



**auvISO**  
audio visual solutions



**Service |  
Wartung**

## Service und Wartung

# Unsere Multimedia Gesamtlösungen «as a service».

Es ist uns wichtig, dass Sie sich auch nach dem Kauf auf uns verlassen können. Unser erfahrenes Service Team ist in der ganzen Schweiz unterwegs und stellt den reibungslosen Betrieb und Service Ihrer Geräte und Anlagen sicher – damit Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren können.

Für jedes Projekt haben wir die passende Service Leistung und können flexibel auf Kundenwünsche eingehen. Weil trotz optimaler Wartung jede Anlage einmal ersetzt werden muss, übernehmen wir auch das Product Lifecycle Management und planen mit Ihnen, wann die nächsten Investitionen anstehen.



# Service Leistungen

## Service ist mehr als blosser Störungsbehebung.

Service ist Pflege und Schutz aller Geräte, die über mehrere Jahre Höchstleistung und eine zuverlässige Funktionalität erbringen müssen.

---

Kostenlose Dienstleistungen

Helpdesk  
Support Portal

---

Basis Dienstleistungen

Präventive Wartung  
Fernwartung

---

Zusätzliche Dienstleistungen

Software Lizenzen  
Hotline 24/7  
Service Level Agreement (SLA)  
Ersatzmaterial  
Garantieverlängerung  
Life Cycle Management

---

### Präventive Wartung

Durch eine sorgfältige, regelmässige und präventive Wartung sowie die Durchführung von sinnvollen Updates funktionieren die Installationen zuverlässig und erhöhen die Lebensdauer Ihrer Anlage.

### Fernwartung

Reibungslos funktionierende Systeme und Infrastruktur sind einer der wichtigen Schlüssel zum Erfolg Ihres Unternehmens. Mittels Fernzugriff auf die Anlage bieten wir Ihnen einen schnellen Second Level Support und können Störungen via Fernzugriff oft schnell beheben. Das kommt auch unserer Umwelt zugute.

### Garantieverlängerung

Die zweijährige Gerätegarantie kann auf Wunsch verlängert werden.



# Service Management

Unser Service Management mit effizienten Abläufen und Prozessen wird seit Jahrzehnten optimiert, damit wir die Qualität für unsere Kunden stetig verbessern können. Die Tätigkeiten erstrecken sich über den ganzen Service Zyklus und sind für einen reibungslosen Ablauf verantwortlich. Mit den nachhaltigen Betriebsabläufen sorgen wir für einen störungsfreien Betrieb der betreuten Anlagen.

## Beratung

- Call-Handling  
Ticket Erstellung
- Beratung und Anwendersupport
- Auftrags- und Reparaturschein-  
erfassung

## Intervention

- Fernwartung
- Problembeurteilung vor Ort
- Demontage vor Ort,  
Entgegennahme, Versand  
oder Bring-In
- Allenfalls Austausch  
durch Ersatzgerät

## Massnahmen

- Reparatur | Wartung Hardware
- Konfiguration | Wartung Software
- Lieferung und Installation,  
Versand oder Bereitstellung  
zur Abholung



# Support

## Benötigen Sie technischen Support?

Dann sind Sie bei uns goldrichtig.

### Helpdesk

Unser kostenloser Helpdesk ist für alle Kunden die zentrale Anlaufstelle bei technischen Störungen. Sie erreichen uns werktags Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr. Unser Service Team wird sich schnellstmöglich um Ihr Anliegen kümmern.



0848 288 476  
services@auviso.ch  
www.auviso.ch/support

### Support Portal

Über unser kostenloses Ticketing-System melden Sie technische Probleme einfach und bequem. Wir kategorisieren Ihr Anliegen in drei Störungsklassen (A, B und C) und kümmern uns nach Dringlichkeit darum. Sie können den Status Ihrer Anfrage jederzeit online abrufen.

### Hotline

Wir bieten verschiedene Hotline-Angebote, um Ihren individuellen Bedürfnissen gerecht zu werden. Mit der erweiterten Dienstleistung «Hotline 24/7» zählen Sie auf unsere Verfügbarkeit an 365 Tagen während 24 Stunden. Dank unserem Hauptsitz in Emmenbrücke und den sechs weiteren Standorten sind wir schweizweit rasch vor Ort und bieten professionellen Support.

Schon gewusst? Kunden mit einem Service Level Agreement (SLA) profitieren von einem bevorzugten Service und von noch schnelleren Reaktionszeiten. Kontaktieren Sie uns für eine Beratung.

# Service Level Agreements (SLA)

## SLA Leistungspakete im Vergleich.

Unser Ziel sind langjährige Partnerschaften mit einer hohen Kundenzufriedenheit. Deshalb wollen wir mit einem professionellen Service die Bedürfnisse unserer Kunden bestmöglich abdecken. Wir bieten Ihnen die drei nachfolgenden SLA Leistungspakete, die sich auch individuell auf Ihre Bedürfnisse anpassen lassen.

Sämtliche Preise erhalten Sie gerne auf Anfrage.



# Service Level Agreements (SLA)

Service Level Agreements	Light	Standard	Premium
<b>Bereitschaftszeit</b> Bei Störungen erreichen Sie uns wie folgt: – 0848 288 476 – services@auviso.ch – www.auviso.ch/support	Werktags Montag bis Freitag 08.00 – 17.00 Uhr	Montag bis Sonntag 08.00 – 17.00 Uhr	Montag bis Sonntag 24 Stunden
<b>Antwortzeiten</b> (innerhalb Bereitschaftszeit) Ihr Anliegen nehmen wir so schnell wie möglich auf.	Best-Effort (Helpdesk)	1 Stunde (Hotline)	1 Stunde (Hotline)
<b>Interventionszeit</b> (innerhalb Bereitschaftszeit) Die Supportfälle werden in eine der drei Störungsklassen eingeteilt und nach Dringlichkeit bearbeitet. Störungsklasse A = grosse Störung Störungsklasse B = mittlere Störung Störungsklasse C = kleine Störung	A: 24 Stunden B: 48 Stunden C: Best Effort	A: 24 Stunden B: 48 Stunden C: Best Effort	A: 12 Stunden B: 24 Stunden C: Best Effort
<b>Störungsbehebungszeit</b> Wünschen Sie eine vordefinierte Störungsbehebungszeit? Dann erstellen wir gerne ein massgeschneidertes Angebot mit dem empfohlenen Ersatzmaterial, welches bei auviso oder Ihnen gelagert wird. Preis und Angebot auf Anfrage.	Best Effort  [Optionales Angebot möglich]	Best Effort  [Optionales Angebot möglich]	Best Effort  [Optionales Angebot möglich]
<b>Störungsmanagement</b>	Interne Arbeiten durch auviso: inklusive Externe Arbeiten: Verrechnung nach Aufwand		
<b>Support Portal</b> Wir verwenden unser Ticketing System.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Reporting</b> Mit einem umfassenden Reporting werden Sie über die Service Leistungen informiert.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Voraussetzungen	Light	Standard	Premium
<b>Präventive Wartung*</b>	ja	ja	ja
<b>Fernwartung*</b>	ja	ja	ja
<b>Hotline 24/7*</b>	nein	ja	ja

\*Diese Service Leistungen werden separat beauftragt.

# Standorte

## Hier finden Sie uns.

auviso hat den Hauptsitz in Luzern und betreibt Niederlassungen in Basel, Bern, Chur, Davos, St.Gallen und Zürich. Wir begleiten Projekte national sowie international.



### Hauptsitz Luzern

Spinnereistrasse 5  
CH-6020 Emmenbrücke  
+41 41 349 10 50

### Standort Basel

Hofackerstrasse 40a  
CH-4132 Muttenz  
+41 61 269 10 50

### Standort Bern

VIDMARhallen, Könizstrasse 161  
CH-3097 Liebefeld  
+41 41 349 10 50

### Standort Chur

Triststrasse 8  
CH-7000 Chur  
+41 81 415 10 50

### Standort Davos

Bahnhofstrasse 8A  
CH-7260 Davos Dorf  
+41 81 415 10 50

### Standort St.Gallen

Bionstrasse 5  
CH-9015 St.Gallen  
+41 71 226 10 50

### Standort Zürich

Stelzenstrasse 8  
CH-8152 Glattpark (Opfikon)  
+41 44 222 10 50

### Servicestützpunkte

Westschweiz | Tessin





auviso – audio visual solutions ag  
+41 41 349 10 50  
info@auviso.ch  
auviso.ch  
luzern | basel | bern | chur | davos | st.gallen | zürich

