SUZOHAPP

SERVICE- UND WARTUNGSANGEBOT

suzohapp.ch

Eine gute Planung zahlt sich aus

Unser Engagement endet nicht mit dem Verkauf und der Lieferung einer Lösung. Für uns beginnt unser eigentliches Engagement, wenn Sie uns durch einen Auftrag Ihr Vertrauen schenken. SUZOHAPP legt grössten Wert auf technischen Kundendienst nach dem Verkauf, damit Sie niemals “im Regen stehen” – wann immer Sie Unterstützung benötigen.

Ihre Lösung ist im Handumdrehen einsatzbereit, erfüllt sämtliche Versprechungen aus den Broschüren – und leistet in der Praxis vermutlich noch viel mehr. Der eigentliche Trick besteht nun darin, dafür zu sorgen, dass all die Vorteile, die Sie zum Kauf der Lösung bewegt haben, auch erhalten bleiben. Am besten durch bedarfsgerechte, regelmässige Wartung.

Zukunftsorientierte Planung mit einem Wartungsvertrag

Sämtliche SCAN COIN und CashComplete™ Lösungen werden durch eine Garantie abgesichert. Diese erstreckt sich nur auf Herstellungsfehler, nicht jedoch auf regulären Verschleiss. Damit Sie stets ein gutes und sicheres Gefühl haben, empfehlen wir Ihnen den Abschluss eines Servicevertrags. Jeder Vertrag lässt sich an den jeweiligen Bedarf anpassen; zum Beispiel hinsichtlich Faktoren wie Reaktionszeit und abgedeckter Anzahl von Betriebsstunden – massgeschneidert für Ihren individuellen Bedarf!

Ein Servicevertrag ist weit mehr als ein Stück Papier; es bietet Ihnen das beruhigende Gefühl, im Ernstfall abgesichert zu sein. Unsere Verträge beinhalten je nach gewählter Formel Arbeit, Ersatzteile und/oder Softwareaktualisierungen. Ausgenommen sind Verschleissteile und Verbrauchsmaterialien, wie Riemen, Papierrollen, usw.

Sprechen Sie uns an - gemeinsam finden wir die Lösung für Ihre Anforderungen.

Nebst den Servicetechnikern im Aussendienst hat SUZOHAPP einen internen Helpdesk mit ausgebildeten Mitarbeitern für einen telefonischen Support

Helpdesk - der Erstkontakt

Im Störungsfall findet der erste Kontakt grundsätzlich über den Helpdesk statt. Erfahrene und ausgebildete Mitarbeiter bieten Ihnen einen ersten, telefonischen Support zur Lösung der Panne. Das Team steht permanent in Kontakt mit den Servicetechnikern im Aussendienst, welche bei Bedarf rasch und gezielt aufgeboten werden.

- Telefonischer First-Level-Support
- Einsatzplanung der Servicetechniker
- Erfahrene und ausgebildete Mitarbeiter
- Statusüberwachung der Interventionen
- Fernzugriff auf Automatenlösungen

Massgeschneiderte Lösungen

Wir bieten eine Reihe unterschiedlicher Kundendienstoptionen. Möglicherweise sind bestimmte Lösungen absolut lebenswichtig für Ihr Unternehmen und benötigen daher intensivere Aufmerksamkeit als reguläre Ausrüstung. Unsere Kundendienstoptionen lassen sich speziell auf Ihren individuellen Bedarf abstimmen.

Die präventive Wartung beinhaltet mindestens eine jährliche Intervention, damit Ihre Lösung weiterhin reibungslos funktioniert

Pikettdienst

Bei Standorten, bei denen es auf volle Einsatzbereitschaft ankommt, bietet SUZOHAPP eine Reihe hilfreicher Optionen: Von telefonischer Unterstützung bis in den späten Abend oder am Wochenende bis hin zu Vor-Ort-Services in solch kritischen Zeiträumen.

Professionalität

Unsere Kompetenz und langjährige Erfahrung im Bargeld-Managementsektor ist nahezu sprichwörtlich. Die technische Unterstützung komplexer Bargeldbearbeitungssysteme setzt solides Fachwissen voraus, um höchste Zuverlässigkeit zu gewährleisten.

Unser Team aus erfahrenen Servicetechnikern besteht aus Spezialisten, die sich durch ihre umfassende Erfahrung mit Maschinen und Systemen auszeichnen. Laufende Schulungen und regelmässige Kurse gewährleisten, dass unsere Mitarbeiter immer auf dem neusten Wissensstand sind.

Vorsprung durch Ausbildung

Schulungen sind ein wesentliches Element im Service-Bereich. Damit stellen wir sicher, dass die Techniker immer mit den neusten Lösungen und den optimalen Wartungsverfahren vertraut sind. Dieser laufende Prozess involviert Servicetechniker, Produktmanager, Ingenieure wie auch Mitarbeiter von Kunden vor Ort.

Vorteile

- Garantierte Reaktionszeiten
- Verschiedene Wartungs-Formeln
- Präventive Wartung
- Massgeschneiderte Support-Angebote
- Ausgebildete und erfahrene Mitarbeiter
- Nationale Abdeckung

Service Management

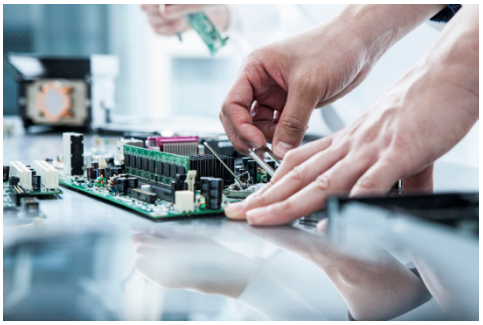
Direkter Zugriff auf alle notwendigen Informationen ist essenziell für einen effizienten Support. Sämtliche Wartungsaktivitäten werden über ein dezidiertes Service-Management-System geplant und überwacht. Interventionen per Fernzugriff ergänzen die Palette an zur Verfügung stehenden Möglichkeiten.

Laufende Verbesserungen

Unser Service-Management-System umfasst alle Bezeichnungen und Einzelheiten zu sämtlichen aktiven Lösungen. Statistiken zu Service-Aktivitäten runden die zur Verfügung stehenden Daten ab.

Komplette Serviceprotokolle

Komplette Serviceprotokolle zu den bisher ausgeführten Interventionen auf jeder Lösung sind im System ersichtlich. Auf der Basis von detaillierten Informationen können potenzielle Pannen antizipiert und notwendige Massnahmen vorbeugend ergriffen werden.



Interventionen durch Fernzugriff

Automatenlösungen können per Remote-Access überwacht werden. Bestimmte Interventionen und Analysen werden durch die vorhandenen Fernzugriffmöglichkeiten durchgeführt. Im Störungsfall sind Ihre Lösungen damit noch rascher wieder verfügbar.

Vertragsoptionen	Einzelheiten
Standard-Abdeckung	Umfasst die Zeiten von Montag bis Freitag von 8.00 bis 17.00 täglich. Abgedeckt sind Arbeitszeit, Reisezeit sowie Ersatzteile.
Standard-Abdeckung Light	Umfasst die Zeiten von Montag bis Freitag von 8.00 bis 17.00. Abgedeckt sind Arbeitszeit und Reisezeit exklusive Ersatzteile.
Software-Aktualisierungen	Die Einführung von neuen Banknotenserien erfordert Software-Aktualisierungen. Wählen Sie eine Formel, welche diese Updates beinhaltet, damit Ihr Gerätepark auch die neusten Noten bearbeiten kann.
Support ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten	Supportzeiten können auf Ihren Bedarf abgestimmt werden. Wir bieten einen Pikettdienst von Montag bis Freitag bis 22.00 Uhr, Support zusätzlich am Samstag sowie an Sonn- und Feiertagen.
Kurze Reaktionszeiten	Spezielle Arrangements mit kurzen Reaktionszeiten von 4 Stunden bis zur ersten Intervention vor Ort bieten Sicherheit für Orte mit äusserst hohen Anforderungen an Betriebsbereitschaft.
Individueller Support	Umfangreiche und komplexe Installationen verlangen nach individuellen Support-Lösungen. Sprechen Sie uns an.

SCAN COIN CashComplete™

Die in dieser Broschüre enthaltenen Informationen sind von allgemeinem Charakter und haben somit keinerlei vertraglichen oder rechtlich bindenden Wert.

SUZOHAPP

SUZOHAPP Switzerland SA
Route de Pra de Plan 17, CH-1618 Châtel-St-Denis
Lagerstrasse 14, CH-8600 Dübendorf

Tel: +41 44 820 10 33
info.ch@suzohapp.com