

Ihre Stromversorgung - Wir kümmern uns darum



Service und Support in Null-Komma-Nichts



Unser umfassendes Service-Netzwerk, hochqualifizierte Ingenieure und fortschrittliche Servicesysteme sorgen dafür, dass Ihre kritische Stromversorgung bei uns in guten Händen ist - für einen lebenslangen Service und technischen Support.

Kundenfokus

Um alle Kundenanforderungen erfüllen zu können, bilden wir unsere Servicetechniker ständig weiter. Unser Service-Commitment und unser Vertrauen in die eigenen Leute sind unsere wichtigste Grundlage und werden bestärkt durch die Einführung einer eigenen Schulungsakademie, in einer internationalen Trainingseinrichtung.

Serviceorientierung

Die Fähigkeiten unserer Techniker sichern die Betriebseffizienz Ihrer kritischen Stromversorgungssysteme und bilden damit die Grundlage für Ihren Geschäftserfolg.

Unsere hohen Qualitätsstandards und unsere kundenspezifischen Dienstleistungen gewährleisten Verlässlichkeit und Sicherheit für Ihre Einrichtungen, und das ein ganzes Leben lang.

Unsere Einsatztechniker im Feld, unser technisches Supportpersonal und unser Servicepersonal in der Masterguard-Zentrale decken nicht nur das ganze Land ab, sondern unterstützen sich als Team bei ihren Aufgaben. Auch bei Einsätzen an sehr sensiblen Einsatzorten, wie Telefonverteilungen, Rechenzentren oder Militäreinrichtungen gehen unsere Techniker mit Umsicht und Erfahrung zu Werke, was unsere Einsatzdokumentation und unser Prozessmanagement nach DIN/ISO 9001 belegen.

Servicetechnologie

LIFE.net ist das Ferndiagnosetool am USV-Markt schlechthin. 24x7-Echtzeitmonitoring für USV-Geräte bildet die Grundlage der Problemerkennung, bevor kritische Auswirkungen eintreten. Durch die "Anwenderführung" kann der Techniker rund um die Uhr aus der Ferne gespeicherte Anlagen-daten und bekannte Fälle einbeziehen.

Anlagenberichte

Masterguard erstellt professionelle Feldserviceberichte in elektronischer oder gedruckter Form, die den Anlagenzustand, Leistungsdaten und technische Empfehlungen beinhalten. Vollständige Managementreports werden auf Wunsch für einzelne Standorte oder zusammengefasst für mehrere Geräte an verschiedenen Standorten zur Verfügung gestellt.

Unsere Aufgabe

Masterguard sorgt für einen reibungslosen Betrieb der Installation und testet die Systeme regelmäßig, so dass die Betriebsbereitschaft im Notfall auch wirklich gegeben ist. Unser Ziel ist es, dass Sie für ein USV-System von uns oder einem anderen Anbieter nur eine Nummer anrufen müssen:

[Sie rufen einfach bei Masterguard an](#)





Service und Support in Null-Komma-Nichts

Das Masterguard-Serviceprogramm ist für den zuverlässigen, lebenslangen Betrieb Ihrer USV-Systeme ausgelegt. Basierend auf der Standardpalette von Serviceangeboten können Sie Ihre Vorstellungen von einem optimalen Wartungspaket realisieren.

Unsere Serviceverträge und Wartungsarbeiten werden vom personell stärksten USV-Service-Team in Deutschland durchgeführt.

Flexible Wartungsverträge

Der Schlüssel für Zuverlässigkeit

Die Vertragsarten Power Protect **Classic**, **Premium** und **Carry-In** bilden die Basis entsprechend dem Servicebedarf der Stromversorgungsinstallation. Die grundlegenden Servicearbeiten sind darin integriert, mit allen Möglichkeiten spezifische Anforderungen kundengerecht zu erfüllen.

Von... kompletter Überwachung

Alles inbegriffen und planbar bei festen jährlichen Kosten

Der **Premium**-Wartungsvertrag bietet feste Jahreskosten, so dass vom Tag der Inbetriebnahme an die Erwartungen an die USV erfüllt werden; während der gesamten Betriebslebensdauer; einschließlich dem geplanten Austausch wichtiger Verschleißteile; bevor Alterungserscheinungen auftreten und Ausfälle oder Reparaturen den Betrieb stören; optional mit dem Fernüberwachungsservice LIFE.net, der jedes Anzeichen für ein auftretendes Problem registriert und weitervermittelt, bevor überhaupt eine Gefahr für die Versorgung kritischer Lasten durch die USV entstehen kann.

Bis zur... Basiswartung

Durchblick, der die Investition schützt

Die Minimalanforderung an jeden USV-Servicevertrag ist eine jährlich durchzuführende Grundwartung durch einen vom USV-Hersteller geschulten Techniker. Genau dies bietet der **Classic**-Vertrag, zuzüglich einer 24x7 Notfall-Hotline und einem Störfallmanagement, so das nach Meldung des Problems schnellstmöglich die Störungsbeseitigung durch einen Techniker erfolgen kann. Nach Ablauf der Gewährleistungsperiode erhält ein Wartungsvertragskunde zudem günstigere Preise für Arbeit und Material.

Und... dazwischen?

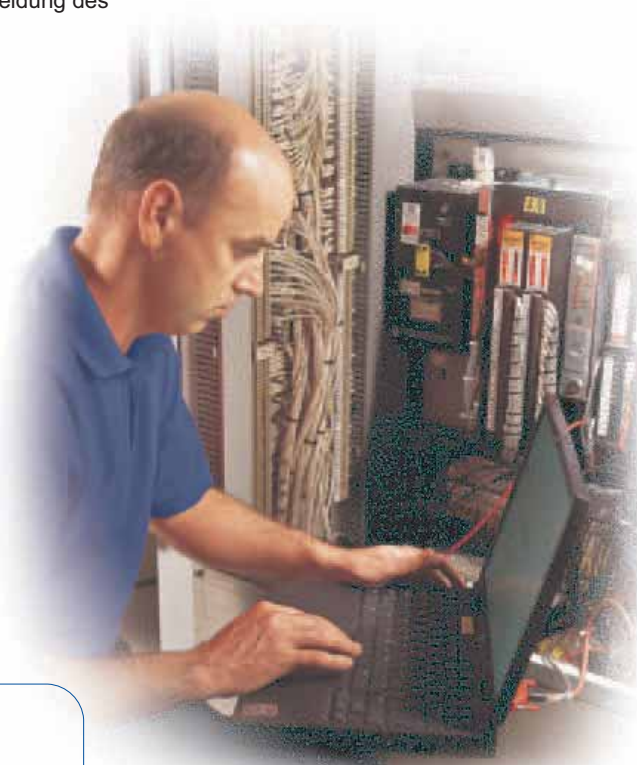
Ihr Anliegen ist unsere Aufgabe

Alle Standardverträge können entsprechend den Serviceanforderungen und Vorstellungen des Kunden angepasst werden. LIFE.net ist eine wichtige Option, um immer Kontakt zu Servicetechnikern zu halten und regelmäßige Statusberichte zu bekommen. Wählbar ist zudem die garantierte Antrittszeit und die Vorhaltung von Ersatzgeräten.

Notfallunterstützung

Das Unerwartete managen

Obwohl durch unsere Wartungsverträge das Risiko unerwarteter USV-Fehler minimiert wird, ist der Masterguard-Service so aufgestellt, dass das Problem auch im seltenen Fall einer Störung effizient, sachkundig und kundenorientiert gelöst wird.



Gründe, die für einen Wartungsvertrag sprechen:

- Maximale Verfügbarkeit der sicheren Stromversorgung kritischer Lasten
- Ausgebildete und erfahrene Techniker, die auch bei Systemanomalien Rat wissen
- Ersatzteile in Herstellerqualität
- USV-Zuverlässigkeit ist bei 6-monatigen Wartungsintervallen 20-mal höher als bei einer USV ohne Wartung
- Preis-Leistungsverhältnis ist besser wegen der Reaktionszeit und Prävention durch Wartung
- Service-Techniker sind an genau diesen Geräten geschult und gewohnt im Feld zu arbeiten
- Normale Elektro-Servicedienste haben kaum USV-Erfahrung



USV-Geräte mit 1-ph. (■) und 3-ph. (□) Ausgang

	PowerProtect Classic	PowerProtect Premium	PowerProtect Carry-In
● Inspektion und Wartung	✓	✓	✓
● 1 Std. Reaktionszeit / 12 Std. Antrittszeit *)	✓	✓	■
● Servicezeitraum Mo. - Fr. 8 - 17 Uhr **)	✓	✓	✓
● Reduzierte Personalkosten für Reparaturen	✓	✓	✓
● Rabatt für Ersatzteile und Komponenten	✓	✓	✓
● 24-Stunden Ersatzteil- und Systemkomponentenlieferung	✓	✓	✓
● 24-Stunden-Rund-um-die-Uhr Überwachung durch LIFE.net	○	○	○*
● Beistellung von Modem für LIFE.net für Ferndiagnose	○	○	○*
● Bericht über USV-Status/ Netzqualität (3-Monatsstatistik) über LIFE.net	○	○	○*
● Lösungen für Basisfragen zu Hardware-/Software-Themen	✓	✓	✓
● Instandsetzung	■	✓	✓
● Lieferung von Ersatzteilen (ohne Batterietausch)	■	✓	■
● Austausch-Service innerhalb 12 Stunden	■	■	✓
● Nach ca. 3,5 Jahren Abholung der Geräte zur Überprüfung und Batterietausch	■	■	✓

✓ fester Bestandteil des Serviceprogramms

○ optional mit LIFE.net

* LIFE.net nur für aktuelle Geräte Serie E / E_i -19 möglich

*) Wahlmöglichkeiten bei Antrittszeit 4 / 6 / 8 Stunden

***) Wahlmöglichkeit Servicezeitraum Mo. - Fr. 0 - 24 Uhr / Mo. - So. 0 - 24 Uhr

24 x 7 Diagnose für den Rundumschutz

Masterguard unterstützt Sie 24 Stunden am Tag beim sicheren Betrieb all Ihrer USV-Anlagen. LIFE.net bringt einen Mehrwert für die Systemverfügbarkeit, da der Fernüberwachungsservice Stromversorgungsprobleme erkennt, diagnostiziert und analysiert - für Masterguard-Produkte oder Anlagen von Fremdherstellern.



Maximale Verfügbarkeit

Vorausschauende Wartung
LIFE.net ist ein Früherkennungssystem für mehr als 130 Parameter und erlaubt Echtzeitdiagnose und Änderungs- und Anomalieerkennung.

Minimale Downtime

Soforterkennung
Im Notfall wird ein Masterguard-Servicetechniker sofort Fehleranalysen und Korrekturmaßnahmen einleiten auf einer "24x7" Basis.

Reduzierte Kosten

Überlegene Anlagenverwaltung
Das Reporting-System von LIFE.net liefert durch umfangreiche Datensammlung und Datenanalyse wichtige Trends über frei wählbare Zeitspannen.

Masterguard GmbH
Postfach 2620
91014 Erlangen

Tel.: +49 (0) 180-5 32 37 51
Fax: +49 (0) 9131-6 300 300

E-Mail: info@masterguard.de

**MASTER
GUARD**

Ein Unternehmen der Chloride Gruppe

ServiceLine

Tel.: +49 (0) 180-1 999 666
Fax: +49 (0) 9131-6 300 281
E-Mail: support@masterguard.de

Service-Angebote Ersatzteile und Batterie

E-Mail: angebote.service@masterguard.de
angebote.batterie@masterguard.de

Vertrieb Service Batterien

Reiner Wüller
Tel.: +49 (0) 2161-94 26 911
Fax: +49 (0) 2161-94 26 912
E-Mail: reiner.wueller@masterguard.de



○ Masterguard Servicestandort

■ Servicepartner

Eine vollständige Liste mit den internationalen Kontaktadressen finden Sie - wie neueste Informationen zu Netzwerklösungen oder generell zur USV - unter www.masterguard.de

