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

Medien- und Kommunikationstechnik aus einer Hand
Kilchenmann zählt zu den stärksten Anbietern von Dienstleistungen für professionelle Audio-, Video- und Kommunikationstechnik sowie multimedialen Gesamtlösungen.

Qualitätssicherung dank ISO-Zertifizierung

Kilchenmann

Kilchenmann ServiceCare

Ihre professionellen Servicepakete

Kilchenmann ServiceCare

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.

Basic

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

Professional

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

Premium

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

Unsere Servicepakete

	Basic	Professional	Premium
Voraussetzungen	Keine	Remote-Zugriff vorhanden	Remote-Zugriff vorhanden
Servicezeiten	07.00 bis 18.00 Uhr (an Werktagen, nationale Feiertage ausgeschlossen)	07.00 bis 18.00 Uhr (an Werktagen, nationale Feiertage ausgeschlossen)	07.00 bis 18.00 Uhr (an Werktagen, nationale Feiertage ausgeschlossen)
Reaktionszeit	1 Stunde *1	30 Minuten *1	15 Minuten *1
Interventionszeit	Nach Verfügbarkeit	6 Stunden *1	2 Stunden *1 *2
Intervention vor Ort	Nach Verfügbarkeit	24 Stunden *1 *2	12 Stunden *1 *2
Störungsbehebungszeit	Nach Verfügbarkeit	48 Stunden *1 *3	24 Stunden *1 *3
Präventive Wartung	×	Einmal jährlich	Einmal jährlich
Service Management	Einmal jährliches Reporting und Lifecycle Besprechung	Einmal jährlich Review Meeting mit Reporting und Lifecycle Besprechung	Zweimal jährlich Review Meeting mit Reporting und Lifecycle Besprechung
Configuration Management	Inklusive	Inklusive	Inklusive
Generelle Changes	Nach Angebot und Aufwand	Nach Angebot und Aufwand	Nach Angebot und Aufwand
Software/Hardware-Release, Software Updates	Nach Angebot und Aufwand	Nach Angebot und Aufwand	Nach Angebot und Aufwand
Leihgerätepool Kilchenmann	✓ (Nach Verfügbarkeit)	✓ (Nach Verfügbarkeit)	✓ (Nach Verfügbarkeit)
Ersatzgerätekonzept und Ersatzgerätemanagement (Gerätebeschaffung nach Aufwand)	×	(✓) Ersatzgerätekonzept	✓
Verbrauchs- und Verschleissmaterial	Nach Aufwand und Material	Nach Aufwand und Material	Nach Aufwand und Material
Störungsbehebung (Arbeit)	Vor Ort Einsatz, nach Aufwand und Material	Vor Ort Einsatz, nach Aufwand und Material, Intervention Remote inklusive	Inklusive
Web-Portal für Ticketübersicht	×	✓	✓
Verrechnung	Jährliche Pauschale, Incidents und Changes nach geleisteter Arbeit	Jährliche Pauschale, Incidents und Changes nach geleisteter Arbeit	Jährliche Pauschale, Changes nach geleisteter Arbeit pro Auftrag
Optionen	Präventive Wartung	• Zusätzliche präventive Wartungen • Software Wartungen	• Servicezeiten 24/7 • Software Wartungen • 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!