

Servicepakete für Terminals

Unsere Servicepakete sind individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt. Wählen Sie das passende Paket und verlassen Sie sich auf unseren Service.



SIX Payment Services bietet Ihnen uneingeschränkte Beratung und Unterstützung rund um den elektronischen bargeldlosen Zahlungsverkehr und stellt die maximale Verfügbarkeit der Systeme für die Transaktionsverarbeitung sicher.

- Ein kompetentes Team bietet Ihnen das ganze Jahr einen telefonischen Service.
- Das Technikerteam testet sowohl neue Terminals vor der Auslieferung als auch Terminals nach der Reparatur auf reibungslose Funktionalität.
- Unsere Servicetechniker sind für die Inbetriebnahme und den Support der Terminals täglich für Sie im Einsatz.

Internationale Standards

Alle Terminals von SIX Payment Services entsprechen den höchsten Sicherheitsnormen der internationalen Kartenorganisationen.

Kommunikationskosten sparen

Wir statten unsere mobilen Terminals mit einer SIM-Karte aus, damit sparen Sie sich einen Vertrag bei einem Mobilfunkanbieter.

Entsorgung

Ihr altes oder defektes Terminal entsorgen wir für Sie fachgerecht.

Installationsvarianten & laufende Wartung

Für die Aktivierung Ihres Terminals ist eine der Installationsvarianten bzw. die Wahl eines Servicepaketes notwendig.

Installationsvarianten					
Servicepakete	Light*	Basic	Classic	Premium	Premium+
Lieferung	per Post	per Post	persönlich durch Techniker	persönlich durch Techniker	persönlich durch Techniker
Inbetriebnahme vor Ort			✓	✓	✓
Schulung vor Ort			✓	✓	✓
Funktionsprüfung	✓	✓	✓	✓	✓
Aufschaltung	✓	✓	✓	✓	✓
Laufende Wartung					
Störungsbehebung		nahtlos austauschen per Bote	vor Ort	vor Ort	vor Ort
Reaktionszeit bei Störungen innerhalb ...			des nächsten Werktages	4 h an Werktagen	4 h an 365 Tagen im Jahr
Software-Aktualisierung	✓	✓	✓	✓	✓
Helpdesk	✓	✓	✓	✓	✓
Systembetrieb	✓	✓	✓	✓	✓

* Das Servicepaket Light ist nur bei Kauf des Terminals verfügbar.

Die ausführlichen Begriffserklärungen der Installationsvarianten und der laufenden Wartung sind auf der nachfolgenden Seite abgebildet.

Begriffserklärungen

Installationsvarianten

Lieferung

Das Terminal wird von uns versandfertig verpackt und Ihnen per Post zugestellt. Bei Paketen mit Inbetriebnahme vor Ort nimmt der Servicetechniker das Terminal persönlich mit.

Inbetriebnahme vor Ort

Ein Servicetechniker installiert das Terminal vor Ort und nimmt es in Betrieb (Termin nach telefonischer Vereinbarung). Er prüft und testet die Funktionsfähigkeit und stellt so den einwandfreien Betrieb sicher.

Schulung vor Ort

Sie und Ihr Verkaufspersonal erhalten vor Ort eine Schulung in der Bedienung des Terminals mit all seinen Funktionen und den Zusatzleistungen, die für Sie aufgeschaltet wurden.

Funktionsprüfung

Bei der Auslieferung ist das Terminal mit der aktuellsten Software-Version ausgerüstet und die von Ihnen gewählten Zahlungsmittel und Zusatzleistungen sind umfassend geprüft.

Aufschaltung

Wir schalten alle für den Betrieb notwendigen und von Ihnen gewünschten Zahlungsmittel und Zusatzleistungen betriebsfertig auf Ihrem Terminal auf.

Laufende Wartung

Störungsbehebung

– Nahtlos austauschen per Bote

Sie erhalten sofort ein Austauschterminal zugestellt. Das defekte Terminal nimmt der Bote umgehend mit.

– Direkt vor Ort

Profitieren Sie von der Störungsbehebung **vor Ort** – sei es mittels Reparatur oder eines Ersatzterminals.

– Classic: innerhalb des nächsten Werktages
Von Montag bis Freitag (07.30-19.30 Uhr) und Samstag (08.00-17.00), so es sich um Werktage handelt, profitieren Sie von der Störungsbehebung innerhalb eines Tages vor Ort – sei es mittels Reparatur oder eines Ersatzterminals.

– Premium: innerhalb 4 h an Werktagen
Rasche Störungsbehebung innerhalb von 4 Stunden vor Ort mittels Reparatur oder Ersatzterminal (Mo bis Fr 07.30-19.30 und Sa 08.00-17.00, werktags).

– Premium+: innerhalb 4 h an 365 Tagen im Jahr
Schnellstmögliche Störungsbehebung innerhalb von 4 Stunden vor Ort mittels Reparatur oder eines Ersatzterminals (Mo bis So 08.00-17.00 Uhr, inkl. Feiertage).

Software-Aktualisierung

Sobald aktualisierte Software verfügbar ist, wird diese automatisch auf Ihrem Terminal installiert. Damit stellen wir sicher, dass Ihr Terminal stets auf dem neusten Stand der Software-Entwicklung ist und den höchsten Sicherheitsstandards entspricht.

Helpdesk

Unser Support-Team unterstützt Sie telefonisch bei allen Fragen rund um den Terminalbetrieb.

Systembetrieb

Wir sorgen für die Aufrechterhaltung des Betriebs der Systeme, die für die Verarbeitung von Kartentransaktionen notwendig sind.

Ihren lokalen Ansprechpartner finden Sie unter: www-six-payment-services.com/kontakt

SIX Payment Services AG
Hardturmstrasse 201
8005 Zürich
Schweiz

SIX Payment Services (Austria) GmbH
Marxergasse 1B
1030 Wien
Österreich

