



Serviceaftaler

– mulighederne i et overblik

Landsdækkende service

Vi råder over en professionel serviceorganisation, som dækker hele Danmark. Vores servicemedarbejdere er veluddannede, har mange års erfaring og besidder en stor specialkompetence inden for vores løsninger.

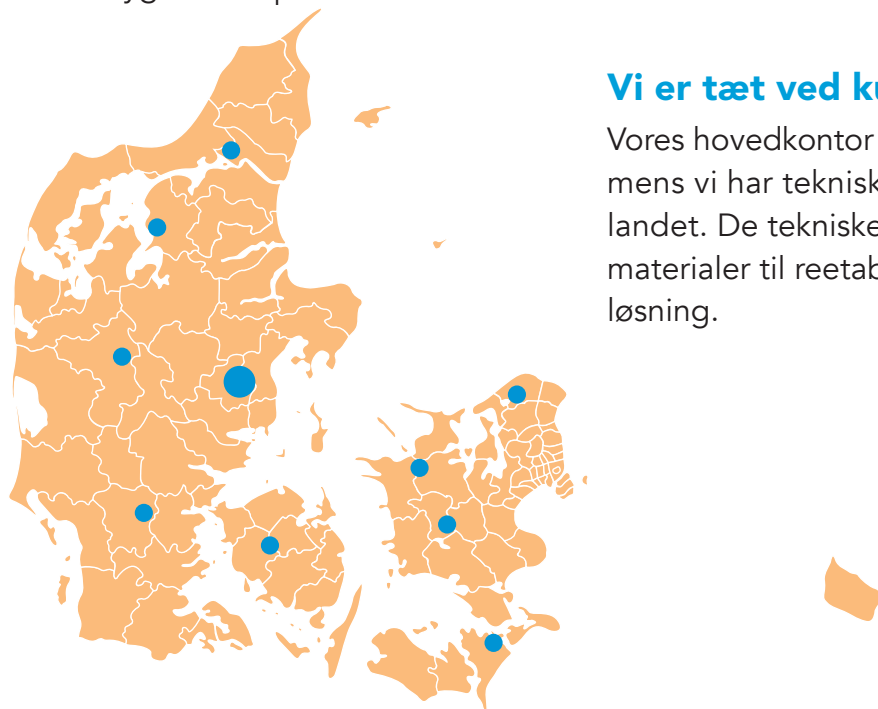
Fingeren på pulsen

For vores service & supportafdeling er det vigtigste at få tingene til at glide. De gør vi bl.a. med individuelt tilpassede serviceaftaler. Med serviceaftalerne sikrer vi, at:

- systemet altid virker.
- systemet kan opgraderes til de nyeste funktioner.
- der er afsat ressourcer ifølge den valgte serviceaftale.
- responstider på support afpasses den indgåede serviceaftale.

Fordele med serviceaftaler er derudover:

- Alle driftomkostninger på løsningen kendes.
- Undgå at indkalde ekstra personale ved ventetid på servicereparationer.
- Stor tryghed for personalet.



Hjælp i dagligdagen

Vores hotline træffes både på telefon og mail. Spørgsmål kan med fordel sendes pr. mail, hvis det fx handler om ændring i en udkaldsplan eller udskiftning af udstyr i systemet.

Rådgivning eller info om produkter og ydelser giver vi også gerne via mail.

Du er også velkommen til at kontakte os på telefon. Det gælder naturligvis især for akutte henvendelser ved fejl eller nedbrud.

Vi glæder os til at yde hospitalets personale en rigtig god service *The Tunstall Way*.

Vi er tæt ved kunderne i hele landet

Vores hovedkontor ligger i Stilling (ved Skanderborg), mens vi har tekniske konsulenter forskellige steder i landet. De tekniske konsulenter har servicebiler med materialer til reetablering af alt udstyr på hospitalets løsning.



Systemovervågning døgnet rundt

Med systemovervågning får vores medarbejdere løbende status på plejehjemmets eller hospitalets system. Det betyder, at vi kan reagere proaktivt på evt. uregelmæssigheder – uanset tidspunkt.



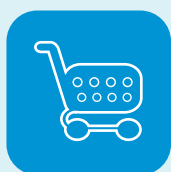
Tunstall service og support

Som kunde hos Tunstall er der mulighed for support døgnet rundt, 365 dage om året. Vejledning fås hos Tunstalls hotline i dagtimerne, mens teknisk hjælp kan rekvireres døgnet rundt.



E-learning og manualer online

Via log ind, på vores hjemmeside, kan du tjekke brugermanualer og se forskellige instruktionsfilm. Det kan fx være om at lægge nyt udstyr i systemet eller batteriskift på alarmsendere.



Webshop

Webshoppen er designet med differentieret adgang til den enkelte kunde. Det sikrer, at de produkter, der kan bestilles, altid vil kunne fungere på hospitalets løsning.



Registrer reparationsordre online

Hvis du skal sende et produkt til reparation, kan du registrere det nemt online. Når vi modtager produktet, får du en mail med den forventede reparationstid.

Service muligheder

INDHOLD	STANDARD	BEREDSKAB	DØGNSERVICE
Hotline pr. telefon Man.-tors. kl. 8.00-16.00 Fredag kl. 8.00-15.30	✓	✓	✓
Reparationer Man.-tors. kl. 8.00-16.00 Fredag kl. 8.00-15.30	✓	✓	✓
Reparationer Mandag-søndag, hele døgnet 365 dage om året	÷	✓	✓
Reservedele, arbejdsløn og transport er dækket	✓ (man.-tors. kl. 8.00-16.00 og fredag kl. 8.00-15.30)	Nej, dog: • 20% rabat på timeløn • 10% rabat på reservedele • Ingen rejsetidsbetaling	✓

Bemærk: Ved reparation forstås udbedring af pludseligt opståede fejl.

Tilkaldetid og vedligeholdelse

Reparation

Med *Standardservice* og *Døgnservice* bliver der, samtidig med reparation, foretaget forebyggende vedligeholdelse, dvs. eftersyn, justering og opdatering af udstyret.

Med *Beredskabsservice* kan forebyggende vedligeholdelse og opdatering foretages, hvis det rekvireres.

Tilkaldetid

Med *Døgnservice* og *Beredskabsservice* vil fejlretning være påbegyndt inden for 3 timer – uanset ugedag og tidspunkt på døgnet.

Med *Standardservice* påbegyndes fejlretning inden for 8 timer – i tidsrummet man.-tors. kl. 8.00-16.00 og fredag kl. 8.00-15.30.

Programvedligeholdelse

Nye programversioner bliver installeret ved servicebesøg af en teknisk konsulent. Samtidig instrueres i nye programfunktioner og ændringer.

Systemservice

Tunstall A/S opbevarer kopi af programmer, for hurtig reetablering af systemet efter et evt. nedbrud. Kunden er selv ansvarlig for sikkerhedskopi af opsamlede data.

Undervisning

Kundetilpassede kurser

Uddannelse udføres af dygtige undervisere, der har mange års erfaring. Deres baggrund betyder bl.a., at de er gode til at præsentere det tekniske på en letforståelig måde.

Vi tilbyder undervisning hos kunden eller på en anden lokation. Derudover tilbyder vi også undervisning online. Bl.a. gennemfører vi jævnligt webinarer, hvor vores software og funktionaliteter gennemgås.

Undervisningsmaterialet vil være projektspecifikt og sikre, at personalet kan udføre deres daglige arbejde.



Eksempler på kurser

Composio Superbruger – 2 dage

Dette kursus uddanner deltagerne til superbrugere i Composio. Kurset giver de rette kompetencer til at oprette og udskifte udstyr, udkaldsplaner, vagtplaner osv.

Composio Superbruger, opfølgingskursus – 1 dag

Kurset henvender sig til superbrugere, som er uddannet for nogle år siden og ønsker en genopfriskning, samt tilegne sig viden om nye funktioner. Kurset er også en mulighed for personale, som er "sidemandsoplært" – og derfor ønsker større kendskab til Composio.

Composio Supervisor – 1 dag

Dette kursus henvender sig til uddannede superbrugere. Det er et teknisk kursus, der fungerer som en overbygning på kurset til superbruger. Kurset giver mulighed for at fungere som supervisor for flere centre og andre superbrugere. Kurset gennemføres typisk en gang årligt, hvor der også gives information om nye funktioner og produkter, som kan benyttes på Composio systemet.

Brugerkursus – 1½ time

Dette kursus er for personale, som fx anvender DECT-telefoner til modtagelse af alarmer. Kurset kommer omkring alle funktioner, som personalet har brug for i dagligdagen.

Kontakt vores salgsteam



Sjælland og Bornholm

Henrik H. Zeyn

Chefkonsulent

☎ 21 79 61 60

@ henrik.zeyn@tunstall.com



Jylland

Peter W. Churchill

Chefkonsulent

☎ 21 22 64 32

@ peter.churchill@tunstall.com



Fyn og øerne

Jesper Dyrhøj

Chefkonsulent

☎ 51 44 32 33

@ jesper.dyrhoj@tunstall.com



Tryghedscentral/nødkald/låse

Claus Kruse

Salgskonsulent

☎ 51 51 65 65

@ claus.kruse@tunstall.com

Tunstall leverer teknologiske hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger til hospitaler, plejecentre, sociale bosteder og er den største leverandør af personalesikringsløsninger til psykiatrien i Danmark.

Få mere information på vores hjemmeside: www.tunstall.dk

Tunstall

Tunstall A/S

t: +45 87 93 50 00 e: dk.info@tunstall.com w: www.tunstall.dk