



KUNDENDIENSTTEAM
KOMPETENZ, DIE DEN UNTERSCHIED MACHT

UNSERE MISSION

Die Kundendienstabteilung von OPTEL ist bestrebt, qualitativ hochwertige Programme und Dienstleistungen mit Mehrwert bereitzustellen, um das Kundenerlebnis zu verbessern und gleichzeitig Ihre Produktivität und Kapitalrendite zu maximieren.

Wir bieten ein umfassendes Portfolio an Dienstleistungen und Produkten in Zusammenarbeit mit den Projektmanagement-Teams von OPTEL und Ihren lokalen Account Directors an.

Unser innovatives Angebot für Dienstleistungsvereinbarungen umfasst telefonische, E-Mail-basierte und Fernunterstützung mit vielen Optionen, wie zum Beispiel virtuellem technischen Support mit der hochmodernen Smart Glasses-Lösung.

Weitere Programme umfassen die Produktionsunterstützung vor Ort, maßgeschneiderte Schulungen und Ersatzteilkpakete. Für OPTEL ist der Aufbau starker Partnerschaften mit seinen Kunden wichtig, weshalb unser engagiertes Team sich zu 100 % dafür einsetzt, die Kundenzufriedenheit mit einer personalisierten Note sicherzustellen.



**PRODUKTIONSUNTERSTÜTZUNG VOR ORT, SCHULUNGEN, ERSATZTEILE
UND EINE INNOVATIVE DIENSTLEISTUNGSVEREINBARUNG –
ENTDECKEN SIE DAS GESAMTE ANGEBOT VON OPTEL!**

DIENSTLEISTUNGSVEREINBARUNGEN

PLÄNE FÜR TECHNISCHEN SUPPORT Globaler Callcenter-Support (24/7)

VORTEILE	Garantierte Reaktionszeit reduziert Ausfallzeiten	Maßgeschneiderte Unterstützung entsprechend Ihrer einzigartigen Lösung	Technischer Support (24/7)
	Globales Support-Netzwerk	Weiterleitung von Supportanfragen zur besten verfügbaren Ressource	Globale Warteschlangen-priorisierung

	Basis ¹	PREMIUM	ELITE	ELITE PLUS	VP PREMIUM
JÄHRLICHE DIENSTLEISTUNGSGEBÜHR pro Standort/Anlage	Jährlich (1 Linie) Zusätzliche Linien können hinzugefügt werden.	Jährlich (1 Linie) Zusätzliche Linien können hinzugefügt werden.	Jährlich (3 Linien) Zusätzliche Linien können hinzugefügt werden.	Jährlich (bis zu 20 Linien am gleichen Standort)	Flexible Laufzeit, gekoppelt mit Ihrer Verify Platform
FALL ZUTEILUNG	5 Fälle/Linie	5 Fälle/Linie	5 Fälle/Linie	Unbegrenzt	5 Fälle/Jahr
ZUGANG ZUM CALLCENTER (24/7)	Nicht verfügbar	JA	JA	JA	JA
ZEIT FÜR DIE ERSTE REAKTION	< 24 Stunden ²	< 4 Stunden (Schweregrad 1)	< 2 Stunden (Schweregrad 1)	< 1 Stunde (Schweregrad 1)	< 1 Stunde (Schweregrad 1)
TECHNISCHER SUPPORT VOR ORT	Erledigung nach Verfügbarkeit	Erledigung nach Verfügbarkeit	48 Stunden ³	24 Stunden ³	N.Z.
FERNUNTERSTÜTZUNG ÜBER VTS SMART GLASSES-TECHNOLOGIE VON OPTEL	Zum Kauf verfügbar	Zum Kauf verfügbar	Zum Kauf verfügbar	Enthält 1 Kit pro Standort, Hardware und SaaS-Lizenz	Zum Kauf verfügbar
DEDIZIERTER ANSPRECHPARTNER VON OPTEL⁴	N.Z.	N.Z.	N.Z.	Inbegriffen	N.Z.

OSM SLA ist für alle Kunden mit einer aktiven OSM-Umgebung (PROD) erforderlich.

Support (24/7) ist für die Verify Platform verfügbar. Nehmen Sie Bezug auf Ihre spezifische SaaS-Vereinbarung bzw. Ihren Vertrag. Premium Verify-Support (24/7) ist verfügbar; kontaktieren Sie uns.

¹ Im ersten Jahr kostenlos.

² Vorbehaltlich der üblichen Geschäftszeiten.

³ Für Einzelheiten siehe Vertrag. Garantie der Reaktionszeit gültig nach beidseitiger Zustimmung zur Erledigung und Kundenfreigabe des Kostenvoranschlags. Auf eigene Kosten erhalten Elite-Kunden einen 48-Stunden-Support vor Ort bei einem P1-Schweregrad. Auf eigene Kosten erhalten Elite Plus-Kunden einen 24-Stunden-Support vor Ort bei einem P1-Schweregrad. Der Support vor Ort für Kunden im APAC-Raum wird je nach Standort nur innerhalb von 72 Stunden bzw. nach Verfügbarkeit bereitgestellt. Bitte erkundigen Sie sich diesbezüglich.

⁴ Der „dedizierte Ansprechpartner“ von OPTEL ist ein Service-Projektmanager oder eine gleichwertige Position, der/die während der örtlichen Geschäftszeiten zur Verfügung steht, um Probleme zu lösen und das Eingreifen von technischen Experten bei Bedarf zu koordinieren. Fallzählung und Ursachenanalyse sind ebenfalls verfügbar.

PAKETE ZUR SCHULUNG VOR ORT

WÄHLEN SIE EINES UNSERER SCHLÜSELFERTIGEN SCHULUNGSPROGRAMME AUS:

BASISSCHULUNG Betreiber-Kompetenzen	PRODUKTIONS-LINIENMANAGEMENT Supervisor-Kompetenzen	SERIALISIERUNGS-EXPERTE Kompetenzen für Wartung und Fehlerbehebung	KONFIGURATION VON OPTEL-SYSTEM Manager-Kompetenzen	OSM- UND LINEMASTER-VERBINDUNGEN Chargenverwaltungs-kompetenzen	KOMPANO-SCHULUNG Lager
ZIELE DES SCHULUNGSPROGRAMMS					
In der Lage zu sein, Systeme von OPTEL mit funktionellen Kenntnissen eines Produktionslinienbetreibers zu betreiben	In der Lage zu sein, Systeme von OPTEL mit funktionellen Kenntnissen eines Produktionslinien-Supervisors zu betreiben	In der Lage zu sein, Systeme von OPTEL mit funktionellen Kenntnissen eines Serialisierungsexperten am Laufen zu halten	In der Lage zu sein, Systeme von OPTEL mit funktionellen Verwaltungskennnissen zu verwalten	In der Lage zu sein, eine Charge zu verwalten und Berichte zu analysieren	In der Lage zu sein, Kompano mit funktionellen Kenntnissen einer Lagerfachkraft zu betreiben
ZIELGRUPPE					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Betreiber 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produktionslinien-Supervisoren 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wartungstechniker 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anlagenmanager ▪ Projektmanager ▪ IT-Systemadministratoren ▪ QS-Validierungsexperten 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT-Systemadministratoren ▪ Prozessauftragsadministratoren ▪ Chargen-Scheduler ▪ Produktdatenbank-Administratoren ▪ Produktionslinien-Supervisoren 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lagerpersonal
SCHULUNGSMETHODEN — THEORIE UND PRAXIS					
Übung auf Ihren bestehenden Linien	Übung auf Simulatoren von OPTEL	Übung auf einer serialisierten Linie und auf Simulatoren von OPTEL	Übung auf Simulatoren von OPTEL	Übung auf Simulatoren von OPTEL	Übung auf einem Kompano-Gerät von OPTEL
DAUER					
1 Tag pro Gruppe (mind. 2 Gruppen/2 Tage)	3 Tage	2 Wochen	1 Woche	3 Tage	1 Tag pro Gruppe (mind. 2 Gruppen/2 Tage)
SCHULUNG KANN IN IHRER ANLAGE DURCHGEFÜHRT WERDEN					
■	■	■	■	■	■
SCHULUNG KANN IM SCHULUNGSZENTRUM DER OPTEL ACADEMY DURCHGEFÜHRT WERDEN					
■	■	■	■	■	■
TEILNEHMERZAHL					
4	6	4	6	6	4

KUNDENDIENST — FERNSCHULUNG

**DIE AUSBILDER VON OPTEL HELFEN IHNEN DABEI,
DIE RICHTIGE KLASSE FÜR IHRE BEDÜRFNISSE AUSZUWÄHLEN**

VORTEILE	Schnelle, komfortable und maßgeschneiderte Schulung	Klare, vorab festgelegte Schulungsziele
	Für die spezifische Zielgruppe und das spezifische Kompetenzniveau entwickelte Schulung	Erfahrene, qualifizierte technische Ausbilder

Wir bieten eine breite Palette von Modulen zur Fernschulung für unsere verschiedenen Systeme und Lösungen an. Wir decken alles ab, von Strichcodes über Serialisierung bis hin zur Systemwartung — eine Lernmöglichkeit, die von unseren fachkundigen technischen Ausbildern angeboten und überallhin dort bereitgestellt wird, wo Sie gerade sind.

FERNSCHULUNGSMODULE

In 30- bis 90-minütigen Einheiten verfügbar

Erweiterte Bildverarbeitungsparameter — OCV, 1D- und 2D-Strichcodes	Serialisierung — Neueste Updates	OSM-Überblick	Überblick der Verify Plattform	BarTender	Elektrisches Schaltbild
Überblick und Konfiguration von LineMaster	Systemkomponenten und vorbeugende Wartung	Überblick von OPTEL Bridge-Verbindungselementen	PharmaProof- und InspectProof-Produktverfolgung	Layout-Konfiguration	Russischer Krypto-Code
Optische Einrichtung	Prüfpfade	Einführung in Kompano	Klassifizierungskonzept	LineMaster-Berichte	Kompetenzschulung für Betreiber

KUNDENDIENST — ERSATZTEILE

MEISTERN SIE UNERWARTETE SITUATIONEN MIT DEM ERSATZTEILSERVICE VON OPTEL!

Bereiten Sie sich auf unerwartete Situationen vor – Rüsten Sie sich noch heute vor Ort mit Ihren kritischen und empfohlenen Ersatzteilpaketen aus

OPTEL hilft Ihnen dabei, die richtigen Teile für Ihre spezifische Lösung auszuwählen und bietet Ihnen flexible Kaufbedingungen mit Paketen für eine oder mehrere Linien. Wir werden Ihre Angebote koordinieren und mit Bestandsverwaltungsprogrammen von Drittanbietern arbeiten. Finden Sie die Teile, die Sie jetzt oder in Zukunft, *einzel*n oder in Paketen, benötigen – mit unseren umfassenden, maßgeschneiderten Ersatzteillisten:

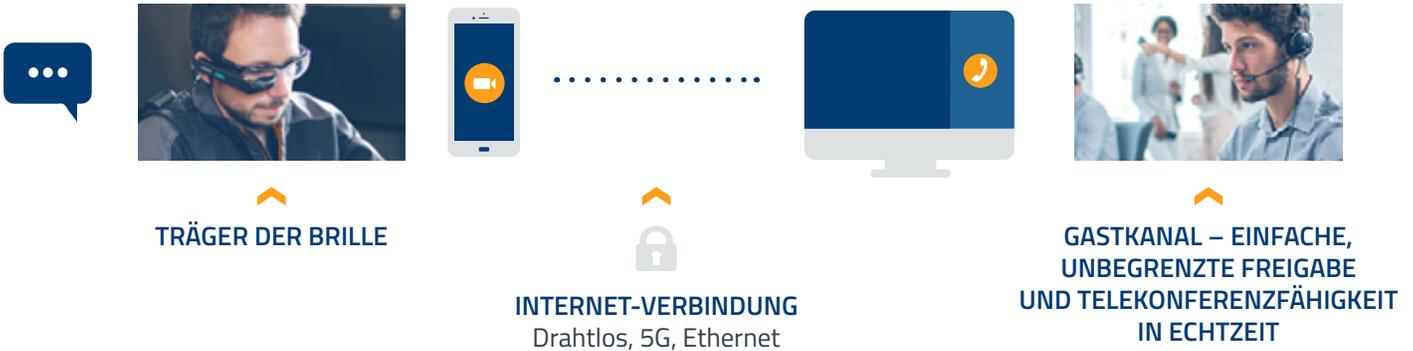
- **Empfohlene Liste**
- **Kritische Liste**



<h2 style="color: orange;">VORTEILE</h2>	 <p>Minimieren Sie Ausfallzeiten und verwalten Sie Notfälle auf effiziente Weise</p>	 <p>Führen Sie lediglich minimalen Bestand</p>
	 <p>Holen Sie sich Hilfe von einem spezialisierten, engagierten Team</p>	 <p>Schützen Sie Ihre Investition vor unerwarteten Verlusten</p>

OPTEL VTS — VIRTUELLER TECHNISCHER SUPPORT

INNOVATIVE SMART GLASSES LIEFERN VIDEOKONFERENZLÖSUNGEN
Die „See-what-I-see“-LÖSUNG von OPTEL, powered by XpertEye von AMA



- Eine mobile, freihändige und benutzerfreundliche Fernassistenzlösung mit Smart Glasses
- Gleichzeitige Anzeige für den Träger der Brille und externe Beobachter, den OPTEL-Support oder andere
- Sichere Audio- und Videoanrufe in Echtzeit ohne Einschränkung bei Minuten, Daten oder Entfernung
- Benutzerfreundliches Whiteboard mit vollfarbigen Anmerkungen, Dokumentenfreigabe und Fotoerfassung
- Verbessert die Zusammenarbeit zwischen Ihren Teams und externen Partnern
- Reduziert Ausfallzeiten – praktisch für Fernschulung und Fernunterricht
- Fachkundige Beratung – jederzeit und überall!
- Zuverlässiger und gänzlich sicherer Arbeitsbereich im Vertraulichen Modus
- Mehrere Konfigurationen und branchenführende Software für eine Vielzahl von intelligenten Brillen und Wearables verfügbar
- Unterstützt Industrie 4.0-Initiativen und lässt sich mit automatisierten Proceedix-Arbeitsanweisungen koppeln
- Die jährliche SaaS-Lizenz umfasst Fachschulungen und persönlichen technischen Support von AMA
- Kann auf internen IT-Netzwerken gehostet und an Unternehmenslösungen angepasst werden. Verbesserte Sicherheit und Kontrolle durch Single Sign-on-Funktionalität. VPN-kompatibel.

Die „See-what-I-see“-LÖSUNG von OPTEL, powered by XpertEye von AMA

VUZIX M400 BEOBACHTER	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Smart Glasses Vuzix M400 mit Schnellmontage passend für jede große Marke von Schutzbrillen ▪ Smartphone Samsung A52 (32 GB) mit AMA-Software gesperrt ▪ USB-Batterie-Backup für längere Anrufe, schnelles Aufladen der Brille oder des Telefons ▪ Fortschrittliche AMA-Software (SaaS-Vereinbarung) ▪ AMA-Gast-Software bietet E-Mail- oder SMS-basierte Einladungen für einfache Telefonkonferenzen ▪ Alle Kabel, Ladegeräte und Werkzeuge sind in einem Kundenkoffer für unterwegs oder die einfache Lieferung angeordnet
Dienstleistungsgebühren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SaaS-basierter Vertrag für das erste Jahr bei Hardwarekauf enthalten ▪ Jährliche Verlängerungen der benutzerdefinierten Bedingungen; Jahresvertrag beinhaltet Software-Updates
SCHULUNG UND DOKUMENTATION	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vier Stunden Fernschulung zu Hard- und Software und Online-Support über AMA-Portal

OPTEL-TEAM

PRODUKTIONSUNTERSTÜTZUNG FÜR DIE DAUER DES VERTRAGS — DIREKT BEI IHNEN VOR ORT!

EIN ENGAGIERTES TEAM BESTEHEND AUS BESTENS GESCHULTEN MITARBEITERN, DIE BEREIT UND VERFÜGBAR SIND, UM EIN HÖCHSTMASS AN KUNDENDIENST BEREITZUSTELLEN

ERHALTEN SIE IHRE EIGENE OPTEL-RESSOURCE

- Technische Experten, die sich auf Ihre Ziele konzentrieren und großartiges Produkt-Know-how sowie Tipps bieten, um Ihre OPTEL-Lösung zu optimieren
- Dedizierte 1:1-OPTEL-Ressource mit perfekt auf die Bedürfnisse des Linienbetriebs oder des internen PMO-Teams abgestimmtem Service
- Direkter Zugang zu internen Support- und technischen Ressourcen von OPTEL
- Vollzeitbeschäftigte, ständige Mitarbeiter, die für gezielte, geplante Einsätze an Ihren Standort entsandt werden



Ständiger dedizierter Dienst



Mitarbeiter, die speziell für Ihre Lösungen geschult sind



Sofortige Unterstützung vor Ort



Praxisnahe Schulung und Demonstrationen



Erfahrene Ressourcen

SIE WÄHLEN DIE DAUER*

1 Monat | 3 Monate | 6 Monate | 1 Jahr

*Andere Optionen sind ebenfalls verfügbar



OPTEL CARE SERVICEPROGRAMM

FACHBESUCH VOR ORT ZUM SCHUTZ
UND ZUR WAHRUNG IHRER INVESTITION

FACHBESUCH VOR ORT

- Inspektion der Produktionslinien
- Hardware- und Systemwartung
- Überprüfung des Ersatzteilbestands
- Lebenszyklusanalyse der Software

BEWERTUNGSBERICHT UND EXPERTENEMPFEHLUNGEN

- Beobachtungsbericht
- Vorschläge können spezifische Empfehlungen für Produktionseffizienz, Gerätewartung, Kalibrierung und Sicherheit enthalten
- Bewertung von Linienverschleiß
- Dokumentation und Fotos
- Empfehlungen für geplante Wartungsarbeiten

MÖGLICHE ERGEBNISSE

- Wartungsplan für Software oder Hardware
- Prozessverbesserungen
- Empfehlungen zum Austausch von Teilen/Reparaturservice
- Mögliche Lösungsverbesserungen

**KOMPETENZ, DIE DEN
UNTERSCHIED** MACHT



Kontaktieren Sie uns noch heute,
um **Ihren OPTEL Care-Besuch zu vereinbaren!**
customer.care@optelgroup.com

FOLGEN SIE UNS



MIT DER ERFAHRUNG VON OPTEL KÖNNEN SIE AUCH
EIN RÜCKVERFOLGBARKEITSEXPERTE WERDEN ODER IHR TEAM SCHULEN:

- ✓ BESUCHEN SIE UNSER DEMO-CENTER
- ✓ NEHMEN SIE AN 30-MINÜTIGEN PRÄSENTATIONEN ZU THEMEN RUND UM DIE RÜCKVERFOLGBARKEIT UND LIEFERKETTE TEIL

MEHR ERFAHREN

Weitere Informationen zum Kundendienst von OPTEL finden Sie unter optelgroup.com.



HABEN SIE FRAGEN?

Kontaktieren Sie uns:
optelgroup.com

NORDAMERIKA

OPTEL Kanada — HAUPTSITZ
+1 418 688 0334

EUROPA

OPTEL Irland
+353 61480965

EUROPA

OPTEL Deutschland

ASIEN

OPTEL Indien
+91 832 669 9600

SÜDAMERIKA

OPTEL Brasilien
+55 19 3113 2570

optelgroup.com
© 2022 durch OPTEL GROUP.
Alle Rechte vorbehalten.

220923