

Genetec Advantage

Ein umfassendes Wartungspaket mit Software-Upgrades, Premium-Support und Systemüberwachung

Über Software-Upgrades haben Sie automatisch Zugriff auf die aktuellen Versionen und steigern damit den Wert Ihrer Sicherheitsinvestitionen. Außerdem profitieren Sie von neuen Systemfunktionen wie einer höheren Leistung und Benutzerfreundlichkeit, Sicherheits-Updates und einer erweiterten Integration von Drittsystemen.



Software-Upgrades

Schützen Sie Ihre Investitionen und verlängern Sie mit neuen Softwareversionen die Lebensdauer Ihres Systems. Software-Upgrades für Haupt- und Unterversionen bieten unter anderem die folgenden Vorteile:

Aktuelle Funktionen auf der Grundlage der neuesten technischen Entwicklungen bei Sicherheitssystemen, die neue Einsatzszenarien erschließen, neue Einblicke ermöglichen und die Betriebskosten senken

Verbesserungen bei der Benutzerfreundlichkeit, mit denen Systemadministratoren die Software noch effizienter konfigurieren und einsetzen

Leistungsverbesserungen, die für die maximale Rentabilität Ihrer Hardware-Investitionen sorgen

Sicherheitsverbesserungen zur Einhaltung neuer Sicherheitsanforderungen und von Best Practices im Sicherheitsbereich

Integration neuer Drittsysteme zur Optimierung des Sicherheits-Ökosystems

Konzentrieren Sie sich auf Ihre Sicherheitsabläufe, statt auf die dafür notwendigen Systeme. Mithilfe von System Availability Monitor haben unsere Integratoren Ihr System stets im Blick und können potenzielle Probleme schnell erkennen und lösen.



Premium-Support

Verschaffen Sie Ihrem Systemintegrator die Vorteile der Live-Unterstützung des Technischen Supports von Genetec™:

Support per Telefon und Chat während der Geschäftszeiten

Kürzere Reaktionszeiten für Supportanfragen mit hoher Priorität

Zugang zu unserem auf Zusammenarbeit ausgerichteten Supportmodell, bei dem interaktive Transfers von Front-Line-Technikern zu Produkt-Support-Spezialisten durchgeführt werden, um die Lösung von Supportanfragen zu optimieren

Schnellere Lösung komplexer Probleme dank intensiver Problembehandlung durch unsere hochkompetenten Produktexperten

Unterstützung in mehreren Sprachen

Sofortzugriff auf verfügbare Hotfixes

Keine Beschränkung der über das Genetec Portal abgewickelten Supportfälle

Mit Genetec Advantage stehen Ihnen nach Bedarf optionale Services zur Verfügung:

Zugang zu Rund-um-die-Uhr-Support

Individueller Support durch einen in Voll- oder Teilzeit tätigen festen Ansprechpartner

Individuelle und wissensbasierte Services für unsere Kunden über Genetec Professional Services



System Availability Monitor

Mit Genetec Advantage kann Ihr Systemintegrator jederzeit über unsere intuitive webbasierte Schnittstelle auf den Genetec System Availability Monitor (SAM) zugreifen:

Remote-Überwachung des Systems mit Echtzeitstatistiken zur Systemverfügbarkeit, zur mittleren Wiederherstellungsdauer und zu Ausfallzeiten

Ermittlung potenzieller Probleme durch Untersuchung von Alarmmeldungen und die frühzeitige Umsetzung von Gegenmaßnahmen



Self-Service-Schulungen und Learning Tools

Unterstützen Sie die Nutzer, indem Sie ihnen Zugang zu den neuesten Systemkenntnissen, Tools und Schulungen geben.

Erhalten Sie Zugriff auf das Advantage Learning Portal, das grundlegende Nutzerschulungen für Security Desk bereitstellt und Ihnen hilft, die Einarbeitung und Schulung von Nutzern zu automatisieren.

Erhalten Sie mit der Chat-Unterstützung für Nutzer schnelle Hilfe bei kurzen Fragen zum Security Desk. Dieser Chat erfordert keine Zertifizierung und ermöglicht den direkten Kontakt mit dem Genetec Support-Team.

Sichern Sie sich einen Gutschein für eine komplette Endnutzer-Zertifizierungsschulung, um Power-User oder IT-Administratoren zu schulen und für den Zugang zu Genetec Support per Telefon, Chat und GTAP zu zertifizieren.

Zusammenfassung der Vorteile von Genetec Advantage

Kosten: Basieren auf der Anzahl der Verbindungen (Verbindungen von Kamera, Lesegerät oder anderer Einheit)
Dauer: Laufzeit von 1 – 3 – 5 Jahren

Online-Selbsthilfe-Tools	✓	Kollaboratives Support-Modell*	✓
Grundlegende Einarbeitungskurse für Nutzer im LMS	✓	Umfassende Service-Level	✓
Online-Verwaltung von Support-Fällen	✓	Software-Garantie-Updates	✓
Allgemeine technische Unterstützung	✓	Software-Releases und -Hotfixes	✓
Echtzeit-Support	✓	System Availability Monitor	✓
Erweiterte Problembehandlung	✓	Optionaler erweiterter Support	24/7 Support ** /Kundenbetreuung**
Premium-Support via Live-Chat und Telefon	✓	Zugang zu Professional Services	Außendiensttechniker** Verwaltung von Implementierungsprojekten**
Chat-Unterstützung für Nutzer	✓		

* Interaktiver Wissenstransfer von den Front-Line-Technikern zu Produkt-Support-Spezialisten nach Bedarf, um die Lösung von Support-Fällen zu optimieren

** Optional mit Genetec™ Advantage