

# Technische Unterstützung mittels Visual Support (Remote)

## Präambel

Der Visual Support von TELENOT erlaubt die Remote-Aufschaltung auf den Service-Computer während der Inbetriebnahme unserer Anlagen oder der Störungsbeseitigung und damit die einfache Fehleranalyse. Das Einsenden der Parametrierung entfällt in vielen Fällen! Unsere Mitarbeiter in der technischen Hotline können dadurch auch komplexere Parametrierungen schnell erfassen und die passende Lösung zeitsparend zeigen. Unsere Mitarbeiter greifen dabei nicht aktiv in Ihre Parametrierung ein, sondern zeigen den Lösungsweg.

Die Freischaltung zur Nutzung erfolgt schnell und unkompliziert online durch einen einkaufsberechtigten Mitarbeiter Ihres Unternehmens. Die anschließende Anforderung des Visual Supports kann vom Servicetechniker selbst durchgeführt werden.

## Ihre Vorteile auf einen Blick

- 1. Einfacher**  
Ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte bei der Fehlersuche.
- 2. Sicherer**  
Verschlüsselung und keine Zusendung der Parametrierung nötig, d.h. die Daten bleiben, wo sie hingehören – bei Ihnen!
- 3. Lerneffekt bei Ihren Mitarbeitern**  
Wer den Lösungsweg einmal selbst durchgeführt (geklickt) hat, wird beim nächsten identischen Fall schneller zur Lösung gelangen.
- 4. Zeit- und kostensparend**  
Ihr Personal ist aktuell die knappste Ressource. Je schneller in der Umsetzung, umso günstiger für Sie, denn umso mehr Projekte in gleicher Zeit können abgewickelt werden.
- 5. Individuelle und komfortable Buchungsmöglichkeit**
  - Minutengenaue Abrechnung
  - Flatrate

## Fazit

Der Fachbetrieb spart sich sowie dem Endkunden Such- und Wartezeit und ermöglicht eine frühzeitige Einbindung der TELENOT-Hotline. Dadurch minimieren sich die Kosten durch eine zusätzliche Zeitersparnis. Einen motivierenden Lerneffekt noch nicht einberechnet.

Die Rahmenvereinbarung zur Zustimmung finden Sie im Login-Bereich, Menüpunkt „Service Fachbetriebe“ und dem Unterpunkt „Visual Support“.

Stand: 28.02.2023