

Kilchenmann ServiceCare

Vos forfaits de services
professionnels



Kilchenmann

Kilchenmann ServiceCare

Vos forfaits de services professionnels

Exploitez votre installation de manière optimale plus longtemps et réalisez des économies : avec Kilchenmann ServiceCare, nous offrons à nos clients la possibilité de choisir parmi les quatre forfaits de services celui qui correspond au mieux à leurs besoins individuels.



Basic

Locaux équipés d'un système AV/de CU simple, comme un écran, une barre Rally, une prise HDMI, un système ClickShare, etc.



Professional

- Salles de conférence, salles de formation, amphithéâtres simples, systèmes de CU
- Installations d'évacuation simples
- Systèmes d'affichage dynamique numérique



Premium

- Salles de conférence, amphithéâtres, salles de crise, centres opérationnels
- Systèmes d'affichage dynamique numérique
- Installations d'évacuation



Customized

- Installations avec haut niveau d'exigences en matière de temps de présence ou de services supplémentaires, comme la surveillance
- Soumissions avec objectifs spécifiques

Nos forfaits de services

	Basic
Prérequis	Aucun
Heures de service	De 7 h 00 à 18 h 00 (les jours ouvrables, hors jours fériés nationaux)
Délai de réaction	1 heure *1
Délai d'intervention	Selon disponibilité
Intervention sur site	Selon disponibilité
Délai de dépannage	Selon disponibilité
Maintenance préventive	✗
Gestion des services	Un entretien annuel à propos du suivi et du cycle de vie
Gestion de la configuration	Incluse
Modifications générales	Selon l'offre et les dépenses
Versions logicielles/matérielles, Mises à jour logicielles	Selon l'offre et les dépenses
Gamme de matériels de location Kilchenmann	✓ (Selon disponibilité)
Système de matériels de remplacement et gestion du matériel de remplacement (acquisition de matériel selon les dépenses)	✗
Consommables et matériel d'usure	Selon dépenses et matériel
Dépannage (travail)	Intervention sur site, selon dépenses et matériel
Portail Web pour synthèse des billets	✗
Règlement	Forfait annuel, incidents et modifications selon travail accompli
Options	Maintenance préventive

Professional

Premium

Customized

Accès à distance disponible	Accès à distance disponible	Accès à distance disponible
De 7 h 00 à 18 h 00 (les jours ouvrables, hors jours fériés nationaux)	De 7 h 00 à 18 h 00 (les jours ouvrables, hors jours fériés nationaux)	Le forfait de services Personnalisé est déterminé et facturé individuellement.
30 minutes * ¹	15 minutes * ¹	Outre l'étendue des forfaits de services Basique, Professionnel et Haut de gamme, ce forfait propose également les services supplémentaires suivants :
6 heures * ¹	2 heures * ¹ * ²	<ul style="list-style-type: none"> • Conception de service • Prise en charge des appareils/systèmes existants • Transition des services • Assistance sur site (résident)
24 heures * ¹ * ²	12 heures * ¹ * ²	
48 heures * ¹ * ³	24 heures * ¹ * ³	
Une fois par an	Une fois par an	
Une réunion de bilan annuelle avec entretien à propos du suivi et du cycle de vie	Deux réunions de bilan annuelles avec entretien à propos du suivi et du cycle de vie	
Incluse	Incluse	<ul style="list-style-type: none"> • Service évènementiel • Service de production • Surveillance (gestion évènementielle) • Gestion ou accès à des systèmes de billetterie externes • Gestion étendue de la configuration (systèmes client, suivi, etc.) • Formations d'utilisateur
Selon l'offre et les dépenses	Selon l'offre et les dépenses	
Selon l'offre et les dépenses	Selon l'offre et les dépenses	
✓ (Selon disponibilité)	✓ (Selon disponibilité)	
(✓) Système de matériels de remplacement	✓	
Selon dépenses et matériel	Selon dépenses et matériel	
Forfait par intervention Intervention à distance incluse	Inclus	
✓	✓	
Forfait annuel, incidents et modifications selon travail accompli	Forfait annuel, modifications selon travail accompli par mission	
<ul style="list-style-type: none"> • Maintenances préventives supplémentaires • Maintenances logicielles 	<ul style="list-style-type: none"> • Service disponible 24/7 • Maintenances logicielles • Maintenances préventives supplémentaires 	

*¹ Pendant les heures de service

*² Après réception de la notification de panne, hors week-ends et jours fériés nationaux

*³ Dans certains cas, le délai de résolution peut uniquement être garanti si un système de matériels de remplacement existe.

N'hésitez pas à discuter avec nous de nos forfaits de services, nous serons ravis de pouvoir vous conseiller!

Vos avantages

Vos sujets et projets de communication sont aussi multiples que nos compétences. Que vous soyez client ou partenaire,

vos besoins rythment nos activités quotidiennes. Jugez par vous-même de notre pack Sérénité.



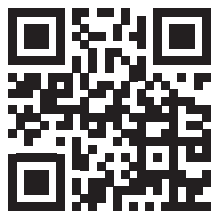


Votre interlocuteur pour Kilchenmann ServiceCare

Service Desk

T 0800 811 500

servicedesk@kilchenmann.ch



www.kilchenmann.ch/kontakt

Kilchenmann est la principale entreprise suisse des technologies professionnelles audio/vidéo et de communication.

Notre offre complète regroupe des systèmes novateurs de supports audiovisuels, des affichages dynamiques numériques, des solutions de CU/CV, ainsi que des prestations correspondantes de planification, d'ingénierie, d'installation, de location, ainsi que d'entretien et d'exploitation de ces installations.

Kilchenmann
INTERNATIONAL

Kilchenmann fait partie de GPA Suisse | Liechtenstein.



Assurance qualité via la certification ISO