bleibt selbstverständlich weiterhin bestehen.

Mit einem Support-Ticket erwerben die Kunden eine Nummer für ein umfangreiches Leistungspaket. Darin enthalten sind neben der direkten Erreichbarkeit mit Rückruf und garantierter Reaktionszeit auch die Konzeption von Lösungs-Szenarien, die Erstellung von Konfigurationen und etwaige Remote-Unterstützung. Pro Frage beziehungsweise Problemstellung und je angefangene Stunde wird ein Ticket berechnet.

Wolfram Ohn, Abteilungsleiter Service, Support und Training erklärt: „Angesichts der Komplexität und der enorm gestiegenen Leistungsfähigkeit unserer Produkte wachsen die Anforderungen an das Know-how unsere Fachhandelspartner. Es ist effizienter, tiefgehendes Spezialwissen dann einzukaufen wenn es benötigt wird, als sich in allen Bereichen in der benötigten Tiefe auf dem Laufenden zu halten. Der Bedarf, das Wissen von LANCOM auch über Support-Anfragen hinaus für Dienstleistungen einkaufen und nutzen zu können, wurde wiederholt von unseren Partnern an uns herangetragen. Ich freue mich,



diesem Wunsch jetzt nachkommen zu können.“

## Preise und Verfügbarkeit

LANCOM bietet Support-Tickets in drei Staffeln: Das so genannte Einzel-/ Einmal-Ticket kostet 71,40 Euro. Für das Fünfer-Ticket bezahlen Kunden 333,20 Euro und das 10er Ticket schlägt mit 630,70 Euro zu Buche. Die genannten Preise verstehen sich inklusive Umsatzsteuer. Der Ticket-Support ist Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr erreichbar. LANCOM garantiert innerhalb dieses Zeitrahmens eine Reaktionszeit von längstens zwei Stunden. Support-Tickets erhalten Interessenten über das bereitgestellte Bestellformular direkt bei LANCOM. Nach der Bestellung werden die Ticket-Nummern mit Rechnung per Post zugestellt.

Die Gutscheine können innerhalb von 2 Jahren wahlweise per Mail oder per Telefon eingelöst werden. Bei Anfragen per Mail reicht es aus, wenn der Kunde die Ticket-Nummer in den Betreff integriert und die Nachricht an die eigens dafür eingerichtete Adresse [ticketsupport@lancom.de](mailto:ticketsupport@lancom.de) schickt.

## Hintergrund LANCOM Systems

Die LANCOM Systems GmbH ist führender deutscher Hersteller zuverlässiger Kommunikationslösungen für große, mittelständische und kleine Unternehmen, Behörden und Institutionen. Das Angebot umfasst Produkte und Software für IP-basierte VPN-, VoIP- und drahtlose Netzwerke sowie Support- und Serviceangebote. Die Produkte und Lösungen werden speziell für die Anforderungen von Unternehmenskunden geplant und entwickelt. Schwerpunkte sind Internet-Zugangsprodukte mit integrierter hochwertiger Firewall für ADSL, SDSL, ISDN, UMTS-Zugänge und umfassende Lösungen für Network-Connectivity und -Security mit virtuellen privaten Netzwerken (VPN), drahtlosen Netzwerken (Wireless LAN) und Public Spots. Die LANCOM Systems GmbH hat ihren Sitz in Würselen bei Aachen und unterhält Vertriebsbüros in München, London, Madrid, Bozen-Bolzano, Tilburg/Niederlande und Prag. Gründer und Geschäftsführer des Unternehmens sind Ralf Koenzen und Ulrich Prinz.

Ihr Redaktionskontakt:



**LANCOM**  
SYSTEMS

Eckhart Traber, LANCOM Systems GmbH

Tel: +49 (0)89 665 61 78 - 67

Fax:+49 (0)89 665 61 78 - 97

presse@lancom.de

www.lancom.de

Amtsgericht Aachen, HRB 8889

Geschäftsführer Ralf Koenzen, Ulrich Prinz

Detlev Henning, AxiCom GmbH

Tel: +49 (0)89 800 908 - 14

Fax:+49 (0)89 800 908 - 10

detlev.henning@axicom.de

www.axicom.de

Registergericht München, HRB 116738

Geschäftsführer: Martina Brembeck, Julian Tanner

Unser umfassender Presseservice im Internet:

Lancom Presslounge: [www.presse.lancom.de](http://www.presse.lancom.de)