

C2000 SERVICES

2 TYPES ONDERHOUDSDIENSTEN



when communication is **critical**

” Nu de technici op locatie komen is de reparatiedoorlooptijd echt super kort.



*Siebe Zondervan,
Beheerder Gemeenschappelijke Meldkamer
Noord- en Oost-Gelderland*

ONDERHOUDSDIENSTEN C2000 RANDAPPARATUUR

De ervaringen opgedaan onder LARA 1 hebben geleid tot twee efficiënte onderhoudsdiensten, waarmee Zenitel haar klanten tegen minimale kosten optimaal ondersteunt. Dankzij een groeiend marktaandeel kan Zenitel de tarieven voor deze diensten verder verlagen. Bovendien kunnen wij onderhoudscontracten zelfs na vijf jaar meestal zonder extra kosten verlengen, zodat u zonder zorgen langer met uw randapparaten kunt doen.

Zenitel biedt twee onderhoudsdiensten voor uw C2000 randapparaten:

- LARA 2 - variant 3e en 4e lijns onderhoud
- Reparatie service, inclusief transport

	LARA-2 VARIANT	REPARATIE SERVICE	
ONDERDEEL	INBEGREPEN	INBEGREPEN	
Registratie configuratiedata	Ja	Ja	NB. Defecte randapparaten kunnen ook zonder contract ter reparatie worden aangeboden. Voor het onderzoeken van het defect en het afgeven van een prijsopgave wordt minimaal € 79,- (excl. BTW) in rekening gebracht. Reparatie geschiedt uitsluitend na akkoord op de prijsopgave. Op deze losse reparaties zijn enkel de onderdelen “reparaties van defecten” en “registratie service activiteiten” van toepassing.
Telefonische ondersteuning	Ja	Ja	
Reparaties van defecten	Ja	Ja	
Registratie service activiteiten	Ja	Ja	
Haal- en brengservice	Ja	Ja	
Reparatie zo mogelijk op locatie	Ja	Ja	
Reparatie in max. 10 werkdagen	Ja	Ja	
Gratis onderzoek schades	Ja	Ja	
Probleembeheer	Ja	Ja	
Software update	Ja	Nee	
Programmeren templates	Ja	Nee	
Rapportage TAT	Ja	Ja	
Webportal voor configuratie data en service meldingen	Ja	Ja	

Hebt u uw apparatuur elders gekocht?

Vraag uw Account Manager naar de mogelijkheden om deze apparatuur alsnog bij Zenitel te laten onderhouden.

BESCHRIJVING VAN DE ONDERDELEN VAN DE DIENSTVERLENING

REGISTRATIE CONFIGURATIEDATA

Zenitel registreert de apparatuur welke zij in onderhoud heeft. Voor zover bekend, zal Zenitel per apparaat onder andere het type, het serienummer, TEI-nummer, ISSI, en Alias opslaan. Deze gegevens vormen de basis voor een adequate dienstverlening. Vanuit deze gegevens kan direct een overzicht van het aantal apparaten en typen per klant worden gemaakt. Handig voor de administratie van de klant, maar ook nuttig in geval van productmodificaties of het beschikbaar komen van nieuwe software releases.

TELEFONISCHE ONDERSTEUNING

Lokale beheerders kunnen gebruikersvragen en vragen vanuit het 1e en 2e lijns onderhoud gedurende kantoor tijden voorleggen aan onze Service Desk.

REPARATIES VAN DEFECTEN

Aangeleverde defecte apparatuur wordt door Zenitel eerst gecontroleerd. Indien mogelijk zal Zenitel de defecte apparatuur zelf repareren. Kan Zenitel de reparatie niet zelf uitvoeren dan wordt het apparaat naar de fabrikant gestuurd voor reparatie. Voordat het gerepareerde apparaat aan de klant wordt uitgeleverd, wordt nogmaals gecontroleerd of het apparaat goed werkt. Defecten ontstaan tijdens normaal gebruik worden onder het contract, zonder verdere kosten, hersteld. In geval van schade door verkeerd gebruik of invloeden van buitenaf wordt vooraf een prijsopgave aan de klant verstrekt.

REGISTRATIE SERVICE ACTIVITEITEN

De dienstverlening van Zenitel wordt via vaste processen uitgevoerd. Alle stappen binnen de processen worden in het Service Management Systeem vastgelegd. Zo kan de voortgang bewaakt worden, en is inzichtelijk welke technici betrokken zijn, om welke apparatuur het gaat en waar deze zich bevindt. Maar ook kan direct de historie van de apparatuur bekeken worden, en bijvoorbeeld terugkerende klachten herkend worden.

HAAL- EN BRENGSERVICE

Deze dienst houdt in dat Zenitel randapparatuur op een vaste locatie bij de klant ophaalt en na reparatie terugbezorgt. Om zeker te zijn dat apparatuur niet kwijt raakt of vertragingen oploopt, gebruikt Zenitel hiervoor eigen personeel. Indien transport ingepland is, kunnen ook eventuele defecte en/of herstelde accessoires meegenomen worden.

REPARATIE ZO MOGELIJK OP LOCATIE

Wanneer onze technici op locatie komen om de defecte apparatuur op te halen, kunnen zij de aangeboden apparatuur inspecteren. Afhankelijk van het soort defect kan het defect direct op locatie hersteld worden, en zo de reparatiedoorlooptijd tot een minimum beperkt worden.

REPARATIE IN MAXIMAAL 10 WERKDAGEN

Voor contractklanten streeft Zenitel naar een reparatieduur van maximaal 10 werkdagen. Soms zullen reparaties minder dan 10 werkdagen vergen, maar er zullen ook gevallen zijn waarbij het niet mogelijk is om reparatie in 10 werkdagen te realiseren.

Indien een reparatie langer duurt dan 10 werkdagen zal Zenitel voor elke 5 werkdagen overschrijding een bedrag van € 25,- voor de klant reserveren. Het zo opgespaarde bedrag wordt in mindering gebracht op schade reparaties of reparaties van accessoires.

GRATIS ONDERZOEK VAN SCHADES

Indien een apparaat beschadigd is door bijvoorbeeld vallen of onderdomping in een vloeistof, dan wordt dit apparaat onderzocht en ontvangt u een prijsopgave voor het herstel van het apparaat. Geheel kosteloos. Ook als u daarna beslist dit apparaat niet te laten repareren.

PROBLEEMBEHEER

Indien een defect bij een bepaald type apparaat te vaak voorkomt, of steeds terugkomt, wordt dit als een probleem genoteerd. In samenwerking met de fabrikant wordt onderzocht wat de oorzaak is en wat er aan te doen is. Zenitel gebruikt haar Service Management Systeem om te bepalen of een bepaald defect afwijkt van andere defecten.

SOFTWARE UPDATE

Het jaarlijks op locatie omprogrammeren van de randapparatuur. Het gaat om maximaal één keer per jaar programmeren van de flash software, op een beperkt aantal locaties. In de regel drie tot vijf locaties.

PROGRAMMEREN TEMPLATES

Het programmeren van de templates op locatie bij de klant, gecombineerd met het programmeren van de flash software.

RAPPORTAGE TAT

Van alle randapparatuur welke in een bepaalde maand hersteld is, wordt de reparatieduur gerapporteerd. In dit maandrapport zijn de prestaties direct inzichtelijk en wordt ook vermeld of een bonus voor het overschrijden van de reparatieduur wordt toegekend.

WEBPORTAL VOOR CONFIGURATIE DATA EN SERVICE MELDINGEN

Voor klanten met een onderhoudscontract wordt via een webportal toegang verleend tot bepaalde delen van het Service Management Systeem van Zenitel. Zo kunnen klanten defecte apparatuur aanmelden en de afhandeling stap voor stap volgen. Ook de gegevens van historische meldingen kunnen worden geraadpleegd. Daarnaast biedt de webportal de mogelijkheid om informatie over de eigen apparatuur op te vragen.

” 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*