

SERVICES LEAFLET

TOTAL CARE ONDERHOUDSFILOSOFIE



when communication is **critical**

Zenitel beschikt over een professionele service organisatie met jarenlange ervaring in het beheren en onderhouden van kritische communicatiemiddelen. Zenitel biedt met haar Total Care concept alle onderhoudsmodule om de klant compleet te ontzorgen. De modules kunnen ook separaat geboden worden aan klanten die het beheer zelf in handen houden en alleen assistentie op bepaalde onderdelen nodig hebben. Welke mate van ondersteuning nodig is, van herstel van defecten tot het complete beheer van alle apparatuur, Zenitel zorgt er, samen met de klant, voor dat de communicatiemiddelen optimaal inzetbaar zijn en blijven. Hierdoor worden omzetverlies en vertragingen door stilvallen van de bedrijfsprocessen tot een minimum beperkt.

” Dankzij de reservevoorraad van Zenitel besparen we aanzienlijk op de kosten, zonder in te boeten op de beschikbaarheid van het communicatiesysteem. ”

*Ronald Braak,
Operation Manager,
Imtech Control Systems & Installations*

ONDERHOUDSMODULES BINNEN HET TOTAL CARE CONCEPT:

HELPDESK: TELEFONISCHE ONDERSTEUNING

Hebt u een vraag over het (optimaal) gebruik van uw apparatuur, of wilt u assistentie bij het verhelpen van een storing? Bel of email met onze helpdesk, en onze medewerkers zullen u met woord en daad bijstaan, zodat u snel en efficiënt verder kunt. Zo nodig schakelen zij een technisch expert in.

PREVENTIEF ONDERHOUD: PERIODIEKE INSPECTIE

Uw communicatieapparatuur zorgt er voor dat uw bedrijfsprocessen optimaal en efficiënt verlopen. Niet of slecht functionerende communicatiemiddelen hebben een negatieve invloed op uw bedrijfsvoering of uw veiligheid, en in het ergste geval komen de processen geheel stil te liggen. De kosten hiervan worden vaak onderschat. Om uw communicatiemiddelen in optimale conditie te houden zal Zenitel uw apparatuur periodiek inspecteren, afregelen, schoonmaken, van nieuwe software voorzien en/of slijtgevoelige delen vervangen. Zo blijft uw apparatuur in een optimale conditie en wordt uitval door storingen en/of defecten tot een minimum beperkt.

CORRECTIEF ONDERHOUD: PROBLEMEN VERHELPEN

Indien een defect of storing optreedt, komen onze service technici uw apparatuur, meestal op locatie, onderzoeken om de fout te lokaliseren. Indien mogelijk wordt het defect ter plaatse hersteld. Wanneer dit niet mogelijk is, worden de defecte delen voor reparatie meegenomen. Om uw bedrijfsprocessen met minimale hinder zo snel mogelijk weer normaal te laten verlopen, kunnen beschikbare reserveonderdelen ingezet worden of kan een tijdelijke oplossing aangeboden worden.

RESPONSE GARANTIE: 24 UUR PER DAG PARAAT

De meeste service technici werken gedurende kantoortijden om onze klanten bij te staan. Maar ook 's avonds, 's nachts en in het weekend staat een team service technici klaar om calamiteiten het hoofd te bieden. Zo staan we altijd binnen vier uur bij u op de stoep om problemen te verhelpen, zodat uw bedrijfsprocessen snel weer hervat kunnen worden.

RESERVEONDERDELEN: MINIMALE VERTRAGING BIJ DEFECTEN

Het herstel van defecte delen neemt altijd de nodige tijd in beslag. Zeker in geval van gecompliceerde apparatuur zoals hoog frequent installaties of defecten op printboard niveau. Door de aanschaf van reserveonderdelen kan de klant de functiehersteltijd tot een minimum beperken. Een defect onderdeel kan immers direct op locatie vervangen worden, al dan niet met de hulp van een service technicus van Zenitel.

Zenitel adviseert u graag over de aanschaf van de benodigde reserveonderdelen om de normale doorgang van uw bedrijfsprocessen te garanderen, hoelang de reparatie van een defect ook duurt. Desgewenst zorgt Zenitel voor opslag en het beheer van de reserveonderdelen.

SPARE POOL

Voor een aantal producten biedt Zenitel deelname in een gedeelde reservevoorraad aan. Zenitel houdt reserveonderdelen op voorraad en stelt deze beschikbaar aan een beperkt aantal klanten dat hier op intekent. Op het moment van een defect aan de apparatuur bij één van deze klanten, wordt het reserveonderdeel door Zenitel aan deze klant geleverd. Na herstel wordt het gerepareerde deel weer geïnstalleerd en is het reserveonderdeel weer beschikbaar voor inzet bij een volgende storing. Klanten betalen voor deze dienst een vaste vergoeding per jaar, en hoeven dus geen dure investering te doen. Bovendien worden de kosten voor het reserveonderdeel door een aantal klanten gedeeld en zijn zo veel lager dan voor een eigen reserveonderdeel. Tevens is flexibele deelname per jaar mogelijk.

REGISTRATIE VAN UW (RAND-)APPARATUUR

Zenitel houdt bij welke apparatuur u in onderhoud bij Zenitel hebt gegeven. Vooral wanneer u een groot aantal randapparaten, zoals portofoons en mobilifoons, in gebruik hebt, is het handig om een overzicht van de types, de serienummers, de toegepaste software versie, et cetera. te hebben. Eventueel kunnen ook klantspecifieke gegevens bijgehouden worden, zoals het kenteken van het voertuig waarin een apparaat wordt gebruikt, of de locatie waar het apparaat zich bevindt. Zenitel kan u op aanvraag een overzicht van uw apparatuur toesturen, of u via een webportaal direct toegang bieden tot haar Service Management Systeem.

ONLINE SERVICE MANAGEMENT SYSTEEM: RAPPORTAGES BEHEER EN ONDERHOUD

Zenitel houdt niet alleen bij welke apparatuur u bezit, maar ook welke onderhoudsactiviteiten er uitgevoerd zijn, hoeveel reparaties nodig waren, wanneer een storing gemeld werd, wanneer de oplossing geboden werd, et cetera. Deze gegevens en de prestaties van Zenitel worden u overzichtelijk gerapporteerd. U kunt zelf, waar en wanneer u maar wilt, online uw gegevens inzien en de afhandeling van storingen en reparaties volgen. Open en eerlijk.

SOFTWARE UPDATES: DE LAATSTE FUNCTIONALITEIT OP UW APPARATUUR

Veel apparatuur wordt bestuurd door software, en afhankelijk van het type apparaat worden er door de fabrikant regelmatig nieuwe software versies uitgebracht waarin nieuwe functionaliteiten worden aangeboden en mogelijke fouten worden hersteld. Zenitel levert u de relevante software updates en adviseert u over de mogelijkheden van de betreffende release. Met een afgesproken frequentie, vaak één keer per jaar, kan Zenitel de software voor u installeren. Uiteraard alleen als u de betreffende release wilt gaan gebruiken.

HAAL- EN BRENGSERVICE VOOR DEFECTE EN HERSTELDE RANDAPPARATEN

Defecte portofoons en mobilifoons worden in de regel niet op locatie gerepareerd, maar bij Zenitel ter reparatie aangeboden. Om veiligheidsredenen biedt Zenitel een eigen transportdienst aan welke zorg draagt voor het veilig ophalen en retour bezorgen van uw apparatuur waarin nog sleutelmateriaal zit. Bovendien completeert deze dienst het service aanbod, waardoor u geen beslommering hebt om zelf het transport te regelen.

PROBLEEMBEHEER

Wanneer u een onderhoudscontract met Zenitel hebt afgesloten, zal Zenitel analyses op de storingsmeldingen uitvoeren. Zo worden product afwijkingen sneller zichtbaar en zal Zenitel de fabrikant hierop aanspreken om zo samen met de fabrikant een oplossing te bieden. Ook is het mogelijk dat verkeerd gebruik van de apparatuur de oorzaak van problemen is. Zenitel zal dan adviseren over het juiste gebruik van de apparatuur of in overleg met de klant kijken naar alternatieve



We zijn voor het onderhoud naar Zenitel overgestapt.
Hun Service Management Systeem gaf de doorslag bij onze keuze. Het is altijd bekend wat de status van een reparatie is, en waar een apparaat zich bevindt.



*Ron Veelbehr,
Radioverbindingenspecialist - Specialist C2000,
Politie Noord-Holland Noord*