

**V/S**



**Vertrieb IT-Lösungen (VIT)**

45-077-34 V05 – 02.04.2025 – [www.vs-moebel.de](http://www.vs-moebel.de)

## **Service- & Leistungskatalog Digital**

**Konzeption, Betreuung, Planung,  
Schulung und Projektabwicklung**

## **Inhalt:**

### **Editorial – 4**

#### **1. VS – Ihr verlässlicher IT-Partner – 6**

#### **2. Serviceübersicht – 8**

#### **3. Unser umfassender IT-Service – 10**

- Kundenberatung – 10
- Kundenbetreuung – 12
- Weiterbildung: Schulungen und Fortbildungen – 16
- Service und Support – 19
- IT-Infrastruktur: Netzwerke und WLAN – 26
- Qualitätssicherung – 31
- Erweiterte Fachqualifikationen und Zusatzleistungen – 35

Lesitungsumfang Montage, Inbetriebnahme – 36

#### **4. Konzept Projektteam – 38**

#### **5. Konzept Service und Support – 40**

#### **6. Konzept Eskalationsprozess – 44**

#### **7. VS-Rollout-Konzept – 48**

# Editorial

## Digitale Lernlandschaften

Digitale Lernlandschaften bieten mit ihrer lösungsorientierten Ausstattung ein anregendes und unterstützendes Arbeitsumfeld für Innovation, Partizipation und Potenzialentfaltung. In solchen Räumen kann sich Begeisterung fürs Lernen entwickeln.

Interaktive Systeme eröffnen zusätzliche Optionen. Sie können das Lernen auf allen Klassenstufen lebendiger und unmittelbarer gestalten. Als Spezialist für die Integration interaktiver Medien in Schule und Unterricht bieten wir dazu alles aus einer Hand – nicht nur Displays und Boards, sondern auch Peripheriegeräte, sichere Netzwerkinfrastrukturen und einfaches Gerätemanagement.

Was die Integration interaktiver Systeme betrifft, lässt VS keine Fragen offen. Alle VS-Komplettlösungen überzeugen durch besonders nutzerfreundliche und praxisbewährte höhenverstellbare Montagelösungen. Egal ob wandmontiert oder als mobile Version auf Rollen mit abschließbarem Stauraum für einen Laptop und Peripheriegeräte: Ein verdecktes und durchdachtes Kabelmanagement ermöglicht stets eine saubere, funktionssichere und optisch überzeugende Installation. Leistungsstarke integrierte Lautsprecherboxen machen Präsentationen zum audiovisuellen Erlebnis.

Optionale Hardware wie beispielsweise zusätzliche Schnittstellen für Laptops und Peripherie oder elegant integriertem All-in-One-Mini-PC machen die Komplettlösungen von VS mit zum ausgereiftestem, was der Markt momentan zu bieten hat. In Zusammenarbeit mit namhaften leistungsstarken Partnern kann nicht nur mit einem umfassenden Produkt-, Hardware- und Software-Repertoire aufgewartet werden. Auch ein kompetentes, umfassendes und zuverlässiges Service-, Schulungs- und Betreuungskonzept zählt zum Angebotsspektrum: von der Erstpräsentation und Produktberatung bis zur Installation, der Montage, praxisorientierten Schulungen und einem Support der Anwender im laufenden Betrieb. Der Service am Kunden wird stets großgeschrieben!

## Neue Lernwelten

Der Fokus an der Schule ist heute auf das Planen von Lernprozessen gerichtet. Traditionelle Unterrichtsmethoden werden ergänzt durch Formen des individuellen Forderns und Förderns. Lehrerinnen und Lehrer planen und organisieren das Lernarrangement und begleiten Lernprozesse. Gemeinsam mit den Schulen leisten wir einen Beitrag zum Praxistransfer, um Kinder und Jugendliche auf ihrem Weg zu verantwortungsvollem Medienhandeln zu begleiten und ihnen grundlegendes Wissen zu vermitteln.

Diese können im Klassenzimmer ebenso wie außerhalb stattfinden, in kleinen Teams oder größeren Gruppen. Lernen ist genau so individuell wie jeder einzelne Schüler. Für diese neue Lernkultur in der Schule sind Lernumgebungen entscheidend, die hohe Flexibilität erlauben.





Hilf mir, es selbst zu tun. Das Motto der Pädagogik Maria Montessoris gilt genauso bei digitalem Lernen.

Lernwelten gestalten heißt Kommunikation gestalten. Denn jede Umgebung beeinflusst die Interaktion, die in ihr stattfinden soll. Entdecken Sie, welche Erweiterungen Ihres pädagogisch-didaktischen Spektrums technologiegestützte Lernumgebungen Ihnen bieten und wie Sie diese gewinnbringend in die tägliche Arbeit mit den Schülerinnen und Schülern einbringen.

In immer mehr Schulen gehören digitale Medien zum Lernalltag – von der Grundschule - bis zu Klasse 13.



# 1. VS – Ihr verlässlicher IT-Partner

## Für Bildungseinrichtungen und Unternehmen

Was nützt das leistungsfähigste System für interaktives Lernen, wenn die Anwender nicht darauf vorbereitet werden, alle Vorteile in ihre tägliche Arbeit einbringen zu können?

Wir kümmern uns mit einem umfassenden Service- und Supportangebot darum, dass bei Ihnen vor Ort alles wie geplant läuft. So können die Nutzer die interaktiven Medien unproblematisch in ihren Lern- und Arbeitsalltag integrieren und von deren Stärken profitieren.

## Fachkompetenz, die überzeugt!

VS verkauft nicht nur innovative Präsentationstechnik, sondern moderne Lern- und Arbeitsumgebungen mit perfekt darauf zugeschnittenen integrierten IT-Lösungen. Unsere bundesweit aufgestellten Montage- und Serviceteams garantieren eine umfassende Betreuung.

Von der Erstpräsentation und Produktberatung bis zur Installation, der Montage, der Schulung und einem Support der Anwender im laufenden Betrieb: Wir sind der verlässliche Partner für Bildungseinrichtungen und Unternehmen bei allen Fragen rund um Bildungstechnologien.

VS arbeitet im Direktvertrieb. Das heißt: Für den direkten Kundenkontakt stehen unseren Kunden in Deutschland eine Vielzahl von eigenen, qualifizierten VS-Beratern jederzeit zur Verfügung. Einer unserer Mitarbeiter ist bei Bedarf schnell vor Ort, um persönlich, kompetent und kundennah zu beraten und Ihr Projekt zu betreuen.

Unsere Stärke liegt in der Beratung samt Bedarfsanalyse, Lieferung und Montage der gesamten Einrichtung. Mit unserer Planungsabteilung können wir Ihnen schon in der Planungsphase unverbindlich und kostenlos Einrichtungsvorschläge unterbreiten. Außerdem bieten wir Ihnen an, für Ausschreibungen die Kostenermittlungen und Leistungsverzeichnisse zu erstellen.

Auf Wunsch klären unsere Fachberater mit Ihnen, welche Bestellungen erfolgen sollen. Bei größeren Objekten unterstützen Sie unsere Projektleiter. Als Bindeglied zwischen Kunde, Architekt, Baustelle und Projektionsstätte stellen sie einen reibungslosen Projektablauf sicher.

## Sie wollen sich selbst ein Bild von uns machen?

Dann besuchen Sie gerne unsere Ausstellungsräume in den Niederlassungen Tauberbischofsheim, Dortmund, München oder Berlin.



Auch das Arbeiten im Lehrerzimmer profitiert - von einer strukturierten, gut geplanten und leistungsfähigen IT-Umgebung.



Lernen lässt sich überall, wenn die Umgebung mitspielt und Freiräume eröffnet.



## 2. Serviceübersicht

# Wir sind dort, wo Sie sind

Sie wissen nicht genau, welchen IT-Service und -Support Sie brauchen? Kein Problem: Wir entwickeln mit Ihnen ein individuelles Angebotspaket. Das enthält dann genau die Leistungsbausteine, die Sie benötigen, damit bei Ihnen alles wie geplant läuft. So können alle User die interaktiven Medien gewinnbringend in ihre Arbeit integrieren.

### 2.1 Service und Wartung

Darauf können Sie sich bei uns verlassen, wenn Sie einen Service- und Wartungsvertrag mit uns abschließen: Lieferung von Updates, Emergency-Fixes, Enhancements und Dokumentationen.

Was nicht Bestandteil des Wartungsvertrags ist: Implementierung oder Implementierungsunterstützung von Leistungen aus dem Service beim Kunden.

### 2.2 Garantie-/Leistungsversprechen

Soweit keine anderen Bedingungen vereinbart wurden, gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Sie finden diese auf unserer Webseite (vs.de/geschaeftsbedingungen/). Gerne stellen wir sie Ihnen auch als PDF zur Verfügung. Schicken Sie uns dazu bitte eine E-Mail an vit@vs.de

Weitere Vorteile für Sie: Wir verzichten auf die Beweislastumkehr; damit gehen wir über die gesetzlichen Bestimmungen hi-

naus. Sie haben also einen Anspruch auf alle Garantieleistungen, wie sie aufgeführt sind. Auch bei Handelswaren, die Sie über uns bezogen haben, wickeln wir im Bedarfsfall gerne die Reklamation für Sie ab. Detaillierte Informationen zu unseren Garantieservices finden Sie bei den Servicebeschreibungen in dieser Broschüre.

### 2.3 Reporting

Als Serviceerbinger erstellen wir Berichte über die von uns erbrachten Leistungen – sowohl in Papier- als auch in elektronischer Form. Dieses Reporting informiert Sie als Servicekonsument über alles, was bisher erreicht wurde und was Aussicht auf Wertsteigerung in der Zukunft darstellt. Beispiele für Reportings, die wir für Sie erstellen können, sind

- Management Summary
- Ticket-Report
- Monitoring Verfügbarkeit

### 2.4 Dokumentationen

Nach Abschluss der von Ihnen beauftragten Leistungen im Bereich Server- und Netzwerk erstellen wir eine Dokumentation. Sie ist Teil der Abnahme und beinhaltet unter anderem

- Bedienungsanleitung aller eingesetzten Geräte bzw. Systeme (deutsch)
- Technische Spezifikation aller eingesetzten Geräte bzw. Systeme (deutsch oder englisch)

- Tabellarische Barcode-Inventarisierung aller Geräte, Vorrichtungen und Systeme (spätestens vier Wochen nach Abnahme)

### 2.5 Schulung und Weiterbildung

Unsere zertifizierten und erfahrenen Trainees und Trainer helfen Ihren Lehrkräften und Mitarbeitenden in der Verwaltung, zu Profis in der Anwendung interaktiver Medien zu werden. Dazu bieten wir verschiedene Schulungsmodule an, beginnend von Workshops über Schulungen bis hin zu Multiplikatorentrainings und Selbstlernkursen.



## 2.6 Ansprechpartner IT-Organisation

Bei allen technischen Fragen, die nach der Installation auftreten, steht Ihnen unsere Hotline beiseite.

Mo – Fr: 8:00 – 17:00 Uhr

Tel: 09341 88-111.

[iawsupport@vs-moebel.de](mailto:iawsupport@vs-moebel.de)

(ausgenommen der baden-württembergischen gesetzlichen Feiertage)

Bei vertrieblichen Fragen kontaktieren Sie bitte den Vertrieb IT-Lösungen unter

Tel: 09341 88-3333 oder

[vit@vs-moebel.de](mailto:vit@vs-moebel.de)



## 3. Unser umfassender IT-Service

### 3.1 Kundenberatung

#### Vertrauen Sie auf unsere Expertise – persönliche Beratung für Ihren Erfolg

##### 3.1.1 Bestandsaufnahme interaktiver Medien

Bei der Bestandsaufnahme sind unsere Fachberatenden vor Ort und führen eine detaillierte Begehung durch. Während dieser Begehung erfassen sie sämtliche relevanten Informationen und Daten. Durch die systematische Erfassung und detaillierte Dokumentation aller Ihrer vorhandenen Elemente und Ressourcen erhalten Sie einen aktuellen Überblick über den Status quo Ihrer interaktiven Medien. Dies beinhaltet insbesondere die Identifikation und Bewertung Ihrer Präsentationssysteme sowie deren aktuellen Zustand. Die Bestandsaufnahme liefert Ihnen eine fundierte Grundlage für zukünftige Planungs- und Entscheidungsprozesse.

Sie ermöglicht es Ihnen, klar zu erkennen, welche Präsentationssysteme Ihnen zur Verfügung stehen, wie diese aktuell genutzt werden und in welchem Zustand sie sich befinden. Dieses Verständnis ist entscheidend für die Entwicklung strategischer Maßnahmen zur Optimierung Ihrer interaktiven Medien und zur Gewährleistung eines effizienten Einsatzes Ihrer Ressourcen.

Durch diese strukturierte Herangehensweise stellen Sie sicher, dass Ihre Medieninfrastruktur Ihren Anforderungen und Zielen gerecht wird. Darüber hinaus sind Sie in der Lage, gezielt in die Weiterentwicklung und Verbesserung Ihrer interaktiven Medien zu investieren.

#### Leistungsumfang

- Detaillierte Beschreibung der Hardwareausstattung und deren Betriebszustand
- Ermöglichung der effizienten Strategieentwicklung zur Nutzung von Ressourcen
- Identifikation von Optimierungspotenzialen
- Handlungsempfehlungen (z. B. Austausch veralteter Systeme)

##### 3.1.2 Bedarfsanalyse und Bedarfsermittlung

Unsere Fachberatenden führen gemeinsam mit Ihnen eine gründliche Analyse durch, um Ihre spezifischen Anforderungen, Bedürfnisse und Wünsche zu identifizieren. Dieser Prozess bildet die Grundlage für die Bedarfsermittlung, die auf den Ergebnissen der Analyse sowie einer detaillierten Bestandsaufnahme aufbaut.

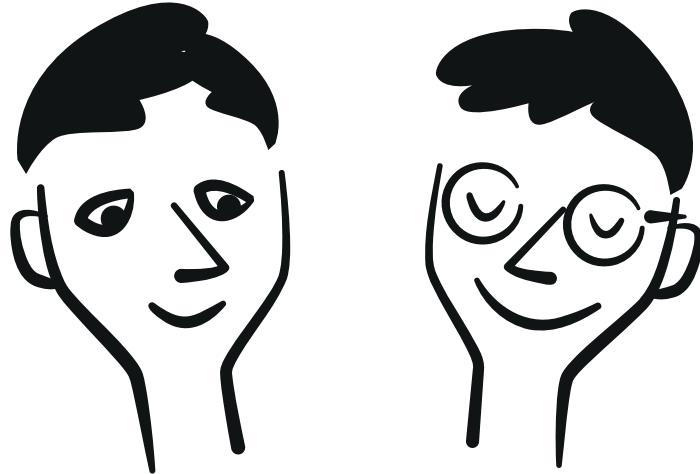
Im Rahmen der Begehungen vor Ort verschaffen sich unsere Fachberatenden einen umfassenden Eindruck von Ihren Gegebenheiten. Diese Begehungen ermöglichen es uns, potenzielle Herausforderungen frühzeitig zu erkennen und spezifische Lösungen zu entwickeln, die genau auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Die unmittelbare und direkte Einsicht in Ihre Umgebung stellt sicher, dass keine Details übersehen werden und Ihre Anforderungen präzise erfasst werden.

In der Bedarfsermittlung werden die ermittelten Bedürfnisse präzisiert und in konkrete Anforderungen und Maßnahmen umgewandelt. Wir bestimmen den genauen Bedarf an Produkten, Dienstleistungen oder Gesamtlösungen, die Sie benötigen. Dieser Schritt ermöglicht es uns, Ressourcen effizient zu planen und sicherzustellen, dass die richtigen Maßnahmen ergriffen werden, um Ihre Bedürfnisse vollständig zu erfüllen.

Unser Ziel ist es, Ihnen durch diesen strukturierten Ansatz die bestmögliche Unterstützung zu bieten und sicherzustellen, dass Sie die optimalen Lösungen erhalten, die Ihren Anforderungen entsprechen und Ihre Ziele erfolgreich unterstützen.

#### Leistungsumfang

- Identifikation spezifischer Bedürfnisse
- Gemeinsame Zieldefinition
- Erstellung einer darauf abgestimmten Bedarfsermittlung



### 3.1.3 Medienberatung und Medienkonzepte

Unsere Medienberatung bietet Ihnen maßgeschneiderte Unterstützung, indem unsere Fachberatenden individuell auf Ihre Bedürfnisse, Ziele sowie auf die neuesten Trends und Entwicklungen in der Medienlandschaft eingehen. Wir begleiten Sie durch den gesamten Prozess der Entwicklung und Umsetzung effektiver technischer Lösungen. Dabei erstellen wir für Sie spezifische Pläne und Strategien, die darauf abzielen, Ihre Medienkanäle optimal zu nutzen. Unsere Beratung und die daraus resultierenden Medienkonzepte sind darauf ausgerichtet, die Effektivität und Effizienz Ihrer Medienkommunikation signifikant zu verbessern.

#### Leistungsumfang

- Unterstützung bei der Planung Ihres Medienkonzepts mit Fokus auf den Einsatz von Medien und Medienkompetenz
- Beratung auf Basis von: Hardwareauswahl, Gebäudeinfrastruktur, digitale Anwendungen, IT-Support, technische Fortbildung, Vergaberechtlichen Aspekten
- Konditionen richten sich nach dem tatsächlichen Aufwand und sind förderfähig.

### 3.1.4 Teststellung: Bereitstellung eines Musters

Wir möchten, dass Sie die bestmögliche Entscheidung treffen. Deshalb bieten wir Ihnen unseren Bemusterungsservice an, um sicherzustellen, dass das endgültige Produkt Ihren Anforderungen entspricht. Für einen bestimmten Zeitraum stellen wir Ihnen ein Produkt zur Verfügung, sodass Sie seine Funktionalität und Qualität in der Praxis testen können. Basierend auf Ihren Rückmeldungen können wir mögliche Anpassungen vornehmen, bevor Sie Ihre endgültige Bestellung aufgeben.

#### Leistungsumfang

- Betriebsfertige Installation vor Ort der vereinbarten interaktive Systemlösung
- Kurzeinweisung durch unser Fachpersonal
- Konditionen sind auf Anfrage erhältlich. Bei einer anschließenden Beaufragung werden die Kosten mit dem Gesamtauftragsvolumen verrechnet.

## **3.2 Kundenbetreuung**

### **Immer an Ihrer Seite für maximale Zufriedenheit**

#### **3.2.1 Steuerung von Kundenprojekten**

Unser Projektleiter übernimmt die gesamte Betreuung während des Projektablaufs, damit Sie sich voll und ganz auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren können, ohne sich um Details kümmern zu müssen. Er übernimmt die Verantwortung für die effiziente Planung, Organisation, Überwachung und Kontrolle sämtlicher Projektphasen, damit Ihr Projekt reibungslos verläuft und Ihre Erwartungen erfüllt werden. Durch eine effektive Steuerung können wir Ihre Projekte erfolgreich umsetzen.

#### **Leistungsumfang**

- Projektplanung: Erstellung eines detaillierten Projektplans, der Ziele, Zeitplan, Ressourcenbedarf und Meilensteine festlegt. Wir überprüfen und verwalten alle vertraglichen Vereinbarungen sorgfältig, darunter den Leistungsumfang, den Zeitplan, Lieferfristen und Verantwortlichkeiten.
- Ressourcenmanagement: Zuweisung und Verwaltung von Ressourcen, einschließlich Personal, Budget und Ausrüstung.
- Kommunikation: Regelmäßige, transparente Kommunikation mit Ihnen, um Fortschritte zu berichten, Fragen zu klären und Feedback zu erhalten.
- Risikomanagement: Identifikation proaktiver Risiken und Entwicklung von Strategien und Maßnahmen zur Risikovermeidung oder -minderung.
- Qualitätskontrolle: Überwachung der Leistung und Prozesse, um sicherzustellen, dass das Projekt die vereinbarten Qualitätsstandards und -anforderungen erfüllt.
- Zeitmanagement: Überwachung des Zeitplans und Anpassung bei Bedarf, um Verzögerungen zu vermeiden und termingerecht abzuschließen.
- Abschluss und Bewertung: Abschluss des Projekts gemäß den vereinbarten Kriterien und Durchführung einer Abschlussbewertung zur Erfassung von Lerneffekten und Verbesserungspotenzialen.

#### **3.2.2 Lieferung und Montage neuer Produkte**

Wir vereinbaren den Liefertermin individuell mit Ihnen. Die Produkte werden an den vereinbarten Ort geliefert und anschließend von unserem qualifizierten und erfahrenen Montageteam professionell und fachgerecht montiert sowie installiert, da die Produkte in der Regel eine physische Installation erfordern. Nach der Lieferung und Montage entsorgen wir die Verpackungsmaterialien umweltgerecht für Sie.

#### **Leistungsumfang**

- Betriebsfertige Installation Ihres Systems: Unser Team sorgt dafür, dass Ihre durch Sie beauftragten Leistungen und neuen Produkte vollständig installiert und betriebsbereit sind, damit Sie sie sofort nutzen können.
- Abnahme durch den Kunden mit unserem Monteur/Servicetechniker: Nach der Installation führen wir eine gründliche Überprüfung mit Ihnen durch, um sicherzustellen, dass alles zu Ihrer Zufriedenheit funktioniert.
- Kurze Einweisung: Unser Montageteam gibt Ihnen eine kurze Einführung zur optimalen Nutzung und Wartung der neuen Produkte.

#### **3.2.3 Installation und Integration**

Unsere Dienstleistung für die Installation und Integration von Hardware und Software in Systemlandschaften umfasst den professionellen Anschluss, die Inbetriebnahme und die Funktionsprüfung aller von uns gelieferten Hardware- und Softwarekomponenten. Nach einer ausführlichen Besprechung mit Ihnen legen wir gemeinsam fest, welche Schritte zur Integration erforderlich sind.

Dazu gehört beispielsweise die vollständige Einrichtung von Geräten wie Soundbars, Mini-PCs, OPS/OPC-Systemen, AppleTVs und Videokonferenzsystemen sowie die Anschlüsse und Inbetriebnahme von MediaSwitch und Anschlussfeldern. Jedes Gerät wird fachgerecht angeschlossen, in Betrieb genommen und einer gründli-



chen Funktionsprüfung unterzogen, um sicherzustellen, dass sie optimal mit Ihrer IT-Infrastruktur zusammenarbeiten. Ebenso kümmern wir uns um die Einrichtung und Funktionsprüfung von Eingabegeräten wie Maus und Tastatur sowie Lautsprechern.

Zusätzlich bieten wir an, die Geräte in Ihr Display- bzw. Mobile Device Management zu integrieren. Wir sorgen dafür, dass alle Geräte nahtlos mit Ihrem WLAN verbunden werden und kümmern uns um die Umbenennung von Quellen, um die Benutzerfreundlichkeit zu maximieren. Durch diese individuelle Abstimmung gewährleisten wir, dass alle gelieferten Komponenten direkt einsatzbereit sind und eine reibungslose sowie effiziente Nutzung ermöglichen, die gezielt auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt ist.

#### Leistungsumfang

- Umfassender Service für Anschluss und Inbetriebnahme aller gelieferten Komponenten.
- Sicherstellung der Kompatibilität mit IT-Infrastruktur durch gründliche Funktionstests.
- Konditionen richten sich nach dem tatsächlichen Aufwand.

#### 3.2.4 Inventarisierung

Unsere Inventarisierungsdienstleistung bietet Ihnen eine umfassende und strukturierte Verwaltung aller digitalen Medien, die Sie bei uns erworben haben. Alle relevanten Informationen wie Kaufdatum, Auftragsnummer und Seriennummern werden sorgfältig erfasst und in einem zentralen System gespeichert, sodass Sie jederzeit eine klare und vollständige Übersicht über Ihre Bestände haben. Unser Service ist flexibel und kann an die Ihre spezifischen Bedürfnisse angepasst werden. Durch die laufende Pflege und Aktualisierung der Bestände bleiben sie stets auf dem neuesten Stand, vermeiden unnötige Ausgaben und sichern sich eine optimale Resourcennutzung.

#### Leistungsumfang

- Verwaltung digitaler Medien.
- Detaillierte Aufzeichnung.
- Konditionen richten sich nach dem tatsächlichen Aufwand.

#### 3.2.5 De- und Ummontage bestehender Anlagen

Was tun mit Anlagen, die bereits bei Ihnen installiert sind? Unsere VS-Monteure stehen Ihnen bei Beauftragung zur Verfügung, um Ihre bestehenden Anlagen nach Ihren Wünschen abzubauen und entweder abzutransportieren oder an einem neuen Ort in Ihren Räumen wieder zu installieren. Eine gründliche Planung und Durchführung der De- und Ummontage bestehender Anlagen ist entscheidend, um einen reibungslosen und effizienten Prozess zu gewährleisten. So stellen wir außerdem sicher, - dass die Anlagen wieder ordnungsgemäß und sicher betrieben werden können.

#### Leistungsumfang

- Demontage von bestehenden Anlagen: Unsere Fachkräfte bauen Ihre bestehenden Anlagen sorgfältig und professionell ab.
- Ummontage bestehender Anlagen: Auf Wunsch installieren wir die demontierten Anlagen in anderen Räumen oder an neuen Standorten innerhalb Ihrer Einrichtung.
- Fehlerüberprüfung und Instandsetzung vorhandener Anlagen: Wir überprüfen die abgebauten Anlagen auf Fehler und Mängel und führen wenn möglich notwendige Instandsetzungen durch. Sollten größere Mängel vorliegen, weisen wir Sie darauf hin und empfehlen entsprechende Maßnahmen zur Behebung.
- Dokumentation: Alle Aufträge und gegebenenfalls notwendige Folgevorgänge werden nachvollziehbar dokumentiert und können jederzeit von Ihnen abgerufen werden. Der Kunde erhält zudem eine Zweitseite dieser Dokumentationen.
- Konditionen: Diese sind Bestandteil des Hauptauftrages und werden entsprechend festgelegt.

### **3.2.6 Fachgerechte Entsorgung alter Anlagen**

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihre Altanlagen professionell und umweltgerecht zu entsorgen. Unser Service umfasst die komplette Abwicklung von der Demontage bis zur ordnungsgemäßen Entsorgung gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und Umweltstandards.

#### **Leistungsumfang**

- Trennung der Materialien: Wir trennen die verschiedenen Materialien Ihrer Altanlagen zur optimalen Verwertung.
- Entsorgung vor Ort oder im Werk: Die Entsorgung erfolgt entweder direkt vor Ort oder in einem zertifizierten Entsorgungsfachbetrieb gemäß den Richtlinien der WEEE-Richtlinie, die die Materialien zur Verwertung bringen.
- Dokumentation und Nachverfolgung: Alle Aufträge und gegebenenfalls notwendige Folgevorgänge werden nachvollziehbar dokumentiert und können jederzeit von Ihnen abgerufen werden. Sie erhalten eine Zweischrift dieser Dokumentationen.
- Abnahme und Entsorgungsnachweise: Die Abnahme der Entsorgung erfolgt direkt im Rahmen des Vor-Ort-Einsatzes eines qualifizierten Servicemitarbeitendens. Entsorgungsnachweise liegen bei uns vor und können auf Ihren Wunsch dokumentiert werden.
- Umweltbewusstsein: Durch diese Dienstleistung stellen wir sicher, dass Ihre Altanlagen umweltgerecht und gemäß gesetzlicher Vorgaben entsorgt werden, während wir gleichzeitig Transparenz und Nachverfolgbarkeit gewährleisten.
- Konditionen: Diese sind Bestandteil des Hauptauftrags und werden entsprechend darin festgelegt.





### **3.3 Weiterbildung: Schulungen und Fortbildungen**

#### **Erfolg durch Wissen – professionelle Schulungen und Fortbildungen für Ihre Zukunft**

##### **3.3.1 Produkteinführungskurs**

Der Produkteinführungskurs bietet den Teilnehmenden eine umfassende Einführung in die neuen Geräte und Anwendungen. In diesem Kurs werden die interaktiven Systeme detailliert erklärt, die Funktionalitäten der Hardware und Software werden praxisnah vermittelt. Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf der Integration von Endgeräten. So sind die Teilnehmenden nach Abschluss des Kurses in der Lage, die neuen Technologien effektiv in ihre Arbeitsabläufe zu integrieren.

##### **Leistungsumfang**

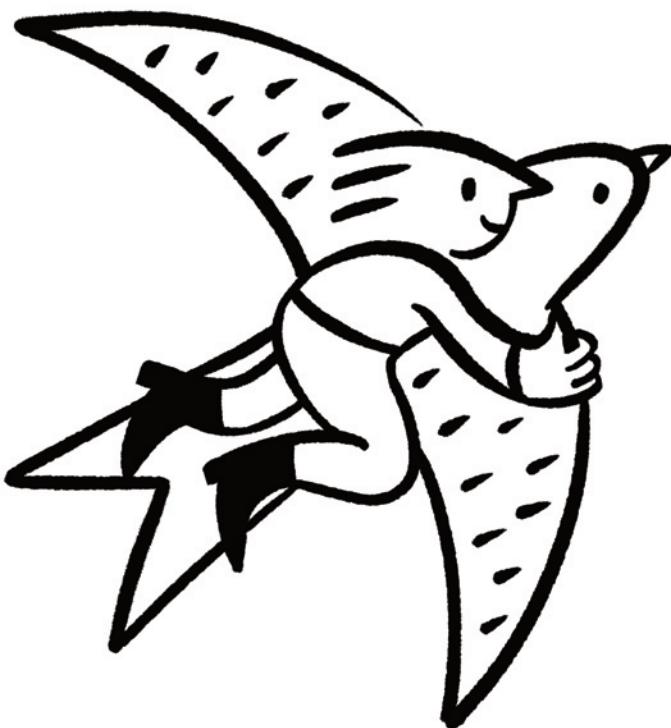
- Dauer: 2 Stunden inklusive Handout
- Inhalte:
  - Erklärung der Funktionen inklusive interaktiver Nutzung
  - Einführung in die Hardware: interaktive Displays oder Whiteboards und Beamer/Projektor
  - Einführung in die Software: Tafelsoftware, Stiftauswahl, Interaktion mit Objekten
  - Konnektivität: Verbinden von Endgeräten (Mobile Devices)
- Schulungsform:
  - Live vor Ort: Die Schulung findet physisch an einem Ort statt.
  - Remote mit Video-Unterstützung: Alternativ kann die Schulung remote über Video mit Unterstützung durchgeführt werden.
- Konditionen:
  - Je nach Anzahl der Teilnehmenden kann der Preis variieren.
  - Die genaue Preisgestaltung und weitere Details wie Verfügbarkeit, spezifische Anforderungen und zusätzliche Dienstleistungen können je nach den individuellen Bedürfnissen und der gewählten Schulungsform angepasst werden.

##### **3.3.2 Basisseminar**

Das Basisseminar ist speziell für Teilnehmende konzipiert, die wenig oder keine Erfahrung mit interaktiven Geräten und Anwendungen haben. Es bietet eine umfassende Einführung für alle, die grundlegende Kenntnisse im Umgang mit neuen interaktiven Technologien erwerben möchten. Durch praktische Übungen und Anwendungsbeispiele wird sichergestellt, dass die Teilnehmenden das erworbenen Wissen direkt anwenden können. Ziel ist, dass sie nach Abschluss des Seminars selbstständig interaktive Systeme bedienen und Endgeräte erfolgreich integrieren können.

##### **Leistungsumfang**

- Grundlagentraining: 4 Stunden inklusive Handout und Feedbackbogen
- Inhalte:
  - Funktionsweise der interaktiven Systeme: Praktische Nutzung und Erklärung der verschiedenen Funktionen.
  - Hardware-Schulung: Digitale Tafeln (Displays oder Whiteboards mit Beamer), OPC (Einschub-PC bei Displays), Dokumentenkamera, Soundbar.
  - Software-Schulung: Tafelsoftware, Stiftauswahl, Interaktion mit Objekten.
  - Konnektivität: Verbinden von Endgeräten wie Mobile Devices.
- Schulungsform:
  - Live vor Ort: Die Schulung findet physisch an einem Ort statt. Alle Teilnehmenden bekommen während der Schulung Tablets zur Verfügung gestellt, die sie für Übungen nutzen können.
  - Remote mit Video-Unterstützung: Alternativ kann die Schulung remote über Video mit Unterstützung durchgeführt werden.
- Konditionen:
  - Je nach Anzahl der Teilnehmenden kann der Preis variieren.
  - Die genaue Preisgestaltung und weitere Details wie Verfügbarkeit, spezifische Anforderungen und zusätzliche Dienstleistungen können je nach den individuellen Bedürfnissen und der gewählten Schulungsform angepasst werden.



### 3.3.3 Aufbauseminar

Zielgruppe sind Nutzer, die die im Basisseminar vermittelten Inhalte sicher beherrschen und anwenden können. Das Seminar bietet Fortgeschrittenen die Möglichkeit, ihre Fähigkeiten im Umgang mit interaktiven Systemen zu erweitern und zu vertiefen. Durch praktische Übungen und Anwendungsbeispiele wird sichergestellt, dass die Teilnehmenden das erworbene Wissen direkt anwenden können. Durch die intensive Schulung werden die Teilnehmenden in die Lage versetzt, komplexe Anwendungen sicher und effektiv zu nutzen.

#### Leistungsumfang

- Vertiefungsseminar: 4 Stunden inkl. Handout und Feedbackbogen
- Inhalte:
  - Vertiefung aller Inhalte des Basisseminars
  - Schulung von Zusatz-Funktionen wie Anpassen von Werkzeugleisten, Erstellen von Verknüpfungen zu Webseiten und Dateien etc.
  - Erstellen von Prüfungen, Spielen und Animationen
- Schulungsform:
  - Live vor Ort: Die Schulung findet physisch an einem Ort statt. Alle Teilnehmenden bekommen während der Schulung Tablets zur Verfügung gestellt, die sie für Übungen nutzen können.
  - Remote mit Video-Unterstützung: Alternativ kann die Schulung remote über Video mit Unterstützung durchgeführt werden.
- Konditionen:
  - Je nach Anzahl der Teilnehmenden kann der Preis variieren.
  - Die genaue Preisgestaltung und weitere Details wie Verfügbarkeit, spezifische Anforderungen und zusätzliche Dienstleistungen können den individuellen Bedürfnissen und der gewählten Schulungsform angepasst werden.

### 3.3.4 Multiplikatoren-Seminar

Die Schulung ist speziell für Personen konzipiert, die in ihren Einrichtungen Multiplikatorenrollen innehaben oder übernehmen sollen. Un-

sere zertifizierten Trainer bieten diesen Teilnehmenden eine umfassende Schulung im plattformübergreifenden Umgang mit interaktiven Systemen. Das Schulungsprogramm zielt darauf ab, sie zu Expertinnen und Experten in den Bereichen Hardware, Software und Konnektivität zu machen. Sie lernen nicht nur die technischen Aspekte der Systeme kennen, sondern auch deren effektiven Einsatz und die optimalen Konfigurationsmöglichkeiten. Durch praktische Übungen und Anwendungsbeispiele wird sichergestellt, dass sie das erworbene Wissen direkt anwenden können. Am Ende der Schulung sind sie befähigt, ihr Wissen als Multiplikatoren innerhalb ihrer Organisationen weiterzugeben und so den Einsatz interaktiver Technologien nachhaltig zu verbessern.

#### Leistungsumfang

- Fortbildung: Ein- oder mehrtägiges Training inkl. Handout und Feedbackbogen
- Inhalte:
  - Vertiefung aller Inhalte aus Basis- und Aufbauseminar
  - Umfassende Expertentrainings
  - Analyse und Möglichkeiten der Fehlerbehebung von Hard- und Software
  - Installation von Firmwareupdates
  - Installation externer Software inklusive Updatemanagement
- Schulungsform:
  - Live vor Ort: Die Schulung findet physisch an einem Ort statt. Alle Teilnehmenden bekommen während der Schulung Tablets zur Verfügung gestellt, die sie für Übungen nutzen können.
  - Synchron mit Video-Unterstützung: Alternativ kann die Schulung synchron über Video mit Unterstützung durchgeführt werden.
- Konditionen:
  - Je nach Anzahl der Teilnehmenden kann der Preis variieren.
  - Die genaue Preisgestaltung und weitere Details wie Verfügbarkeit, spezifische Anforderungen und zusätzliche Dienstleistungen können je nach den individuellen Bedürfnissen und der gewählten Schulungsform angepasst werden.

### 3.3.5 Workshop

In unseren Workshops konzentrieren wir uns gezielt auf die Fragen und Anforderungen Ihrer Einrichtung oder Ihres Unternehmens. Dabei bieten wir maßgeschneiderte Schulungen zu ausgewählten Themen aus den Bereichen Hardware, Software und Konnektivität an. Unser Ziel ist, das Know-how Ihrer Mitarbeitenden gezielt auszubauen und sicherzustellen, dass sie mit den relevanten Technologien und Systemen optimal vertraut sind.

#### Leistungsumfang

- Seminar: 2-stündiges Training inkl. Handout und Feedbackbogen
- Inhalte:
  - Frei definierbar
  - Einsatz von neuen Medien
  - Einsatz von interaktiven Methoden
- Schulungsform:
  - Live vor Ort: Die Schulung findet physisch an einem Ort statt. Alle Teilnehmenden bekommen während der Schulung Tablets zur Verfügung gestellt, die sie für Übungen nutzen können.
  - Synchron mit Video-Unterstützung: Alternativ kann die Schulung synchron über Video mit Unterstützung durchgeführt werden.
- Konditionen:
  - Je nach Anzahl der Teilnehmenden kann der Preis variieren.
  - Die genaue Preisgestaltung und weitere Details wie Verfügbarkeit, spezifische Anforderungen und zusätzliche Dienstleistungen können den individuellen Bedürfnissen und der gewählten Schulungsform angepasst werden.

### 3.3.6 LMS-Schulungen (Learning Management System)

Über unsere Schulungsplattform bieten wir Ihnen diverse Kurse zum Eigenstudium an. Diese umfassen integrierte Übungsaufgaben zur Vertiefung des Wissens sowie eine Lernzielkontrolle, um den Lernfortschritt zu überprüfen. Die Kurse sind in verschiedene Sequenzen unterteilt und können beliebig unterbrochen werden. Zu einem späteren Zeitpunkt setzen sie automatisch an der unterbrochenen Stelle fort. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, einzelne Sequenzen oder ganze Kurse beliebig oft zu wiederholen. Integrierte Übungsaufgaben unterstützen dabei, das erlernte Wissen zu festigen. Zur Überprüfung des Lernfortschritts stehen Testfragen zur Verfügung. Bei erfolgreichem Abschluss eines Kurses steht Ihnen ein Zertifikat zur Verfügung.

#### Leistungsumfang

- Bereitstellung von vorgefertigten Videos, Präsentationen und Podcasts als Streamings, teilweise in Deutsch und Englisch verfügbar
- Inhalte:
  - VS-Tafelsoftware Note (Basis-/Aufbaukurs) -
  - ActivInspire (Basis-/Aufbaukurs)
  - SMART Notebook (Basis- und Aufbaukurs)
  - Microsoft 365 – Office 365 for Education: Lizenzmodelle, One-Note für Lehrer, Teams, PowerPoint, Word, Excel
  - Grundeinführung VS-Display
  - Netzwerke (Basis- und Aufbaukurs)
  - Server (Basis- und Aufbaukurs)
  - Kabel und Komponenten
- Schulungsform:
  - Online-Plattform
- Konditionen:
  - Pay-per-use-Vereinbarungen (im Portal hinterlegt)
  - Permanente Verfügbarkeit des LMS-Portals im Rahmen der vereinbarten Nutzungsdauer



### 3.4 Service und Support

#### Unser Service macht den Unterschied – individuelle Unterstützung für Ihre Projekte

##### 3.4.1 Technische Hotline

Unsere technische Hotline ist der zentrale Anlaufpunkt für alle Kundenanliegen im Zusammenhang mit unseren gelieferten Produkten und Dienstleistungen. Unsere geschulten Mitarbeitenden stehen Ihnen zur Seite, um Fragen zu beantworten und technische Probleme effizient per Telefon, E-Mail oder Fernwartung zu lösen.

##### Leistungsumfang

- Kundenbetreuung und Support: Unsere Mitarbeitenden sind darauf spezialisiert, Kundenanfragen kompetent und zeitnah zu beantworten. Sie stehen für technische Rückfragen zu unseren Produkten und Dienstleistungen zur Verfügung.
- Problemdiagnose und Fehlerbehebung: Bei technischen Problemen analysieren sie die Situation per Ferndiagnose und erstellen eine präzise Problemdiagnose. Sie bieten klare Anleitungen zur Fehlerbehebung an und unterstützen die Kunden bei der Implementierung dieser Lösungen.
- Reklamationsmanagement: Im Falle von Reklamationen koordinieren unsere Mitarbeiter die Bearbeitung und stellen sicher, dass berechtigte Anliegen angemessen behandelt werden. Ihre Priorität liegt hierbei auf einer schnellen und zufriedenstellenden Lösungsfindung für unsere Kunden.
- Eskalationsmanagement: Komplexe Probleme leiten sie an spezialisierte Fachkräfte oder Teams weiter, um sicherzustellen, dass jede Herausforderung mit der nötigen Expertise angegangen wird.
- Konditionen: Kostenfreier Bestandteil des Kundenservices, der auch nach Ablauf der Garantiezeit verfügbar ist.

Alle Kundeninteraktionen und Supportanfragen werden über die Erstellung von Support-Tickets oder die Pflege von Kundendaten und Protokollen im Warenwirtschaftssystem dokumentiert.

##### 3.4.2 Erreichbarkeit der Technischen Hotline

Sie können uns während der Öffnungszeiten über die Servicerufnummer oder per E-Mail kostenfrei erreichen. Außerhalb der Öffnungszeiten steht Ihnen die Kontaktaufnahme per E-Mail zur Verfügung.

Mo – Fr: 8:00 – 17:00 Uhr

Tel: 09341 88-111

[iawsupport@vs-moebel.de](mailto:iawsupport@vs-moebel.de)

(ausgenommen der baden-württembergischen gesetzlichen Feiertage)

Unsere technische Hotline ist ein unverzichtbarer Service, der dazu dient, Sie als unsere Kunden bestmöglich zu unterstützen und sicherzustellen, dass Sie unsere Produkte und Dienstleistungen optimal nutzen können.

### **3.4.3 Reklamationsprozess**

Unser Reklamationsprozess ist darauf ausgelegt, Ihre Serviceanfragen effizient und sofern möglich innerhalb der vereinbarten SLA-Zeiten des vereinbarten Service-Level-Agreements (SLA) zu klären. Unser Ziel ist es, Ihre Zufriedenheit sicherzustellen, indem wir Ihre Beschwerden und Reklamationen schnell und effektiv bearbeiten. Sollten Sie Fragen zu unserem Reklamationsprozess haben, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.

#### **Leistungsumfang**

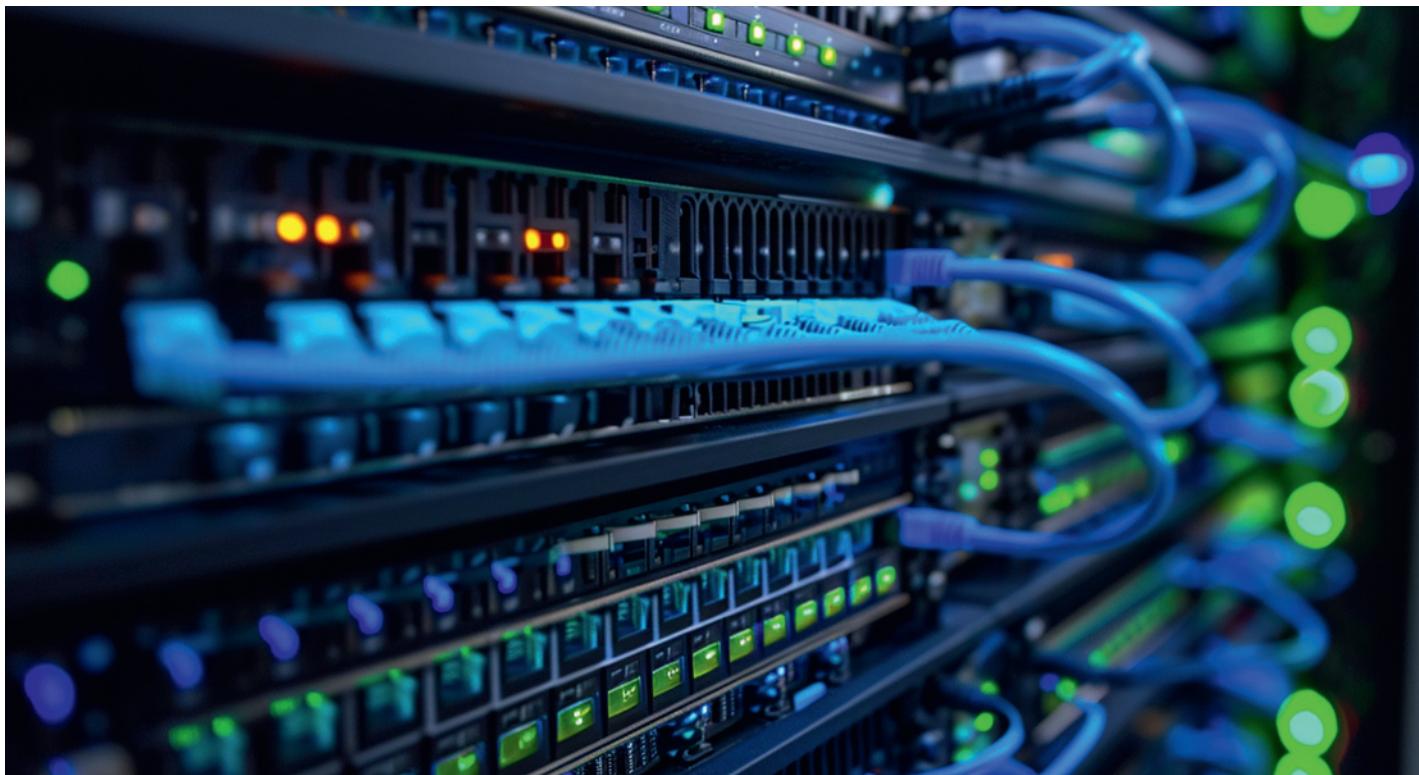
- Annahme von Anliegen und Reklamationen:
  - Unser Reklamationsprozess beginnt mit der Annahme Ihrer Anliegen und Reklamationen, die wir sowohl telefonisch als auch per E-Mail entgegennehmen.
- Klärung von spezifischen und produktbezogenen Beschwerden:
  - Jede eingehende Beschwerde wird von unserem Service-Team sorgfältig erfasst und einer ersten Prüfung unterzogen.
  - Wir analysieren die Details Ihrer Beschwerde, um den Sachverhalt vollständig zu verstehen und eine geeignete Lösung zu finden.
- Abteilungsübergreifende Vernetzung:
  - Um Ihre Beschwerden effizient zu klären, arbeiten wir eng mit anderen Abteilungen zusammen. Dies stellt sicher, dass alle relevanten Informationen und Ressourcen genutzt werden, um Ihre Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten.
  - Wir koordinieren mit den zuständigen Abteilungen, um technische, produktspezifische oder servicebezogene Probleme zu lösen.
- Kommunikation und Rückmeldung:
  - Sie werden regelmäßig über den Fortschritt Ihrer Beschwerde informiert. Wir streben an, Ihnen innerhalb von 48 Stunden nach Eingang Ihrer Beschwerde eine erste Rückmeldung zu geben.

- Es ist möglich spezifische Fristen im Service Level Agreement festzulegen. Unser Ziel ist es, eine vollständige Klärung Ihrer Beschwerde innerhalb der im SLA festgelegten Fristen zu erreichen.
- Konditionen:
  - Kosten je nach Verursachendem: Falls Ihre Beschwerde auf einen Fehler oder ein Versäumnis unsererseits zurückzuführen ist, übernehmen wir selbstverständlich alle anfallenden Kosten. Sollte die Beschwerde jedoch durch unsachgemäße Handhabung oder äußere Umstände verursacht worden sein, behalten wir uns vor, etwaige Kosten an den Verursachenden weiterzugeben. Diese Konditionen werden individuell und transparent mit Ihnen kommuniziert.
  - Inkludiert im Service-Level-Agreement: Der gesamte Reklamationsprozess ist im Rahmen des mit Ihnen vereinbarten Service-Level-Agreements inkludiert. Dies bedeutet, dass für die Bearbeitung Ihrer Beschwerden und Reklamationen keine zusätzlichen Kosten anfallen.

### **3.4.4 Remoteunterstützung (Fernwartung)**

Sie haben Fragen oder benötigen Unterstützung? Unsere qualifizierten Hotline-Mitarbeitenden bieten Ihnen Remoteunterstützung an. Auf Wunsch schalten sie sich über eine Software direkt auf Ihre Anwendung, um Ihnen direkt Lösungen aufzuzeigen oder weiterzu-helfen.

Mit unserer Remoteunterstützung gewährleisten wir eine schnelle und effektive Lösung Ihrer Probleme, ohne dass zusätzliche Kosten oder Verzögerungen durch Vor-Ort-Einsätze entstehen. Sollten Sie weitere Fragen haben oder Unterstützung benötigen, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.



#### Leistungsumfang

- Remoteunterstützung zur Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung:
  - Direkte Verbindung: Unsere Hotline-Mitarbeitenden verbinden sich sicher und direkt mit Ihrem System, um Probleme zu diagnostizieren und sofortige Lösungen zu bieten.
  - Effizienz: Durch die direkte Fernwartung können viele Probleme schnell und ohne Verzögerung behoben werden, was die Notwendigkeit eines persönlichen Einsatzes vor Ort minimiert.
- Vermeidung von Vor-Ort-Einsätzen:
  - Kosteneinsparung: Durch die Nutzung der Remoteunterstützung können potenziell kostenintensive Vor-Ort-Einsätze vermieden werden.
  - Zeitersparnis: Probleme werden schneller gelöst, da keine Anfahrtszeiten anfallen.
- Fallabhängige Einleitung weiterer Schritte:
  - Angebotserstellung: Wenn erforderlich, erstellen wir für Sie direkt ein Angebot für weitergehende Dienstleistungen oder Ersatzteile.
  - Reklamationsauslösung: Bei Bedarf leiten wir Reklamationen ein, um sicherzustellen, dass Ihre Anliegen vollständig bearbeitet werden.
  - Erzeugung einer Lieferanten-RMA: Falls notwendig, erstellen wir eine Return Merchandise Authorization (RMA) beim Lieferanten, um defekte Produkte schnell und effizient auszutauschen.
- Konditionen:
  - Kostenloser Bestandteil eines Kundenauftrages: Die Remoteunterstützung ist ohne zusätzliche Kosten in jedem Kundenauftrag enthalten, sofern es die jeweilige Anwendung zulässt.
  - Verfügbarkeit nach Garantiezeit: Dieser kostenfreie Service steht Ihnen auch nach Ablauf der Garantiezeit zur Verfügung, sodass Sie langfristig von unserer Unterstützung profitieren können.

#### 3.4.5 Netzwerk-Monitoring

Unser Netzwerk-Monitoring-Service bietet Ihnen eine kontinuierliche Überwachung Ihrer Netzwerk- und Serverinfrastruktur in Echtzeit. Dadurch können wir Ausfälle sofort erkennen und die Reaktionszeiten auf ein Minimum reduzieren, um die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit Ihrer Systeme zu maximieren.

Unser Monitoring-Service stellt sicher, dass Ihre IT-Infrastruktur jederzeit optimal funktioniert, indem wir Ausfälle schnell erkennen und sofortige Maßnahmen ergreifen.

#### Leistungsumfang

- Aktives Monitoring definierter Komponenten:
  - Umfangreiche Überwachung: Wir überwachen aktiv alle kritischen Komponenten Ihrer IT-Infrastruktur, einschließlich Server, Netzwerkgeräte, Speicher und Anwendungen.
  - Sofortige Erkennung von Ausfällen: Durch die kontinuierliche Überwachung können wir potenzielle Probleme und Ausfälle sofort identifizieren und entsprechend reagieren, bevor sie zu größeren Störungen führen.
- Reporting über Ausfallzeiten:
  - Detaillierte Berichte: Wir erstellen regelmäßige Berichte über die Ausfallzeiten der jeweiligen Komponenten, die Ihnen einen umfassenden Überblick über die Leistungsfähigkeit Ihrer IT-Infrastruktur geben.
  - Optimierungsmaßnahmen: Basierend auf den Überwachungsdaten und den Berichten bieten wir Ihnen Anpassungsvorschläge an, um die Ausfallzeiten zu minimieren und die Effizienz Ihrer Systeme zu verbessern.
- Konditionen:
  - Individuelle Preismodelle: Unsere Monitoring-Dienste sind flexibel und können an Ihre spezifischen Anforderungen angepasst werden. Die genauen Kosten richten sich nach dem Umfang der zu überwachenden Komponenten und der gewünschten Service-Level-Agreements (SLA).



### 3.4.6 Customizing (Laufende Konfigurationsanpassung)

Die Erstinstallation ist nur der Anfang. Unsere Kunden benötigen im Laufe der Zeit oft weitere Anpassungen und Optimierungen, um ihre Systeme auf dem neuesten Stand zu halten und an veränderte Anforderungen anzupassen. Unser Customizing-Service bietet kontinuierliche Konfigurationsanpassungen, die genau auf ihre spezifischen Vorgaben und Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Wir überwachen Ihre Systeme und weisen Sie proaktiv auf mögliche Performance- oder sicherheitstechnische Anpassungen hin. Auf Wunsch führen wir diese Anpassungen für Sie durch, um die optimale Funktionalität und Sicherheit Ihrer IT-Infrastruktur sicherzustellen.

Unsere Customizing-Services bieten Ihnen die Flexibilität, Ihre IT-Infrastruktur kontinuierlich zu verbessern und anzupassen.

#### Leistungsumfang

- Firewall und Serverdienste:
  - Konfiguration und regelmäßige Aktualisierung von Firewall-Regeln zur Gewährleistung der Netzwerksicherheit.
  - Optimierung und Anpassung von Serverdiensten für bessere Performance und Zuverlässigkeit.
  - Implementierung von Sicherheitsupdates und Patches.
- Netzwerk mit WLAN:
  - Anpassung der Netzwerkkonfiguration für eine verbesserte Leistung und Stabilität.
  - Optimierung von WLAN-Einstellungen zur Maximierung der Reichweite und Signalstärke.
  - Integration neuer Netzwerkeräte und Erweiterung bestehender Netzwerke.
- Clientsysteme:
  - Installation und Konfiguration von Software auf Endgeräten.
  - Anpassung der Systemeinstellungen zur Erhöhung der Produktivität und Sicherheit.
  - Durchführung von regelmäßigen Wartungen und Updates.
- Mobile Device Management (MDM):
  - Verwaltung und Sicherung von mobilen Endgeräten.
  - Implementierung von Richtlinien für den sicheren Zugriff und die Nutzung mobiler Geräte.
  - Unterstützung bei der Integration neuer mobiler Technologien.
- Preis/Konditionen:
  - Individuelle Preismodelle: Unsere Customizing-Services sind flexibel und können an Ihre spezifischen Anforderungen angepasst werden. Die genauen Kosten richten sich nach dem Umfang der gewünschten Dienstleistungen und Ihren spezifischen Bedürfnissen.

### 3.4.7 Serviceleistungen im Garantiefall

Wir legen gemeinsam mit Ihnen fest, welche Reklamationen in welchem Zeitrahmen durch uns behoben werden sollen. Für Sie als Kunde bedeutet dies: Im Falle einer Betriebsstörung während des Gewährleistungszeitraums werden Ihre bei uns erworbenen Produkte durch qualifiziertes Servicepersonal instandgesetzt.

Reklamationen werden in drei Kategorien unterteilt:

- Betriebsbehindernde Mängel: Darunter fallen Probleme, die den normalen Geschäftsbetrieb des Kunden beeinträchtigen, jedoch nicht vollständig verhindern. Beispiel: langsame Systemleistung, teilweiser Datenverlust, Kratzer/Beschädigung der Pylonen/Tafeln. Diese werden im Regelfall innerhalb von maximal zwei Arbeitswochen behoben.
- Betriebsverhindernde Mängel: Dies sind Probleme, die den normalen Geschäftsbetrieb des Kunden vollständig einschränken. Diese werden im Regelfall innerhalb von maximal einer Arbeitswoche behoben. Beispiel: Displayausfall, Serverausfall, Netzwerkausfall, vollständiger Datenverlust.
- Mängel, die Auswirkungen auf das Geschäft haben: Probleme basieren auf den potenziellen Auswirkungen, die das Geschäft des Kunden beeinträchtigen. Beispiel: Ein Problem, das erhebliche finanzielle Verluste verursachen könnte. Diese werden im Regelfall innerhalb von maximal zwei Arbeitswochen behoben.

Schnellere und umfangreichere Leistungen können vertraglich mit uns über einen SLA-Vertrag vereinbart werden.

#### Leistungsumfang

- Dokumentation und Überprüfung: Unsere Reklamationsabteilung dokumentiert sorgfältig jede Defektmeldung und überprüft die Garantie- sowie Rahmenbedingungen.
- Serviceticket-Erstellung und Kommunikation:
  - Bei Bedarf erstellen wir ein Serviceticket für einen Vor-Ort-Einsatz, beispielsweise für den Austausch von Hardware oder anderen relevanten Komponenten.
  - Die Serviceticketnummer wird Ihnen zur Verfügung gestellt, damit Sie bei Bedarf Rückfragen an unseren Support oder die Disposition richten können.
- Behebung der Reklamation:
  - Unsere erfahrenen Servicetechniker reparieren die betroffenen Produkte zügig und effektiv, um den reibungslosen Betriebsablauf schnellstmöglich wiederherzustellen.
  - Die Zeitrahmen für die Behebung richten sich nach der Art des Mangels und den vereinbarten Serviceleveln.
- Abnahme vor Ort:
  - Nach Abschluss der Reparatur oder Instandsetzung erfolgt die Abnahme vor Ort durch unsere Servicemitarbeiter sowie durch die im Vertrag benannten, berechtigten Personen seitens Ihres Unternehmens.
- Konditionen:
  - Die Serviceleistungen im Rahmen des Garantiefalls sind in der Regel kostenfrei, sofern die Mängel innerhalb des vereinbarten Gewährleistungszeitraums auftreten und die Garantiebedingungen erfüllt sind.
  - Für schnellere Reaktionszeiten und erweiterte Serviceleistungen bieten wir individuelle SLA-Verträge an. Die Kosten für zusätzliche oder erweiterte Serviceleistungen können je nach Umfang und vereinbarten Servicelevel variieren.

### **3.4.8 Service-Level-Agreement (SLA): 24, 36, 48 Stunden**

Unser Service-Level-Agreement (SLA) bietet Ihnen die Möglichkeit, über die Standardgarantie hinausgehende Leistungen zu vereinbaren. Dies umfasst die Bereiche der Reaktions- und Wiederherstellungszeit, den Umfang der Serviceleistungen, die Vereinbarung wiederkehrender Dienstleistungen und mögliche Garantieerweiterungen. Sollten die mit uns vereinbarten Leistungen beeinträchtigt sein, steht Ihnen ein umfangreicherer Service zur Verfügung, um die Funktionalität Ihrer IT-Infrastruktur schnellstmöglich wiederherzustellen und den Betrieb zu gewährleisten.

Mit unserem SLA sichern Sie sich einen zuverlässigen und schnellen Service, der Ihnen hilft, Ausfallzeiten zu minimieren und Ihre IT-Infrastruktur optimal zu betreiben.

#### **Leistungsumfang**

- 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:

- Besonders schnelle, über die übliche hinausgehende Wiederherstellungszeit, die Sie im Rahmen unterschiedlicher Servicelevels wählen können:

24 Stunden: schnelle Reaktion und Wiederherstellung innerhalb eines Tages.

36 Stunden: erweiterter Zeitrahmen für komplexe Probleme.

48 Stunden: maximale Flexibilität für umfassende Wiederherstellungsmaßnahmen.

- Weitere Services nach Vereinbarung:

- Jährlich wiederkehrende Sicherheitsüberprüfungen: regelmäßige Überprüfung und Optimierung des Monitorings.
- Überprüfen von Displays/Projektoren: Sicherstellung der optimalen Funktion und Langlebigkeit Ihrer Anzeige- und Präsentationstechnologien (Tafelcheck ohne DGUV-Elektrikerleistung)
- Updatedienstleistungen: Regelmäßige Aktualisierungen und Patches für Ihre Software und Systeme.
- Andere spezifische Dienstleistungen: Anpassbare Services basierend auf Ihren individuellen Anforderungen und Bedürfnissen.

- Abnahme und Nachvollziehbarkeit:

- Vor-Ort-Einsatz: Ein qualifizierter Servicemitarbeiter führt die notwendigen Maßnahmen direkt bei Ihnen vor Ort durch.
- Abnahme durch berechtigte Personen: Die durchgeführten Arbeiten werden von den im SLA benannten, berechtigten Personen seitens des Kunden abgenommen.
- Nachvollziehbarkeit: Alle Meldungen und Folgevorgänge werden in unseren Systemen detailliert erfasst und sind jederzeit abrufbar, um eine lückenlose Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.

- Konditionen:

- Der SLA ist ein kostenpflichtiger Zusatzvertrag.
- Die Höhe der Kosten richtet sich nach den spezifischen Vereinbarungen und dem Umfang der gewünschten Dienstleistungen.
- Preise variieren je nach gewählter Wiederherstellungszeit (24, 36 oder 48 Stunden) und den zusätzlichen Serviceleistungen.



### 3.4.9 Security-Konzept

Ein umfassendes Security-Konzept ist entscheidend, um Ihre IT-Infrastruktur vor Bedrohungen zu schützen und die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit Ihrer Daten sicherzustellen. Wir arbeiten eng mit Ihnen zusammen, um maßgeschneiderte Sicherheitsregeln für Ihre Firewall zu entwickeln und dabei unsere langjährige Expertise einzubringen.

Unser Ziel ist, Ihnen ein robustes und effektives Security-Konzept zu bieten, das Ihre Daten und Systeme vor Bedrohungen schützt und gleichzeitig die Produktivität Ihrer Organisation unterstützt.

#### Leistungsumfang

- Definition der Geräte, Benutzer und VLANs:
  - Wir analysieren Ihre Netzwerkinfrastruktur und definieren präzise, welche Geräte, Benutzer und VLANs existieren. Auf dieser Basis legen wir die entsprechenden Zugriffsberechtigungen fest. Dies beinhaltet, wer zu welchem Zeitpunkt auf welche Ressourcen zugreifen darf, um sicherzustellen, dass nur autorisierte Nutzer auf sensible Daten zugreifen können.
- Erstellung des Servicekonzepts:
  - Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir Sicherheitsregeln für Ihre Firewall. Diese Regeln bestimmen, wie der Datenverkehr kontrolliert und gesichert wird, welche Ports geöffnet oder geschlossen sind und welche Protokolle zugelassen werden. Dabei berücksichtigen wir Ihre spezifischen geschäftlichen Anforderungen und Compliance-Vorgaben.
- Servicekonzept mit Empfehlungen:
  - Basierend auf der Analyse und den definierten Sicherheitsregeln erstellen wir ein detailliertes Servicekonzept. Dieses beinhaltet Empfehlungen für zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen, die Implementierung von Sicherheitspatches und Updates sowie Best Practices zur Vermeidung von Sicherheitslücken.
- Konditionen:
  - Die Kosten für unser Security-Konzept variieren abhängig von der Größe Ihres Netzwerks, der Komplexität der Sicherheitsanforderungen und den spezifischen Dienstleistungen, die Sie benötigen.
  - Für eine genaue Kostenschätzung und weitere Informationen kontaktieren Sie uns bitte direkt. Wir bieten maßgeschneiderte Angebote an, die auf Ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind.

## 3.5 IT-Infrastruktur: Netzwerke und WLAN

### Schnelle Verbindungen und robuste Netzwerke – modernste IT-Infrastruktur für Ihre digitalen Anforderungen

#### 3.5.1 Bestandsaufnahme IT-Infrastruktur

Eine umfassende Bestandsaufnahme Ihrer Netzwerkkomponenten und Serverinfrastruktur bildet die Grundlage für ein effizientes DigiTalkkonzept. Wir helfen Ihnen dabei, den aktuellen Zustand Ihrer IT-Infrastruktur zu erfassen und darauf aufbauend maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln. Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse können wir Ihnen helfen, die Leistungsfähigkeit und Sicherheit Ihrer Netzwerke und Server zu verbessern.

#### Leistungsumfang

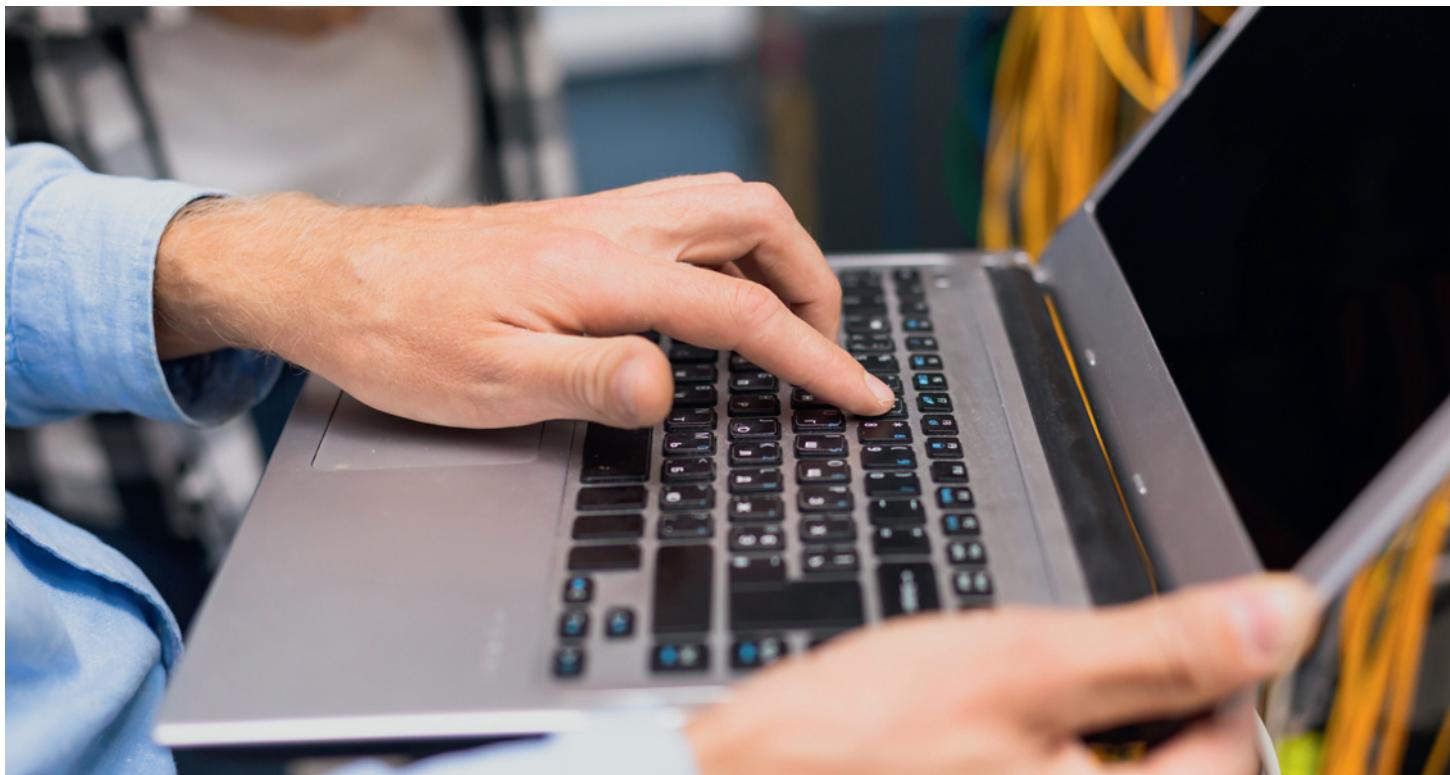
- Bestandsaufnahme von Netzwerken und Serverinfrastruktur:
  - Wir führen eine umfassende Analyse Ihrer gesamten Netzwerkinfrastruktur durch. Dies beinhaltet die Identifizierung und Dokumentation aller Netzwerkkomponenten, Server sowie deren Konfiguration und Platzierung.
  - Zustandsermittlung:
    - Detaillierte Erfassung des aktuellen Zustands der Netzwerkkomponenten und Server. Dies umfasst die Bewertung der Funktionalität, Sicherheit und Effizienz der Hardware sowie das Aufdecken von Wartungsbedarfen oder Reparaturbedürfnissen.
    - Modellerfassung und Dokumentation:
      - Erfassung und Dokumentation der technischen Spezifikationen und Modelle der vorhandenen Netzwerkgeräte und Server. Dies beinhaltet auch eine Bestandsaufnahme der Netzwerkdosen und die Bewertung der Netzwerkkabelstrecken.
    - Konditionen:
      - Die Kosten für die Bestandsaufnahme Ihrer Netzwerk- und Serverinfrastruktur sind abhängig von der Größe und Komplexität Ihrer IT-Umgebung.

#### 3.5.2 Optimale WLAN-Ausleuchtung

Die WLAN-Ausleuchtung ist ein entscheidender erster Schritt zur Installation eines WLAN-Netzwerks. Sie dient dazu, die optimale Anzahl und Positionierung der Access Points (APs) zu bestimmen, um eine stabile WLAN-Versorgung im gesamten Gebäude sicherzustellen. Wir bieten Ihnen professionelle Unterstützung bei der Planung und Durchführung dieser wichtigen Aufgabe und stimmen dabei auch das pädagogische Konzept mit Ihnen ab, um sicherzustellen, dass die technischen Lösungen optimal auf Ihre spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen zugeschnitten sind.

#### Leistungsumfang

- Simulation der WLAN-Abdeckung:
  - Wir führen eine detaillierte Simulation der WLAN-Abdeckung durch, basierend auf den ermittelten Anforderungen und Gegebenheiten vor Ort. Dies umfasst die Analyse der Gebäudestruktur, Materialien und potenziellen Interferenzen.
- Validierung vor Ort:
  - Die simulierten Daten werden bei Bedarf vor Ort validiert, um sicherzustellen, dass die geplante WLAN-Abdeckung den tatsächlichen Bedingungen entspricht. Dabei berücksichtigen wir spezifische Herausforderungen wie Störsignale oder bauliche Gegebenheiten.
- Planung des individuellen WLAN:
  - Basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen erstellen wir einen detaillierten Plan für Ihr individuelles WLAN-Netzwerk. Dies beinhaltet die genaue Positionierung der Access Points sowie die Konfiguration der Netzwerkeinstellungen für optimale Leistung und Sicherheit.



- Dokumentation:

- Alle Schritte der WLAN-Ausleuchtung und Planung werden sorgfältig dokumentiert. Diese Dokumentation dient als Grundlage für weitere Schritte, wie die Angebotserstellung zur Installation des WLAN-Netzwerks und für zukünftige Wartungsarbeiten.

- Konditionen:

- Die Kosten für die WLAN-Ausleuchtung sind auf Anfrage erhältlich und werden aufwandsbezogen verrechnet.

### 3.5.3 Netzwerkplanung

Eine sorgfältige und detaillierte Netzwerkplanung ist entscheidend für den reibungslosen Betrieb und die effiziente Nutzung Ihrer IT-Infrastruktur. Basierend auf dem ermittelten Bedarf Ihrer Einrichtung und in enger Abstimmung mit Ihnen entwickeln wir ein umfassendes Netzwerkdesign, das sicherstellt, dass alle benötigten Komponenten zuverlässig und sicher Netzwerkzugang erhalten.

#### Leistungsumfang

- Planung der Netzwerkhardware:

- Wir erstellen eine detaillierte Planung der erforderlichen Netzwerkhardware, einschließlich Router, Switches, Access Points und anderer Netzwerkgeräte. Dabei berücksichtigen wir die spezifischen Anforderungen Ihrer Einrichtung sowie zukünftige Erweiterungsmöglichkeiten.

- Planung der IP-Struktur:

- Wir entwickeln eine durchdachte IP-Adressierung, die eine effiziente Verwaltung und Skalierbarkeit Ihres Netzwerks ermöglicht. Dies umfasst die Zuweisung von IP-Adressen für alle Geräte und die Einrichtung von Subnetzen zur Optimierung der Netzwerkperformance und -sicherheit.

- Planung der VLAN-Konfiguration:

- Wir planen die Konfiguration von Virtual Local Area Networks (VLANs), um die Netzwerksicherheit zu erhöhen und die Netzwerkverwaltung zu vereinfachen. VLANs ermöglichen die logische Trennung von Netzwerksegmenten, was zu einer besseren Kontrolle und Isolierung des Datenverkehrs führt.

- Dokumentation mit Schemazeichnung des Netzwerks:

- Wir erstellen eine umfassende Dokumentation des geplanten Netzwerks, einschließlich detaillierter Schemazeichnungen. Diese dient als Referenz für die Installation, Konfiguration und Wartung des Netzwerks und stellt sicher, dass alle Aspekte der Netzwerkplanung klar und verständlich festgehalten sind.

- Konditionen:

- Die Kosten für die Netzwerkplanung sind auf Anfrage erhältlich und werden aufwandsbezogen verrechnet.

### 3.5.4 Installation und Implementierung der IT-Infrastruktur

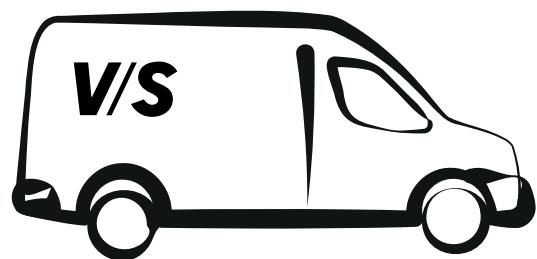
Unsere regional ansässigen Servicetechniker sorgen dafür, dass Ihre Netzwerk- und Serverlösungen gemäß Beauftragung professionell installiert und in Betrieb genommen werden. Wir bieten einen umfassenden Service, der von der betriebsfertigen Installation bis hin zur finalen Abnahme und Einweisung reicht, um sicherzustellen, dass Ihre IT-Infrastruktur optimal funktioniert und Ihren Anforderungen entspricht.

#### Leistungsumfang

- Betriebsfertige Installation der technischen Gesamtlösung:
  - Unsere erfahrenen Servicetechniker übernehmen die vollständige Installation Ihrer Netzwerk- und Serverlösungen. Dies umfasst die physische Einrichtung der Hardware, die Verkabelung, die Konfiguration der Netzwerkgeräte und die Integration in Ihre bestehende IT-Infrastruktur.
  - Wir stellen sicher, dass alle Komponenten ordnungsgemäß funktionieren und betriebsbereit sind, um einen nahtlosen Übergang in den täglichen Betrieb zu ermöglichen.
- Dokumentation einschließlich Abnahme:
  - Nach der Installation dokumentieren wir detailliert alle durchgeführten Arbeiten, die Konfigurationseinstellungen und die implementierten Lösungen. Diese Dokumentation dient als Referenz für zukünftige Wartungs- und Erweiterungsarbeiten.
- Ersteinweisung des Systemadministrators:
  - Zusätzlich führen wir eine Ersteinweisung für Ihren Systemadministrator durch, um sicherzustellen, dass Ihr Team mit der neuen Infrastruktur vertraut ist und sie effizient nutzen kann.
- Abnahme durch den Kunden mit unserem Servicetechniker und Systembetreuer:
  - Nach Abschluss der Installation und Inbetriebnahme erfolgt die

Abnahme gemeinsam mit Ihnen. Unser Servicetechniker und Systembetreuer stehen Ihnen zur Verfügung, um alle Fragen zu beantworten, letzte Anpassungen vorzunehmen und die erfolgreiche Implementierung zu bestätigen.

- Diese Abnahme gewährleistet, dass die installierte Lösung Ihren Erwartungen und Anforderungen entspricht.
- Konditionen:
  - Die Kosten für die Installation und Implementierung variieren je nach Umfang und Komplexität der beauftragten Lösungen.



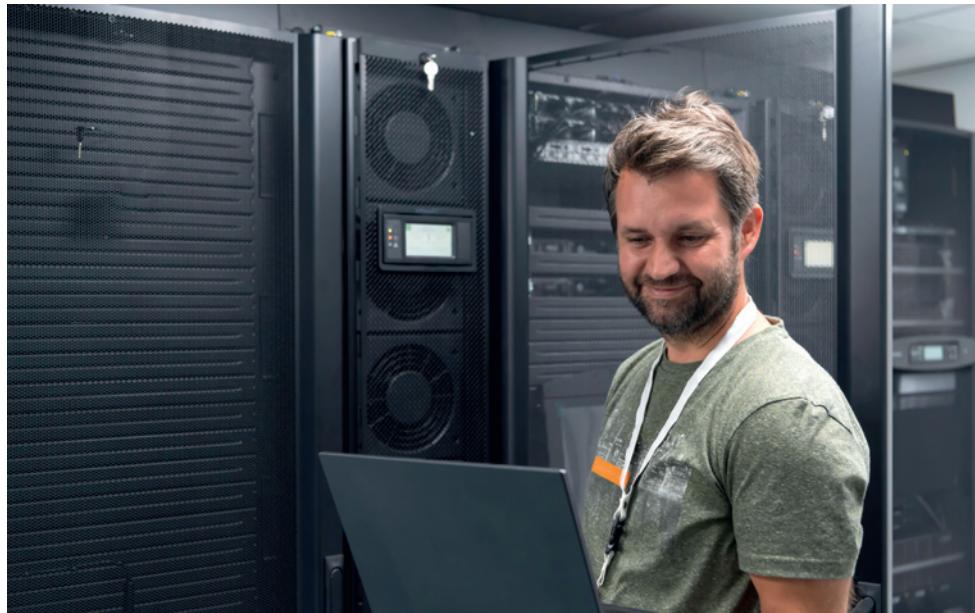
### 3.5.5 Netzwerk und WLAN- Einrichtung für optimale Leistung

Die Einrichtung Ihres Netzwerks und WLANs basiert auf einer detaillierten Netzwerkplanung und erfolgt in enger Zusammenarbeit mit Ihnen, um sicherzustellen, dass alle Anforderungen und Wünsche berücksichtigt werden.

Unsere Experten sorgen dafür, dass Ihre Netzwerk- und WLAN-Infrastruktur optimal konfiguriert ist, um eine zuverlässige, sichere und leistungsfähige Verbindung zu gewährleisten. Sie kümmern sich darum, dass alle Komponenten optimal konfiguriert und betriebsbereit sind. Wir unterstützen Sie nicht nur bei der technischen Umsetzung, sondern auch bei der Dokumentation und Schulung Ihrer Mitarbeiter, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten.

#### Leistungsumfang

- Umsetzung der gegebenen IP-Struktur:
  - Wir setzen die geplante IP-Struktur um, indem wir die IP-Adressen gemäß den definierten Subnetzen und Netzwerkszenarien zuweisen. Dies umfasst die Konfiguration von Servern, statischen IP-Adressen und anderen relevanten Netzwerkeinstellungen.
- Umsetzung der VLAN-Vorgaben:
  - Wir konfigurieren die VLANs gemäß den Vorgaben, um die Netzwerksegmente logisch zu trennen und die Sicherheit sowie die Leistung des Netzwerks zu optimieren. Dies umfasst die Einrichtung der VLANs auf Switches und die entsprechende Zuweisung der Ports.
- WLAN SSIDs werden wunschgemäß konfiguriert:
  - Wir richten die WLAN-SSIDs gemäß Ihren Vorgaben ein, einschließlich der Konfiguration der Sicherheitsprotokolle (z.B. WPA3), der Zugriffskontrollen und anderer relevanter Einstellungen. Dabei stellen wir sicher, dass die WLAN-Abdeckung und -leistung optimal sind.
- Ausführliche Netzwerkdokumentation:
  - Nach Abschluss der Einrichtung erhalten Sie eine umfassende Netzwerkdokumentation. Diese beinhaltet alle relevanten Details wie IP-Adressen, VLAN-Konfigurationen, WLAN-Einstellungen und Zugangsdaten. Die Dokumentation dient als wichtige Referenz für die Verwaltung und Wartung Ihres Netzwerks.
- Konditionen:
  - Die Kosten für die Einrichtung Ihres Netzwerks und WLANs sind auf Anfrage erhältlich und werden aufwandsbezogen berechnet.



### **3.5.6 Servereinrichtung und -betreuung für maximale Leistung und Sicherheit**

Unsere Dienstleistung umfasst die Einrichtung von Servern und Serverdiensten gemäß Ihren spezifischen Vorgaben und Anforderungen. Wir sorgen dafür, dass Ihre Serverinfrastruktur optimal konfiguriert ist, um eine hohe Leistung, Sicherheit und Verfügbarkeit zu gewährleisten. Unser erfahrenes Team unterstützt Sie bei der Installation, Virtualisierung und fortlaufenden Konfiguration Ihrer Serverdienste.

#### **Leistungsumfang**

- Installation des Servers einschließlich der jeweiligen Dienste:
  - Wir übernehmen die vollständige Installation des Servers, einschließlich der physischen Einrichtung, Verkabelung und Konfiguration der Hardware. Dies umfasst auch die Installation des Betriebssystems und aller notwendigen Softwaredienste.
- Virtualisierung einzelner Dienste je nach Leistung und Anforderung des Servers:
  - Domändienste: Einrichtung und Konfiguration von Active Directory-Diensten zur zentralen Verwaltung von Benutzern, Gruppen und Computern.
  - E-Mail: Installation und Konfiguration von E-Mail-Servern (z.B. Microsoft Exchange), um eine zuverlässige und sichere E-Mail-Kommunikation zu gewährleisten.
  - Printserver: Einrichtung von Printservern zur zentralen Verwaltung und Zuweisung von Druckaufträgen.
  - Fileserver: Installation und Konfiguration von Fileservern zur sicheren Speicherung und Verwaltung von Dateien und Daten.
- Unterstützung bei der Einrichtung und fortlaufenden Konfiguration bezogen auf Microsoft 365:
  - Wir bieten umfassende Unterstützung bei der Einrichtung und Integration von Microsoft 365-Diensten, einschließlich Exchange Online, SharePoint Online und Teams. Dies umfasst auch die Konfiguration von Sicherheits- und Compliance-Einstellungen sowie die Migration von Daten und Benutzern.
- Dokumentation sämtlicher Einstellungen zu den jeweiligen Serverdiensten und den Zugangsdaten:
  - Nach Abschluss der Einrichtung erstellen wir eine detaillierte Dokumentation, die alle Konfigurationseinstellungen, Zugangsdaten und wichtigen Informationen zu den installierten Serverdiensten enthält. Diese Dokumentation dient als wichtige Referenz für die Verwaltung und Wartung Ihrer Serverinfrastruktur.
- Konditionen:
  - Die Kosten für die Einrichtung von Servern und Serverdiensten sind auf Anfrage erhältlich und werden aufwandsbezogen verrechnet.



### 3.6 Qualitätssicherung

#### Exzellente Qualität garantiert – vertrauen Sie auf unsere Präzision

##### 3.6.1 Beschaffung, Konfektionierung im Werk und Qualitätskontrolle

Unser Service zur Beschaffung, Konfektionierung und Qualitätskontrolle stellt sicher, dass Ihre Produkte vollständig funktionstüchtig und einsatzbereit bei Ihnen ankommen. Wir übernehmen die Beschaffung der benötigten Komponenten, konfektionieren diese zu fertigen Endprodukten in unserem Werk und führen strenge Qualitätskontrollen durch.

Durch sorgfältige Prüfungen und Anpassungen stellen wir sicher, dass alle Komponenten reibunglos zusammenarbeiten und höchsten Qualitätsstandards entsprechen, so dass Ihre Produkte im einwandfreien Zustand und einsatzbereit bei Ihnen sind.

##### Leistungsumfang

- Produktvorbereitung gemäß neuesten Standards und Kundenwünschen für Montage und Installation:
  - Individuelle Anpassung der Produkte gemäß den spezifischen Anforderungen und Wünschen des Kunden.
  - Vorkonfektionierung: Zusammenstellung und Vormontage der einzelnen Komponenten zu einem gebrauchsfertigen Endprodukt, um eine schnelle und effiziente Installation vor Ort zu ermöglichen.
- Sicht- und Vollständigkeitsprüfung vor Verlassen des Werks:
  - Visuelle Inspektion und Prüfung auf sichtbare Mängel oder Schäden an den Produkten.
  - Vollständigkeitsprüfung: Sicherstellung, dass alle erforderlichen Komponenten und Zubehörteile vorhanden und ordnungsgemäß verpackt sind.
- Qualitätssicherungsprozesse gemäß DIN EN ISO 9001:
  - Durchführung von standardisierten Prüfverfahren zur Qualitätssicherung nach den Vorgaben der DIN EN ISO 9001, um höchste Qualitätsstandards zu gewährleisten.
  - Umfassende Dokumentation der Qualitätssicherungsprozesse und der durchgeführten Prüfungen zur Nachverfolgbarkeit
- Konditionen:
  - Die Dienstleistungen zur Beschaffung, Werkkonfektionierung und Qualitätskontrolle sind im Service inbegriffen.

### 3.6.2 Sicherheitsüberprüfung von Tafel- und IAW-Anlagen

Unsere Sicherheitsüberprüfung gewährleistet, dass Ihre Tafel- bzw. IAW-Anlagen den gesetzlichen Vorgaben der Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV) entsprechen (diese beinhalten jedoch keine E-Prüfungen, die durch eine Elektrofachkraft durchgeführt werden müssen). Im Rahmen unserer Überprüfung führen wir eine umfassende Sicht- und Funktionsprüfung durch, bei der wir insbesondere auf folgende Punkte achten:

- Fehlende und beschädigte Teile
- Quetsch- und Scherstellen
- Möglicherweise gelockerte Verbindungen
- Verbindung von Beamer und Beamerarm
- Weitere sicherheitsrelevante Aspekte

#### Service-Level 1

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, die jährliche Überprüfung Ihrer Tafel- und IAW-Anlagen durch unser Team durchführen zu lassen, um die gesetzlichen Vorgaben der BetrSichV einzuhalten.

#### Service-Level 2

Bei Erweiterung auf Service-Level 2 erfolgt die jährliche Überprüfung vor Ort durch einen speziell qualifizierten Sicherheitsbeauftragten von Ihnen. Die notwendige Schulung zur Qualifizierung dieses Sicherheitsbeauftragten kann über uns gebucht werden und wird mit einer Urkunde bestätigt.

Diese umfassende Sicherheitsüberprüfung trägt dazu bei, die Funktionsfähigkeit und Sicherheit Ihrer Tafel- oder IAW-Anlagen langfristig zu gewährleisten und potenzielle Risiken zu minimieren.

#### Leistungsumfang

- Überprüfung der bestehenden Anlagen: Durchführung gemäß den Vorschriften der BetrSichV, um die Sicherheit und Funktionsfähigkeit Ihrer Anlagen zu gewährleisten.
- Dokumentation der Überprüfung: Jede Anlage wird detailliert in unserem System dokumentiert. Diese Dokumentation umfasst alle durchgeführten Überprüfungen und deren Ergebnisse.
- Kundendokumentation: Sie erhalten eine umfassende Dokumentation jeder überprüften Anlage, die Ihnen einen vollständigen Überblick über den Zustand Ihrer Anlagen gibt.
- Empfehlungen für weitere Schritte: Falls notwendig, geben wir Empfehlungen für weitere Maßnahmen wie Reparaturen oder Neuanschaffungen, um die Sicherheit Ihrer Anlagen zu gewährleisten.
- Abnahme von Reparaturen: Sollten Reparaturen erforderlich sein und von Ihnen beauftragt werden, werden diese von unserem qualifizierten Servicemitarbeiter vor Ort abgenommen. Die Abnahme erfolgt auch, falls vorhanden, durch die im Service Level Agreement (SLA) benannten berechtigten Personen Ihrerseits.
- Konditionen:
  - Die Kosten für die Tafelsicherheitsüberprüfung sind in Ihrem Serviceauftrag zur Tafelüberprüfung oder in einem bestehenden SLA-Vertrag enthalten.

### 3.6.3 Wartung und Updates

Wir sorgen dafür, dass Ihre Systeme stets auf dem neuesten Stand sind, indem wir regelmäßig Software- und Firmwareupdates einspielen und deren Funktion überprüfen.

Wir sind bestrebt, Ihre Systeme durch regelmäßige Wartung und Updates sicher, effizient und leistungsfähig zu halten, damit Sie jederzeit auf eine zuverlässige IT-Infrastruktur vertrauen können.

#### Leistungsumfang

- Unsere Updateroutinen umfassen:
  - Windows und Windows Server Updates: Aktualisierung der Betriebssysteme von Windows und Windows Server gemäß den neuesten Sicherheits- und Funktionsupdates.
  - Softwareupdates von 3rd-Party-Anwendungen: Einspielung von Updates für Drittanbieteranwendungen, um Sicherheitslücken zu schließen und die Leistung zu optimieren.
  - Firmwareupdates für Displays, Netzwerkhardware, PCs: Installation von Firmwareupdates für Displays, Netzwerkhardware und PCs, um Kompatibilitätsprobleme zu lösen und die Stabilität zu verbessern.
- Konditionen:
  - Die Kosten für die Wartung und Updates variieren je nach Umfang und Bedarf.
  - Alternativ können Sie diese Leistungen auch über einen Service Level Agreement (SLA) vertraglich festlegen, um die Aktualisierungen automatisch und regelmäßig einzuplanen.

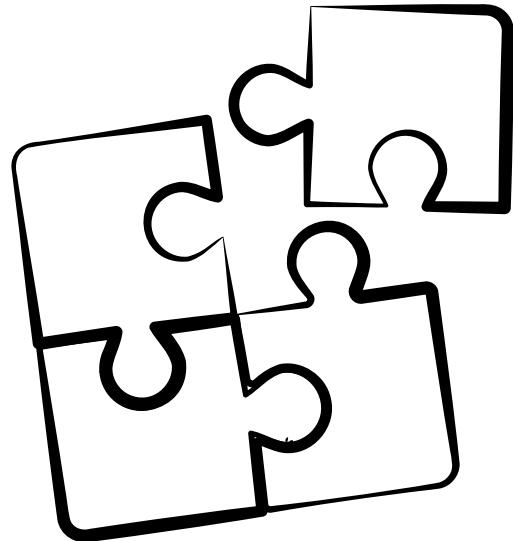
### 3.6.4 Datensicherung

Wir bieten Ihnen professionelle Datensicherungslösungen, um Ihre wertvollen Daten in regelmäßigen Zyklen zu sichern und das Risiko eines Datenverlustes zu minimieren. Typischerweise verwenden wir ein NAS/SAN-System mit redundanten Festplattenaufteilung für maximale Sicherheit.

Wir legen großen Wert darauf, Ihre Daten sicher und zuverlässig zu schützen, damit Sie sich keine Sorgen um die Sicherheit Ihrer Informationen machen müssen.

#### Leistungsumfang

- Einrichtung und Überwachung der Datensicherungsprozesse: Wir konfigurieren und überwachen die Datensicherung gemäß Ihren spezifischen Anforderungen. Dies umfasst die regelmäßige Sicherung Ihrer Laufwerke und Daten gemäß den festgelegten Zyklen.
- Dokumentation der Einstellungen: Wir dokumentieren detailliert alle durchgeführten Einstellungen und Konfigurationen der Datensicherung, sodass Sie jederzeit Einsicht in den Ablauf und die Sicherheit Ihrer Daten haben.
- Konditionen: Die Kosten für unsere Dienstleistungen im Bereich Datensicherung variieren je nach Umfang und Ihren individuellen Bedürfnissen.



### 3.6.5 Detailreiche Dokumentation

Unsere Dienstleistungen beinhalten die Erstellung aussagekräftiger Dokumentationen, die speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Diese Dokumentationen umfassen wichtige Konfigurations schritte und Zugangsdaten, die für den Betrieb Ihrer Netzwerke und Server von entscheidender Bedeutung sind.

Wir stellen sicher, dass Sie jederzeit über vollständige und präzise Informationen verfügen, um den effizienten Betrieb Ihrer IT-Systeme zu unterstützen.

#### Leistungsumfang

- Erstellung der Dokumentation: Wir erstellen detaillierte Dokumentationen bei der Einrichtung von Netzwerken, Servern und Serverdiensten. Diese enthalten alle durchgeführten Anpassungen und Konfigurationsschritte, die für den reibungslosen Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur wichtig sind.
- Stetige Aktualisierung der Dokumentation: Wir halten die Dokumentation kontinuierlich auf dem neuesten Stand, um sicherzustellen, dass sie immer aktuell und vollständig ist. Dies beinhaltet die Dokumentation von Änderungen und neuen Konfigurationen.
- Konditionen: Die Kosten für die Erstellung und Aktualisierung der Dokumentation hängen von der Komplexität Ihrer IT-Infrastruktur und den spezifischen Anforderungen ab.

### 3.6.6 Qualitätsverbesserung durch Reklamationsbearbeitung

Unser oberstes Ziel ist Ihre Zufriedenheit. Daher nehmen wir alle eingehenden Reklamationen ernst und analysieren sie gründlich, um die Ursachen zu identifizieren und nachhaltige Lösungen zu finden. Dies geschieht durch eine Reihe von Maßnahmen, die auf die Verbesserung unserer Produktqualität und Kundenerfahrung abzie-

len. Dazu gehören Schulungen für unsere Mitarbeiter, interne Audits zur Überprüfung unserer Prozesse, enge Zusammenarbeit mit Lieferanten, und gegebenenfalls Anpassungen in der Produktions- und Prozessablauf.

Wir sind bestrebt, durch effektive Maßnahmen und eine transparente Kommunikation Ihre Zufriedenheit sicherzustellen und unsere Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.

#### Leistungsumfang

- Umfassende Analyse: Jede Reklamation wird sorgfältig untersucht, um die genauen Ursachen und Schwachstellen zu ermitteln.
- Schulungen und Audits: Unsere Mitarbeitenden werden regelmäßig geschult, um ihre Kompetenzen zu stärken und sicherzustellen, dass sie die höchsten Qualitätsstandards einhalten. Interne Audits dienen dazu, die Effektivität unserer Prozesse zu überprüfen und Verbesserungspotenziale aufzudecken.
- Zusammenarbeit mit Lieferanten: Wir stehen in engem Kontakt mit unseren Lieferanten, um gemeinsam Lösungen zu finden und mögliche Probleme frühzeitig zu erkennen und zu beheben.
- Produktänderungen und Anpassungen: Basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen aus Reklamationen führen wir gegebenenfalls Produktänderungen oder Anpassungen in der Produktion und anderen Prozessabläufen durch, um die Qualität kontinuierlich zu verbessern.
- Interne Reklamationsstatistiken: Wir erstellen detaillierte interne Statistiken über eingegangene Reklamationen, um Trends zu identifizieren und Problembereiche gezielt anzugehen. Diese Statistiken dienen als Grundlage für unsere Qualitätsverbesserungsmaßnahmen.
- Konditionen: Es entstehen keine zusätzlichen Kosten

### 3.7 Erweiterte Fachqualifikation und Zusatzleistungen

#### Ihr Weg zu Spitzenleistungen – Top-Qualifikationen und erstklassige Zusatzleistungen

##### 3.7.1 Komplette Umbau- und Installationslösungen durch unseren Generalunternehmerservice

Für umfassendere Umbau- und Installationsmaßnahmen steht Ihnen unser Service als Generalunternehmer zur Verfügung. Wir übernehmen die zentrale Koordination und Verantwortung für alle Gewerke, einschließlich Elektrikerarbeiten und anderen spezialisierten Dienstleistungen. Durch unsere Generalunternehmerschaft erhalten Sie eine effiziente und reibungslose Abwicklung Ihres Projekts mit nur einem Ansprechpartner.

Wir engagieren uns dafür, Ihre Visionen in die Realität umzusetzen und Ihnen eine umfassende Lösung anzubieten, die Ihre Erwartungen übertrifft.

##### Leistungsumfang

- Beauftragung und Koordination der Gewerke: Wir kümmern uns um die sorgfältige Auswahl und Beauftragung der verschiedenen Gewerke, die für Ihr Projekt benötigt werden. Dazu gehören Elektriker, Installateure, Handwerker und andere Fachkräfte, die wir nach Ihren spezifischen Anforderungen und Bedürfnissen koordinieren.
- Betreuung während des gesamten Projekts: Von der Planung bis zur Fertigstellung stehen wir Ihnen als zuverlässiger Partner zur Seite. Wir überwachen den Fortschritt, stellen sicher, dass alle Arbeiten termingerecht und gemäß den Qualitätsstandards ausgeführt werden, und bieten Ihnen regelmäßige Updates über den Projektstatus.
- Qualitätskontrolle und Sicherstellung der Einhaltung von Vorschriften: Wir setzen auf strenge Qualitätskontrollen und sorgen dafür, dass alle Arbeiten den geltenden Bauvorschriften und Standards entsprechen. Dadurch stellen wir sicher, dass Ihr Projekt erfolgreich und ohne Kompromisse abgeschlossen wird.

##### • Konditionen:

- Die Kosten für unsere Dienstleistungen als Generalunternehmer sind auf Anfrage erhältlich und richten sich nach dem Umfang und der Komplexität Ihres Projekts.
- Die Verrechnung erfolgt aufwandsbezogen, basierend auf den tatsächlich erbrachten Leistungen und Koordinationsaufwänden.

##### 3.7.2 Koordination von Elektrikerarbeiten

Elektrikerarbeiten können oft zu Diskussionen führen, sei es über die Ausführung oder die verwendeten Bauteile. Um diesen Aufwand für Sie zu minimieren, übernehmen wir die Koordination und Beauftragung von geeigneten Elektrikerfremd- oder -partnerfirmen für Ihr Projekt. Wir stellen sicher, dass alle notwendigen Bauteile und Materialien direkt mit den Elektrikern abgestimmt werden, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten.

Wir sind bestrebt, den Aufwand für Sie so gering wie möglich zu halten und gleichzeitig eine professionelle Umsetzung Ihrer Elektrikerarbeiten sicherzustellen.

##### Leistungsumfang

- Beauftragung und Betreuung von Elektriker-Fremd- oder Partnerfirmen: Wir übernehmen die Auswahl und Betreuung der Elektriker, sei es von externen Dienstleistern oder von unseren etablierten Partnern. Dabei stellen wir sicher, dass die Arbeiten gemäß Ihren Anforderungen und Standards durchgeführt werden.
- Konditionen: Die Kosten für die Elektrikerarbeiten werden nach Aufwand berechnet, basierend auf den tatsächlich erbrachten Leistungen und den vereinbarten Konditionen mit den Elektriker-Fremd- oder Partnerfirmen.

### 3.8 Leistungsumfang Montage, Inbetriebnahme

Welche Leistungen bei der Montage und Inbetriebnahme von Tafeln, Beamer- und Displaysystemen sowie Mini-PCs bzw. OPC/OPS sind kostenfrei im Lieferumfang eingeschlossen? Und welche können zusätzlich beauftragt werden? Das finden Sie in den folgenden Tabellen.

Der Leistungsumfang ist ab dem 1. Januar 2025 gültig. Bestehende und laufende Projekte sind hiervon ausgenommen. Ein Bestandschutz von laufenden Projekten kann nach Rücksprache mit VS gewährt werden.

#### Im Lieferumfang eingeschlossene Leistungen

##### Nr. Leistung

		Relevant für...			
		Tafel	Beamer(system)	Display(system)	Mini-PC/OPS
1	Lieferung	x	x	x	x
2	Prüfung der Befestigung	x	x	x	
3	Prüfung und Einstellung Verstellmechanismus im Zuge der Montage	x	x	x	x
4	Internes Kabelmanagement bis Ende codierter Kabellänge und -art	x	x		
5	Anschluss codierte Kabel an bereits vereinbarte Übergabestelle	x	x	x	x
6	Inbetriebnahme des Lieferumfangs gemäß Kundenauftrag	x	x	x	x
7	Justierung und Kalibrierung des Lieferumfangs gemäß Kundenauftrag			x	
8	Firmwareupdate prüfen		x	x	
9	Firmwareupdate Standard durchführen		x	x	
10	Firmwareupdate Bytello OS durchführen			x	
11	Konfiguration ARC/CEC (Funktion aktiviert falls verfügbar)		x	x	
12	Inventarisierung für VS-interne Zwecke (Erfassung AB + Seriennummern)	x	x	x	
13	Einstellung Uhrzeit und Datum		x	x	x
14	Einbinden Geräte in WLAN		x	x	x
15	Entsorgung Umverpackung	x	x	x	x
16	Beseitigen entstandener Verunreinigung (Bohrstaub etc.)	x	x	x	x
17	Übergabe mitgeliefertes Gerätezubehör	x	x	x	x
18	Kurzeinweisung inhaltlich	x	x	x	x

**Leistungen nach separater Beauftragung****Nr. Leistung**

		Relevant für...			
		Tafel	Beamer(system)	Display(system)	Mini-PC/OPS
19	Vertragen an Aufstellort	x	x	x	x
20	Montage	x	x	x	x
21	Installation an Leichtbauwand	x	x	x	
22	Installation an asbesthaltigen Wänden	x	x	x	
23	Anschluss externer Geräte (z. B. kundenseitiger PC)		x	x	x
24	Verlegung Kabel in vorhandenem Kabel-/Brüstungskanal		x	x	
25	Elektroinstallationen		x	x	
26	Anbringen von Kabel-/Brüstungskanälen		x		
27	Anschluss, Inbetriebnahme und Funktionsprüfung mitgelieferte Soundbar nach definierter Verkabelung		x	x	
28	Anschluss, Inbetriebnahme und Funktionsprüfung mitgelieferter Mini-PC/OPS nach vordefinierter Verkabelung		x	x	
29	Anschluss, Inbetriebnahme und Funktionsprüfung mitgelieferter Apple-TV nach vordefinierter Verkabelung		x	x	
30	Anschluss, Inbetriebnahme und Funktionsprüfung mitgeliefertes Videokonferenzsystem nach vordefinierter Verkabelung		x	x	
31	Anschluss, Inbetriebnahme und Funktionsprüfung mitgelieferter Maus/Tastatur nach vordefinierter Verkabelung		x	x	
32	Anschluss, Inbetriebnahme und Funktionsprüfung mitgelieferte Lautsprecher nach vordefinierter Verkabelung		x	x	
33	Anschluss, Inbetriebnahme und Funktionsprüfung mitgelieferte Medienswitches/Anschlussfelder nach vordefinierter Verkabelung		x	x	
34	Umprogrammierung Funktionsprüfung Medienswitch		x	x	x
35	Installation kundenseitiger Software/Einstellungen Mini-PC/OPS/OPC				x
36	Inventarisierung für kundenseitige Zwecke	x	x	x	x
37	Anbringen kundenseitiger Inventaraufkleber	x	x	x	x
38	Ändern Hintergrundbild	x	x	x	x
39	Installation kundenseitige Software/Apps	x	x	x	x
40	Einbinden Geräte in Bytello DMS		x		
41	Einbinden Geräte in MDM		x		x
42	Umbenennen von Quellen		x	x	x
43	Aktivierung und Aktualisierung Bytello Share			x	
44	Einstellungen in Bytello Share nach Vorgabe			x	
45	Einstellungen an Display nach Vorgabe			x	
46	Schulung	x	x	x	x

## 4. Konzept Projektteam

# Effektive Koordination und gezielte Zusammenarbeit für den Erfolg

### 4.1 Fachkompetenz, die überzeugt:

#### Ihr Projektteam

Als unser Kunde profitieren Sie von unserer jahrzehntelangen Erfahrung und unserem umfassenden Know-how als leistungsstarker europäischer Komplettanbieter für Schule und Büro. Worauf Sie bei uns bauen können: sichere und reibungslose Projektabschlüsse durch die Umsetzung effektiver Prozessabläufe, den Einsatz eines starken, erfahrenen Projektteams und das Treffen fundierter Entscheidungen.

Aufgrund der Spezialisierung innerhalb unseres Projektteams, das untereinander bestens vernetzt ist, können wir alle Aufgaben und Verantwortungsbereiche abdecken, die bei der Abwicklung von Großprojekten oder einer Vielzahl von Einzelprojekten anfallen. Unser hier vorgelegtes „Konzept Projektteam“ definiert klare Ziele, Maßnahmen und Verantwortlichkeiten, um den Erfolg Ihrer Projekte sicherzustellen.

#### 4.2 Ansprechpartner Vertrieb

Ihre Ansprechpartner im Vertrieb VS sind unsere Regionalleiterinnen und -leiter. Diese sind für die Gesamtkoordination und -führung der Projekte deutschlandweit verantwortlich. Sie erstellen detaillierte Projektpläne für eine Vielzahl an Einzel- und Großprojekten, überwachen deren Fortschritt, koordinieren unsere anderen Teammitglieder und kommunizieren mit den Stakeholdern.

Dabei verfolgen wir den Ansatz des lokal verankerten Kundenservices. Unsere Regionalleiter Vertrieb haben ihre Wohnsitze deutschlandweit und befinden sich somit in unmittelbarer Nähe zu den entsprechenden Kunden oder Warenempfängern. Das ist entscheidend, um kurze Reaktionszeiten zu realisieren, Kundenbedürfnisse effektiv zu erfüllen und ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Während der gesamten Projektlaufzeit tauscht sich der jeweilige Regionalleiter oder die Regionalleiterin kontinuierlich mit den Bezugsberechtigten und Projektbeteiligten seitens des Projektes aus.

Unsere Regionalleitenden Vertrieb leiten und koordinieren alle Vertriebsaktivitäten. Zudem arbeiten sie eng mit anderen VS-Abteilungen wie kaufmännische Abwicklung, Produktion, Disposition, Montage oder Service und Support zusammen. So stellen sie eine nahtlose Integration der Vertriebsaktivitäten her und sichern somit einen reibungslosen Prozess.

#### 4.3 Ansprechpartner kaufmännische Abwicklung/Frontoffice

Ihre Ansprechpartner im Bereich kaufmännische Abwicklung/Frontoffice sind unsere Innendienstmitarbeitenden Vertrieb. Sie unterstützen die Regionalleiter und sind zuständig für Auftragserfassung und -bearbeitung. Außerdem beantworten Sie Kundenanfragen, lösen Kundenbedürfnisse und

stellen Informationen zu Produkten, Dienstleistungen, Rechnungen und Lieferzeiten bereit. So stellen sie sicher, dass die Geschäftsprozesse reibungslos ablaufen und Kundenthemen effizient bearbeitet werden.

#### 4.4 Ansprechpartner Service und Support

Ihre Ansprechpartner im Bereich Service und Support gehören zu einem fachlich vielfältig besetzten Team aus unterschiedlichen Abteilungen. Als teamerfahrene Expertinnen und Experten in ihrem jeweiligen Bereich gewährleisten sie Ihnen den bestmöglichen Support.

##### 4.4.1 VS Systemhaus – Technische Hotline

Unsere technische Hotline ist primärer Kontakt für unsere Kunden und Nutzer unserer Produkte/Dienstleistungen. Die geschulten Mitarbeitenden beantworten Kundenanfragen und helfen bei Problemen. Zu ihrem Aufgabengebiet gehören der technische Support bei Rückfragen zu Technik und Dienstleistungen sowie die Kundenbetreuung im Reklamationsfall. Sie erstellen Problemdiagnosen, stellen verständliche Anleitungen zur Fehlerbehebung bereit, leiten bei Bedarf das Servicemanagement ein und geben die Eskalation komplexer Probleme an spezialisierte Fachkräfte/Teams weiter.



Die Unterstützung durch die technische Hotline erfolgt je nach Bedarf

- telefonisch
- per E-Mail
- per Fernwartung/Remote Support
- und/oder durch die Veranlassung von Fieldservice (inkl. Serviceticket)

Alle Kundeninteraktionen und Supportanfragen werden über die Erstellung der Support-Tickets oder die Pflege von Kunden-daten und Protokollen im CRM-System dokumentiert.

#### 4.4.2 VS-Systembetreuer/Projektleiter

Unsere Systembetreuer übernehmen Serviceleistungen vor Ort. Sie verfügen über ein hohes technisches Fachwissen und fundierte Kenntnisse im Bereich IT-Systeme, IT-Infrastruktur und IT-Sicherheit. Sie stellen sicher, dass technische Systeme und Organisationen, beispielsweise Schulen, problemlos funktionieren und alles den Anforderungen der Nutzer gerecht wird. Die Effizienz und Leistung der Systeme werden optimiert. Das umfasst das Identifizieren von Engpässen, die Optimierung von Workflows und die Implementation von Automatisierungslösungen, um die Produktivität zu steigern und die Betriebskosten zu senken.

Die Systembetreuer unterstützen die Regionalleiter Vertrieb bei größeren oder komplexen Projekten. Sie übernehmen und ko-

ordinieren projektbezogene Aufgaben und tragen dazu bei, dass die technischen Aspekte des Projekts erfolgreich verwaltet werden und das Projekt erfolgreich verläuft.

#### 4.4.3 VS-Monteure

Unsere betriebseigenen Monteure sind für die fachgerechte Montage, Verkabelung und Inbetriebnahme von Geräten, Produkten, Anlagen und technischen Systemen zuständig. Zudem spielen sie eine entscheidende Rolle bei der Gewährleistung deren ordnungsgemäßen Funktion. Durch ihre Fachkenntnisse, ihr handwerkliches Geschick und ihre Einsatzbereitschaft tragen sie dazu bei, dass Projekte erfolgreich abgeschlossen werden und die Kundenzufriedenheit gewährleistet ist. Weitere Aufgaben sind Reparaturen und Wartungen von IT-Systemen.

Unsere Monteure nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil. So stellen wir sicher, dass sie sich kontinuierlich weiterqualifizieren und stets auf dem neusten Stand der Technik sind.

#### 4.4.4 Erreichbarkeit des Projektteams

Sie erreichen unsere Ansprechpartner über E-Mail und Telefon sowie über Microsoft Teams.

Als internes Projektmanagement-Tool verwenden wir die Software Microsoft Teams.

Das Tool bietet Projektteams Projektmanagementfunktionen zum Kollaborieren sowie Chatfunktion, Videokonferenzen und Dateifreigaben. Es integriert sich nahtlos mit anderen Microsoft-Tools wie Outlook und SharePoint.

#### 4.4.5 Erreichbarkeit der Technischen Hotline

Sie erreichen unsere Mitarbeitenden kostenlos über E-Mail, Telefon und Microsoft Teams:

Mo – Fr: 8:00 – 17:00 Uhr

Tel: 09341 88-111.

[lawsupport@vs-moebel.de](mailto:lawsupport@vs-moebel.de)

(ausgenommen der bundesweiten gesetzlichen Feiertage)

#### 4.5 Zusammenfassung

Mit unserem Projektteam sowie der damit verbundenen Personenzahl und -qualifikation ermöglichen wir Ihnen den Projekterfolg. Unsere Organisationsstruktur und langjährige Erfahrung ermöglicht es uns, das Personal vom Kick-off des Projektes zur Verfügung zu stellen. Sie profitieren von einem qualifizierten, eingespielten Personalstamm und etablierten, permanent optimierten Prozessen.

Die Kommunikation im Projektteam findet auf Deutsch statt.

## 5. Konzept Service und Support

# Umfassende Kundenbetreuung und schnelle Problemlösungen für maximale Systemverfügbarkeit

### 5.1 Effiziente IT-Betreuung für Ihre

#### Anforderungen

Unser Service- und Supportkonzept zielt darauf ab, bei Ihnen eine schnelle Entstörung und Wiedereinsatzbereitschaft ausgefallener Hardwaresysteme und -komponenten sicherzustellen. Dabei werden sämtliche Vorgaben und bereits getroffene Vereinbarungen 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.

### 5.2 Support-Organisation

Unsere Support-Organisation besteht aus einem Team von erfahrenen IT-Experten, die speziell für die Bearbeitung von Hardwares-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.

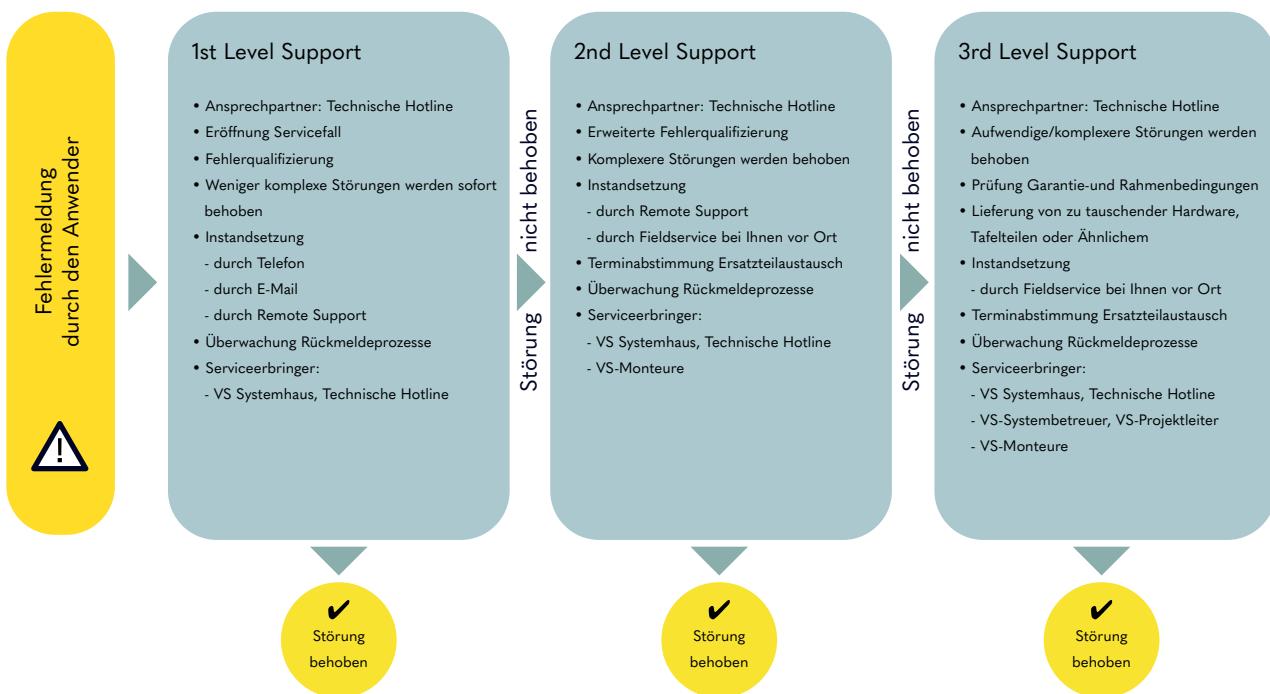
Zu unserer Support-Organisation zählt auch das Team „VS-Monteure“; ergänzt wird es nach Bedarf durch Monteure mehrerer dauerhaft beschäftigter Subunternehmen. Alle Monteure verfügen über hohes technisches Verständnis und handwerkliches Geschick. Sie werden regelmäßig von VS auf die entsprechenden Produkte,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

### 5.3 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.



#### 5.4 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.

#### 5.5 Servicemanagement

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.

#### 5.6 Ablauf

Die Fehlermeldung erfolgt durch den Anwender im First Level Support. 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 Störmeldung statt, soweit dies mit den gemeldeten Informationen möglich ist. Unser Warenwirtschaftssystem vergibt eine eindeutige Ticketnummer. Diese wird mit der Bestätigungsmaile zur Störungsmeldung an den Kunden versendet. Anhand der Ticketnummer können die Hotline-Mit-

arbeitenden alle Informationen zu dieser Störmeldung 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

##### 5.6.1 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.

##### 5.6.2 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.

#### 5.6.3 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.

#### 5.6.4 Kontaktdaten

VS Systemhaus – Technische Hotline  
VS Visuelle Medien GmbH & Co. KG

Am Fronbrunnen 5

97941 Tauberbischofsheim

Web: [visuelle-medien.vs.de/](http://visuelle-medien.vs.de/)

Erreichbarkeit:

Mo – Fr: 8:00 – 17:00 Uhr

Tel: 09341 88-111.

[iawsupport@vs-moebel.de](mailto:iawsupport@vs-moebel.de)

(ausgenommen der baden-württembergischen gesetzlichen Feiertage)

### **5.6.5 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.

### **5.6.6 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 mögliche Garantieerweiterungen. 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.

### **5.7 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 minimalist 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.

### **5.7.1 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.

### **5.7.2 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.

### **5.7.3 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.



### 5.7.3 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. 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 Bau- teilen genutzt werden kann.

### 5.7.5 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.

### 5.8 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 Servicemanagement-abläufe 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.

# 6. Konzept Eskalationsprozess

## Klare Handlungswege und gestufte Maßnahmen für effiziente Lösung von Herausforderungen

### 6.1 Ein maßgeschneiderter Ansatz für reibungslose Lösungen

Durch unser strukturiertes Eskalationsmanagement zeigen wir unseren Kunden, dass wir ihre Anliegen ernst nehmen und alles daran setzen, diese bestmöglich zu lösen. Unser Ziel ist es, eine positive Kundenerfahrung zu schaffen, die auf Vertrauen, Respekt und schneller Problemlösung basiert. Dank unseres effektiven Eskalationsmanagements stellen wir sicher, dass Probleme und Beschwerden schnell und angemessen behandelt werden. Das Eskalationsmanagement ist wesentlicher Bestandteil unseres kundenorientierten - Serviceansatzes und trägt dazu bei, das Vertrauen und die Zufriedenheit unserer Kunden zu stärken und langfristige Beziehungen miteinander aufzubauen.

### 6.2 Identifikation von Leistungen, für die es einen Eskalationsprozess gibt

#### 6.2.1 Produkte und Dienstleistungen

Probleme mit Produkten und Dienstleistungen, die Unterstützung durch technische Experten erfordern, können einen Eskalationsprozess auslösen. Beispiel: Displays, Trägersysteme, Schulungen.

#### 6.2.2 Produktqualität und Garantieansprüche

Wenn Kunden Probleme mit der Qualität gelieferter Produkte haben oder wenn Garantieansprüche nicht zufriedenstellend be-

arbeitet werden, kann ein Eskalationsprozess erforderlich sein, um eine angemessene Lösung zu finden.

#### 6.2.3 Lieferungen und Logistik

Verzögerungen bei Lieferungen oder Logistikprobleme können zu Kundenunzufriedenheit führen. Sie erfordern möglicherweise eine Eskalation, um schnellere Lösungen zu finden. Dies könnte beispielsweise bei dringenden Lieferungen oder bei Fehlern in der Bestellabwicklung der Fall sein.

#### 6.2.4 Montage

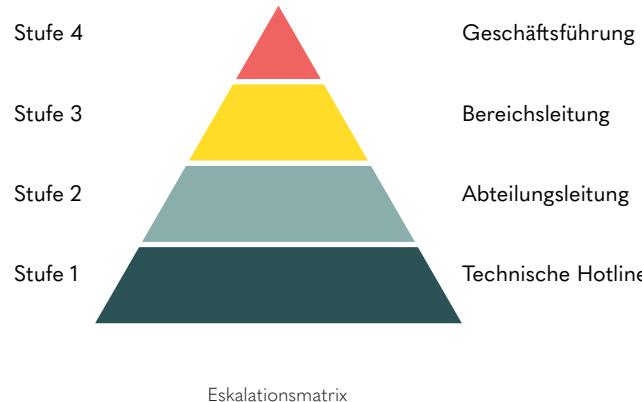
Sollten während der Montage Qualitätsprobleme auftreten, die die Funktionalität oder Sicherheit des Produkts beeinträchtigen könnten, kann dies einen Eskalationsprozess auslösen. Falls die Montagezeitpläne nicht eingehalten werden können, beispielsweise aufgrund unerwarteter Komplikationen oder Ressourcenengpässe, kann ebenfalls ein Eskalationsprozess erforderlich sein.

#### 6.3 Ablauf des Eskalationsprozesses

Unser Unternehmen hat klare Eskalationsstufen definiert. Diese geben Auskunft, wann ein Problem eskaliert werden soll und wer in welchem Stadium involviert ist; dies geht von der Service-Hotline über den Abteilungsleiter bis hin zur höheren Managementebene. Je nach Dringlichkeit und Schweregrad des Problems können diese Stufen variieren.

#### 6.3.1 Festgelegte Eskalationsstufen

- Eskalationsstufe 1: Mitarbeitende der technischen Hotline
  - Die qualifizierten Mitarbeitenden der technischen Hotline nehmen die erste Anfrage oder Beschwerde des Kunden entgegen.
  - Der/die Mitarbeitende versucht, das Problem sofort zu lösen oder eine schnelle Lösung anzubieten (siehe Konzept Service und Support).
  - Kann das Problem in der Stufe 1 nicht gelöst werden oder besteht die Beschwerde weiterhin, wird das Thema an die Eskalationsstufe 2 weitergeleitet.
- Eskalationsstufe 2: Abteilungsleitung der technischen Hotline
  - Kann das Problem nicht in der Stufe 1 gelöst werden, wird es an die Abteilungsleitung der technischen Hotline weitergeleitet.
  - Die Abteilungsleitung überprüft das Problem, bespricht es mit dem Kunden und versucht, eine zufriedenstellende Lösung zu finden.
  - Falls erforderlich, kann die Abteilungsleitung das Problem an höhere Ebenen eskalieren.
- Eskalationsstufe 3: Bereichsleitung (Managementebene)
  - Kann das Problem nicht auf den vorherigen Ebenen gelöst werden oder handelt es sich um ein komplexes oder kritisches Problem, wird es an die Bereichsleitung eskaliert.



- Die Bereichsleitung übernimmt die Verantwortung für die Lösung des Problems und koordiniert das weitere Vorgehen gegebenenfalls mit anderen Abteilungen oder externen Partnern.
- Die Bereichsleitung stellt sicher, dass das Problem angemessen behandelt wird und dass geeignete Maßnahmen ergriffen werden, um ähnliche Vorfälle in Zukunft zu verhindern.
- Eskalationsstufe 4: Geschäftsführung
- Diese Stufe ist für schwerwiegende oder eskalierte Probleme vorgesehen, die eine höhere Autorität erfordern.
- Die Geschäftsführung wird dann eingebunden, wenn alle anderen Eskalationsstufen das Problem nicht zufriedenstellend lösen konnten oder wenn es sich um strategische oder geschäftskritische Angelegenheiten handelt.

### 6.3.2 Klare Verantwortlichkeiten

Unsere festgelegten Eskalationsstufen ermöglichen eine effiziente und systematische Behandlung von Kundenanfragen und Beschwerden. Sie stellen sicher, dass Probleme auf angemessene Weise gelöst werden, die Verantwortlichkeiten klar verteilt sind und eine strukturierte Kommunikation zwischen den beteiligten Parteien gewährleistet ist.

### 6.4 Dokumentation und Kommunikation

Jede Eskalation wird anhand unseres Ticketsystems genau dokumentiert einschließlich der gemeldeten Probleme, der durchgeföhrten Maßnahmen und der Ergebnisse. Dies ermöglicht eine effektive Nachverfolgung und Analyse von Eskalationstrends, um langfristige Lösungen zu entwickeln, ähnliche Probleme in Zukunft zu vermeiden und den Service kontinuierlich zu verbessern.

Während des gesamten Eskalationsprozesses werden alle beteiligten Parteien regelmäßig über den Fortschritt informiert. Offene Kommunikation und Transparenz sind entscheidend, um das Vertrauen der Kunden zu erhalten und sicherzustellen, dass sie über den Status ihrer Probleme informiert sind.

### 6.5 Etablierte Kommunikationskanäle

Wir haben klare Kommunikationskanäle festgelegt, so dass Informationen über die Eskalationen schnell und effektiv zwischen den Parteien ausgetauscht werden können.

- Telefonische Hotline
  - Die Mitarbeitenden sind während der angegebenen Hotline-Zeiten telefonisch erreichbar unter 09341 88-111, um Eskalationen entgegenzunehmen.
  - Kunden können über die Hotline sofort mit einem/einer Kundendienstmitarbeitenden sprechen, um das Problem zu eskalieren und Unterstützung anzufordern.
- E-Mail-Kommunikation
  - Kunden können eine formelle Eskalationsanfrage per E-Mail einreichen, die dann vom zuständigen Team bearbeitet wird.
  - Unsere E-Mail-Adresse für Eskalationsmeldungen: iawsupport@vs-moebel.de
- Regelmäßige Statusupdates
  - Wir informieren unsere Kunden per Benachrichtigungen und Statusupdates regelmäßig über den Fortschritt der Eskalation.
  - Wir informieren unsere Kunden darüber, wie ihre Eskalationen behandelt werden und wann sie mit einer Lösung oder einem Update rechnen können.

## 6.6 Definierte Eskalationskriterien

In unseren Eskalationskriterien ist festgelegt, wann und unter welchen Umständen ein Problem oder eine Beschwerde bei uns im Unternehmen eskaliert werden soll. Diese Kriterien stellen sicher, dass Probleme angemessen und rechtzeitig behandelt werden. Sie sind zudem Leitfaden und Richtlinie für unsere Mitarbeitenden für den Umgang mit Eskalationen.

### 6.6.1 Zeitrahmen für Eskalationen

Der Zeitraum für Eskalationen ist von entscheidender Bedeutung und wird von Schweregrad und Dringlichkeit des Problems bestimmt. Die Einteilung der Eskalationsstufe erfolgt durch unser erfahrenes Personal direkt in Stufe 1. Falls diese Stufe nicht ausreicht, um das Problem zu beheben, wird direkt weiter nach oben eskaliert. So stellen wir sicher, dass Probleme innerhalb angemessener Fristen gelöst werden.

### 6.6.2 Schweregrad des Problems

Eskalationen werden basierend auf dem Schweregrad des Problems definiert. Beispielsweise könnten schwerwiegende Probleme, die den Geschäftsbetrieb des Kunden beeinträchtigen, sofort eskaliert werden, während weniger dringende Probleme auf einer niedrigeren Eskalationsstufe behandelt werden.

- Betriebsverhindernde Probleme

Dies sind Probleme, die den normalen Geschäftsbetrieb des Kunden vollständig beeinträchtigen oder verhindern. Beispiel: Serverausfall, Netzwerkausfall, vollständiger Datenverlust.

- Betriebsbehindernde Probleme

Darunter fallen Probleme, die den normalen Geschäftsbetrieb des Kunden erheblich beeinträchtigen, jedoch nicht vollständig verhindern. Beispiel: langsame Systemleistung, teilweiser Datenverlust, Funktionsstörungen in wichtigen Anwendungen.

- Auswirkungen auf das Geschäft

Eskalationen können basierend auf den potenziellen Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden definiert werden. Beispiel: Ein Problem, das erhebliche finanzielle Verluste verursachen könnte, wird automatisch eskaliert.

- Kundenspezifische Kriterien

Wir legen auch Eskalationskriterien fest, die speziell auf die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden zugeschnitten sind. Diese Kriterien basieren beispielsweise auf früheren Erfahrungen mit dem Kunden, auf besonderen Vertragsvereinbarungen oder individuellen Service-Level-Vereinbarungen.

## 6.7 Nichteinhaltung von Service-Level-Vereinbarungen (SLAs)

Wenn ein Problem nicht innerhalb der vereinbarten Zeitrahmen oder Standards gelöst werden kann, dient dies als Eskalationskriterium, da es auch die Nichteinhaltung anderer vertraglicher Vereinbarungen oder Servicegarantien umfasst.



## 6.8 Einbindung des Herstellers

Im Rahmen unseres Eskalationsprozess binden wir den Hersteller ein, wenn Problem mit dem Herstellerprodukt zusammenhängt.

- Problemidentifikation

Zunächst identifizieren wir das Problem. Dies kann beispielsweise ein Defekt oder eine Fehlfunktion des Produktes sein.

- Interne Eskalation

Vor der Kontaktaufnahme mit dem Hersteller ergreifen wir interne Vorabmaßnahmen, um zu bewerten, ob es sich um eine Angelegenheit handelt, die eine Zusammenarbeit mit dem Hersteller erfordert. Dies umfasst eine eingehende Fehleranalyse, Tests oder vorübergehende Lösungen.

- Kommunikation mit dem Hersteller

Nachdem unser Team die Situation bewertet hat und das Problem nicht intern lösen kann, weil es sich um ein Herstellerproblem handelt, wird es an den Hersteller eskaliert.

- Detaillierte Problembeschreibung

Wir beschreiben das Problem dem Hersteller detailliert einschließlich aller relevanten Informationen. Dazu gehören beispielsweise Seriennummer, Fehlerbeschreibung und bereits ergriffene Maßnahmen.

- Zusammenarbeit und Lösungsfindung

Um das Problem genauer zu untersuchen und eine Lösung für den Kunden zu finden, arbeiten wir mit dem Hersteller eng zusammen. Dies kann die Bereitstellung von technischem Support, Reparaturleistungen, Ersatzprodukten oder anderen geeigneten Maßnahmen umfassen.

- Eskalation auf höherer Ebene des Herstellers

Falls das Problem nicht zufriedenstellend gelöst werden kann oder die Reaktion des Herstellers unzureichend ist, wird eine Eskalation auf eine höhere Ebene innerhalb des Herstellerunternehmens erwirkt. Dies bedeutet den Kontakt mit einem leitenden Mitarbeitenden oder die Einbindung eines speziellen Eskalationsteams.

- Überwachung und Abschluss

Während des gesamten Kontaktes mit dem Hersteller überwachen wir den Fortschritt des Problems bzw. der Lösung. So stellen wir sicher, dass angemessene Maßnahmen ergriffen werden und das Problem zufriedenstellend gelöst wird. Nach Abschluss der Maßnahmen wird das Ergebnis bewertet und gegebenenfalls dokumentiert, um zukünftige Eskalationen zu vermeiden oder schneller eine Lösung zu generieren.

## 6.9 Zusammenfassung

Durch unseren festgelegten Eskalationsprozess werden Probleme schnell erkannt und können im Bedarfsfall eskaliert werden. Das ermöglicht eine schnellere Reaktion und begrenzt möglichen Schaden. Ein etablierter Eskalationsprozess ist daher entscheidend für die effektive Konfliktbewältigung, für klare Kommunikation und die Aufrechterhaltung einer positiven Kundenbeziehung.

## 7. VS-Rollout-Konzept

# Strukturierte Planung und koordinierte Umsetzung für eine erfolgreiche Systemeinführung

Mit einer Unternehmensgeschichte von über 125 Jahren zählt VS zu den leistungsstarken Komplettanbietern in Europa in den Bereichen Mobiliar in Schulen und Büroräumen sowie digitalisierten Lösungen. Durch unsere langjährige Erfahrung haben wir unsere Prozesse optimiert und ein professionelles Monitoring etabliert. Die daraus entstandenen spezifischen Fachkompetenzen ermöglichen reibungslose Abläufe und maßgeschneiderte Lösungen.

Beim Rollout profitieren Sie von der langjährigen Erfahrung, die wir in zahlreichen (Groß-)Projekten der VS gesammelt haben.

### 7.1 Phasen des Rollout-Konzepts

#### 7.1.1 Vorbereitung

- Vor-Ort-Begehung: Nach der Auftragsvergabe führen wir eine umfassende Besichtigung der betreffenden Einrichtung durch. Dabei werden potenzielle Besonderheiten und spezifische Anforderungen aufgenommen und dokumentiert.
- Planung: In enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber erstellen wir detaillierte Pläne. Dies umfasst die Festlegung eines Zeitplans für die Lieferung und Installation, ggf. die Planung von Demontagearbeiten bestehender Einrichtungen sowie die Organisation der Anlieferung. Besonderes Augenmerk wird auf die Abstimmung logistischer Details gelegt, um den laufenden Betrieb möglichst wenig zu beeinträchtigen.

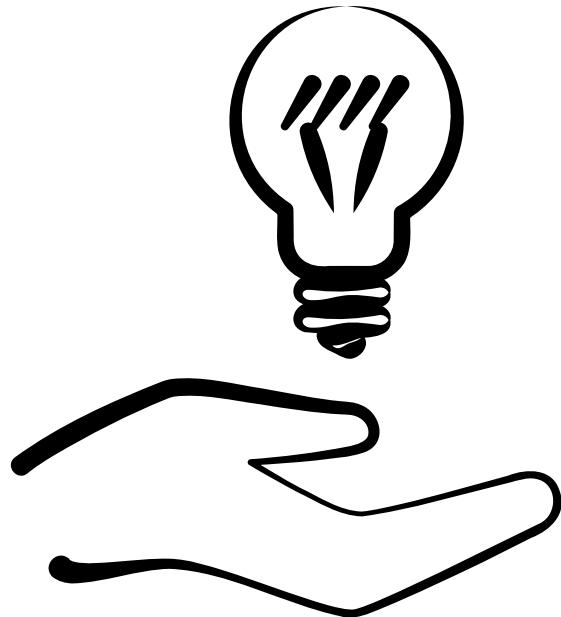
#### 7.1.2 Durchführung

- Avisierung: Der VS-Kundendienst koordiniert die Avisierung der Lieferung. Der genaue Zeitpunkt der Lieferung wird mit dem Auftraggeber abgestimmt, um eine reibungslose Annahme sicherzustellen.
- Lieferung und Montage: Das geschulte Personal von VS übernimmt die Auslieferung ihrer neuen Ausstattung. Dies umfasst den Transport der Komponenten an den jeweiligen Einsatzort sowie deren fachgerechte Montage. Besonderes Augenmerk wird auf die sorgfältige und präzise Installation gelegt, um eine sofortige Einsatzbereitschaft zu gewährleisten.

- Entsorgung: Das anfallende Verpackungsmaterial wird ordnungsgemäß recycelt oder entsorgt. Nach vorheriger Absprache werden Altgeräte und alte Einrichtungskomponenten fachgerecht demonstriert, abtransportiert und umweltgerecht entsorgt.

#### 7.1.3 Abschluss

- Inbetriebnahme: Nach der erfolgreichen Montage wird die gesamte Anlage in Betrieb genommen und einer gründlichen Funktionsüberprüfung unterzogen. Dies stellt sicher, dass alle Komponenten einwandfrei arbeiten und sofort genutzt werden können.
- Schulung: Auf Wunsch bietet VS Produkt-einweisungen oder -schulungen durch zertifizierte Trainer an. Diese Schulungen sind darauf ausgelegt, Ihre Mitarbeiter\*innen mit den neuen Systemen vertraut zu machen und zu gewährleisten, dass diese effizient genutzt werden können.



## 7.2 Weitere Maßnahmen für einen reibungslosen und effizienten Rollout

- Fertigung: Ein wesentlicher Teil der Komponenten wird im Werk in Tauberbischofsheim gefertigt, um höchste Qualitätsstandards zu gewährleisten. Diese zentrale Fertigung ermöglicht es VS, die Produktionsprozesse optimal zu kontrollieren und anzupassen.
- Lagerbevorratung: Durch eine ausreichende Lagerbevorratung kann VS eine hohe Lieferfähigkeit sicherstellen. Dies reduziert Wartezeiten und ermöglicht eine flexible Reaktion auf kurzfristige Anforderungen.
- Fort- und Weiterbildung: Regelmäßige Schulungen und Fortbildungen für die Monteure und Subunternehmer stellen sicher, dass alle Beteiligten stets auf dem neuesten Stand der Technik sind und die neuesten Installationsmethoden beherrschen.
- Anwenderschulungen: Durch Einweisungen und Anwenderschulungen, die von zertifiziertem Personal durchgeführt werden, wird sichergestellt, dass die Endnutzer die neuen Systeme effektiv und effi-

zient nutzen können. Diese Schulungen können sowohl vor Ort als auch online angeboten werden. Wir bieten hierfür ein Learning Management System (LMS) an, das die Verwaltung und Durchführung der Schulungen unterstützt und den Lernprozess für die Nutzer optimiert.

- Wartung und Service: VS bietet die Möglichkeit, Wartungs- und Serviceverträge abzuschließen. Diese Verträge umfassen regelmäßige Inspektionen und Wartungsarbeiten, um die langfristige Funktionalität und Leistungsfähigkeit der installierten Systeme zu gewährleisten.

Durch diese strukturierte und umfassende Herangehensweise stellt VS sicher, dass die Rollouts - effizient und reibungslos ablaufen. Kunden profitieren von der langjährigen Erfahrung und dem umfangreichen Know-how des Unternehmens, was zu einer hohen Zufriedenheit und optimalen Nutzung der installierten Systeme führt.





**V/S**

VS Vereinigte Spezialmöbelfabriken GmbH & Co. KG  
Hochhäuser Straße 8 | 97941 Tauberbischofsheim, Germany  
Tel.: 09341 88-0 | [vs@vs-moebel.de](mailto:vs@vs-moebel.de)  
Export: Phone: +49 9341 88-888 | Fax: +49 9341 88-830 | [export@vs-moebel.de](mailto:export@vs-moebel.de)

Art-No. 45-077-34 - 250.0425 - V05 - Sti