



EFFECTIVE  
BUSINESS  
COMMUNICATIONS

# ZORGELOOS GEBRUIK MET AVEX CARE



# ONZE GARANTIE EN SERVICE NA OPLEVERING

Gefeliciteerd met uw nieuwe audiovisuele systeem! Uiteraard staan wij ook na oplevering voor jullie klaar om te ondersteunen in een zorgeloos gebruik. In deze compacte brochure vindt u meer informatie over onze servicelevels.

Het **AVEX Care** programma biedt keuze uit 3 servicepakketten, die simpel en schaalbaar zijn. Kies het servicelevel dat het best aansluit bij uw eisen en wensen. Voor elke toepassing bieden wij de zekerheid die nodig is, zowel voor kritische als minder kritische systemen. Met flexibiliteit in het combineren van servicepakketten. Zo heeft u korte lijnen naar snelle hulp van ons serviceteam.



## AVEX service overeenkomsten

Bij het bepalen van het juiste servicelevel kijken we vooral naar hoe kritisch een systeem is voor uw dagelijkse werkprocessen. Voor non-critical systemen kiest u voor ons servicepakket '**Crucial Care**'. Voor systemen die kritisch zijn en waar maximale beschikbaarheid vereist is, kiest u voor ons servicepakket '**Critical Care**'.

Optioneel is het extra servicepakket '**Connected Care**', waarbij uw systeem is gekoppeld aan ons Pulse dashboard. Hiermee maken we het samen mogelijk dat ons team letterlijk de 'heartbeat' van het systeem remote kan monitoren.

**Proactieve service** dus, waarbij we storingen in een heel vroeg stadium signaleren, soms al voorspellen. En op afstand kunnen ingrijpen om zaken op te lossen. Zo creëren we maximale uptime voor gebruikers.

## Service goed geregeld

In de tabel in deze brochure kunt u de servicepakketten vergelijken. Uw account manager informeert u graag verder, zodat wij de extra zekerheid vanaf dag één kunnen inregelen. Voor alle geleverde systemen heeft u in het 1e jaar fabrieksgarantie op onderdelen.

Voor een **soepele start** gaat vanaf het moment van oplevering van uw systeem een 'startperiode' van 3 maanden in waarin wij service bieden op basis van **Crucial Care**. Deze service is in de eerste 3 maanden zonder kosten.

Besluit u geen gebruik te maken van een servicecontract, dan valt het serviceniveau na deze startperiode terug naar Fabrieksgarantie. Eventuele support verlenen wij dan op basis van de geldende ad-hoc servicetarieven, waarbij geen gegarandeerde responstijden kunnen worden geboden.

## Service Delivery Management

Bij het Critical Care servicepakket werken we met behulp van rapportages en analyse samen aan een continue verbetering van het proces. Ook vindt een Service Level Agreement (SLA) review plaats.

### De voordelen van AVEX CARE op een rij:

- Een gegarandeerde opvolging van storingen, binnen 48 uur, 24 uur of zelfs 4 tot 2 uur.
- Onderzoek bij reparaties en arbeidskosten zijn inbegrepen. Bij 'Critical Care' is ook bruikleen-apparatuur inbegrepen.
- Managementrapportage en -advies bij Critical Care en Connected Care.
- Controle over uw beheerkosten waardoor budgettering en forecasting transparant worden.

## Optioneel | AVEX Supportbundels

Wilt u naast de onderhoudsservice ook **extra support**, dan is de flexibele AVEX Supportbundel (10, 20 of 50 uur) een uitkomst. Deskundige medewerkers van AVEX zijn continu beschikbaar en bieden direct support aan gebruikers zoals support in de vorm van content creatie voor uw digital signage systemen, of het beheren van uw room-booking systeem. Onze Service Desk werkt vanuit een professioneel ingerichte controleruimte. Zo kunnen wij op afstand snel support bieden. Uw account manager informeert u graag over de mogelijkheden en de kosten voor deze extra ondersteuning.



# VERGELIJK HET SERVICENIVEAU

	Garantie	AVEX Service Pakket		Extra Module
	Fabrieksgarantie	Crucial Care	Critical Care	Connected Care 2)
Gegarandeerde responsetijd on-site		< 2 business days	< next business day	< 4 working hours
Onderdelen 1)	●			
Transport- en verzendkosten		●	●	
Onderzoek bij reparaties		●	●	
Voorrijkosten correctief onderhoud		●	●	
Arbeidsloon correctief onderhoud		●	●	
Bruikleenapparatuur			●	
Jaarlijks preventief onderhoud			●	
Managementrapportage en -advies			●	
Pulse Proactive Services				●
Remote service waar mogelijk				●
Remote response: binnen 2 uur				●
Proactieve remote monitoring				●
Realtime dashboard via eigen portal				●

● = Inbegrepen

1) = Verbruiksmaterialen zoals lampen en batterijen zijn niet inbegrepen

2) = Connected Care is een add-on op een Crucial Care of Critical Care service contract

## Zorgeloos gebruik

Onze medewerkers van de Service Desk helpen met technische ondersteuning en gebruikersvragen. Een onverhoopte storing kunt u melden via ons online storingsmeldingsformulier of u belt met de Service Desk. AVEX biedt vervolgens snelle remote support of plant met u een afspraak voor een technicus ter plaatse.



## De meldingsprocedure in het kort

Na uw storingsmelding stemt onze servicetechnicus telefonisch met u een vervolgactie af. Deze kan bestaan uit remote support waarmee wij uw systeem op afstand weer operationeel maakt. Of er wordt een afspraak ingepland voor een servicebezoek op locatie. Tijdens kantoortijden wordt uw storingsmelding aangenomen door onze receptie en doorgezet naar de Service Desk.

**Buiten kantoortijden** wordt u automatisch doorgeschakeld naar ons Call Center. Zij zorgen ervoor dat een van onze dienstdoende servicetechnici binnen 30 minuten contact opneemt om een passende vervolgactie te regelen.



# CONTACTGEGEVENS AVEX SERVICE DESK



AVEX Nederland	+31(0)346 259 259	service@avex.nl	<a href="http://www.avex-int.com/nl/nl/customer-service">www.avex-int.com/nl/nl/customer-service</a>
AVEX België	+32(0)2 709 0150	service@avex.be	<a href="http://www.avex-int.com/be/nl/customer-service">www.avex-int.com/be/nl/customer-service</a>
AVEX UK	+44(0)203 915 2266	service@avex-int.com	<a href="http://www.avex-int.com/en/en/customer-service">www.avex-int.com/en/en/customer-service</a>
Andere landen	+31(0)346 259 259	service@avex-int.com	<a href="http://www.avex-int.com/en/en/customer-service">www.avex-int.com/en/en/customer-service</a>



AVEX Nederland · [www.avex.nl](http://www.avex.nl)  
AVEX België · [www.avex.be](http://www.avex.be)  
AVEX UK · [www.avex-int.com](http://www.avex-int.com)

