

Soluzioni di assistenza per sistemi di accesso e gestione del tempo

Pacchetti di servizi su misura





Assistenza dormakaba

Sicurezza di funzionamento e protezione dell'investimento

Manutenzione affidabile e assistenza in tempi brevi sono fattori imprescindibili per il funzionamento redditizio di un impianto. La manutenzione professionale di dormakaba offre sicurezza e contribuisce a preservare il valore dei prodotti nel tempo. Ecco perché i nostri servizi di assistenza non si limitano alla riparazione dei guasti, ma comprendono anche pacchetti di assistenza preventiva e specifici moduli di servizi.

Il valore aggiunto per voi: la sicurezza

I vantaggi offerti dal servizio di assistenza professionale dormakaba e dall'offerta diversificata di servizi sono molteplici:

- assistenza flessibile e tempi rapidi di risposta in caso di guasto
- riduzione del rischio di guasti grazie alla manutenzione preventiva
- costi calcolabili durante il ciclo di vita
- protezione dell'investimento
- Disponibilità garantita e livelli di assistenza concordati

Pacchetti di assistenza

Soluzioni su misura

L'offerta di servizi di assistenza dormakaba, completa e concepita secondo una struttura modulare, comprende tre pacchetti diversi che variano in base alle specifiche esigenze e che possono essere completati individualmente con moduli di prestazioni opzionali:

Pacchetto di assistenza FIRST

Pacchetto di assistenza PLUS

Pacchetto di assistenza ECO

Pacchetto di assistenza FIRST

Il non plus ultra dei servizi completi



Ritenete che preservare il valore dell'impianto nel tempo sia tanto importante quanto ricevere un servizio di assistenza rapido e impeccabile? Se la risposta è sì, questo è il pacchetto che fa per voi: il nostro servizio di assistenza è disponibile 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Offre l'accesso preferenziale ai nostri tecnici, con tempi di risposta entro sole 3 ore e interventi rapidi entro 6 ore.

Le spese di viaggio, l'intervento e i pezzi di ricambio sono inclusi nel pacchetto di assistenza FIRST, insieme a un controllo annuale del sistema. Grazie alla formazione, che può essere organizzata annualmente, sarete sempre aggiornati e potrete beneficiare anche di un accesso al nostro portale online per la gestione degli accessi e delle porte che vi consentirà di accedere anche alla vostra ampia documentazione relativa al vostro impianto.

Pacchetto di assistenza PLUS

Assistenza immediata 24 ore su 24



Se desiderate tempi rapidi di risposta e la disponibilità dei tecnici fuori dai normali orari lavorativi, questo pacchetto è la soluzione più indicata: il nostro servizio di assistenza è disponibile 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Comprende l'accesso preferenziale ai nostri tecnici, con tempi di risposta entro 8 ore e interventi entro 14 ore.

Le spese di viaggio sono incluse e, grazie alla formazione che può essere organizzata annualmente, sarete sempre aggiornati. Riceverete inoltre i dati di accesso al nostro portale online per la gestione delle porte e degli accessi e potrete consultare tutta la documentazione relativa al vostro impianto.

Pacchetto di assistenza ECO

L'offerta base più conveniente



Desiderate una soluzione conveniente per le principali esigenze di assistenza? Questa è l'offerta che fa al caso vostro: in caso di guasto, il nostro servizio di assistenza è disponibile nei giorni feriali durante gli orari d'ufficio. Potete ricorrere ai nostri tecnici, con tempi di

risposta entro 12 ore e interventi entro 18 ore. Riceverete inoltre i dati di accesso al nostro portale online per la gestione delle porte e degli accessi e potrete consultare tutta la documentazione relativa al vostro impianto.

Panoramica dei nostri pacchetti di assistenza

	First 	Plus 	Eco
Helpdesk (coordinamento dei guasti e 1° livello di assistenza) Assistenza telefonica o per e-mail nei giorni feriali durante gli orari d'ufficio.	•	•	•
Helpdesk+ Disponibilità 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.	•	•	•
Tempi di risposta in ore Intervallo di tempo massimo tra la ricezione della segnalazione di guasto e la presa di contatto con l'utente.	3	8	12
Tempi di intervento in ore Periodo massimo dopo il tempo di risposta entro il quale deve essere avviata la risoluzione dei problemi.	6	14	18
Eliminazione delle anomalie Finestra oraria entro cui viene eseguita la riparazione del guasto sul posto.	365 x 24 ore	365 x 24 ore	Lun — Ven dalle 8:00 alle 17:00
Connessione remota Configurazione e gestione delle connessioni VPN impersonali o di TeamViewer. TeamViewer può essere scaricato dal nostro sito web.	•	•	•
Ore di helpdesk, assistenza di 2° livello, a distanza e sul posto Ore di lavoro impiegate per riparare il guasto, senza tempi di spostamento.	•		
Viaggio per la riparazione del guasto Costi di viaggio comprese le ore di andata e ritorno.	•	•	
Pezzi di ricambio Pezzi di ricambio impiegati per la riparazione del guasto.	•		

Oltre a essere compresi nei pacchetti di assistenza, questi servizi sono disponibili anche in opzione come moduli singoli o come completamento dei pacchetti. Informazioni dettagliate sono disponibili nelle pagine seguenti.

Gestione di porte e accessi del portale online EntriWorx Planner Effettuando l'accesso a EntriWorx Planner, il cliente può consultare la documentazione relativa al proprio impianto in qualsiasi momento.	•	•	•
Formazione Formazione annuale di mezza giornata secondo le preferenze del cliente con al massimo tre partecipanti.	•	•	opzionale
Controllo del sistema Manutenzione preventiva del software di controllo degli accessi Kaba exos 9300 per la riduzione dei guasti e dei messaggi di errore.	•	opzionale	opzionale
Connessione remota+ Configurazione e manutenzione delle connessioni VPN personali in conformità con gli standard del cliente, ad esempio con assegnazione di password personali, token, software di sicurezza e così via.	opzionale	opzionale	opzionale
Estensione della garanzia La garanzia del produttore valida 2 anni può essere interamente estesa secondo le proprie preferenze di 1, 2 o 3 anni.	opzionale	opzionale	opzionale
Licenza di aggiornamento software Fornitura gratuita della licenza software più recente per un sistema sempre aggiornato.	opzionale	opzionale	opzionale

Integrazioni su misura

I seguenti moduli di assistenza consentono di integrare individualmente i tre pacchetti di assistenza, ma sono disponibili anche singolarmente come servizi separati.

Connessione remota+

Maggiore sicurezza per il futuro.

I requisiti di sicurezza sono sempre più severi. Nell'intento di rispondere adeguatamente alla crescente complessità delle moderne esigenze, dormakaba ha rafforzato in modo massiccio le misure di sicurezza per i collegamenti remoti. Per soddisfare i nuovi standard di sicurezza sono state stanziati consistenti risorse e sono stati realizzati investimenti in nuove infrastrutture. A fronte di un importo forfettario annuale, potete godere di tutti i vantaggi concessi dalla nuova connessione remota+. L'attrezzatura necessaria per stabilire il collegamento remoto viene definita per ogni singolo cliente e può comprendere software di sicurezza, token, codici personali ecc. I clienti con cui viene stabilita una connessione remota al vostro client tramite TeamViewer o una connessione VPN impersonale non devono sostenere alcun costo aggiuntivo.

I vantaggi per voi

- Risparmio sui costi: in caso di domande e guasti non occorre intervenire sul posto.
- Connessione remota sicura: il nuovo sistema rafforza notevolmente la sicurezza.
- Riparazione rapida dei guasti: i nostri tecnici possono accedere al vostro sistema in tempi brevissimi.
- Gestione sicura dei dati di accesso: i vostri dati di accesso vengono custoditi con la massima cura.
- Ampliamenti di sistema e messa in funzione da remoto.

Gestione accessi e porte

EntriWorx Planner

Documenti aggiornati sull'impianto sempre disponibili online

I progetti su misura richiedono una pianificazione e una documentazione adeguate. Il nostro sistema di gestione delle porte e degli accessi (EntriWorx Planner) soddisfa entrambe le esigenze: dopo che avrete ricevuto i dati di accesso personali, potrete consultare la documentazione attuale del vostro impianto in qualsiasi momento direttamente online. Una volta effettuata la registrazione, il servizio sarà a vostra completa disposizione.

Ricerca rapida

Grazie alla finestra di ricerca integrata, i componenti e i vari settori degli impianti vengono individuati in tempi rapidissimi. Inoltre, potete accedere in qualsiasi momento a schede tecniche delle porte e piante.

Trasparenza costante

Dalla realizzazione alla messa in funzione fino alla fase di assistenza, potete informarvi in qualsiasi momento sull'avanzamento del vostro progetto. Potete accedere alla documentazione relativa agli impianti.

Vista d'insieme in caso di ampliamenti di sistema

Le espansioni del sistema possono essere pianificate e realizzate facilmente.

Costi

Il sistema di gestione porte e accessi (EntryWorx Planner) è incluso nei pacchetti di assistenza FIRST, PLUS ed ECO. Su richiesta è disponibile una breve formazione gratuita sullo strumento da parte di uno specialista dormakaba.

Corso di formazione sul sistema di gestione accessi Kaba exos

Sempre aggiornati

Grazie al corso di formazione annuale sul sistema di gestione accessi Kaba exos, restate sempre al passo con le ultime novità e traete i massimi benefici dal vostro impianto. Il corso è sviluppato sulle vostre specifiche esigenze, perché siete voi a deciderne il contenuto. Questa iniziativa consente sia a voi sia ai vostri collaboratori di essere sempre aggiornati sui servizi e sulle funzioni dell'ambiente Kaba exos e di apportare modifiche in modo autonomo in qualsiasi momento. Il corso di formazione Kaba exos può comprendere i moduli illustrati di seguito.

Gestione del sistema

- Indirizzamenti e impostazioni di base
- Rilevamento e nuova strutturazione dei componenti hardware
- Attribuzione dei punti di accesso

Gestione delle persone

- Rilevamento dei dati personali
- Attribuzione dei diritti di accesso
- Lettura di supporti utente
- Stampa di moduli e informazioni di base

Gestione delle credenziali

- Rilevamento di supporti utente
- Modifica/blocco di supporti utente
- Stampa di elenchi definiti dall'utente

Gestione degli accessi

- Rilevamento ed elaborazione di zone orarie e spaziali
- Definizione di diritti di accesso relativi a specifici orari
- Attribuzione di profili

Griglie di accesso

- Definizione di diritti di accesso relativi a specifici orari
- Attribuzione di profili

Logbook

- Lettura di logbook relativi ad accessi e allarmi
- Valutazione delle voci e riconoscimento dei messaggi di errore

Offerta combinata

Nel pacchetto di assistenza FIRST è compresa anche la verifica annuale del sistema.

Costi

Il corso di formazione exos Kaba è compreso nei pacchetti di assistenza FIRST e PLUS e viene organizzato secondo accordi. Se desiderate una formazione più approfondita, il relativo costo viene calcolato a consuntivo. A fronte del pagamento del relativo importo, il corso di formazione può essere svolto anche presso quei clienti che non hanno sottoscritto alcun pacchetto di assistenza.



Verifica del sistema dormakaba

Sicurezza per un funzionamento affidabile e duraturo

La manutenzione preventiva a cura dei nostri specialisti garantisce la conservazione del valore dell'impianto nel tempo e riduce il rischio di guasti e messaggi di errore.

Verifica efficiente dello stato dell'impianto

Esaminiamo il vostro impianto ogni anno e, se necessario, vi forniamo un rapporto differenziato e scritto sullo stato.

Manutenzione preventiva

Molti guasti possono essere evitati controllando regolarmente l'impianto. Ecco perché controlliamo le eventuali vulnerabilità del vostro sistema prima che si verifichino guasti. Questi lavori di manutenzione vengono eseguiti con grande cura.

Per esempio, vengono compiuti i seguenti controlli:

- Verifica del backup di sistema predefinito
- Controllo della gestione dei logbook
- Analisi dello sfruttamento della capacità
- Controllo dei messaggi di errore
- Controllo del backup dei dati

Offerta combinata

Nel pacchetto di assistenza FIRST è compresa anche la formazione annuale.

Costi

Il controllo del sistema dormakaba è compreso nel pacchetto di assistenza FIRST e viene eseguito con cadenza annuale secondo accordi. A fronte del pagamento del relativo importo, questa offerta vale anche per quei clienti che non hanno sottoscritto il pacchetto di assistenza FIRST.

Proroga della garanzia dormakaba

Massima sicurezza con durata a scelta

Dopo la messa in funzione dell'impianto, dormakaba accorda una garanzia del produttore valida 24 mesi. Trascorso questo intervallo di tempo, le attività del nostro servizio di assistenza vengono eseguite a pagamento. Per continuare a usufruire delle prestazioni gratuite, potete sottoscrivere una garanzia supplementare con durata a scelta. L'estensione della garanzia dormakaba è la prosecuzione diretta e completa della nostra garanzia di fabbrica e torna utile non appena si verificano guasti dopo la scadenza della garanzia di base. In aggiunta e in combinazione con un pacchetto di assistenza può essere corredata di ulteriori opzioni, come per esempio tempi garantiti di risposta o intervento, assistenza d'emergenza o il servizio di intervento 24 ore su 24. In questo modo avete la possibilità di configurare pacchetti individuali commisurati alle vostre esigenze.

I vantaggi per voi

- Durata a scelta dell'estensione della garanzia: 12, 24 o 36 mesi
- Nessun costo per viaggio, riparazione e pezzi di ricambio
- Attivazione automatica del contratto alla scadenza della garanzia del produttore
- Personale di assistenza dormakaba disponibile da lunedì a venerdì negli orari d'ufficio
- Pronta assistenza grazie alla nostra fitta rete di supporto
- Conoscenza approfondita dei prodotti da parte dei nostri tecnici competenti e appositamente formati

Licenza di upgrade Kaba exos 9300

Sempre aggiornati con la licenza di upgrade

Con la licenza di upgrade di Kaba exos il futuro non riserverà sorprese: terrete sempre aggiornato il vostro sistema Kaba exos. Inoltre approfitterete dello sviluppo continuo del prodotto e potrete usufruire delle funzioni standard ampliate o nuove del pacchetto software.

Impiego delle tecnologie più avanzate

Con la licenza di upgrade garantirete che il vostro sistema sia al passo con i tempi. Infatti, Kaba exos integra costantemente nuove tecnologie, come nuovi apparecchi o standard industriali (ISO). Negli ultimi anni, attraverso concetti innovativi, dormakaba ha inoltre potuto ridurre continuamente i costi complessivi, ampliando allo stesso tempo le funzioni. Le nuove versioni consentono anche di ampliare i sistemi con l'impiego di nuovi modelli. Con il rilascio della nuova funzione CardLink™ i clienti dei nostri upgrade hanno potuto godere dei vantaggi legati alla possibilità di integrare componenti standalone nel sistema online Kaba exos. Inoltre, la licenza di upgrade supporta anche adeguamenti specifici per il cliente. In tal modo potrete contare su sostenibilità e funzionalità ancora maggiori.

Calcolo chiaro dei costi di gestione

Le modalità di pagamento prevedono un forfait annuo per l'upgrade, il che consente di pianificare in anticipo i costi di gestione della licenza di upgrade Kaba exos.

Tutela degli investimenti

Con la licenza di upgrade si mettono al sicuro gli investimenti effettuati fino a quel momento anche in caso di successiva migrazione. Ad esempio, è possibile passare in qualsiasi momento dal sistema Kaba exos 9300-SBS di piccole dimensioni a un sistema di grandi dimensioni liberamente scalabile, nel pieno rispetto degli investimenti effettuati. I vostri investimenti risulteranno tutelati a lungo termine e sfruttati al meglio.

Personalizzazione della manutenzione

Offriamo una soluzione personalizzata, realizzata su misura per le vostre esigenze specifiche. Potrete combinare ad esempio la licenza di upgrade con diversi accordi di manutenzione e integrare un numero a scelta di giornate lavorative per i servizi di manutenzione. Sono sempre compresi tempi di risposta brevi. In questo modo contribuiamo al mantenimento effettivo del funzionamento del vostro impianto nel corso del tempo.



Approfittatene subito!

I vantaggi dei pacchetti di assistenza di dormakaba sono palesi. Offrono costi fissi calcolabili, massima sicurezza e disponibilità garantita della soluzione di sistema. Richiedete subito un'offerta su misura!

Servizi di assistenza dormakaba

I servizi di assistenza dormakaba comprendono pacchetti di servizi su misura e includono le seguenti aree:

Sistemi di porte automatiche

Comode e senza barriere:
la soluzione perfetta praticamente
per qualsiasi area di ingresso



dormakaba soluzioni di accesso intelligenti in tutto il mondo

Il Gruppo dormakaba è uno dei primi 3 fornitori su scala mondiale di soluzioni di accesso e di sicurezza. Con marchi vincenti come Dorma e Kaba nel proprio portafoglio prodotti, il Gruppo offre soluzioni e servizi per ogni tipo di porta, assieme alla massima sicurezza nell'accesso a edifici e locali, tutto da un unico fornitore. Con oltre 150 anni di esperienza, dormakaba

è ormai sinonimo di sicurezza, sostenibilità e affidabilità. Con circa 16.000 collaboratori e numerosi partner, il Gruppo con sede a Rümlang (Zurigo, Svizzera) e con un fatturato annuo di oltre 2 miliardi di CHF è attivo su scala mondiale in oltre 130 Paesi.

Il nostro impegno per la sostenibilità

Ci impegniamo per uno sviluppo sostenibile lungo tutta la nostra catena del valore, senza mai perdere di vista la nostra responsabilità economica, ecologica e sociale nei confronti delle generazioni future. La sostenibilità a livello di prodotto è un approccio importante e orientato al futuro nell'edilizia. Per rendere disponibili dati quantificati sugli effetti di un prodotto sull'ambiente durante l'intero ciclo di vita, dormakaba fornisce dichiarazioni ambientali di prodotto (Environmental Product Declarations, EPD) basate su valutazioni olistiche del ciclo di vita.

dormakaba.com/sustainability



La nostra offerta

Soluzioni di accesso automatiche

Porte e dispositivi di azionamento automatici
Soluzioni di sicurezza e accesso



Soluzioni di accesso elettroniche

Sistemi elettronici di accesso e rilevamento presenze
Sistemi per vie di fuga e di soccorso
Sistemi di accesso negli hotel



Soluzioni di accesso meccaniche

Dispositivo di chiusura porta
Tecnica porte
Sistemi di chiusura meccanici



Assistenza

Consulenza e pianificazione
Montaggio e messa in funzione
Manutenzione e riparazione



In caso di guasto:
helpdesk.awm.ch@dormakaba.com

Servizi di assistenza per la gestione di accesso e tempi,
n. k3000204-de-2024-11 con riserva di modifiche



dormakaba.com

dormakaba
Schweiz AG
Hofwisenstrasse 24
CH-8153 Rümlang

Mühlebühlstrasse 23
CH-8620 Wetzikon

Lerchentalstrasse 2a
CH-9016 St. Gallen

dormakaba
Suisse SA
Chemin de Budron A5
CH-1052 Le Mont-sur-Lausanne

T +41 848 85 86 87
info.ch@dormakaba.com
dormakaba.ch