

SERVICE & SUPPORT IHR VERLÄSSLICHER PARTNER



SERVICE & SUPPORT

VERLÄSSLICHE, FACHLICH KOMPETENTE SPEZIALISTEN

Als Hersteller von hochwertigen Produkten und integrierten Konzepten aus einer Hand hat die Zufriedenheit unserer Kunden oberste Priorität. Deshalb wird Kundenservice bei eyevis großgeschrieben.

Die eyevis Service-Spezialisten sind bestens mit der verwendeten Display-Hardware und den Controllern zur Steuerung der Videowände oder Einzelmonitore vertraut. Reicht ein telefonischer Rat nicht aus, kann bei Split-Controllern eine Ferndiagnose erfolgen. Besondere Software-Support-Programme helfen Ihnen dabei zu gewährleisten, dass Ihre Systeme zu jeder Zeit verfügbar sind.

Die hohe eyevis Qualität in Verbindung mit regelmäßigen Wartungen durch erfahrene Service-Techniker sorgt dafür, dass außerplanmäßige Ausfälle nur sehr selten vorkommen. Sie können sich darauf verlassen: Wenn doch einmal eine Reparatur nötig ist, setzen wir alles daran, Ihr eyevis System so schnell wie möglich wieder instand zu setzen. Die eyevis Service-Techniker

sind weltweit im Einsatz und können in wenigen Stunden vor Ort sein. Eine schnelle Versorgung mit Verschleiß- und Ersatzteilen wird durch ein umfassendes Ersatzteillager gewährleistet. Bei eyevis erhalten Sie nur Original-Ersatzteile, die in ihrer Passgenauigkeit, ihren Materialeigenschaften und ihrer Funktionalität unseren hohen Ansprüchen standhalten. In Zusammenarbeit mit unseren Logistikpartnern liefern wir diese weltweit, schnell und zuverlässig.

Wir wollen unseren Kunden einen exzellenten Service bieten und Ihnen während der gesamten Lebensdauer Ihres eyevis Systems als verlässlicher Partner zur Verfügung stehen. Denn genau wie unsere Systeme stehen auch unser Kundenservice und Ersatzteile als Garant für Qualität und Zuverlässigkeit „Made in Germany“.

Fragen Sie uns nach einem Angebot - unser Service-Team steht Ihnen immer als verlässlicher, engagierter und fachlich kompetenter Partner zur Seite. Egal, ob Ihre Anlage in Stuttgart oder in Australien im Einsatz ist - unser Kunden-Service ist stets zu Diensten.

REPARATUR & ORIGINAL-ERSATZTEILE FÜR OPTIMALE GERÄTEVERFÜGBARKEIT

VOR-ORT- & INHOUSE-REPARATUR

Schnelle und qualifizierte Instandsetzung



REPARATUR VOR ORT & INHOUSE

Direkte Unterstützung und Reparaturen der eyevis Service-Techniker vor Ort. Pünktliche und zuverlässige Termineinhaltung für eine bessere Planung.

Vorteile:

- Fehlerdiagnose: teilweise vorab per Telefon oder E-Mail
- Sicht- und Funktionsprüfung
- Ermittlung der Reparaturkosten: direkte Angebotserstellung oder Information über Reparatur nach Aufwand
- Reparatur und Fehlerbehebung: Einbau von Original-Ersatzteilen, inkl. Funktionsüberprüfung
- Fehler- bzw. Reparaturbericht: Bericht über den aufgetretenen Fehler/durchgeführte Reparaturmaßnahmen

Sollte eine Reparatur vor Ort nicht möglich sein, kann die Instandsetzung des eyevis Geräts und/oder Systems in der Service-Werkstatt von eyevis vorgenommen werden.

Vorteile:

- Fehlerdiagnose und Funktionsprüfung
- Ermittlung der Reparaturkosten: Kostenvoranschlag
- Reparatur und Fehlerbehebung: Einbau von Original-Ersatzteilen
- Funktionstest: VDE-Test, falls neue Komponenten verbaut wurden, oder 24/48-h-Dauertest bei Elektronikkomponenten/Paneltausch
- Reparaturbericht: Bericht über den aufgetretenen Fehler und ausgeführte Arbeiten

ORIGINAL-ERSATZTEILE

Schnelle Ersatzteil-Versorgung, weltweit



ERSATZTEIL-SERVICE

Der Ersatzteil-Service garantiert eine weltweite Versorgung mit original eyevis Ersatzteilen. Eine hohe Ersatzteil-Verfügbarkeit und schnelle Lieferung gewährleisten, dass Anlagenausfallzeiten auf ein Minimum reduziert werden. Kompetente Experten unterstützen und identifizieren bei Bedarf das gewünschte Ersatzteil, auch bei bereits abgekündigten Teilen.

Vorteile:

- Umfangreiche Lagerhaltung von Original-Ersatzteilen
- Versorgung mit aktuellen sowie älteren, bereits abgekündigten Ersatzteilen
- Technische Unterstützung bei der Ersatzteil-Identifikation
- Ersatzteil-Kits für Standardreparaturen von LCDs und Cubes

- Kurze Lieferzeiten
- Weltweiter Versandservice bzw. auf Wunsch auch Abholung durch Kunden möglich
- Bequeme Ersatzteil-Bestellung per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief

Ersatzteil-Verkauf

Mo–Fr: 08.00–17.00 Uhr (CET/CEST)

Hotline Cubes & Displays: +49 (0) 7121-43303-291

Fax: +49 (0) 7121-43303-22

E-Mail: service@eyevis.de

Für Kunden mit Service-Vertrag ist eine Ersatzteil-Bestellung rund um die Uhr möglich!

TECHNISCHER SUPPORT SERVICE-LEISTUNGEN RUND UM DIE UHR

BEI TECHNISCHEN FRAGEN

Kompetente Unterstützung durch eyevis Experten



24/7-SERVICE & SUPPORT

Der Technische Support bietet Ihnen kompetente Hilfestellung und Beratung bei allen technischen Fragen zu angebotenen Produkten und Service-Leistungen per Telefon oder E-Mail. Im Störfall steht ein Support-Team zur Verfügung, um bei der Fehlerdiagnose zu helfen, das Problem per Fernzugriff zu lösen oder einen Service-Techniker bereitzustellen, der direkt vor Ort unterstützt.

Vorteile:

- Schnelle Problemeingrenzung und Problemlösung sowie kompetente Hilfestellung bei technischen Fragen
- Umfassende Beratung bei allen Fragen zu eyevis Produkten und Service-Leistungen

- Ständige Erreichbarkeit (mit Störungshotlinevertrag: 24/7)
- Geringer Aufwand bei umfangreicherer Problemstellung
- Bei Bedarf: direkte Bestellung von Ersatzteilen und Vor-Ort-Einsätzen

Technisches Support-Team

Mo–Fr: 08.00–17.00 Uhr (CET/CEST)

Hotline Cubes & Displays: +49 (0) 7121-43303-291

Hotline netPIX & eyeCON: +49 (0) 7121-43303-290

E-Mail: service@eyevis.de

Für Kunden mit Service-Vertrag sind Störungsannahme und Ersatzteil-Bestellung rund um die Uhr möglich!



WARTUNGS- & SERVICE-VERTRÄGE

VORBEUGUNG UNGEPLANTER AUSFÄLLE

WARTUNG

Wartungsvertrag/Wartungsvertrag Plus
Störungshotlinevertrag



Die Investition in vorbeugende Wartung und aktiven Support zahlt sich immer aus. Regelmäßige Wartung ist die Grundvoraussetzung für einen dauerhaften, störungsfreien Betrieb.

Die Wartungsverträge von eyevis sind optimal auf die Bedürfnisse der Anlage zugeschnitten. Die Laufzeit beträgt ein Jahr und beinhaltet mindestens eine präventive Wartung bei LED-Cubes, LCDs und netPIX-Controllern bzw. zwei Wartungen bei Lampen-Cubes pro Jahr. Diese wird von einem qualifizierten und zertifizierten Service-Techniker durchgeführt.

WARTUNGSVERTRAG

Basis-Wartungsvertrag mit regelmäßiger Inspektion und präventiver Wartung zur Vorbeugung ungeplanter Ausfälle.

Vorteile:

- Inspektion und präventive Wartung: Funktionsprüfung, Justage und Reinigung der Anlage, Systemcheck, Software-Update, Patches
- Bericht mit Handlungsempfehlungen
- 24/7-Erreichbarkeit: telefonische Störungsannahme
- Ersatzteil-Bestellung rund um die Uhr
- Maximale Anlagenverfügbarkeit und Produktivität
- Regelmäßige Überprüfung durch Spezialisten
- Planungs- und Kostensicherheit durch Pauschalpreis

WARTUNGSVERTRAG PLUS

Regelmäßige, präventive Wartung und Inspektion sowie garantierte Antrittszeit der Service-Techniker im Störfall innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit.

Vorteile:

- Inspektion und präventive Wartung: Funktionsprüfung, Justage und Reinigung der Anlage, Systemcheck, Software-Update, Patches
- Bericht mit Handlungsempfehlungen
- 24/7-Erreichbarkeit: telefonische Störungsannahme
- Ersatzteil-Bestellung rund um die Uhr
- Garantierte Antrittszeit Service-Techniker beim Kunden vor Ort binnen 24 Std. / 48 Std. / 72 Std. an Werktagen
- Nur in Deutschland erhältlich
- Maximale Anlagenverfügbarkeit und Produktivität
- Regelmäßige Überprüfung durch Spezialisten
- Planungs- und Kostensicherheit durch Pauschalpreis

STÖRUNGSHOTLINEVERTRAG

Der Störungshotlinevertrag ist unabhängig von den installierten Komponenten für einen Pauschalpreis erhältlich. Im Falle einer Störung oder eines Geräteausfalls ist schnelle Hilfe durch telefonischem Support möglich.

Vorteile:

- 24/7-Erreichbarkeit der Hotline: telefonische Annahme von Störfällen und Angebotsanfragen für Ersatzteile
- Garantierte Reaktionszeiten: priorisierte Bearbeitung der Störung am nächsten Werktag
- ET-Abwicklung: Mo-Fr: 08.00–17.00 Uhr (CET/CEST)
- Händler: technische Schulung bei eyevis 1x im Jahr
- Laufzeit: ein Jahr mit automatischer Verlängerung

- Optional: Unterstützung bei der Fehlersuche/Fehlerbeseitigung mittels Remote-Zugriff
- Remote-Support für netPIX & eyeCON gegen Aufpreis
- Schnelle Problemlösung durch priorisierte (VIP-)Bearbeitung
- Optional: Online-Ferndiagnose und -Fehlerbehebung

Sie wünschen weitere Informationen oder eine Beratung?

Gerne beantworten wir Ihnen alle Fragen oder erstellen Ihnen ein Angebot über regelmäßige Wartungen, das genau Ihren Anforderungen entspricht.

FERNWARTUNG

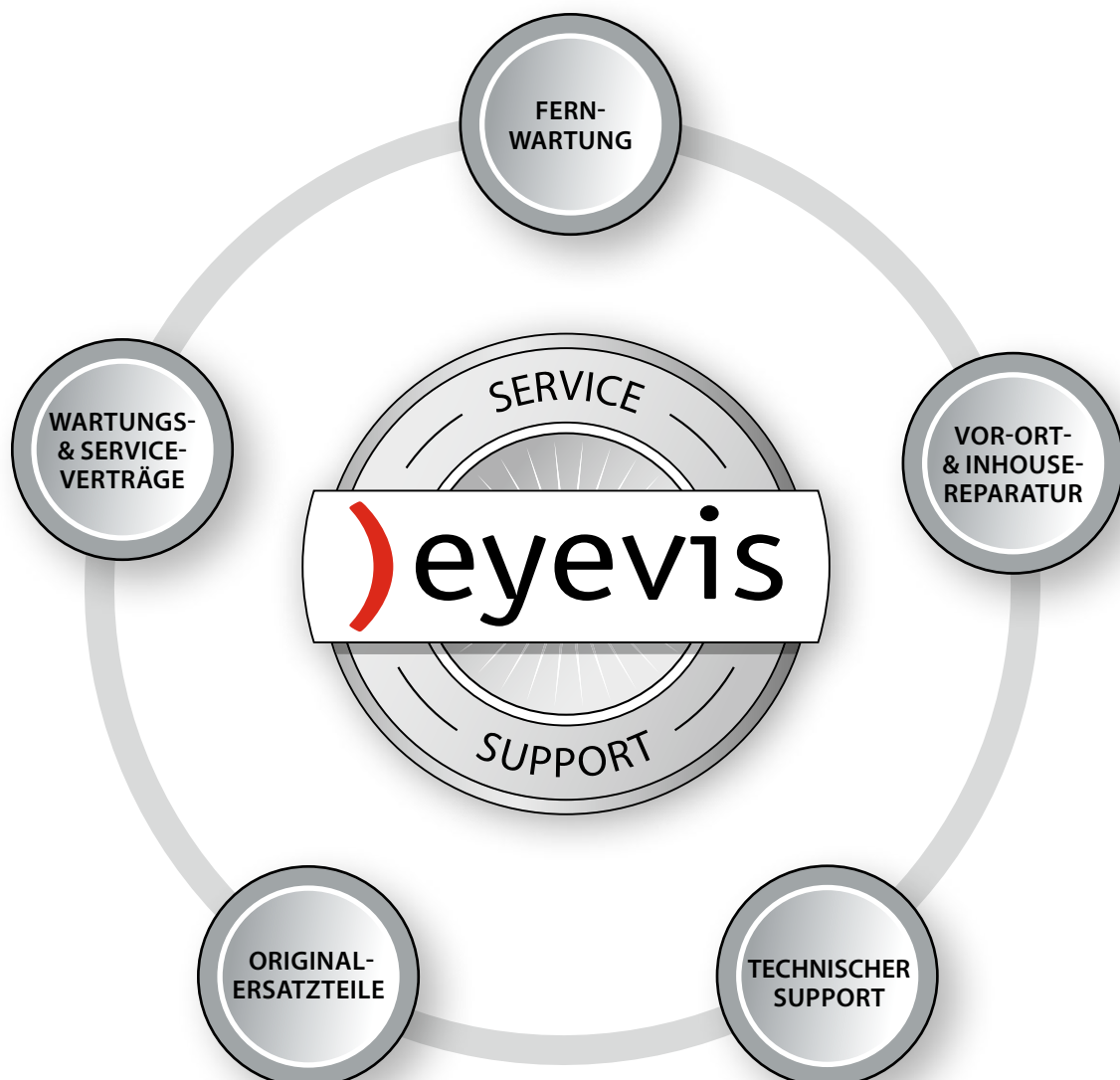
Online-Support bei Split-Controllern



Bei Split-Controllern bieten wir Ihnen einen weltweiten Online-Support, sofern ein Remote-Zugriff über kundenspezifische Remote Support Tools, wie z. B. VPN oder Team Viewer, möglich ist. Dadurch können Spezialisten durch Ferndiagnose und Fernwartung eine schnellstmögliche Lösung sicherstellen und bei Problemen oder Änderungswünschen kurzfristig unterstützen. Sollte eine Fehlerlokalisierung via Fernwartung nicht möglich sein, senden wir Ihnen im Fall eines Geräteausfalls kurzfristig passende, funktionsfertige Rechner-Bauteile zu.

Vorteile:

- Weltweiter Remote-Zugriff auf Split-Controller der Kunden
- Ferndiagnose, Fernwartung und Problemlösung, sofern über Remote-Zugriff möglich
- Schnelle, unkomplizierte Umsetzung von Optimierungen und Realisierung von Änderungswünschen
- Verfügbare Sprachen: Deutsch, Englisch
- Schnellstmögliche Problemlösung im Störfall
- Sicherheit in kritischen Situationen
- Direkter Support durch eyevis Software-Experten
- Vermeidung hoher Reisekosten für Service-Techniker





EYEVIS HAUPTSITZ

- Deutschland – Reutlingen

PRODUKTIONSSTANDORT

- Deutschland – Reutlingen

EYEVIS OFFICES INTERNATIONAL

- Deutschland – Reutlingen
- Frankreich – Paris/Saint-Affrique
- Großbritannien – Burnley
- Italien – Rom
- Österreich – Wien
- Polen – Kattowitz
- Russland – Moskau
- Skandinavien – Göteborg (Schweden)
- Spanien – Madrid
- Südkorea – Seoul
- Süd-Ost Asien – Petaling Jaya (Malaysia)
- Vereinigte Arabische Emirate – Abu Dhabi

DISTRIBUTIONSPARTNER

- Afrika
- Australien
- China
- Europa
- Japan
- Lateinamerika
- USA

Aktuelle Informationen zu unseren Projekten und Produkten mit vielen Fotos sowie der Möglichkeit zum Austausch mit anderen Interessierten finden Sie über:

- twitter.com/eyevis
- www.facebook.com/eyevis
- www.linkedin.com/companies/eyevis



Weitere Informationen zu allen Produkten, Broschüren zum Download sowie Produktvideos erhalten Sie auf unserer Website, einfach QR-Code einscannen!

eyevis GmbH

Hundsschleestraße 23
72766 Reutlingen
Deutschland

Tel.: +49 (0) 71 21 - 4 33 03-0
Fax: +49 (0) 71 21 - 4 33 03-22

Web: www.eyevis.de
E-Mail: info@eyevis.de