

Kilchenmann ServiceCare

Ihre professionellen
Servicepakete



Kilchenmann

Kilchenmann ServiceCare

Ihre professionellen Servicepakete

Betreiben Sie Ihre Anlage länger optimal und sparen Sie Kosten: Mit Kilchenmann ServiceCare bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, aus vier unterschiedlichen Servicepaketen genau jenes auszuwählen, das den individuellen Bedürfnissen entspricht.



Räume mit einfachem AV/UC System, wie beispielsweise Display, RallyBar, HDMI Anschluss, ClickShare etc.



- Konferenzräume, Schulungsräume, einfache Auditorien, UC-Systeme
- Einfachere EVAK-Anlagen (Gebäudedurchsage)
- Digital Signage Systeme



- Boardrooms, Auditorien, Krisenräume, Einsatzzentralen
- Digital Signage Systeme
- EVAK-Anlagen



- Anlagen mit hohen Anforderungen an Präsenzzeiten oder Zusatzservices wie Monitoring
- Submissionen mit spezifischen Vorgaben

Unsere Servicepakete

	Basic
Voraussetzungen	Keine
Servicezeiten	07.00 bis 18.00 Uhr (an Werktagen, nationale Feiertage ausgeschlossen)
Reaktionszeit	1 Stunde *1
Interventionszeit	Nach Verfügbarkeit
Intervention vor Ort	Nach Verfügbarkeit
Störungsbehebungszeit	Nach Verfügbarkeit
Präventive Wartung	✘
Service Management	Einmal jährliches Reporting und Lifecycle Besprechung
Configuration Management	Inklusive
Generelle Changes	Nach Angebot und Aufwand
Software/Hardware-Release, Software Updates	Nach Angebot und Aufwand
Leihgerätepool Kilchenmann	✔ (Nach Verfügbarkeit)
Ersatzgerätekonzent und Ersatzgerätemanagement (Gerätebeschaffung nach Aufwand)	✘
Verbrauchs- und Verschleissmaterial	Nach Aufwand und Material
Störungsbehebung (Arbeit)	Vor Ort Einsatz, nach Aufwand und Material
Web-Portal für Ticketübersicht	✘
Verrechnung	Jährliche Pauschale, Incidents und Changes nach geleisteter Arbeit
Optionen	Präventive Wartung

Professional

Premium

Customized

Remote-Zugriff vorhanden

Remote-Zugriff vorhanden

Remote-Zugriff vorhanden

07.00 bis 18.00 Uhr
(an Werktagen, nationale Feiertage
ausgeschlossen)

07.00 bis 18.00 Uhr
(an Werktagen, nationale Feiertage
ausgeschlossen)

Das Customized Servicepaket wird
individuell definiert und berechnet.

30 Minuten *1

15 Minuten *1

Zusätzlich zum Leistungsumfang in den
Servicepaketen Basic, Professional und
Premium sind beispielsweise
folgende Zusatzleistungen möglich:

6 Stunden *1

2 Stunden *1 *2

- Service Design
- Übernahme von bestehenden Geräten/
Systemen
- Service Transition
- Onsite (Resident) Support

24 Stunden *1 *2

12 Stunden *1 *2

48 Stunden *1 *3

24 Stunden *1 *3

Einmal jährlich

Einmal jährlich

Einmal jährlich Review Meeting mit
Reporting und Lifecycle Besprechung

Zweimal jährlich Review Meeting mit
Reporting und Lifecycle Besprechung

Inklusive

Inklusive

- Event Service
- Produktions-Service
- Monitoring (Event Management)
- Management oder Anbindung
externer Ticketing Systeme
- Erweitertes Configuration Management
(Kundensysteme, Reporting etc.)
- Benutzertrainings

Nach Angebot und Aufwand

Nach Angebot und Aufwand

Nach Angebot und Aufwand

Nach Angebot und Aufwand

✓ (Nach Verfügbarkeit)

✓ (Nach Verfügbarkeit)

(✓) Ersatzgerätekonzept

✓

Nach Aufwand und Material

Nach Aufwand und Material

Pauschale pro Einsatz
Intervention Remote inklusive

Inklusive

✓

✓

Jährliche Pauschale,
Incidents und Changes nach geleisteter
Arbeit

Jährliche Pauschale,
Changes nach geleisteter Arbeit pro Auftrag

- Zusätzliche präventive Wartungen
- Software Wartungen

- Servicezeiten 24/7
- Software Wartungen
- Zusätzliche präventive Wartungen

*1 Innerhalb der Servicezeiten

*2 Nach Eingang der Störungsmeldung, exkl. Wochen
ende und nationale Feiertage

*3 Lösungszeit kann in einzelnen Fällen nur garantiert
werden, wenn ein Ersatzgerätekonzept besteht

Sprechen Sie mit uns über unsere Servicepakete – wir beraten Sie gerne!

Ihre Vorteile

Ihre Themen und Kommunikationsaufgaben sind so vielfältig wie unsere Kompetenzen. Ob Kunde oder Partner, Ihre

Bedürfnisse sind Taktgeber unseres täglichen Tuns. Überzeugen Sie sich von unserem Rundum-Sorglos-Paket.



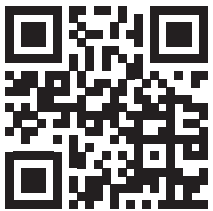


Ihr Ansprechpartner für Kilchenmann ServiceCare

Service Desk

T 0800 811 500

servicedesk@kilchenmann.ch



www.kilchenmann.ch/kontakt

Kilchenmann ist das schweizweit führende Unternehmen für professionelle Audio-/Video- und Kommunikationstechnik.

Unser 360° Angebot umfasst innovative AV-Medien Systeme,
Digital Signage, UC/VC-Lösungen sowie alle dazugehörigen
Dienstleistungen von der Planung, Engineering, Installation,
Rental bis zum Service und Betrieb solcher Anlagen.

Kilchenmann
INTERNATIONAL

Kilchenmann ist GPA Schweiz | Liechtenstein



Qualitätssicherung
dank ISO-Zertifizierung