

A man in a dark blue shirt and glasses is looking at a computer monitor in an office setting. He has his hand to his chin, appearing thoughtful. In the background, another person is visible, also looking at a monitor. The scene is lit with a cool, blue-toned light.

## Die Serviceverträge von MTG.

Sicherheit.  
Flexibilität.  
Schnelligkeit.

# Wie bringt man Sicherheit ins System?

## Die Grundlage.

Die beste Risiko-Absicherung bietet natürlich ein funktionierendes System – ob in der Telekommunikations-, der IT- oder der Sicherheitstechnik. Denn das ist die Grundlage für einen möglichst störungsfreien Betrieb. Bei MTG sorgen 170 Mitarbeiter für die Investitionssicherheit und Funktionsfähigkeit Ihrer Anlage. Die Bandbreite unseres Angebotes ist so vielfältig wie Ihre Anforderungen: von der Kleinanlage bis hin zu anspruchsvollen Systemen mit individuell entwickelten Funktionalitäten. Von der Analyse über die Montage bis zur Einarbeitung Ihrer Mitarbeiter – MTG bietet Maßarbeit aus einer Hand.

## Vorsicht Risiko.

Der Ausfall einer Telekommunikationsanlage, eines Computernetzwerks oder eines Sicherheitssystems birgt erhebliche Risiken. Denn heutzutage ist eine funktionierende technische Infrastruktur ein essentieller Erfolgsfaktor für jedes Unternehmen. Kunden brauchen Beratung, Lieferanten und Partner müssen gesteuert und Anfragen bearbeitet werden. So wird die durchgehende Betriebsbereitschaft von Telekommunikations-, IT- und Sicherheitssystemen zu einer wichtigen Voraussetzung für einen ungestörten Betriebsablauf.

## Sicherheit und Flexibilität.

Ganz gleich, ob Sie einen kurzfristigen Vertrag brauchen oder einen neuen Service-Anbieter als langfristige Alternative suchen. MTG bietet ein Service-Portfolio, das Sie punktgenau auf Ihre Anforderungen abstimmen können. MTG ist herstellerunabhängig und legt Wert auf offene Standards. Deshalb sind wir auch im Service besonders flexibel und effizient.

Mit unseren Telekommunikationszentren in Bayern und Sachsen können unsere Berater und Technikteams Ihnen schnelle Reaktionszeiten zusagen.

## Die 24/7/365-Garantie.

Damit sichern wir unseren Kunden zu, dass unsere Serviceleitstelle zu jeder Tages- und Nachtzeit umgehend alle Anfragen und Störungsmeldungen bearbeitet: 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr. Unser Service-Konzept beinhaltet beispielsweise:

- Austausch von Ersatzteilen, die dem natürlichen Verschleiß unterliegen.
- Regelmäßige Systemüberprüfungen durch Bezirkstechniker.
- Original-Ersatzteile und Austausch nach Hersteller-Richtlinien.





Warum brennt  
bei MTG  
Tag und Nacht  
das Licht?

Unser neues Service Center ist auch nachts leicht zu erkennen, weil sich hier 24 Stunden am Tag MTG-Mitarbeiter um die Störungsmeldungen von Kunden kümmern.

Deshalb arbeiten in unserem Service Center spezialisierte Mitarbeiter, die die Ursachen für mögliche Anlagenstörungen frühzeitig erkennen, lokalisieren und beheben.

Das bedeutet: noch schnellere Reaktionszeiten und noch kürzere Ausfallzeiten einer TK-Anlage.

### ■ Die MTG-Service-Leitstelle

Die MTG-Service-Leitstelle funktioniert wie eine Notrufzentrale. Sie ist jeden Tag rund um die Uhr erreichbar. Hier werden Anfragen und Störungsmeldungen sofort bearbeitet. Bei schwierigeren Fällen wird das Problem durch Einschalten von Spezialisten gelöst. Ein automatisiertes Dispositions- und Auskunftssystem ermöglicht exakten Personal- und Ersatzteileinsatz.

### ■ Der MTG-Teleservice

Eine Reihe von Störungen können wir für Sie in Rekordzeit – sozusagen ferngesteuert – beheben. Der MTG-Teleservice führt dabei Serviceaufgaben über das Telefonnetz aus. Systempflege und Problembearbeitung werden in der gleichen Perfektion wie beim Personaleinsatz vor Ort durchgeführt. Zum MTG-Teleservice gehören die Leistungsbereiche Fernverwaltung, automatische Störungsmeldung und Softwarekorrektur.

### ■ Die MTG-Fernverwaltung

Neue Anforderungen des Anwenders (Amtsberechtigung, neue Rufnummern, Kurzwahlziffern etc.) erfordern eine Anpassung des Telekommunikationssystems. Der MTG-Teleservice führt die Änderungen innerhalb kürzester Zeit über das öffentliche Netz aus. Der sonst übliche Organisations- und Installationsaufwand entfällt ebenso wie der Einsatz von Technikern vor Ort. Damit sparen Sie sich Zeit und Geld.

### ■ Die MTG-Fernwartung

Hier beheben wir für Sie Probleme, noch bevor sie sichtbar werden. Der Kundendienst fragt die Betriebszustände des jeweiligen Kommunikationssystems in einer präventiven Diagnose ab. Damit können Ursachen möglicher Störungen frühzeitig erkannt, lokalisiert und behoben werden, noch bevor Sie irgendeine Beeinträchtigung Ihres Systems bemerken.

### ■ Die MTG-Zugriffssicherung

Ihre System- und Kundendaten sind durch Passwörter gesichert. Unsere Serviceabteilung erstellt außerdem automatisch eine Protokolldatei sämtlicher Servicevorgänge am Kommunikationssystem und dokumentiert alle Serviceaktivitäten lückenlos. Das bedeutet für Sie: maximale Kontrolle und Übersicht.



## Serviceverträge für jeden Anspruch

Je nach Anforderung bietet Ihnen MTG drei verschiedene Serviceleistungen zur Auswahl:

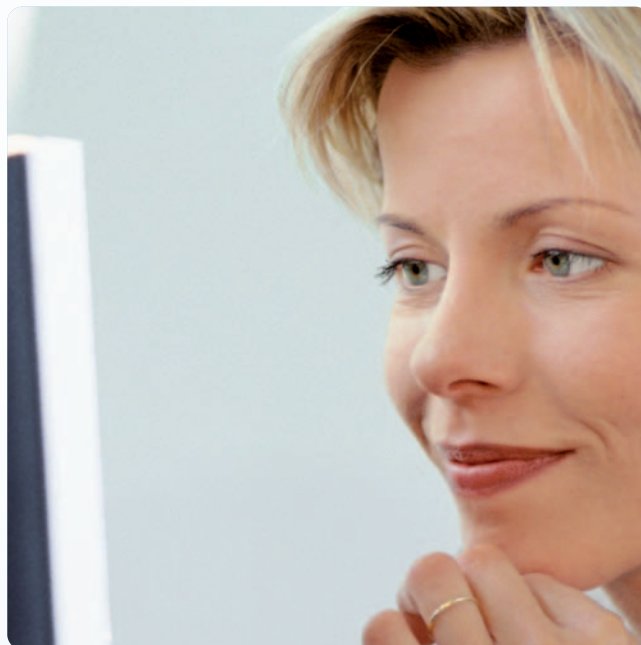
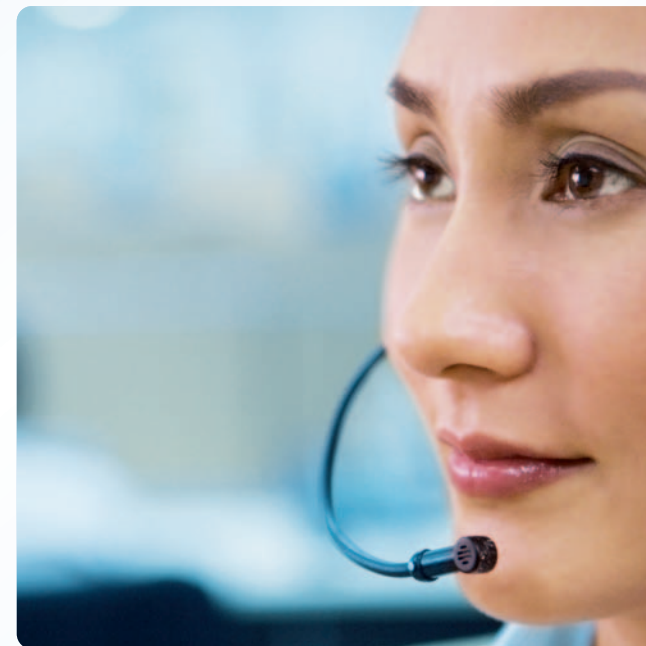
Leistungsumfang:	Serviceleistungen		
	S1 Vollservice	S2 Standardservice	S3 Basisservice
1. 24-Stunden-Hotline an jedem Kalendertag des Jahres	■	■	■
2. Ersatzteilverhaltung	■	■	■
3. Einrichtung von Software-Updates, die der Betriebssicherheit der Systeme dienen	■	■	
4. Personalvorhaltung von Servicespezialisten innerhalb der bei MTG üblichen Servicezeit	■	■	■
5. Inspektion und Wartung des Systems nach Produktspezifikation vor Ort	■	■	
6. Datensicherung halbjährlich	■	■	
7. Störungsbeseitigung	■		
8. Kostenfreie An- und Abfahrt im Störfall	■		
9. Arbeitszeit des Service-/Kundendiensttechnikers im Störfall	■		
10. Kostenfreie Ersatzteillieferung im Störfall	■		
11. Störmeldungen bis 12:00 Uhr werden am gleichen Werktag behoben, nach 12:00 Uhr am nächsten Werktag	■	■	■
12. Funktions-/Sicherheitsprüfung am System	■	■	
13. Ferndiagnose	■	■	
14. Vergünstigte Stundensätze für Vertragskunden	■	■	■
		- 20 % zu S1	- 40 % zu S1

### Zusatzleistungen

Z1 Störungsbeseitigung außerhalb der bei MTG üblichen Servicezeit 16:30-7:45 Uhr, sowie an Samstag, Sonntag und Feiertagen	8 %		
Z2 Verkürzte Reaktionszeit max. 60 Minuten	20 %	20 %	20 %
Z3 Rabatt für verlängerte Vertragsdauer 5 Jahre	5 %	5 %	5 %

Der Umfang richtet sich nach der jeweils beauftragten Leistungsstufe.

Alle Leistungen, welche in S2 und S3 nicht gekennzeichnet sind, bieten wir gegen Berechnung gesondert an. Gültigkeit haben die Verrechnungssätze für Service- und Montageleistungen.



### **Das Systemhaus für Kommunikation**

Beratung, Planung, Vermietung, Verkauf und Service

#### ■ Stammhaus München

Truderinger Straße 250 · 81825 München

Telefon 089/4 51 12-0 · Telefax 089/4 51 12-330

info@mtg-muenchen.de · www.mtg-muenchen.de

#### ■ Leipzig

Portitzer Allee 8 · 04329 Leipzig

Telefon 03 41/25 80-0 · Telefax 0341/25 80-100

info@mtg-leipzig.de · www.mtg-leipzig.de



Das Systemhaus für  
Kommunikationstechnik