

Kommen während der Implementationsphase eines Projektes Fragen auf, ist in der Regel der ausführende Project Service Mitarbeiter der beste Ansprechpartner. Aber was, wenn es Probleme mit laufenden Systemen gibt oder Sie ad hoc Hilfe durch Krankheit oder Urlaub eines Mitarbeiters benötigen? Die Antwort finden Sie hier.

## Ad Hoc Service-Desk

Die Abteilung Ad Hoc Services (AHS) ist bei CuC verantwortlich für die kurzfristige Bearbeitung von Entstörungen, sowie ungeplanter Änderungen an bestehenden Kundensystemen. Fokus liegt in der Fach- und Methodenkompetenz in den Bereichen Virtualisierung und Security, jedoch erstreckt sich die Unterstützung auch auf Standardapplikationen, Serverhardware und andere Infrastrukturkomponenten.

## Kontakt

Der Ad Hoc Service-Desk ist werktags von 8 bis 18 Uhr zu erreichen. Für Vertragskunden ist übrigens eine 24-Stunden-Verfügbarkeit unter einer speziellen Kontaktnummer vereinbar.

**Telefon: 040-54882-112**

**Email: [support@cuc.de](mailto:support@cuc.de)**

Ein Vor-Ort-Service ist nach Vereinbarung mit dem Kunden möglich. CuC Ad Hoc Services agiert von der Warnstedtstraße 12-16 in Hamburg aus.

## Fernwartung

Nutzen Sie bitte den folgenden Link, wenn Sie mit einem Ad Hoc Mitarbeiter eine Fernwartungssitzung vereinbart haben:



## Monitoring

Mit umfangreichem Monitoring entdecken wir mögliche Fehlerquellen schnell und zuverlässig. Mehr zu diesem Service finden Sie unter den Produktinformationen. Hier haben Sie Zugang zu Ihrem Monitoringsystem:



## Verfügbarkeitsgarantie

Übrigens bieten wir unsere Service-Dienstleistungen auch mit garantierter Verfügbarkeit und im Kontingent. Mehr Informationen erhalten Sie auf der Produktseite [Verfügbarkeitsgarantie](#).

## Eskalation

Sie haben Anregungen, Fragen, Beschwerden zu unserem Ad Hoc Service? Abteilungsleiter Markus Weber hilft Ihnen gerne, unter 040-54882-199 oder unter [markus.weber@cuc.de](mailto:markus.weber@cuc.de).

Wie der [Ad Hoc Service Prozess](#) im einzelnen aussieht, erfahren Sie [hier](#).