



# SERVICELLEISTUNGEN FÜR ITK-SYSTEME

SICHERHEIT. FLEXIBILITÄT.  
SCHNELLIGKEIT.



# WIE BRINGT MAN SICHERHEIT INS SYSTEM?

**Die Grundlage:** leistungsfähige ITK-Systeme

Moderne Kommunikation ist das Rückgrat jedes erfolgreichen Unternehmens. Mit unseren ITK-Lösungen (Informations- und Telekommunikationssysteme) schaffen wir die Voraussetzung für eine effiziente, sichere und zukunftsfähige Kommunikation – intern wie extern.

MTG bietet Ihnen umfangreiche Kommunikationslösungen von klassischen TK-Anlagen bis hin zu KI-gestützten, cloud-basierten Kommunikationsplattformen, die individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt sind. Dabei decken wir von der Analyse Ihrer Anforderungen bis zur Implementierung und Betreuung im laufenden Betrieb jeden Bereich ab.

Unsere Spezialistinnen und Spezialisten sorgen für eine nahtlose Integration in Ihre IT-Infrastruktur und stehen Ihnen auch nach der Inbetriebnahme mit umfassendem Service zur Seite.



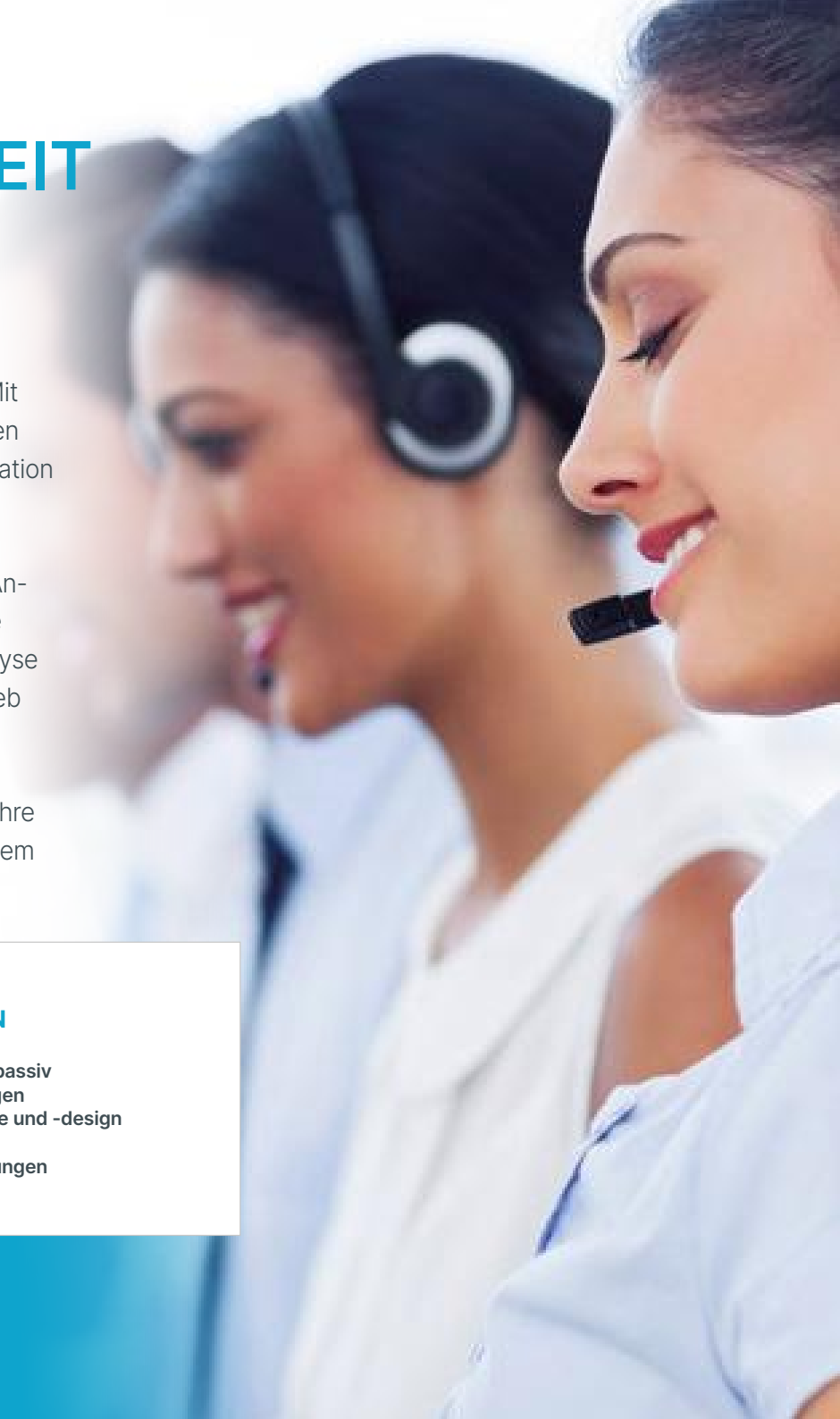
## KOMMUNIKATION

- Kommunikationslösungen
- ACD & Contact-Center Lösungen
- UCC – Unified Communications & Collaboration
- Alarmierungssysteme
- On premise oder Cloud basiert



## INFORMATION

- Netzwerk aktiv/passiv
- Security-Lösungen
- Netzwerkanalyse und -design
- Wireless LAN
- Applikationslösungen





# WARUM BRENNT BEI MTG TAG UND NACHT DAS LICHT?

Unser 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 bei Telekommunikations-, IT- oder Sicherheitssystemen.

Für Anfragen zu weiteren Gewerken finden Sie hier unseren Ansprechpartner:



Lichtrufsysteme



Brandmeldesysteme



Einbruchmeldeanlagen

Thomas Priemer | Telefon: 0341 2580-252 | Email: [t.priemer@mtg-systemhaus.de](mailto:t.priemer@mtg-systemhaus.de)



## DIE 24/7/365-GARANTIE

Damit sichern wir unseren Kunden zu, dass unsere Service-Leitstelle 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 Komponenten, die dem natürlichen Verschleiß unterliegen
- Regelmäßige Systemüberprüfungen durch Bezirkstechniker
- Original-Ersatzteile und Austausch nach Hersteller-Richtlinien



## 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 Störmeldungen 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 per Remote – sozusagen ferngesteuert – beheben. Der **MTG-Teleservice** führt dabei Serviceaufgaben über das öffentliche Netz aus. Systempflege und Problembearbeitung werden in der gleichen Perfektion wie beim Personaleinsatz vor Ort durchgeführt.

Zum **MTG-Teleservice** gehören die Leistungsbereiche:

- Fernverwaltung
- automatische Störungsmeldung
- Softwarekorrektur



# DAS REMOTE-SERVICE-CENTER

Wir beheben Probleme noch bevor sie sichtbar werden.

Dabei fragt unser Kundendienst regelmäßig die Betriebszustände des jeweiligen Kommunikationssystems in einer präventiven Diagnose ab, um mögliche Störungen frühzeitig zu erkennen, sie zu lokalisieren und zu beheben. Alles, bevor Sie irgendeine Beeinträchtigung Ihres Systems bemerken.

Da die Änderungen remote durchgeführt werden, entfällt aufwendiger Organisations- und Installationsaufwand und es muss kein Techniker vor Ort sein. Das spart Zeit und Geld. Gut zu wissen: Alle Aufträge werden in unserem digitalen Ticketsystem erfasst und sind für Sie jederzeit transparent einseh- und nachvollziehbar.



# SERVICELLEISTUNGEN FÜR ITK-SYSTEME

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

Leistungsumfang:	S1 Vollservice	S2 Teleservice	S3 Basisservice
1. 24-Stunden-Hotline an jedem Kalendertag des Jahres	■	■	■
2. Störmeldungen bis 12:00 Uhr werden am gleichen Werktag bearbeitet, nach 12:00 Uhr am nächsten Werktag	■	■	■
3. Personalvorhaltung von Servicespezialisten innerhalb der bei MTG üblichen Servicezeit	■	■	■
4. Vergünstigte Stundensätze für Vertragskunden	■	■	■
5. Ersatzteilverhaltung	■	■	■
6. Zugang zum Ticket-Tool	■	■	■
7. Remoteservices Voraussetzung: Bereitstellung Remotezugang durch Kunden	■	■	■
■ Ferndiagnose inkl. Störungsbehebung über Teleservice	■	■	
■ Anbindung an Remote Support-Center	■	■	
■ Datensicherung	■	■	
Voraussetzung: Bereitstellung Speichermedium durch Kunden	■	■	
8. Jährliche Überprüfung der Systeme gemäß Herstellervorgabe incl. Funktions- und Sicherheitsprüfungen	■	■	
9. Einspielen von Software-Updates und -Patches, die der Betriebssicherheit der Systeme dienen, innerhalb eines Releases Voraussetzung: bestehender Softwaresupportvertrag	■	■	
10. Arbeitszeit des Servicetechnikers im Störfall vor Ort	■		
11. Kostenfreie An- und Abfahrt im Störfall	■		
12. Kostenfreie Ersatzteile im Störfall	■		
		./ 20% zu S1	./ 40% zu S1
<b>ZUSATZLEISTUNGEN:</b>			
Z2. Störungsbeseitigung ausserhalb der bei MTG üblichen Arbeitszeit - 16:30 - 7:45 Uhr, sowie an Samstag, Sonntag und Feiertagen	10%		
Z3. Verkürzte Reaktionszeit max. 60 Minuten	20%	20%	20%

Nicht in S2 und S3 enthaltene Leistungen können gesondert beauftragt werden. Gültigkeit haben die aktuellen Verrechnungssätze für Montage- und Serviceleistungen.



**Ihr zuverlässiger Partner wenn es heiß hergeht**  
Beratung, Planung, Vermietung, Verkauf und Service



**WEITERE INFORMATIONEN  
FINDEN SIE HIER!**



## **STAMMHAUS MÜNCHEN**

Truderinger Straße 250 | 81825 München  
Telefon 089/4 51 12-0 | Telefax 089/4 51 12-330  
muenchen@mtg-systemhaus.de  
www.mtg-systemhaus.de



## **STANDORT LEIPZIG**

Portitzer Allee 8 | 04329 Leipzig  
Telefon 0341/25 80-0 | Telefax 0341/25 80-100  
leipzig@mtg-systemhaus.de  
www.mtg-systemhaus.de