

## • Was ist Alwan URTS?



Das Abkommen über Upgrade und technische Fernwartung (URTS) ist der effizienteste Weg, ihre Software immer auf dem aktuellen Stand zu halten und Priorität beim Zugang zu Alwans Unterstützung und technischer Fernwartung zu bekommen.

## • Vorteile

### • Upgrades

- Zugang zu den aktuellsten Upgrades und Updates

ihre Software immer up-to-date zu halten, garantiert Ihnen die höchstmögliche Kompatibilität zu den Entwicklungen: PDF Library, ICC Color Management, Betriebssysteme und Druck-Standards.

### • Support

Alwan und seine Partnerkanäle unterstützen ihre Tätigkeit.

Alwans URTS Programm gibt Ihnen jeden Tag bestmöglichen Software Support und Sicherheit.

- schnelle first-level support durch ihren Alwan Händler
- First-Class Support durch das weltweite Alwan support team
- Fernzugriff und Unterstützung ( durch Teamviewer )
- Anwendungsberatung und Kompetenz-Center

### • Wie funktioniert URTS

Sollten Sie ein Problem entdecken oder eine Frage haben, wenden Sie sich bitte zuerst an ihren Händler. Er sollte in der Lage sein, ihr Problem zu verstehen und zu lösen.

Im Falle, dass ihr Händler das nicht kann, können Sie oder ihr Händler das Problem an das Alwan support team weiterleiten. Kontaktieren Sie dazu: [support@alwancolor.com](mailto:support@alwancolor.com).

Das Alwan Support Team bietet Ihnen schnelle und effektive Hilfe zwischen 9 Uhr und 19 Uhr MEZ, ausser an öffentlichen Feiertagen in Frankreich. Während dieser Öffnungszeiten erhalten Sie innerhalb von 8 Stunden Antwort auf ihre support Anfrage.