

Madic Benelux

Support Services



DEGELIJK
EFFICIËNT
24/24 en 7/7



Efficiënt

Indien mogelijk wordt onmiddellijk remote ondersteuning aangeboden. Pas wanneer online geen oplossing mogelijk is zullen wij voorstellen een techniker ter plaatse te sturen.



Degelijk

Wij staan u te woord in Nederlands, Frans en Engels. Onze technikers en helpdeskmedewerkers zijn experts, uw vertrouwen meer dan waard. Allen volgen meermaals per jaar bijkomende opleidingen.



24/24 en 7/7

Wij zijn 24 op 24 uur en 7 dagen op 7 bereikbaar, zelfs zonder contract. Op die manier staat u nooit in de kou!

SUPPORT SERVICES



- Uw vertrouwen waard
- Service op maat is mogelijk
- Meerdere contracttypes

MADIC BASIC SERVICES

HELPDESK

U helpen is voor ons een prioriteit. Daarom zal onze helpdesk steeds met voldoende ervaren informatici bemand zijn.

Heel veel problemen zijn online op te lossen, waardoor een interventie on site kan vermeden worden. Daarom zal onze helpdesk in eerste instantie online ondersteuning voorstellen. Dit gebeurt via remote support waarbij onze medewerkers met uw instemming de computer online overnemen.

FIELD ASSISTANCE

Indien remote assistentie geen oplossing biedt, wordt in samenspraak zo snel mogelijk een field techniek per regio op de baan, elk met een professioneel ingericht voertuig en voorraden van spare parts.

ZONDER CONTRACT?

Ook zonder contract kan u bij ons terecht. Maar onze service gebeurt dan volgens een strikte en daardoor soms tijdrovende procedure.

Indien nodig zal helpdesk een field techniek ter plaatse sturen. Hierbij is er echter geen garantie qua timing wat betreft de interventie.

De kosten voor helpdesk, online ondersteuning, verplaatsing, werkuren en materialen worden in regie volgens de op dat moment geldende tarieven aangerekend.

Regie	Software Service Contract	Omnium Support Contract
Niet vooraf geregistreerd	SW bug fixing contract	Omnium contract
Regieprijsen	Prijs per jaar. Interventies betalend in regie	Prijs per jaar, Incl. verplaatsing, werkuren, materialen
Tijdens kantooruren. Ad hoc interventies tegen extra fee	Tijdens kantooruren. Ad hoc interventies tegen extra fee	7/7 en 24/24
Geen garanties wat betreft interventietijd	Geen garanties wat betreft interventietijd	SLA volgens contract



SOFTWARE SERVICE CONTRACT

Allerlei evoluties in de markt vereisen dat op regelmatige tijdstippen aanpassingen aan uw apparatuur gebeuren (vb. bij gewijzigde Europese veiligheidsnormen).

Ad hoc aanpassingen zijn echter niet altijd gemakkelijk in te plannen en kunnen ongewilde hinder veroorzaken op het station.

De Madic Software Service stelt u veilig voor alle mogelijke toekomstige software aanpassingen. U krijgt op regelmatige basis een update met de nieuwste versie van uw Mirelec / Madic software, en dit voor alle Mirelec / Madic apparatuur op uw station.

Hierin zijn inbegrepen:

- alle aanpassingen n.a.v. ontwikkelingen in de markt
- alle laatste bug correcties waardoor uw systeem steeds stabiel wordt

OMNIUM SUPPORT CONTRACT

Met een Omnium Support Contract staan we voor u paraat, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Het is dan ook de beste keuze om verkoopstilstand tot een minimum te beperken.

Het Omnium Support Contract dekt alle kosten voor helpdesk, support en techniek (startfee, verplaatsingskosten, werkuren, materiaal, ...).

De helpdesk is 24 u op 24 u bereikbaar, 7 dagen op 7. Bij verkoopstilstand komen we onmiddellijk in actie en na analyse van het probleem lossen we het op afstand op. Indien dit niet mogelijk is sturen we een techniek ter plaatse, ook tijdens het weekend.

Het jaarlijks te betalen bedrag wordt bepaald door het type van de installaties waarop service wordt verleend. Het contract wordt afgesloten voor een minimum duurtijd van 1 jaar en wordt daarna stilzwijgend per jaar verlengd.

SERVICES OP MAAT

Wilt u extra diensten op maat? Wenst u hulp in specifieke situaties? Bijvoorbeeld als uw uniek contact naar andere leveranciers toe? Wij kunnen een specifiek contract voor u uitwerken, neem gerust contact met ons op.