

# SE SCHEIBLING ELECTRONICS

HOME & BUSINESS SOLUTIONS

## Premium Serviceleistungen

für Ihre professionellen Audio- und Videosysteme

Erleben Sie den Unterschied mit unserer  
Expertise !





# Leistungen

- ❖ Beratung und Planung
- ❖ Installation und Integration
- ❖ Wartung und Support
- ❖ Schulung und Training
- ❖ Upgrade und Modernisierung



# Unser Versprechen

In einer Welt, in der die Qualität von Audio- und Videosystemen einen entscheidenden Unterschied machen kann, bieten wir Ihnen erstklassige Serviceleistungen, die keine Wünsche offenlassen. Vertrauen Sie auf unsere jahrelange Erfahrung und unser tiefgehendes Fachwissen, um Ihre Systeme optimal zu nutzen



INDIVIDUELLE SLA



Lassen Sie uns gemeinsam Ihre Audio- und Videosysteme auf das nächste Level heben.





## Warum wir ?

- ❖ **Kompetenz und Erfahrung:**  
Unser Team besteht aus zertifizierten Experten mit langjähriger Erfahrung in der Branche.
- ❖ **Zuverlässigkeit:**  
Wir stehen für höchste Zuverlässigkeit und Qualität in allen unseren Dienstleistungen.
- ❖ **Kundenzufriedenheit:**  
Ihre Zufriedenheit ist unser oberstes Ziel – wir hören zu, verstehen Ihre Bedürfnisse und liefern massgeschneiderte Lösungen.



# Entdecken Sie unsere SLA-Leistungspakete!

Mit unserem Service Level Agreement (SLA) können Sie sich entspannt zurücklehnen, während wir uns um Ihre geschäftskritischen Prozesse kümmern. Garantierte Leistung, maximale Verfügbarkeit und schnelle Reaktionszeiten - all das und mehr, um sicherzustellen, dass Ihr Unternehmen reibungslos läuft.

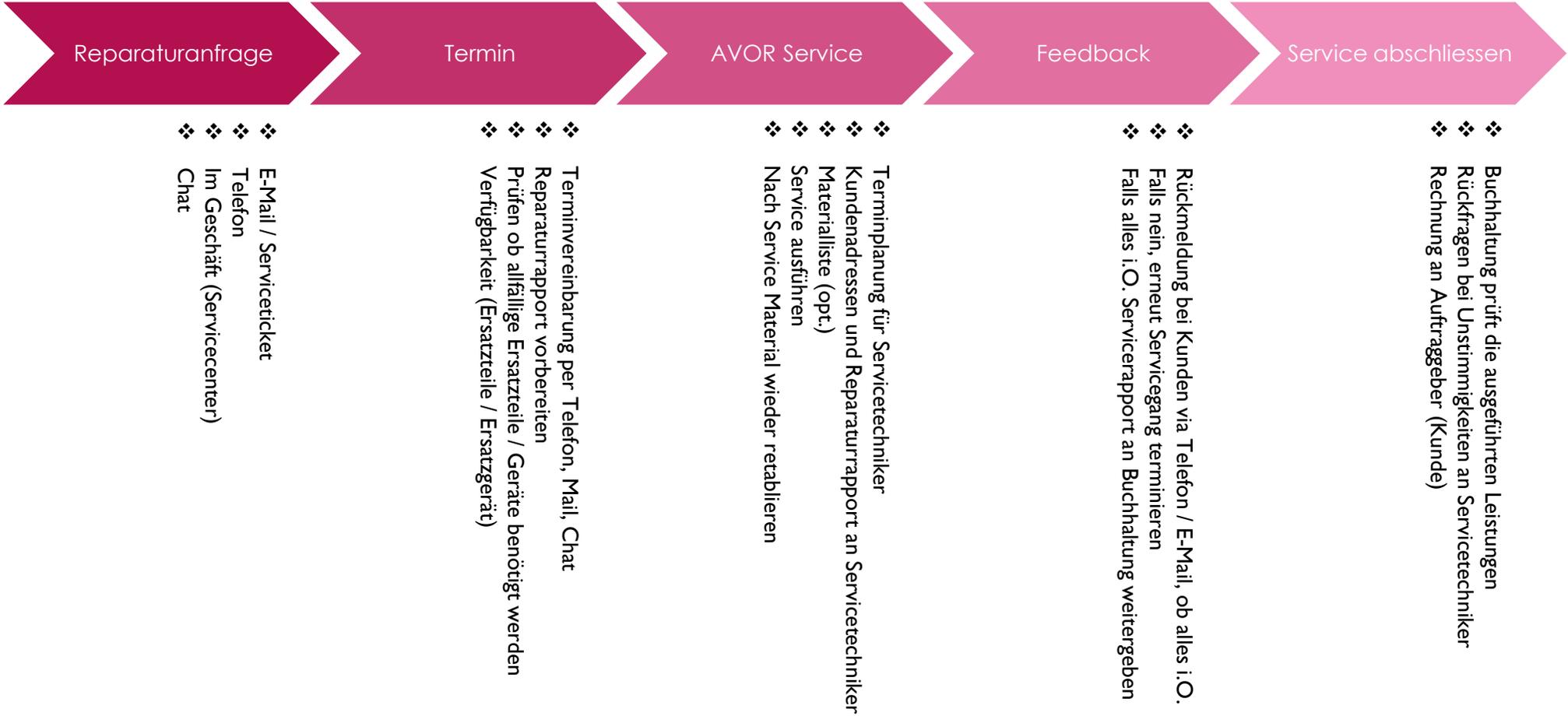
Service Level Agreements	Service Light	Service Standard	Service Premium
Bereitschaftszeit	Werktags Montag bis Freitag 08:00 – 17:00 Uhr	Montag bis Freitag 08:00 – 18:30 Uhr Samstag 08:30 – 17:00 Uhr	Montag bis Sonntag 24 Stunden
Antwortzeit	Best-Effort	3 Stunden	1 Stunde
Interventionszeit	Best-Effort	24 Stunden	12 Stunde
Störungsmanagement	Interne Arbeiten: Inklusive Externe Arbeiten: Nach Aufwand	Interne Arbeiten: Inklusive Externe Arbeiten: Nach Aufwand	Interne Arbeiten: Inklusive Externe Arbeiten: Nach Aufwand
Sicherheitsupdate	Ja	Ja	Ja
Feature Updates	Nein	Ja	Ja
Individuelle Systemerweiterungen (Software)	Nein	Nein	Ja
Support Portal	Ja	Ja	Ja
Reporting	Ja	Ja	Ja
Präventive Wartung	Ja	Ja	Ja
Fernwartung	Ja	Ja	Ja
Hotline	Ja	Ja	Ja
Maintenance Fee	projektbezogen CHF	projektbezogen CHF	projektbezogen CHF

Beratung → Intervention → Massnahmen = Lösungen << as a service >>



# Service Management

Seit vielen Jahren arbeiten wir kontinuierlich an der Optimierung unseres Service-Managements, um effiziente Abläufe und Prozesse sicherzustellen. Unser Ziel ist es, die Qualität für unsere Kunden kontinuierlich zu steigern.



# Projektmanagement

Bringen Sie Ihre Vision zum Leben mit unserem erstklassigen Projektmanagement für professionelle Audio- und Videoanlagen. Unser Expertenteam garantiert, dass Ihre Projekte reibungslos und termingerecht umgesetzt werden – von der ersten Idee bis zur finalen Inbetriebnahme.

## Projektmanagement

### Projekt Auftrag:

- ❖ Auftragsklärung
- ❖ Kategorisierungen
- ❖ Freigabe

### Planen:

- ❖ Detaillierung
- ❖ Analyse
- ❖ Organisation
- ❖ Kick-off
- ❖ Struktur/Termine
- ❖ Ressourcen
- ❖ Kommunikation
- ❖ Ablauf

### Steuern, Durchführen, Überwachen:

- ❖ Durchführung
- ❖ Kontrolle
- ❖ Koordination
- ❖ Reporting
- ❖ Change-Management
- ❖ Implementierung

### Abschliessen:

- ❖ Ergebnisabnahme
- ❖ Folgeaktivitäten
- ❖ Teamreflexion
- ❖ Dokumentation

## Installation

### Vorbereitung:

- ❖ Display prüfen (DOA)
- ❖ Software Update
- ❖ Konfigurationsabgleich
- ❖ Programmierung
- ❖ Funktionskontrolle in

### Testumgebung

- ❖ Labeling

### Montage vor Ort:

- ❖ gemäss Planung

## Funktionskontrolle

### Testlauf:

- ❖ Funktionsprüfung
  - ❖ Peripherie
  - ❖ Display
- ### Protokoll:
- ❖ Abarbeitung aller Punkte
  - ❖ Unterschreiben
  - ❖ Abgabe an Projektleiter

## Schulung

### Vorbereitung:

- ❖ Schulung für Betreiber erstellen
- ❖ Digital und Papierform
- ❖ Termine mit Betreiber

### Schulung vor Ort:

- ❖ Präsentation
- ❖ Fragen
- ❖ Abgabe Unterlagen

## After Sales Service

### Rückfrage:

- ❖ funktioniert alles?
- ❖ gibt es Offene Punkte?
- ❖ erneute Schulung?
- ❖ Verbesserungen / Anpassungen?

### Reparaturen:

- ❖ Gemäss Serviceprozess

