



parcom 
Ihr Partner für Kommunikation.

Serviceangebot



Serviceangebot

WARTUNGS- VERTRAG

Umfassender Service 365 Tage.

Heutzutage steht jedes Unternehmen vor der Herausforderung, die anfallenden Kosten im Griff zu behalten und im Voraus zu planen. Denn die betrieblichen Bedürfnisse können sich schnell ändern. Für den reibungslosen Betrieb Ihrer Anlage und höchste Sicherheit, bieten wir Ihnen umfassende Serviceleistungen, die sich perfekt an Ihre Bedürfnisse anpassen. Mit einem Wartungsvertrag von ParCom Systems behalten Sie die laufenden Kosten unter Kontrolle und können sich voll und ganz auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

Ihre Bedürfnisse

Sie möchten einen zukunftssicheren und präventiven Service nutzen und Ihr Budget optimal vorausplanen?






Sie möchten, dass Ihre Anlage sich mit Ihrem Unternehmen weiterentwickelt und sich Ihren Bedürfnissen anpasst?

Sie möchten, dass aufkommende Engpässe frühzeitig erkannt werden, sodass Störungen gar nicht erst entstehen?

Unsere Lösung

Das ParCom Wartungsangebot ist modular aufgebaut und erstreckt sich vom telefonischen Support über die aktive Netzwerküberwachung (Monitoring) bis hin zum Komponentenaustausch. Sie können die Serviceleistungsmodulare individuell nach Ihren Bedürfnissen und Voraussetzungen gegen eine preiswerte Pauscha-



Serviceangebot	Servicebeschreibung
 Evergreen-Garantie	Die Funktionalitäten Ihrer Anlage sind immer auf dem neusten Stand der Technik. Regelmässig ersetzen wir die Software und Hardware durch neue, typengleiche Versionen.
 Austausch festmontierte Endgeräte	Sämtliche defekten, festmontierten Komponenten werden ausgetauscht oder ersetzt.
 Austausch Systemkomponenten	Sämtliche defekten Systemkomponenten werden ausgetauscht oder ersetzt.
 Support- und Pikettendienst inkl. Netzwerk-Monitoring	Störungsbehebung während und ausserhalb der Geschäftszeiten. Inbegriffen sind Lohnkosten, Wegkosten und Spesen. Aktive PRTG Netzwerküberwachung Ihrer Anlage für präventiven Schutz.
 Grundleistungen	Regelmässig ersetzen wir Ihre Software durch die neue Software-Version (Update & Upgrade). Telefonsupport via Service-Hotline während den Geschäftszeiten. Jährlicher, präventiver Sicherheitscheck der Systeme vor Ort. Grundlizenz für Erweiterungen und Zugriffsrecht für technischen Support vom Hersteller.

le auswählen. Somit erhöhen Sie die Betriebssicherheit, können die Kosten vorausplanen und müssen sich nicht mehr um das technische Know-how bemühen. Ändern sich die Anforderungen Ihres Unternehmens hinsichtlich Funktionalitäten, dann passen wir die Anlage einfach an.

Engpässe und Ausfälle beeinträchtigen den täglichen Betrieb und können hohe Kosten verursachen. Ein modernes Netzwerk-Monitoring, das gleichzeitig drei Hauptaufgaben erfüllt, schafft hier Abhilfe: aktive Überwachung, direkte Alarmierung sowie Prävention und Optimierung. Die laufenden Statusinformationen geben Aufschluss über die Verfügbarkeit und Auslastung des Netzwerkes. Die direkte Alarmierung sorgt dafür, dass Fehlfunktionen oder Netzwerkausfälle sofort mitgeteilt werden. Durch jährliche, präventive Sicherheitskontrollen und Software Updates erhöhen wir die Sicherheit Ihrer Systeme zusätzlich.

Ihre Vorteile

- ✓ Modulares Wartungsangebot
- ✓ planbare Kosten
- ✓ 365 Tage Support- und Pikettendienst
- ✓ höhere Betriebssicherheit
- ✓ kein Technologierisiko

Haben Sie noch Fragen?
Gerne beraten wir Sie persönlich. Kontaktieren Sie uns telefonisch (041 268 60 00) oder per Mail (info@parcom.ch).



Serviceangebot

24-STUNDEN SERVICE

Für eine reibungslose Kommunikation.

Heikle Störungen können jederzeit auftreten und den täglichen Betrieb einschränken, deshalb bietet Ihnen ParCom Systems einen umfassenden 24-Stunden-Service an. Unsere Servicetechniker orten und beheben Störungen per Fernwartung oder direkt bei Ihnen vor Ort schnell und kompetent. Dank aktiver Netzwerküberwachung erkennen wir aufkommende Engpässe, bevor diese zum Problem werden. Somit können Sie sich jederzeit auf eine stabile Kommunikationsinfrastruktur verlassen und sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

Kompetenter Service fürs Leben

Nach der erfolgreichen Inbetriebnahme Ihrer Anlage, sind Sie nicht auf sich selber gestellt. Als kompetenter Partner begleiten und beraten wir unsere Kunden weiterhin. Zögern Sie nicht, wenn Sie zum Beispiel Systemanpassungen durchführen möchten oder technische Fragen haben. Rufen Sie uns einfach unter der Servicehotline (041 268 16 16) an. Das erfahrene ParCom Serviceteam steht Ihnen gerne zur Seite. Bei unerwarteten Störungen und Ausfällen ist ein reibungsloser Ablauf entscheidend. Deshalb hat ParCom Systems eine geregelte 24-Stunden Service- und Pikettorganisation (siehe Infografik). Nach einer Störungsmeldung analysieren und beheben unsere Spezialisten diese via Telefonsupport, per Fernwartung oder direkt bei Ihnen vor Ort.

Clevere Netzwerküberwachung für den optimalen Fluss

Als Zusatzleistung bieten wir Ihnen aktives Network-Monitoring.

Organisation – während den Geschäftszeiten



1. Anruf oder E-Mail des Kunden.



2. Beratung und Telefonsupport durch Servicetechniker.



3. Systemanpassungen und Störungsbehebung via Fernwartung.

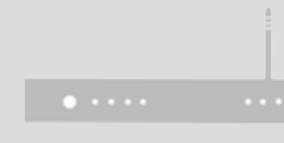


4. Bei Bedarf kommt ein Servicetechniker vor Ort.

Organisation – ausserhalb den Geschäftszeiten



1. Störungsmeldung an die Mailbox.



2. Alarm wird an Servicetechniker weitergeleitet.



3. Servicetechniker kontaktiert innert 30 Minuten den Kunden.



4. Störung wird durch Fernwartung analysiert und behoben.



5. Wird die Störung per Fernwartung nicht behoben, kommt ein Servicetechniker vor Ort.

Dank dem cleveren Tool lokalisieren und beheben wir Anomalien, bevor sich diese zum Problem entwickeln. Damit haben Sie jederzeit eine optimale Netzwerkinfrastruktur mit maximaler Sicherheit.

Servicekosten ohne Wartungsvertrag

Servicetechniker	Fr. 158.00 / Std.
Pikettpauschale Telefonsupport:	Fr. 150.00
Pikettpauschale Fernwartung:	Fr. 250.00
Pikettpauschale vor Ort:	Fr. 650.00

Zuschläge auf Stundensätze

Montag – Freitag	23:00 – 06:00 Uhr	50%
Samstag	13:00 – 23:00 Uhr	25%
Samstag	23:00 – 06:00 Uhr	50%
Sonn- und Feiertage	00:00 – 24:00 Uhr	100%

So erreichen Sie uns – während den Geschäftszeiten

Montag – Freitag	07:30 – 12:00 Uhr 13:30 – 17:00 Uhr
------------------	--

Hauptnummer	041 268 60 00
Servicenummer	041 268 16 16
E-Mail Administration	info@parcom.ch
E-Mail Service	service@parcom.ch

So erreichen Sie uns – ausserhalb den Geschäftszeiten

Montag – Freitag	17:00 – 07:30 Uhr
Samstag	00:00 – 24:00 Uhr
Sonn- und Feiertage	00:00 – 24:00 Uhr

Pikettnummer	041 268 60 06
--------------	---------------

Serviceangebot

SOFTWARE ABO

Für einen reibungslosen Betrieb.

Leistungsfähige Software ist heutzutage kein Luxus mehr, sondern gehört zur Grundausstattung jedes Unternehmens. Investitionen für den Kauf von firmenspezifischer Software können das verfügbare Budget schnell übersteigen. Mit dem ParCom Software Abo mieten Sie jedoch das gewünschte Programm gegen einen monatlichen Mietzins. Während des Mietverhältnisses aktualisiert ParCom Ihre Software immer auf den neusten Stand. Nutzen Sie nun sorglos das gewünschte Programm und behalten Sie die Kosten im Griff.

Sorgenfreie Softwaremiete

Moderne Programme werden heutzutage bedingt durch die rasante Entwicklung der Technik immer schneller erweitert und verbessert. Investitionen für den Kauf und Unterhalt von firmenspezifischer Software übersteigen oftmals das Jahresbudget. Deshalb steht jedes Unternehmen vor der Herausforderung, die anfallenden Kosten im Griff zu behalten und zugleich die betrieblichen Bedürfnisse zu decken. ParCom liefert Ihnen die Lösung: Mit dem ParCom Software Abo mieten Sie das gewünschte Programm gegen einen monatlichen Mietzins. Bei Abschluss des Mietverhältnisses übernimmt ParCom die individuelle Installation und Konfiguration des Programms. Natürlich aktualisiert ParCom Systems fortlaufend die Software auf die neuste Version. Mit diesem rundum Sorglospaket können Sie die Kosten gut vorausplanen und die internen Bedürfnisse ohne grosse Investition optimal abdecken.

Programmübersicht

Für folgende Programme können Sie ein ParCom Software-Abonnement abschliessen:



CareSuite Palette



Infoterminal




CallData-Converter

Ihre Vorteile

- ✓ Software immer auf dem neuesten Stand
- ✓ Kostenlose Installation und Konfiguration der Software
- ✓ geringe Investitionen
- ✓ planbare Kosten
- ✓ kein Technologierisiko

Haben Sie noch Fragen?

Gerne beraten wir Sie persönlich. Kontaktieren Sie uns telefonisch (041 268 60 00) oder per Mail (info@parcom.ch).



parcom systems ag

hasliring 1

CH-6032 emmen

fon +41 41 268 60 00

www.parcom.ch

info@parcom.ch

vers. SERV1117DE