TeamViewer

Holen Sie mehr aus Ihrer Software heraus mit dem richtigen Support



Ihr TeamViewer Produkt wurde entwickelt, um Ihr Unternehmen effizienter und profitabler zu machen. Mit den richtigen Support-Optionen sichern Sie sich alle Vorteile und sorgen so für einen reibungslosen Ablauf. Erfahren Sie hier alles darüber, wie Sie Support für Ihre TeamViewer Produkte erhalten können.

Standard-Kundensupport für lizenzierte Benutzer

Unser Bestreben ist es, all Ihre Probleme so schnell wie möglich im Rahmen der von Ihnen erworbenen Supportoption zu lösen.

Manchmal kommen Supportanfragen jedoch in Wellen. Dadurch können die Antwortzeiten variieren. Außerdem können sowohl das von Ihnen gewählte Supportpaket als auch Ihr Aufenthaltsort Einfluss auf die Antwortzeiten haben.

Für Unternehmen, die noch schnelleren Support benötigen, ist ein ***Service Level Agreement (SLA)*** eine hervorragende Option. Mit einem SLA erhalten Sie eine dedizierte Kontaktmöglichkeit bei TeamViewer und garantierte Antwortzeiten.



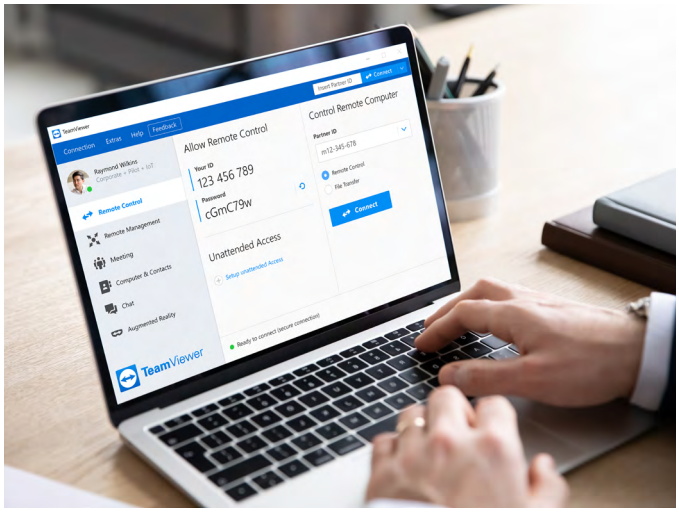


Nutzen Sie unseren Self-Service, um anfallende Aufgaben schnell zu erledigen.

Schneller Zugriff auf all ihre Abonnements mit dem Kundenportal

Remote Access-, Business-, Premium- und Corporate-Kunden haben Zugriff auf unser *Kundenportal.* Mit dieser Self-Service-Option können Sie Ihre TeamViewer Abonnements schnell und einfach verwalten.

- Sie können Rechnungsdetails, Zahlungsmethoden- und Kontaktinformationen ändern
- Sie können Rechnungen einsehen, herunterladen und bezahlen
- Sie können Ihre Abonnements verwalten und aktualisieren



Greifen Sie auf unsere Community zu & nutzen Sie die Knowledge Base

Die TeamViewer *Community* ist der perfekte Ort, um mit anderen Benutzern Wissen auszutauschen und zu interagieren. Willkommen sind alle, die sich für TeamViewer interessieren.

Sie können auch Dokumentationen und Handbücher unter *https://www.teamviewer.com/de/dokumente/ herunterladen, um mehr über die Verwendung unserer Software zu erfahren.*



Status überprüfen und Updates erhalten

TeamViewer überwacht aktiv die Verfügbarkeit seiner Dienste. In dem seltenen Fall, dass viele unserer Benutzer gleichzeitig betroffen sein sollten, können Sie dies auf unserer *Statusseite*. Sie können die Statusseite abonnieren, um Updates zu geplanten Wartungsarbeiten und Benachrichtigungen bezüglich unerwarteter Unterbrechungen zu erhalten.

Wenden Sie sich an uns

Um Ihr Problem so schnell wie möglich zu lösen, müssen wir die Situation genau verstehen. Sie können uns dabei helfen, indem Sie die wesentlichen Informationen mit Ihrer Support-Anfrage bereitstellen. (TeamViewer-Produktname und Kundennummer, eine kurze Beschreibung des Problems, Log-Dateien, Screenshots usw.).

Manchmal fragen wir Log-Dateien oder zusätzliche Systeminformationen an, die wir an unsere Techniker weiterleiten. Wir behandeln Ihre Daten vertraulich gemäß unserer Datenschutzerklärung *https://www.teamviewer.com/de/trust-center/erstklassiger-datenschutz/.* Je schneller Sie die Informationen bereitstellen, desto schneller können wir das Problem lösen.

In einigen Fällen benötigen wir möglicherweise auch Remote-Zugriff. Wir erklären Ihnen alles zunächst am Telefon. Und keine Sorge, auch wir benötigen immer Ihre Einwilligung, um auf ein System zuzugreifen. Der Benutzer muss zudem während der Remote-Support-Sitzung anwesend sein.

Live-Chat

Sollten Sie den Chat bevorzugen, nutzen Sie schnell und einfach die Chat-Box auf unserer Website. Unser Support-Team ist bereit, Ihre Fragen zu beantworten und Ihr Anliegen zu lösen.



Support-Ticket

Sie können auch über ihr lizenziertes TeamViewer Konto ein *Support Ticket* unter LINK erstellen. So können wir Ihnen schnell die notwendigen Informationen zukommen lassen. Sobald Sie die Anfrage abgeschickt haben, erhalten Sie eine E-Mail-Bestätigung mit Ihrer Ticketnummer.

Telefon

Sie können unser telefonisches Support-Team erreichen unter *https://www.teamviewer.com/de/kundenservice/.* Wenn Sie bereits Tickets online eingereicht haben, teilen Sie uns bitte die Ticketnummern mit. Dadurch können wir auf alle relevanten Informationen zuzugreifen.

Wir hören Ihnen zu – in der Sprache, die Sie bevorzugen

Unser mehrsprachiges Team bietet Support in mehr als 25 Sprachen (darunter Englisch, Deutsch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Polnisch, Chinesisch, Türkisch und viele mehr).

Support-Verfügbarkeit

Unser Support steht Ihnen werktags von 8 bis 18 Uhr zur Verfügung. Am 24. Dezember und 31. Dezember ist der Standardsupport für lizenzierte Benutzer nicht verfügbar. Wenn Sie jedoch ein ***Service Level Agreement*** erworben haben, können Sie jederzeit auf den Support zugreifen.

Holen Sie sich Premium-Support mit einem Service Level Agreement

Für Kunden, die ein Service Level Agreement (SLA 24x5 oder SLA 24x7) erworben haben, garantieren wir eine Verfügbarkeit von 99,9 % und Erstreaktionszeiten je nach Schweregrad. Sie erhalten dedizierte Kontaktdaten zum Support-Team von TeamViewer (mit E-Mail-Adresse, Telefonnummer und einer eindeutigen PIN für Ihre Anfragen). Unser Premium-SLA-Support ist bekannt für individuellen Support und die Fähigkeit, selbst die komplexesten Situationen schnell zu lösen.

Wenden Sie sich einfach an Ihren Account Manager oder ***rufen Sie uns an,*** um weitere Informationen zu unserem Premium-SLA-Support zu erhalten.

Profitieren Sie von professionellen Dienstleistungen & Schulungen

Die TeamViewer Software ist äußerst flexibel und kann praktisch jeden Anwendungsfall „out of the box" abdecken. Möglicherweise ist jedoch eine Integration in Legacy-Systeme oder die Implementierung benutzerdefinierter Funktionen notwendig. In solchen Fällen kann es möglich sein, Ihr TeamViewer Produkt anzupassen – beispielsweise durch eine API-basierte Entwicklung. TeamViewer bietet in vielen Ländern auch Remote- oder Vor-Ort-Schulungen an (vorbehaltlich gesonderter Vereinbarung). Weitere Informationen finden Sie unter ***https://www.teamviewer.com/en/product-training/.***

		Premium Service	
	Standard-Kundensupport	**SLA 24x5**	**SLA 24x7**
Supportzeiten	08:00 - 18:00 Uhr	24x5	24x7
Community & Knowledge Base	✓	✓	✓
Telefon	Allgemeine Hotline für lizenzierte Benutzer (Remote Access ausgeschlossen)	Einzigartige SLA-Telefon-Nummer + PIN	Einzigartige SLA-Telefon-Nummer + PIN
Chat-/Ticketsystem	✓	✓	✓
Prioritäts-SLA E-Mail-Kontakt	✗	✓	✓
Dezidierter Kontakt für SLA-Setup	✗	✓	✓
Reaktionszeit	48-72 Stunden	Garantierte Erstreaktion basierend auf dem Schweregrad	Garantierte Erstreaktion basierend auf dem Schweregrad
Schweregrade	✗	✓	✓
Verfügbarkeitsgarantie	✗	✓	✓
Zusätzlich signierter SLA-Vertrag	✗	✓	✓
Service-Credits für Breaches	✗	✓	✓

Schweregrad	Sehr hoch	Hoch	Mittel	Niedrig
Erstreaktionszeit	1 Stunde	2 Stunden	4 Stunden	8 Stunden

Bitte beachten Sie Ihre Endbenutzervereinbarung *https://www.teamviewer.com/eula* und alle anderen zutreffenden Vereinbarungen (z. B. eine Vereinbarung zum Service-Level) für Einzelheiten zum Support, der Ihnen zur Verfügung steht.

Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht TeamViewer Remote-Zugriff auf Geräte jeder Art, um sie plattformübergreifend zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu warten.

Mit mehr als 600.000 Kunden sowie der für die private, nicht-kommerzielle Nutzung kostenlos zur Verfügung gestellten TeamViewer Software wurde diese bereits auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Durch kontinuierliche Innovation in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement ermöglicht TeamViewer Unternehmen jeder Größe und Branche die digitale Transformation geschäftskritischer Prozesse durch nahtlose Konnektivität.

TeamViewer wurde 2005 gegründet und hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland. Das Unternehmen ist börsennotiert und beschäftigt weltweit rund 1400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

Kontakt

www.teamviewer.com/kundenservice

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Germany

+49 (0) 7161 60692 50

TeamViewer US Inc.
5741 Rio Vista Dr
Clearwater, FL 33760
USA

1 800 638 0253
(Toll-Free)

Stay Connected

www.teamviewer.com

Copyright © 2023 TeamViewer Germany GmbH und TeamViewer US. Alle Rechte vorbehalten.