

auxalia Support- & Servicelevel im Vergleich

		BASIC	STANDARD	PREMIUM	ACC SUPPORT
UNTERSTÜTZUNG					
Hotline/Telefonsupport	Montag bis Donnerstag, von 08:30 bis 17:00 Uhr	✗	✓*	✓**	✓
E-Mail Support	Freitag, von 08:30 bis 15:00 Uhr	✗	✓*	✓**	✓
E Mail/Telefon/Web Support aus den auxalia Tools	Supportnummer für D, A, CH Garantierte Reaktionszeit 240 Minuten während den Supportzeiten	✗	✓*	✓**	✓
Aufschalten beim Kunden	Remote-Zugriff auf Ihre Systeme zur Fehlerbehebung und Unterstützung durch unsere Experten.	✗	✓*	✓**	✓
ACC Support (nur mit Seminar)	Nicht beinhaltet sind Einrichtung und Konfiguration	✗	✗	Docs aus der AEC Collection	✓
IFC Support (nur mit Seminar)	Begrenzt auf 120 Minuten pro Jahr / pro Firma	✗	✗	✓	✓
Betreuung im Autodesk Account (Lizenzverwaltung)		✓***	✓	✓	✓
SCHULUNG UND RESSOURCEN					
auxalia Videoportal	Zugang zu einer umfangreichen Videobibliothek mit Schulungs- und Weiterbildungsmaterialien.	✓	✓	✓	✓
VERANSTALTUNGEN UND NETWORKING					
Messtickets	Freikarten für Messen und Branchenveranstaltungen für Ihr Büro.	✗	✗	✓	✓
Keynotes, auxalia-on-air, Experten-Blog und BIM webXperience	Teilnahme an exklusiven Online-Events für die neuesten Trends und Entwicklungen in der Branche.	✓	✓	✓	✓
Rabattierte Teilnahme an Kundenveranstaltung	Teilnahme an kostenpflichtiger Kundenveranstaltung mit Rabatt.	✗	✗	✓	✓
OPTIONALE DIENSTLEISTUNGEN					
Consulting	Discovery-/Analyse-Workshop; Projektbegleitung; Customizing	○	○	○	○
Individualseminar	Auf Kundenbedürfnisse/Anforderungen zugeschnitten, zusätzlich zu den Basisseminaren.	○	○	○	○
Installation	Installation vor Ort / Online (zzgl. Spesen Anfahrt/ Übernachtung)	○	○	○	○
Dienstleistungspack	Frei abrufbare Leistungen (Consulting, Support etc. - Anzahl der Tage wird vorher definiert)	○	○	○	○
Development	Content Entwicklung; erstellen von Familien; erstellen von Dynamo Scripten; APP Entwicklung; PlantTools Entwicklungen	○	○	○	○

* auf alle LT Produkte

** ab ACAD Toolset aufwärts

*** Begrenzt auf 30 Minuten pro Jahr / pro Firma (Lizenzverwaltung)