



MCS service en support gids

MCS Service en support gids

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Value Support Card	4
Support	6
Bereikbaarheid	6
Klachtdiagnose	7
MCS kent de volgende support services:	7
Support voor problemen (support)	7
Support periode extensie (support)	7
Extra functies/opties/functionaliiteit (verkoop)	8
Interventie op locatie (support)	8
Prioriteiten service (RMA)	8
Vervangende apparatuur (RMA)	8
Trainingen	9
Project begeleiding & consultancy	9
Maatoplossingen / ontwikkelen	9
RMA / service & reparatie	10
RMA aanvraag	10
Garantie	11
Reparaties binnen garantie	11
Reparaties buiten garantie	11
Afhandeling van reparaties	11
Onderzoekskosten	12
Incomplete zendingen	12
Coulance	12
Kosten	13
RMA & reparatie	13
Support	13
Appendix –A– Interventie-formulier (NL)	14

MCS Service en support gids

Inleiding

MCS heeft als “value added importeur/distributeur” de support en service op haar producten in een hoog vaandel staan. Dit willen we graag behouden. Een goede support is een samenwerking tussen ons en u als dealer. Middels deze gids willen wij u informeren over de service en support afhandeling bij MCS en wat we van elkaar kunnen en mogen verwachten.

In de loop van de jaren is MCS gegroeid in het aantal producten en “know-how” die ze levert. Naarmate er meer producten ondersteund worden, lopen uiteraard de support verzoeken op en is MCS vanzelfsprekend meer tijd kwijt voor de behandeling van deze aanvragen. Door efficiënter te werken, proberen wij meer tijd vrij te maken, zodat wij u sneller en beter van dienst kunnen zijn.

Deze handleiding is bedoeld om u, als reseller van de MCS producten, inzicht te geven in onze werkwijze en daardoor duidelijkheid te scheppen voor u. Alle facetten van support worden behandeld. Een handige geplastificeerde, beknopte versie wordt u separaat toegezonden en kan op aanvraag worden aangevraagd voor meerdere personen binnen uw bedrijf die te maken hebben met support op de MCS-producten.

In deze handleiding krijgt u inzicht en uitleg over de Value Support Card, die door ons is geïntroduceerd. Met deze kaart bij de hand heeft u altijd recht op support. Hoe het precies werkt wordt uitgelegd in deze gids.

Alle support, service, garantie en RMA vraagstukken komen aan bod in deze gids. De diverse technische trainingen die wij geven worden toegelicht.

Tenslotte treft u op de laatste pagina's een aantal 'standaard formulieren' aan, die handig zijn bij het aanvragen van de verschillende diensten.

MCS Service en support gids

Value Support Card (VSC)

MCS heeft een nieuw en duidelijk support-systeem ingevoerd. Onderdeel van dit systeem is de Value Support Card (VSC).

De Value Support Card is een puntenkaart, die u kunt gebruiken voor het aanvragen van support. Een VSC-kaart geeft u recht op een x- aantal support punten. Elke support aanvraag wordt uitgedrukt in punten.

Bij elk verzoek voor support kunnen afhankelijk van het type, de leeftijd van het product en de tijd, punten in rekening worden gebracht. Deze punten worden dan afgetrokken van een krediet. Wanneer de supportaanvragen tegen de limiet aankomen, laten wij dit de inkoopafdeling van uw bedrijf weten. Zij kunnen dan 'op tijd' een nieuwe hoeveelheid aanschaffen.

De VSC-kaart kan ingezet worden voor de onderstaande support onderdelen:

✓ Online support	24 uur via documentatie op de dealer area	gratis	
✓ Basic support	3 maanden op elk door MCS geleverd product per telefoon of mail	gratis	
✓ Extended support	na verstrijken van 3 maanden support product per telefoon of email	20 punten	per kwartier
✓ Remote support	op afstand inloggen op een MCS-product en configuratie wijzigingen doorvoeren	20 punten	per kwartier
✓ Prioriteiten service	versnelde afhandeling van RMA's (wanneer mogelijk)	25 punten	
✓ Vervangende apparatuur	overbruggen van reparatietijden (wanneer mogelijk)	50 punten	

Noot: *Interventies op lokatie vallen buiten het support puntensysteem*

Noot: *Op verzoek kan MCS de gegevens voor de gebruikte punten aan haar klanten overleggen.*

Hoe is de Value Support Card (VSC) gratis te verkrijgen?

- ✓ Elke dealer die een technische training volgt bij MCS krijgt automatisch gratis een VSC-kaart van 100 punten (zie pagina 7 voor de type trainingen die wij geven)
- ✓ Elke dealer met een minimum omzet per jaar ontvangt gratis een VSC-kaart, waarbij het volgende van toepassing is:
 - omzet > 20.000 Euro per jaar – VSC kaart van 100 punten
 - omzet > 50.000 Euro per jaar – VSC kaart van 300 punten
 - omzet > 100.000 Euro per jaar – VSC kaart van 1200 punten

Het type VSC-card wordt jaarlijks opnieuw beoordeeld. De ingangsdatum van de beoordeling is telkens 1 januari.

Heeft u niet voldoende punten meer?

Dan kan de VSC-card gekocht worden via de verkoopafdeling:

- ✓ Verkoop afdeling te bestellen via telefoon of email (verkoop@mcs-nl.com)
bestelnummer: 110100 – VSC kaart van 100 punten – Euro 100
110101 – VSC kaart van 300 punten – Euro 250
110102 – VSC kaart van 1200 punten – Euro 1000

MCS stuurt een bewijs van aankoop van het aantal punten voor de (project)manager of planner. Tevens hebben wij voor alle (veld) technici, monteurs of engineers een geplasticificeerde "verkorte gids" beschikbaar waar een beknopte uitleg staat van de mogelijkheden uit deze gids.

Noot: *De support punten zijn 5 jaar geldig, totdat het puntenaantal (krediet) overschreden is.*

MCS Service en support gids

Voordelen

Duidelijkheid voor u zelf en uw klanten

Geen misbruik meer van onze support afdeling

Gratis rapportage van verbruikte uren

Responsetijden liggen vastgelegd

Punten blijven 5 jaar geldig

Het systeem is bij MCS geregistreerd, hierdoor snellere service en kunnen meerdere lokaties werken met 1 Value Service Card

MCS Service en support gids

Support

Op elk nieuw product dat MCS uitlevert, geven wij 3 maanden support. Deze gaat in vanaf de factuurdatum. De supportverlening kan afwijken van het type product:

AS-gateways 54x of 55x	3 maanden	iedereen
AS-gateways 52x of 51x	uitgefaseerd	geen support (en reparatie) sinds 01.01.2007
Quescom	3 maanden	alleen diegene(n) die een training hebben gevolgd
Indien geen training gevolgd, dan zal altijd betaalde support van toepassing zijn, ook gedurende de eerste 3 maanden.		
uSyscom	3 maanden	iedereen
Shyam	3 maanden	iedereen
Siemens	3 maanden	iedereen
M2M-Go	3 maanden	iedereen
eDevice	3 maanden	iedereen
Ericsson	3 maanden	iedereen
ConnectOne	3 maanden	iedereen
Overige producten	3 maanden	iedereen

Wij proberen op alle vragen met betrekking voor het gebruik, instellingen, configuratie voor u een antwoord te geven of een oplossing te bieden. De tijden voor support zijn op maandag tot vrijdag tussen 09.00u en 17.00u. Op feestdagen is MCS gesloten.

MCS levert alleen support aan haar dealers en distributeurs. Eindgebruikers dienen contact op te nemen met hun dealer voor support. In overleg kan MCS d.m.v. interventie direct support leveren. Hieraan zijn kosten verbonden. In de appendix - A staat dit interventie-formulier.

Noot: *Deze periode is afhankelijk van het product*

Bereikbaarheid

1. Via de email is de support-afdeling via: support@mcs-nl.com te bereiken. Het gebruik van andere emailadressen kan leiden tot vertraging indien iemand niet aanwezig is. Gemiddeld ontvangt u van ons een reactie binnen één werkdag. Dit is natuurlijk afhankelijk van de vraag en een derde partij (fabrikant).

2. Telefonisch zijn wij bereikbaar onder het telefoonnummer: **010 – 437.55.55**

Wij proberen bij het verlenen van support u zo spoedig mogelijk te woord te staan voor acute problemen met een configuratie of installatie op locatie en/of bij klanten.

In het geval wij niet bereikbaar zijn omdat we support leveren aan klanten, kunt u wanneer het geen spoed is, het beste een e-mail sturen. In het geval dat het spoed is, kunt u dat altijd vermelden, wij proberen hier dan rekening mee te houden. Wij proberen z.s.m. weer beschikbaar te zijn voor telefonische support.

- Om op de hoogte te blijven van de producten en het MCS-nieuws kunt u zich ook aanmelden voor de commerciële nieuwsbrief. Hiervoor kunt u zich aanmelden op onze website.
- Technische informatie, handleidingen, software en firmware hebben wij op onze dealer area staan. Hiervoor is een login & password benodigd, welke op de website aan te vragen is.
- Een technische nieuwsbrief sturen wij periodiek naar alle dealer area account houders. Hierin staan tips, updates en technische info over de MCS producten.
- Enkele handleidingen en/of software staan vrij op de website. Klik op: "support" om deze te bekijken of te downloaden.

Wanneer u uw antwoord niet kunt vinden bij één van de bovenstaande plaatsen mag u ons altijd een email sturen met het verzoek voor support.

MCS Service en support gids

Klachtdiagnose

Voor het juist beantwoorden van uw vragen, oplossen van problemen en het zoeken van de juiste diagnose, hebben wij een aantal gegevens nodig waar we om vragen. Het gaat dan om: het serienummer, type product, aangesloten product(merk en type) en de klachtomschrijving. Wanneer deze laatste gedetailleerd is bespoedigt dit de diagnose. Voorbeelden:

- *Waar bevindt de klacht zich en/of hoe vaak en wanneer komt deze voor?*
- *Welke handelingen zijn verricht voor het oplossen van de klacht?*
- *Is er een trace gemaakt en doet het probleem zich hierin voor?*
- *Zijn er onlangs nog veranderingen geweest aangaande de gateway, sim's, netwerk, IP-instellingen, login/wachtwoord, bekabeling of automaat?*
- *Zijn er onlangs nog veranderingen geweest aangaande gekoppelde (externe) apparatuur van derden?*

Welke support wij u kunnen bieden, hebben we op de volgende pagina opgesomd. Hieronder staan een aantal services die met elkaar gecombineerd kunnen worden.

MCS kent de volgende support services:

- Support voor problemen
- Support periode extensie
- Extra functies/opties/functionaliiteit
- Interventie op locatie
- Prioriteiten service
- Vervangende apparatuur
- Trainingen
- Project begeleiding & consultancy
- Maatoplossingen/ontwikkelen

Support voor problemen (support)

Kosten: *geen*

Op alle producten van MCS worden 3 maanden na levering gratis support geleverd. Wij leveren standaard geen maatoplossingen, maar zullen wel de basis instellingen voor normaal gebruik ondersteunen. Hieronder valt ook remote ondersteuning, mits de faciliteiten dit toelaten.

Noot: *Voor Quescom producten kunnen we alleen support verlenen aan diegenen, die de door MCS gegeven (basis/advanced) training heeft gevolgd. Tevens is een remote connectie via ISDN of IP gewenst om u gratis op afstand te kunnen helpen. Indien dit niet aanwezig is en wij naar de lokatie moeten, zijn daar kosten aan verbonden.*

Support periode extensie (support)

Kosten: *afhankelijk van het type support*

Wanneer de standaard gratis support periode van 3 maanden onvoldoende is, biedt MCS de mogelijkheid om een support puntenkaart aan te schaffen. Deze zijn er in verschillende vormen. Meer hierover is te vinden in het hoofdstuk: "kosten".

Noot: *Deze periode is afhankelijk van het product*

MCS Service en support gids

Extra functies/opties/functionaliiteit (verkoop)

Kosten: *uurtarief + materiaalkosten van de 'upgrade'*

Wanneer er op bestaande apparatuur nieuwe functies gebruikt gaan worden door een produkt opnieuw te configureren of van nieuwe firmware te voorzien, wordt er een meerprijs in rekening gebracht (interventie).

Interventie op locatie (support)

Kosten: *€ 85,00 per uur en € 85,00 voorrijkosten*

Een betaalde interventie kan via fax (of mail) met het interventieformulier worden aangevraagd. Deze kunt u telefonisch of via email aanvragen.

MCS neemt na ontvangen contact op met de aanvrager om een afspraak te maken over de klacht, datum en oplossing. Een oplossing zal gezocht worden tegen betaling van een uurtarief en voorrijkosten. De locatie waarin MCS naar haar klanten gaat is de BeNeLux.

Wanneer er een technisch defect aan door MCS geleverde apparatuur wordt gevonden en het product is in de garantieperiode, zullen de interventiekosten vervallen.

Prioriteiten service (RMA)

Kosten: *25 punten per product*

De standaardtijd voor reparaties binnen garantie is 2 werkdagen. Buiten de garantie is deze 5 werkdagen. De responstijd voor technische support is telefonisch 4 werkuren en voor e-mail 2 werkdagen. Binnen deze periode geeft MCS een indicatie tot het oplossen van de defecten.

Let op: *Alleen mogelijk in overleg met MCS*

Onder deze service verstaan we:

- Verkorten van reparatietijd tot maximaal 2 werkdagen na ontvangst van het product
- Verkorten van een interventie datum binnen 2 werkdagen

Vervangende apparatuur (RMA)

Kosten: *50 punten per aanvraag*

MCS gaat er van uit dat elke dealer standaard één reserve produkt op voorraad heeft om haar klanten te ondersteunen in geval van een defect.

Voor snelle service kunnen we bij een defect een leenapparaat ter beschikking stellen om de reparatietijd te overbruggen. Er wordt dan een vervangend product geleverd welke op locatie (bij de klant) blijft staan totdat het oorspronkelijke product retour is. Hierna ontvangt MCS de vervangende apparatuur retour.

Let op: *Wij verwachten dat het leenapparaat in een goede staat terug komt, anders brengen wij de kosten voor onderzoek c.q. reparatie in rekening.*

MCS Service en support gids

Trainingen

Kosten: € 300,00 per persoon per training

MCS organiseert regelmatig verschillende trainingen. Deze worden in onze trainingsruimte gegeven en duren zes uur. Het maximaal aantal personen dat kan deelnemen is zes. Deze grens komt doordat de meeste trainingen 'hands-on' zijn en de technische apparatuur ook de nodige plaats in neemt. Hieronder staan de trainingen die MCS aanbiedt:

- AS54xx – basis
- AS54xx – gevorderden
- Quescom – basis
- Quescom – gevorderden
- uSyscom
- Java
- Edevice macro
- Indoor coverage & antennes

MCS geeft een korting voor het volgen van een training, wanneer er van één bedrijf tegelijkertijd twee aanmeldingen komen. Alle deelnemers ontvangen een gratis Value Support Card voor 100 units.

Voor meer informatie over ons trainingsaanbod en reserveringen, kunt u op onze website vinden.

MCS is gekwalificeerd door verschillende fabrikanten voor het geven van trainingen, zodat we u een hoog niveau kunnen aanbieden. Dit geldt o.a voor het geven van de Siemens-Java, Quescom, AS-gateway, eDevice en uSyscom trainingen. Bij elke training delen wij een trainingscertificaat uit, deze is 12 maanden geldig.

Noot: *MCS kan voor haar klanten een training op locatie verzorgen. Er zullen dan extra kosten berekend worden.*

Project begeleiding & consultancy

Kosten: €100,00 per uur consultancy

Voor grote projecten kan MCS haar klanten van demonstratie materialen, advies en consultancy voorzien voor technische mogelijkheden en oplossingen.

Maatoplossingen / ontwikkelen

Kosten: *op projectbasis*

MCS kan voor Machine to Machine (M2M) maatoplossingen leveren. Met behulp van Java en macro's kunnen verschillende functies via GPRS, GSMdata of SMS aangestuurd of ingelezen worden.

Noot: *Alle prijzen en kosten zijn voorbehouden aan veranderingen. Ze zijn gebaseerd op het prijspeil van 2008*

MCS Service en support gids

RMA / service & reparatie

RMA aanvraag

Mocht u een product van ons hebben, welke technisch defect is, kan MCS een RMA nummer voor u aanmaken. Wij weten dan dat het product terug komt en kunnen de nodige voorbereidingen doen om deze in behandeling te nemen. Tevens hebben wij inzicht in het aantal reparaties en kunnen hier op plannen of beter op anticiperen. Wij kunnen een RMA nummer aanmaken. Via de telefoon krijgt u die meteen van ons. Via e-mail ontvangt u binnen twee werkdagen de RMA aanvraag bevestiging & nummer.

Ook wanneer een monteur op locatie tegen een technisch defect aanloopt, zouden we dit graag telefonisch van hem vernemen. MCS kan dan ondersteuning bieden en soms zelfs al direct het probleem oplossen. Op advies maken wij bij een defect meteen een RMA nummer aan.

We hebben dan het serienummer, type, aangesloten product(merk en type) en klachtschrijving nodig. Wanneer deze laatste gedetailleerd is bespoedigt dit de diagnose. Voorbeelden:

- *Waar bevindt de klacht zich en/of hoe vaak en wanneer komt deze voor?*
- *Welke handelingen zijn verricht voor het oplossen van de klacht?*
- *Is er een trace gemaakt en doet het probleem zich hierin voor?*
- *Zijn er onlangs nog veranderingen geweest aangaande de gateway, sim's, netwerk, IP-instellingen, login/wachtwoord, bekabeling of automaat?*
- *Zijn er onlangs nog veranderingen geweest aangaande gekoppelde (externe) apparatuur van derden?*

U ontvangt hierna een RMA-nummer, voor uw referentie.

De producten kunt u sturen naar het onderstaande adres: o.v.v. het RMA nummer. Wij ontvangen bij het product graag een pakbon met de contact gegevens, referentie, retour adres, klachtschrijving(en) & serienummer(s) in het Nederlands of Engels. Wij hebben geen accessoires nodig zoals een voeding (adapter/kabel) of antenne(s), mits we erom vragen.

MCS repair
Kiotoweg 719 - 721
3047 BG Rotterdam
Nederland

MCS Service en support gids

Garantie

Alle producten die MCS levert, hebben een garantieperiode van 12 maanden na de factuurdatum. De meeste fabrikanten hanteren 12 maanden als limiet voor garantie op defecten. Uitgesloten van garantie zijn producten met aantoonbare schade ten gevolge van overspanning, water & brandschade, transportschade of aantoonbaar verkeerd gebruik.

Producten uit de 'refurbished' voorraad of reparaties hebben een garantie periode van 3 maanden.

Testen of onderzoeken ten gevolge van apparatuur (configuraties) van derden vallen niet onder de garantie.

DOA (dead on arrival) valt alleen onder de garantie wanneer het product binnen 4 weken technisch defect, mits deze compleet en in goede staat (verkoopbaar), retour komt.

Reparaties binnen garantie

Na het aanvragen van het RMA nummer en het toesturen van de producten, neemt MCS een reparatie-aanvraag in behandeling. Na een diagnose zullen wij binnen 2 werkdagen het product afhandelen en wanneer al mogelijk versturen.

Binnen deze periode zullen er geen kosten in rekening worden gebracht, mits er aantoonbare gebreken worden gevonden. Mocht dit het geval zijn dan melden wij dit en zal het product buiten de garantie vallen. De garantie voorwaarden kunt u op de vorige pagina vinden.

Reparaties buiten garantie

Na het aanvragen van het RMA nummer en het toesturen van de producten, neemt MCS een reparatie-aanvraag in behandeling. Na een diagnose zal MCS binnen 5 werkdagen na het ontvangst van het product, naar de afzender reageren met een reparatievoorstel per fax.

Afhandeling van reparaties

Na een akkoordverklaring zal MCS het product repareren en sturen wij binnen 1 werkdag retour. Wanneer het product binnen de garantie valt, zal het gerepareerde product direct na reparatie verstuurd worden.

Mocht MCS de reparatie niet zelf kunnen uitvoeren, zal deze naar de fabrikant worden gestuurd. Afhankelijk van hun, duurt dit gemiddeld 15 werkdagen langer. In dit geval zullen we binnen het eerdergenoemde termijnen van ons laten horen.

Bij reparaties zonder klachtomschrijving kan MCS de RMA niet in behandeling nemen. Wanneer MCS producten zonder een RMA nummer ontvangt of niet is aangevraagd, kunnen de eerder genoemde termijnen afwijken.

Voor vragen en support kunt u altijd telefonisch inlichtingen inwinnen of even een email sturen naar rma@mcs-nl.com / support@mcs-nl.com. We zouden dan graag het RMA nummer als correspondentie willen gebruiken.

MCS Service en support gids

Onderzoekskosten

MCS kan bij reparaties zonder defecten, met configuratiefouten of bij het ontbreken van een (nederlandse of engelse) klachtomschrijving, € 85,00 onderzoekskosten in rekening brengen. Dit is garantie onafhankelijk. (Prijspeil 2008)

Meestal zijn deze kosten eenvoudig te vermijden door het defecte product correct aan te leveren of eerst met MCS support contact op te nemen. Zij kunnen u advies geven of zonodig een RMA nummer aanmaken. Wellicht is het probleem al meteen op locatie op te lossen.

Incomplete zendingen

Wanneer producten van een “try before you buy” of “omwissel”-reparatie incompleet, met schade of defect aankomen, zal MCS minimaal € 42,50 administratiekosten in rekening brengen. Maximaal zal tot 90% van het oorspronkelijk factuurbedrag gecrediteerd worden. (Prijspeil 2008)

Couance

Producten net buiten de garantieperiode, ontstaan door voorraad, vertraging of wanneer deze op advies van MCS retour komen, zullen onder couance behandeld worden.

MCS Service en support gids

Kosten

RMA & reparatie

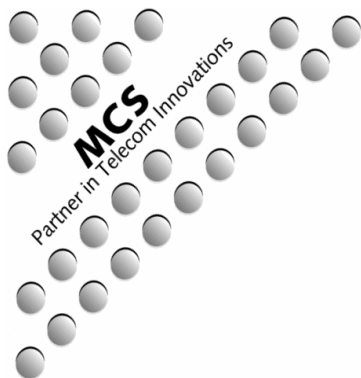
De kosten voor reparatie hangen af van verschillende punten, zoals garantietermijn, te vervangen onderdelen, onderzoekstijd, e.d. Deze worden door MCS met een reparatievoorstel (per fax) verstuurd. Zie voor meer informatie de "RMA / service en reparatie".

Support

Zie voor meer informatie het hoofdstuk "Value Support Card" Systeem op pagina 4.

MCS Service en support gids

Appendix –A– Interventie-formulier (NL)



Kiotoweg 719-723
NL – 3047 BG Rotterdam
Tel.: +31.10.4375555
Fax: +31.10.4375656
ING Bank (NL): 65.74.98.920
Postbank (NL): 7659306
ING Bank (B) 310-1610567-65
Kvk Rotterdam: 24292928
BTW #: NL8080.66.079B01
E-mail: support@mcs-nl.com
Internet: www.mcs-nl.com

Interventie-aanvraag

Graag wil onze firma aan MCS vragen om interventie te doen bij een van onze klanten.

Wij zijn op de hoogte van de mogelijke kosten. Deze bedragen:

- Euro 85 per uur – er wordt afgerekend in tijdseenheden van 30 minuten
- Voorrijkosten van Euro 85
- Remote interventie – 42,50 Euro per half uur. Deze kosten gelden alleen nadat MCS reeds in 3 eerdere gevallen voor de klant gratis heeft ingegrepen. Mogelijkheid voor de klant bestaat om zelf een remote toolkit aan te schaffen a Euro 190 waarmee hij zelf de remote interventie kan doen.

Deze kosten zullen niet in rekening worden gebracht als blijkt dat de klacht te wijten was aan MCS-apparatuur. Blijkt de klacht te wijten te zijn aan externe apparatuur, dan zult u van ons een factuur ontvangen voor deze interventie, incl. een bezoekrapport met daarin toelichting over de mogelijke oplossing (indien op lokatie geweest).

Naam MCS-klant:
Contactpersoon:
Facturatie-adres:

Datum:

Handtekening:.....

Type product: Serienummer:
Beschrijving probleem:

Te bezoeken adres waar de interventie plaats moet vinden:

Contactpersoon op lokatie:
GSM-nummer contactpersoon:

Dit formulier ondertekend faxen naar +31-10-4375656.

We zullen daarna z.s.m. contact met u opnemen voor het vaststellen van een datum.

Wanneer dit formulier niet volledig wordt ingevuld kunnen wij de aanvraag niet in behandeling nemen