

RIMAGE SUPPORT SERVICES

Maximale Systemverfügbarkeit und Produktivität

Als weltweit größter Anbieter von digitalen CD/DVD- und Blu-ray Disc™-Produktionssystemen kennen wir die täglichen Herausforderungen in der durchgehenden Serien- und Einzelproduktion von Discs sehr genau. Wir wissen, dass Ihr Erfolg von der Zuverlässigkeit Ihres Rimage-Systems abhängt und Systemverfügbarkeit und schnelle Störungsbehebung unabdingbar sind.

Deshalb bietet Rimage Service & Support weltweiten und in Qualität und Leistung marktführenden Support: Mit unerreicht starken Wartungsverträgen, die schnellste Hilfe, größte Systemverfügbarkeit und dadurch höchste Anlagenrendite garantieren. Ganz gleich, wie Ihr Supportbedarf aussieht: Rimage hat garantiert die passende Lösung für Sie.

Vorteile

Weltweiter Service

Service von Rimage, das ist qualifizierter und qualitativer Service und Support in mehr als 25 Ländern der Welt. Alle unsere Techniker sind Rimage-zertifiziert, wurden in unseren eigenen Werken geschult und haben Zugang zu exklusiven Schulungs-Tools. Das erklärt, warum unser Support in Sachen Qualität und Nutzen stets volle Punktzahl der Kunden erhält.

Schnelle Hilfe für maximale Systemverfügbarkeit

Die Rimage Spezialisten aus dem technischen Support sind nur einen Anruf weit weg und helfen Ihnen mit modernster Ferndiagnose, Probleme schnell und effizient zu beheben. Ergänzend steht unseren Kunden die Rimage Online Help Center zur Verfügung, in der Sie online Fragen stellen, nach Antworten suchen und sich über die neuesten Fixes, Updates und Lösungen informieren können. Damit ist sofortige Hilfe rund um die Uhr per Mausclick verfügbar.

Konkurrenzloser Service für höchste Anlagenrendite

Die Wartungsverträge von Rimage geben Ihnen Klarheit und die gute Gewissheit, sich auf die Verfügbarkeit und jederzeit erstklassige Produktionsqualität Ihres Rimage-Systems verlassen zu können. Wenn Sie sich nicht mit unvorhersehbaren Kosten, Techniker-Verfügbarkeiten und Ersatzteillieferzeiten zufriedengeben wollen, entscheiden Sie sich am besten für einen Rimage-Wartungsvertrag. Damit sind Wartung und Service für ein, zwei, drei oder fünf Jahre, je nach Wunsch und Bedarf, garantiert und zuverlässig planbar.

Leistungen

- Telefon Support
- Email support
- Online Help Center
- Zusendung von Ersatzteilen und Systemen
- Software updates
- Technischer Vor-Ort-Support

Options

- Next Business Day On-site
- Rapid Exchange
- Exchange
- Software Subscription and Support
- Virtual Installation and Training



Das Rimage Service-Angebot

Auch das zuverlässigste Gerät muss regelmäßig gewartet und eingestellt und hin und wieder repariert werden. Die RimageService-Angebote machen solche Fälle kalkulierbar. Denn ebenso wie die Rimage-Systeme selbst ist auch das Rimage Service-Angebot darauf abgestimmt, Ihren individuellen Servicebedarf optimal zu erfüllen – von der schnellen Hilfe am Telefon, über die Entsendung eines Technikers zu Ihnen ins Haus, bis hin zur Lieferung von Ersatzteilen und -systemen schon am nächsten Werktag. Rimage hat für praktisch alle Produktionsanforderungen passende und abgestimmte Wartungsverträge im Angebot.

	NEXT BUSINESS DAY ON-SITE	RAPID EXCHANGE	EXCHANGE	SOFTWARE SUBSCRIPTION & SUPPORT	GARANTIE
Telefonsupport Mo-Fr 08:00 – 18:00 Uhr (MEZ)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
E-Mail-Support	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Online Help Center	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Lieferung Bereitstellung von Ersatzteilen/-geräten oder Reparatur	Nächster Werktag	Nächster Werktag	4-5 Tage	nicht zutreffend	Teile: 4-5 Werktag Reparatur: 10-15 Werktag
Software Updates	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein
Vor-Ort-Techniker	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein

Weitere Serviceoptionen sind auf Nachfrage möglich. Wenden Sie sich an Rimage oder besuchen Sie unsere Webseite www.rimage.com.

Next Business Day On-site

Der umfangreichste Wartungsvertrag und ideal für alle, die mit Service und Support keine Arbeit haben möchten: Wir schicken Ihnen spätestens am nächsten Werktag einen Rimage-zertifizierten Techniker ins Haus, der alle notwendigen Ersatzteile und -geräte mitbringt, auspackt, einbaut und prüft, und die ausgebauten Teile für die Rücksendung an Rimage versandfertig macht. Im Wartungsvertrag inbegriffen sind Arbeits- und Anfahrtkosten, werkszertifizierte Ersatzteile, Software-Updates, Support durch das Rimage Callcenter sowie die Nutzung der Online-Help Center.

Rapid Exchange and Exchange

Zwei Wartungsverträge, die schnellen Service zum günstigen Preis bieten: Wir senden Ihnen am nächsten Tag bzw. innerhalb vier bis fünf Werktagen ein Ersatzgerät oder die notwendigen Ersatzteile zu, die Sie selbst installieren. Im Wartungsvertrag inbegriffen sind Support durch das Rimage Callcenter, Nutzung der Online-Help Center, ausführliche Austauschleitungen sowie das notwendige Verpackungs- und Versandmaterial für die einfache Rücksendung der defekten Teile an Rimage.

Software Subscription and Support

Unser Software- und Supportvertrag, mit dem Sie immer up-to-date sind: Wir stellen Ihnen die neuesten Software-Updates, Servicepacks, Dokumentationen und/oder Firmware-Updates zur Verfügung. Damit profitieren Sie stets von der besten Leistung Ihres Rimage-Systems und den neuesten Softwarefunktionen.

Installation and Training – On-site or Virtual

Mit diesem Vertrag gehen Sie sicher, dass sowohl Rimage-System als auch Ihre Mitarbeiter für den Produktionsbetrieb fit sind. Rimage-Techniker übernehmen das Auspacken, Aufstellen und Einrichten des Rimage-Systems und installieren die notwendige Netzwerk- und Client-Software. Virtuelle Installation ist eine private Remote-Installation und Schulung, in der Regel 1 bis 1 1/2 Stunden, je nach Kundenwunsch.

Blu-ray Disc™ ist eine Marke der Blu-ray Disc Association.