

TeleService over IP von Bosch – Servicedienstleistungen für Zustandsüberwachung, Diagnose und Wartung aus der Ferne



BOSCH
Technik fürs Leben



Schnellstmögliche Wiederherstellung Ihrer Sicherheitssysteme und vieles mehr



Unser Service-Angebot bietet Ihnen wesentlich kürzere Reaktionszeiten und eine noch bessere Rund-um-die-Uhr-Bereitschaft an 365 Tagen im Jahr. Ein Anruf bei der Serviceleitstelle genügt, um aus der Ferne eine schnellstmögliche Wiederherstellung Ihrer Sicherheitssysteme in die Wege zu leiten.

Schnell wieder sicher – umfassendes Leistungsspektrum

Ihr Anruf geht jeder TeleService-Aktivität voraus. Sobald die Anlage durch Sie für uns freigeschaltet wurde, wird eine Verbindung zwischen dem TeleService und Ihrem Sicherheitssystem aufgebaut. So können bereits 60 % aller Störungen behoben werden, denn der Spezialist im TeleService-Team hat sofort Zugriff auf alle erforderlichen Daten und Funktionen sowie die Zustands-erkennung der Anlage. Er kann ohne zeitaufwendige Belastung Ihrer Ressourcen Ihre Störungen beseitigen, die Scharfschaltung überprüfen und ggf. wiederherstellen. Zu unserem umfassenden Leistungsspektrum gehören auch Fernabfragen und -diagnosen, Fernparametrierung, Hotline-Funktionen, Fehlerbeseitigung und Entstörungen, aber auch das Einspielen neuer Software-Versionen, Monitoring von einzelnen Komponenten sowie weitere Dienstleistungen „aus der Ferne“. Dank der Möglichkeit des Anlagenmonitorings sind Störungen sogar vermeidbar. Und dies alles, bevor unser Techniker vor Ort mit der Reparatur beginnt.

Ob Gefahrenmeldeanlage, Videoüberwachung, Zeiterfassung und Zutrittskontrolle oder Managementsysteme – wir haben die Lösung: schnell und zuverlässig.

Die Vorteile für Sie:

- ▶ Maximale Gewährleistung der Sicherheit von Menschen und Objekten
- ▶ Spürbares Kostenersparnis durch Serviceverträge
- ▶ Keine Wartezeiten bis der Techniker am Objekt eintrifft
- ▶ Weniger zeitintensive und umweltbelastende Anfahrtswege der Techniker
- ▶ Sicherheit, dass Techniker bei trotzdem erforderlichen Einsätzen vor Ort bestens vorbereitet sind und evt. notwendige Ersatzteile bereits „im Gepäck haben“
- ▶ Mögliche Nutzung vieler weiterer Dienstleistungen wie z. B. Bildvergleiche, optimale Parametrierung von Intelligent Video Analysis (IVA), Echtzeitausrichtung von Kameras, Analyse von Benutzerdaten etc.
- ▶ Volle Konzentration auf das Kerngeschäft – ohne Prozessstörungen

Vertrauen Sie dem TeleService



Professionelle Abwicklung

- ▶ Mit Bosch TeleService setzen Sie auf einen professionell aufgestellten Partner, der viel Erfahrung durch rund 11 000 realisierte TeleService-Aufschaltungen vorweisen kann und sich höchsten Datenschutzgrundsätzen verpflichtet hat.
- ▶ Ohne Ihr telefonisches Einverständnis kommt kein TeleService zustande. Durch das Abfragen anlagen-spezifischer Informationen zur Identifikation ist der Missbrauch durch Externe ausgeschlossen.
- ▶ Zusätzlich zu der telefonischen Freischaltung der TeleService-Leitung ist eine Freigabe der Sicherheitsanlage Voraussetzung. Dafür sind eine Benutzercodeeingabe und/oder ein Schlüsselschalter erforderlich.
- ▶ Für jeden Service-Auftrag ist eine Berechtigung durch den Kunden mit namentlicher Erfassung erforderlich. Alle Angaben werden mehrfach durch den TeleService geprüft.

- ▶ Sollten innerhalb eines festgelegten Zeitraums die Aktivitäten des TeleService nicht mehr nötig sein, wird dieser automatisch beendet.
- ▶ Höchste Funktionssicherheit wird durch redundante Systeme realisiert.
- ▶ Protokollierung aller Verbindungsdaten, selbstständig geführte Logbücher sowie Eintragungen im Hintergrundspeicher der Anlage und beim TeleService schaffen Transparenz und erlauben die Rekonstruktion aller Vorgänge.
- ▶ Alle Sicherheitsvorkehrungen des TeleService sind DIN-/VDE-konform.

Die Verbindung stimmt

Unsere Anlagen sind jederzeit schnell bereit für den TeleService. Voraussetzung hierfür ist unser BoSiNet-Anschluss oder eine gesicherte DSL-Leitung. Gerne übernehmen wir für Sie auch die Bereitstellung des passenden Anschlusses.



TeleService Kunde

Telefonische Kontaktaufnahme

Identifizierung der Anlage

TeleService-Freigabe an Anlage

Einverständnis zum TeleService einholen

Verbindungsaufbau und Überprüfung

Start des TeleService



DLC Dienstleistungszentrum

Die ganze Palette der Sicherheit.

Ob bei Millionenprojekten, mittelständischen Betrieben oder Kleinunternehmen – Menschen, Objekte und materielle Werte sollen vor möglichen Risiken optimal geschützt werden. Eine wichtige Aufgabe. Wir unterstützen Sie dabei: mit der Erfahrung aus über 80 Jahren in der Entwicklung von Sicherheitslösungen. Und mit individuellen Systemen sowie Dienstleistungen, unabhängig davon, wie komplex Ihr Bedarf ist.



Als kompetenter Partner bieten wir Ihnen ein umfassendes Spektrum an, das alle Bereiche der Sicherheitstechnik abdeckt: Brand, Einbruch, Überfall, Video, Zeitwirtschaft und Zutrittskontrolle sowie Managementsysteme, akustische Evakuierungs- und Beschallungssysteme und Löschsysteme.

Entdecken Sie die Vorteile unserer modular aufgebauten Sicherheitskonzepte. Mit einer umfangreichen persönlichen Betreuung von der Planung, Finanzierung, Montage und Wartung sowie bei dem Betrieb der Systeme. In entsprechenden Expertenschulungen geben wir unser Know-how in der Sicherheitstechnik auch gerne an Sie weiter. Zu unseren Dienstleistungen zählen darüber hinaus: Überwachung vor Ort und Hilfeleistung im Alarmfall bis hin zur Fernüberwachung durch eine der größten privaten Leitstellenorganisationen in Deutschland, dem Bosch Communication Center.

Bosch Sicherheitssysteme GmbH

Robert-Bosch-Ring 5
85630 Grasbrunn

Info-Service zum Nulltarif (Deutschland)
Telefon 0800 7000 444
Telefax 0800 7000 888
info.service@de.bosch.com
www.bosch-sicherheitssysteme.de

© Bosch Sicherheitssysteme GmbH, 2010
Änderungen vorbehalten
Gedruckt in Deutschland | 03/10 | Printer
BT-OT-bt-01_F01U521061_01