



VS – Ihr verlässlicher IT-Partner!

Konzept Service und Support

Effiziente IT-Betreuung für Ihre Anforderungen

Unser Service- und Supportkonzept zielt darauf ab, bei Ihnen eine schnelle Entstörung und Wiedereinsatzbereitschaft ausgefallener Hardware/Komponenten sicherzustellen. Dabei werden sämtliche Vorgaben der Rahmenvereinbarung und des Leistungsverzeichnisses berücksichtigt. So gewährleisten wir höchste Qualität und Effizienz.

Mit unserem Konzept können Sie sich darauf verlassen, dass Ihre IT-Infrastruktur in besten Händen und die reibungslose Funktion Ihrer Systeme gewährleistet ist. Wir sind bestrebt, Ihre Zufriedenheit zu maximieren und Ihr Unternehmen dabei zu unterstützen, effizient und erfolgreich zu arbeiten.

Support-Organisation

Unsere Support-Organisation besteht aus einem Team von erfahrenen IT-Experten, die speziell für die Bearbeitung von Hardware-Störungen geschult sind.

Die Mitarbeitenden der „VS Systemhaus –Technischen Hotline“ verfügen über fundierte Kenntnisse in verschiedenen Hardwaresystemen und -komponenten. Sie sind darauf ausgebildet, eine Vielzahl von Problemen zu diagnostizieren und zu beheben. Ihre Aufgaben sind der Support bei Rückfragen zur Technik sowie bei Reklamationen. Alle Hotline-Mitarbeitenden sind in Tauberbischofsheim ansässig, ihre Muttersprache ist Deutsch. Die Hotline ist kostenfrei, auch nach Ablauf der Garantie.

Die „VS-Systembetreuer/VS-Projektleiter “ sind die Experten vor Ort und übernehmen die Serviceleistungen nach Auftragserteilung. Sie verfügen über ein hohes Maß an Fachkenntnissen, Problemlösungsfähigkeiten und Flexibilität in den Bereichen AV-Signalmanagement, IT und Schulung. Ihre Ausbildungen im Bereich Technik und/oder Informationstechnologie haben ihnen das Fundament geschaffen, um komplexe Aufgaben zu bewältigen.

Zu unserer Support-Organisation zählt auch das Team „VS-Monteur“; ergänzt wird es nach Bedarf durch Monteur mehrerer dauerhaft beschäftigter Subunternehmen. Alle Monteur verfügen über hohes technisches Verständnis und handwerkliches Geschick. Sie werden regelmäßig von VS auf die entsprechenden Produkte, Anforderungen und Gegebenheiten geschult. Bei hohem Arbeitsaufkommen im Bereich Montage kann VS zudem auf weitere Partner zurückgreifen.

Qualifikationen des Personals

Unser Support-Personal verfügt über folgende Qualifikationen:

- Umfassende Schulungen im Bereich Fehlerdiagnose und -behebung
- Schulungen im Bereich Produkte, fachgerechte Montage, Verkabelung und Inbetriebnahme
- Fähigkeit, auch komplexe Probleme zu analysieren, Ursachen zu identifizieren und effektive Lösungen zu entwickeln
- Starke Kundenorientierung und ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten, um komplexe, technische Informationen verständlich zu erklären
- Erfahrung in der Zusammenarbeit mit verschiedenen Kunden in unterschiedlichen Umgebungen
- Kontinuierliche Weiterbildung, um mit den neuesten Technologien und Best Practices Schritt zu halten
- Zeitmanagement und Priorisierung
- Dokumentation und Berichterstattung
- Teamarbeit
- Zertifizierungen führender Hardwarehersteller

Die gesamte VS-Support-Organisation stellt für unser Unternehmen und für Sie eine äußerst wertvolle Ressource dar. Sie verfügt nicht nur über technische Fähigkeiten, sondern weist darüber hinaus ein breites Spektrum an fachlichen, sozialen und kommunikativen Kompetenzen und Erfahrungen auf.

Entstörungsprozess

Wird uns eine Störung gemeldet, reagieren wir schnell gemäß der vereinbarten Service Level Agreements (SLAs). Unser Helpdesk ist in der Hotline-Zeit erreichbar und nimmt alle Störungsmeldungen entgegen. Diese werden nach ihrer Dringlichkeit kategorisiert. So stellen wir sicher, dass kritische Probleme priorisiert behandelt werden.

Service-Management

Der Fehlerbehebungsprozess von der Meldung der Störung oder des Fehlers bis zur Behebung erfolgt in definierten Prozessen der Verfahrenstechnik. Für die Phasen einer Problemlösung werden die Serviceerbringer in folgenden Ebenen benannt.

Ablauf

Die Fehlermeldung erfolgt durch den Anwender. Im First-Level-Support erfolgt die Kommunikation – wie im Leistungsverzeichnis gewünscht – über die BayKit eG. Erster Ansprechpartner und zentrale Anlaufstelle für unsere Kunden ist die „VS Systemhaus – Technische Hotline“. Die Mitarbeitenden der Hotline nehmen die Störung oder den Fehler auf und teilen sie entsprechend dem Service-Level zu. Hier findet eine Vorqualifikation der Störungsmeldung statt, soweit dies mit den gemeldeten Informationen möglich ist. Unser Warenwirtschafts-System vergibt eine eindeutige Ticketnummer. Diese wird mit der Bestätigungsmail zur Störungsmeldung an den Kunden versendet. Anhand der Ticketnummer können die Hotline-Mitarbeitenden alle Informationen zu dieser Störungsmeldung einsehen. Abschließend erfolgt eine Terminvereinbarung für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft unter der Maßnahme des vereinbarten Servicelevels.

Die technische Hotline leistet Hilfestellung bei Kundenfragen rund um die von VS gelieferten Produkte. Sie löst technische Probleme per Ferndiagnose.

Die Hotline ist über die Hotline-Rufnummer innerhalb der Servicezeiten telefonisch erreichbar. Die Unterstützung erfolgt je nach Bedarf

- telefonisch
- per E-Mail
- und/oder per Fernwartung/Remote Support

Fernwartung/Remote Support

Um Sie bei auftretenden Fragen schnell und komfortabel unterstützen zu können, schalten sich unsere Servicemitarbeitenden auf Wunsch mittels entsprechender Software direkt auf Ihren Bildschirm. So können sie in vielen Fällen direkt Lösungen aufzeigen.

Fieldservice vor Ort

Unsere Mitarbeitenden führen vor Ort alle Arbeitsschritte aus, die für die Instandsetzung oder den Austausch des defekten Systems notwendig sind. Anschließend erfolgen ein Funktionstest und die Übergabe an den Anwender. Alle Materialien, Werkzeuge und Softwaretools werden von unseren Mitarbeitenden mitgebracht. Die abschließende Dokumentation der Reparatur wird unaufgefordert zur Verfügung gestellt.

Service-Level-Agreement (SLA)

Im definierten Zeitraum (montags bis freitags neun Stunden von 8 bis 17 Uhr) sind die Mitarbeitenden der technischen Hotline erreichbar. Sie als Kunde können also sicher sein, dass Ihre Supportanfragen und Serviceanforderungen zeitnah bearbeitet werden.

Kontaktdaten „VS Systemhaus – Technische Hotline“

VS Visuelle Medien GmbH & Co. KG
Am Fronbrunnen 5
97941 Tauberbischofsheim

Tel.: 09341 88-111

E-Mail: iawsupport@vs-moebel.de

Web: visuelle-medien.vs.de/

Erreichbarkeit: Montags–freitags 08:00–17:00 Uhr
(ausgenommen der bundesweiten gesetzlichen Feiertage)

Reaktionszeit

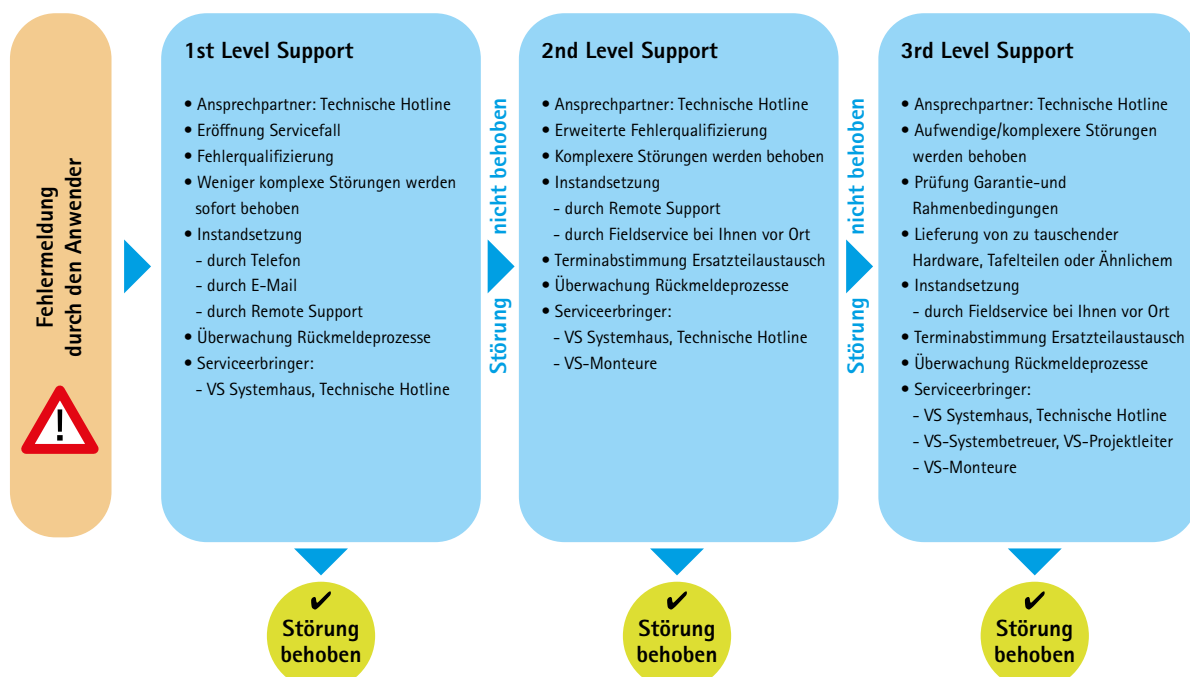
Spätestens am Arbeitstag nach Eingang der Störmeldung beginnt unser Mitarbeiter unverzüglich mit der Bearbeitung. Diese schnelle Reaktionszeit ermöglicht es, Probleme rasch anzugehen und Ausfallzeiten zu minimieren. Der Mitarbeiter ist darauf spezialisiert, die Störung zu identifizieren und effizient zu bearbeiten.

Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit beträgt maximal drei Arbeitstage, gerechnet vom Folgetag des Eingangs der Störungsmeldung. Dies gilt für die gesamte Garantiezeit.

Weitere Leistungen

Im Service-Level-Agreement (SLA) können Sie über die Garantie hinausgehende Leistungen mit uns vereinbaren. Dies betrifft die Bereiche Wiederherstellungszeit, Umfang der Serviceleistungen, Vereinbarung wiederkehrender Dienstleistungen sowie möglicher Garantieverlängerungen. Im Falle einer Beeinträchtigung der vereinbarten Leistungen steht Ihnen ein noch umfangreicherer Service zur Verfügung. Der Service ist durch optimierte Prozesse und daraus resultierende schnelle Servicebearbeitung geprägt.



Ersatzteilmanagement

Unser effektives Ersatzteilmanagement ist entscheidend für die schnelle Wiedereinsatzbereitschaft von Hardwarekomponenten. Mit unserem Konzept stellen wir sicher, dass Ausfallzeiten minimiert werden und Ihre Betriebskontinuität minimalst beeinträchtigt wird.

Wir pflegen enge Beziehungen zu führenden Hardwareherstellern und Lieferanten und haben so schnellen Zugriff auf Ersatzteile. Unser Lagerbestand wird regelmäßig überprüft und aufgefüllt, um Engpässe zu vermeiden und eine rechtzeitige Beschaffung sicherzustellen. So können wir gewährleisten, bei einem Defekt oder Ausfall eines Gerätes Ihre Kundenanforderungen zeitnah zu erfüllen. Wir gewähren eine Wiederherstellungszeit innerhalb von 3 Arbeitstagen über die gesamte Garantiezeit.

Bestandsmanagement und -überwachung:

Unser Unternehmen hat ein Bestandsmanagement und eine Bestandsüberwachung etabliert. Dies beinhaltet das Erfassen von Bestandsdaten, das regelmäßige Überprüfen der Lagerbestände und die Festlegung von Mindestbestellmengen und -schwellen für jedes Ersatzteil. Sorgfältige Analysen der Nachfragehistorie, Prognosen und Trends runden eine optimale Versorgung mit Ersatzteilen ab. So können wir den richtigen Bestand führen, ohne unnötige Lagerbestände zu halten und unsere Kunden zeitnah beliefern.

Strategische Lagerplatzierung:

Die Ersatzteile werden strategisch in unseren verschiedenen Lagern in Deutschland platziert, um eine schnelle und kosteneffiziente Lieferung an unsere Kunden zu ermöglichen und die Transportkosten zu minimieren.

Lieferantenbeziehungen und Beschaffung:

Aufgrund der starken Beziehungen zu unseren Lieferanten können wir eine rechtzeitige Beschaffung von Ersatzteilen sicherstellen. Der Aufbau von sorgfältig ausgewählten Partnerschaften ist für unser Unternehmen unerlässlich, um Qualität, Zuverlässigkeit und Wettbewerbsfähigkeit zu gewährleisten.

Reduzierung der Ausfallzeiten

Um die Ausfallzeiten für den Kunden zu reduzieren, wird das defekte Gerät von unserem Mitarbeiter vor Ort ausgetauscht. Anschließend wird es bei uns im Werk oder vom Hersteller repariert. Unser Ziel ist es, den Kunden so schnell wie möglich wieder einsatzbereit zu machen.

Großgeräte wie Beamer und Displays werden in unserem Hause nach Austausch geprüft und instandgesetzt, etwa durch den Austausch von Platinen, Netzteilen etc. Nach Reparatur und Überprüfung auf Funktionsfähigkeit und Qualität wird das reparierte Produkt in unseren Austauschpool aufgenommen. Meldet ein Kunde ein defektes Produkt, greifen wir in erster Linie auf den Lagerbestand im Austauschpool zurück, um dieses zu ersetzen. Sollte keine entsprechende Ware im Austauschpool verfügbar sein, verwenden wir Neuware für den Austausch. Nur nach gründlicher Prüfung und sorgfältiger Aufarbeitung durch unser Qualitätsmanagement wird Ware in unseren Austauschpool aufgenommen. Dabei stellen wir sicher, dass jedes Produkt technisch und optisch in makellosem Zustand ist, bevor es in diesen Bestand übergeht. Nach erfolgreicher Reparatur der defekten Kundenware durch unser Unternehmen erfolgt keine Rücksendung an den Kunden. Damit vermeiden wir aus Nachhaltigkeitsgründen zusätzliche Transportwege.

Muss ein Produkt ausgetauscht werden, ist aber vom Hersteller nicht mehr lieferbar (End of Life) und im Austauschpool ist kein entsprechender Bestand mehr verfügbar, ersetzen wir die defekte Ware durch das Nachfolgemodell. In dem Fall führen wir kostenfreie Anpassungen an der Höhenverstellung durch, um sicherzustellen, dass das Produkt problemlos mit vorhandenen Bauteilen genutzt werden kann.

Eigene Fertigung

Unsere Trägersysteme sind Eigenentwicklungen. Anpassungen und Reparaturen sind deshalb jederzeit möglich. Dadurch sind Trägersysteme lange beim Kunden einsetzbar. Zudem sind die Ersatzteile praktisch unbegrenzt verfügbar, was ebenfalls eine langfristige Wartung und damit Nutzung sicherstellt.

Zusammenfassung

Das VS-Konzept des Service und Supports ist ein integraler Bestandteil unserer Organisation, um hochwertige Produkte und Dienstleistungen anbieten zu können. Durch die gut organisierte Supportstruktur, qualifiziertes Personal, effiziente Entstörungsprozesse, klare Servicemanagementabläufe und ein wirksames Ersatzteilmanagement können wir optimal auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen und es entstehen langfristige Kundenbindungen. Dies bildet das Fundament für eine hervorragende Kundenbetreuung.