# 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<br>(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) |
| **Ersatzgerätekonzept und Ersatzgerätemanagement (Gerätebeschaffung nach Aufwand)** | ✕ |
| **Verbrauchs- und Verschleissmaterial** | Nach Aufwand und Material |
| **Störungsbehebung (Arbeit)** | Vor Ort Einsatz,<br>nach Aufwand und Material |
| **Web-Portal für Ticketübersicht** | ✕ |
| **Verrechnung** | Jährliche Pauschale,<br>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<br>(an Werktagen, nationale Feiertage ausgeschlossen) | 07.00 bis 18.00 Uhr<br>(an Werktagen, nationale Feiertage ausgeschlossen) | Das Customized Servicepaket wird individuell definiert und berechnet.<br><br>Zusätzlich zum Leistungsumfang in den Servicepaketen Basic, Professional und Premium sind beispielsweise folgende Zusatzleistungen möglich:<br>• Service Design<br>• Übernahme von bestehenden Geräten/ Systemen<br>• Service Transition<br>• Onsite (Resident) Support |
| 30 Minuten *1 | 15 Minuten *1 | |
| 6 Stunden *1 | 2 Stunden *1 *2 | |
| 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<br>• Produktions-Service<br>• Monitoring (Event Management)<br>• Management oder Anbindung externer Ticketing Systeme<br>• Erweitertes Configuration Management (Kundensysteme, Reporting etc.)<br>• 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<br>Intervention Remote inklusive | Inklusive | |
| ✓ | ✓ | |
| Jährliche Pauschale,<br>Incidents und Changes nach geleisteter Arbeit | Jährliche Pauschale,<br>Changes nach geleisteter Arbeit pro Auftrag | |
| • Zusätzliche präventive Wartungen<br>• Software Wartungen | • Servicezeiten 24/7<br>• Software Wartungen<br>• Zusätzliche präventive Wartungen | |

*1 Innerhalb der Servicezeiten

*2 Nach Eingang der Störungsmeldung, exkl. Wochenende 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 dazugehörenden Dienstleistungen von der Planung, Engineering, Installation, Rental bis zum Service und Betrieb solcher Anlagen.

Kilchenmann INTERNATIONAL

Kilchenmann ist GPA Schweiz | Liechtenstein

Zertifiziertes Managementsystem SQS ISO 9001

Qualitätssicherung dank ISO-Zertifizierung