

# Milestone CARE™

Eine vollständige Sammlung an betrieblichen  
Pflege- und Support-Diensten für Unternehmen  
mit Überwachungsprodukten von Milestone.

**MILESTONE  
CARE™  
KEEP YOUR  
ENGINE  
RUNNING**

DAS MÖGLICHE  
BEGINNT  
HIER





# Siegen ist Teamsache

Milestone Care ist eine vollständige Sammlung an betrieblichen Pflege- und Support-Diensten zur Ergänzung Ihres Produkts. Milestone Care umfasst vier speziell entwickelte Servicepakete, mit deren Hilfe Ihr Unternehmen genau das Maß an Sicherheit erhält, das es benötigt. Lösungen für heute wie auch für morgen.

---

Milestone Care dient als Ergänzung des Supports, den Sie von Milestones breit aufgestelltem Netzwerk an professionellen Vertriebspartnern und Integratoren erhalten. Dies umfasst vier verschiedene Service-Angebote – damit Sie ganz individuell genau das richtige Maß an Sicherheit für die Anforderungen Ihres Unternehmens auswählen können.

Milestone Care bietet umfassenden Schutz für Ihr Milestone Produkt und blickt insbesondere auf die Punkte Investitionen

und Updates/Upgrades sowie auf die Reaktionszeit bei kritischen Vorfällen. Milestone steht Ihnen als tatkräftiger Partner bei der sicheren und effektiven Bearbeitung der verschiedensten Herausforderungen zur Seite – ganz gleich, worum es sich auch handeln mag.

**Jetzt umblättern und entdecken, welche Lösung am besten zu Ihrem Unternehmen passt.**

---

## Milestone Care

















Milestone Care Basic

Milestone Care Plus

Milestone Care Premium

Milestone Care Elite

Jährliche Gebühr  **Kostenfrei**

		Milestone Care Basic	Milestone Care Plus	Milestone Care Premium	Milestone Care Elite
Online e-Care Portal	e-Learning 	●	●	●	●
	Chat-Support 	●	●	●	●
	Wissensbasis 	●	●	●	●
	User-Forum 	●	●	●	●
Upgrades/ Updates	Zugang zu Service Releases 	●	●	●	●
	Zugang zu neuen Gerätetreiberpaketen 	●	●	●	●
Schutz Ihrer Investition	Eintauschprämie für Software-Produkte 	30%	100%	100%	100%
	Zugang zu neuen Versionen 		●	○	○
Online-Serviceleistungen	Customer Dashboard (Kunden-Statusübersicht) 		●	○	○
Problem-lösung	Technischer Support 24/7* 			●	●
	Lokalisierter Support 			●	●
	Priorisiertes Management 			●	●
	Garantierte Antwortzeiten 			●	●
	Garantierte Lösungszeiten 				●
	Technical Account Manager 				●
	Liste mit bekannten Problemstellungen 				●

- Ihre betriebliche Leistung sicherstellen
- Ihre Investition schützen
- Risiken minimieren



○ Milestone Care Plus ist für die abgedeckten Produkte erforderlich.

\*) Technischen Support für Endkunden erhalten Sie für Milestone Care Basic und Milestone Care Plus über Milestone Partner



Milestone Care Basic bietet Unternehmen die Möglichkeit, besonders schnell und mühelos die am häufigsten auftretenden Fragen zu beantworten.

 **Kostenlos**

## Ein grundlegender Service, der alles andere als bloß die Grundlagen abdeckt

Unser oberstes Ziel ist es, Ihnen eine besonders angenehme und leistungsstarke Erfahrung zu bieten. Alle Produkte von Milestone werden von einer umfassenden Selbsthilfe-Erfahrung rund um eine Online-Umgebung mit hilfreichen Online-Guides, Chat-Assistance, einem User-Forum zum Austausch von Best Practices und Vielem mehr begleitet.

- Online e-Care Portal: eine Suchplattform mit müheloser Bedienung, Chat-Support, Selbsthilferatgebern, Video-Anleitungen und einer Wissensbasis
- User-Forum: Online-Gemeinschaft, in der Sie Lösungen und Best Practices finden und mit Milestone Usern aus aller Welt teilen können
- Fortlaufend aktualisierte Systeme: kostenfreier Sofort-Zugang zu allen Videomanagementsoftware-Angeboten, Add-On-Software- und Client-Service-Releases sowie zu Gerätetreiberpaketen
- Eintausch-Richtlinie: 30 % Gutschrift auf Ihr aktuelles Milestone Softwareprodukt, wenn Sie auf ein neueres oder umfassenderes Milestone Produkt umsteigen



Die Vorteile von Milestone Care Plus kommen in der Regel am besten bei wachsenden und dynamischen Unternehmen zum Vorschein, darunter stationäre Handelsbetriebe und Bildungseinrichtungen.

## \$ Jährliche Gebühr

## Damit Ihr Unternehmen rund um die Uhr geschützt ist

Mit Milestone Care Plus können Sie die beste Lösung für heute, wie auch für die Zukunft auswählen. Da Milestone die Funktionalität seiner Produkte in regelmäßigen Abständen erweitert, können Sie mit Milestone Care Plus Ihre ursprüngliche Investition schützen und zugleich das Beste aus jeder Innovation herausholen.



*Wenn sich die Anforderungen Ihres Unternehmens ändern, ist es definitiv Zeit für ein Upgrade.*

- Kostenfreier Zugang zu den neuesten Funktionen und Software-Versionen, damit Sie die Vorteile künftiger Innovationen vollends auskosten können
- Einzigartige Eintausch-Richtlinie: Genießen Sie 100 % Gutschrift auf Ihr aktuelles Milestone Softwareprodukt, wenn Sie auf ein neueres oder umfassenderes Milestone Produkt umsteigen
- Milestone Care Plus beinhaltet das Milestone Customer Dashboard (Kunden-Statusübersicht) – eine umfassende Statusübersicht über die Performance Ihrer Installation, mit deren Hilfe Ihr Vertriebspartner den fortlaufenden Betrieb Ihres Systems sicherstellen kann
- Milestone Care Plus deckt alle Vorteile von Milestone Care Basic ab



Milestone Care Premium richtet sich insbesondere an große Unternehmen, darunter Flughäfen und ähnliche Einrichtungen mit geschäftskritischen Installationen.

 **Jährliche Gebühr**

## Erstklassiger Service 24/7/365

Milestone Care Premium ist ideal für größere Unternehmen mit Hochsicherheitsanlagen, die zur Unterstützung bei zeitkritischen Herausforderungen direkten Zugang zu dem Milestone Support Team benötigen.



*Milestone Care Premium ist die ideale Lösung für Kunden, die erstklassigen Support wünschen und stets die neuesten Entwicklungen von Milestone genießen möchten.*

- Direkter technischer Support via E-Mail und Telefon an 365 Tagen im Jahr – rund um die Uhr
- Priorisierter technischer Support via E-Mail und Telefon, um kritische Problemstellungen mit besonderer Sorgfalt und Dringlichkeit zu bearbeiten
- Service-Vereinbarung mit garantierten Antwortzeiten zur sofortigen Behebung sämtlicher potentieller Problemstellungen mit minimaler Unterbrechung
- Dank des lokalisierten Supports können Sie mit Milestone Experten in Ihrer bevorzugten Sprache kommunizieren und somit Missverständnissen vorbeugen
- Für Milestone Care Premium ist Milestone Care Plus Voraussetzung





Milestone Care Elite eignet sich ideal für Betreiber von missionskritischen Videoüberwachungsinstallationen, darunter zentrale Überwachungsstationen und Sicherheitsfirmen.

 **Jährliche Gebühr**

## Werden auch Sie Teil der Elite. Maßgeschneidert für die Anforderungen Ihres Unternehmens

Als individuell anpassbares High-End-Serviceangebot für Kunden, die missionskritische Videoüberwachungsanlagen betreiben, bietet Milestone Care Elite direkten, personalisierten und priorisierten technischen Support.



*Milestone Care Elite bietet Unternehmen erstklassige Möglichkeiten zur Individualisierung – für maßgeschneiderte Lösungen für Ihre ganz spezifischen Anforderungen.*

- Ein bestens ausgebildeter Milestone Technical Account Manager ist speziell für Sie da und steht Ihnen mit umfassendem technischen Wissen tatkräftig bei der Überwachung der Auflösungsperformance bei jedem gemeldet Fall zur Seite
- Priorisierter technischer Support via E-Mail und Telefon, um kritische Problemstellungen mit besonderer Dringlichkeit zu bearbeiten
- Zugang zu Milestones Datenbank an bekannten Problemstellungen zur proaktiven Pflege Ihres Systems
- Compliance mit höchsten Support-Anforderungen, darunter kontinuierlicher Betrieb und minimale Ausfallzeiten des Systems
- Milestone Care Elite deckt alle Vorteile von Milestone Care Premium ab und setzt Milestone Care Plus voraus

# MILESTONE WELTWEIT



● **Milestone Systems Deutschland**  
Tel.: + 49 2102 30768-900

● **Milestone Systems Frankreich**  
Tel.: + 33 1 75 61 06 30

● **Milestone Italia S.r.l.**  
Tel.: + 02 4979 2717

● **Milestone UK & Ireland**  
Tel.: + 44 (0) 1332 869380

● **Milestone Spain S.L.**  
Tel.: + 34 669 483 312

● **Milestone Systems Bulgaria**  
Tel.: + 35 92 4426172

● **Milestone Systems Russia**  
Tel.: + 7 499 677 24 16

● **Milestone Incubation Center, US**  
Tel.: + 1 877 350 1101

● **Milestone Sistemas do Brasil**  
Tel.: + 55 (11) 21374421

● **Milestone Systems Mexico**  
Tel.: + 52 (55) 5208-2854

● **Milestone Systems Korea**  
Tel.: + 82 2 2015 7781

● **Milestone Systems China**  
Tel.: + 86 (21) 5179 8595

● **Milestone Systems Singapore**  
Tel.: + 65 6225 2686

● **Milestone Systems Saudi Arabia**  
Tel.: + 966-544333133

● **Milestone Systems Japan**  
Tel.: + 81 (0)3-6860-8462

● **Milestone Systems India**  
Tel.: + 919740608024

● **Milestone Systems UAE**  
Tel.: + 97 14 3641380

● **Milestone Systems Australia**  
Tel.: + 61 3 9016 7877

● **Milestone Systems South Africa**  
Tel.: + 27 76 811 7495

Unternehmen sind stets auf der Suche nach langfristigen Lösungen mit einer langfristigen Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Dienstleister. Mit mehr als 100.000 Anlagen weltweit ist voller Einsatz und erstklassiger Kundenservice bei Milestone untrennbar mit allen Produkten verknüpft. Unternehmen jeglicher Größe können den Support und die Sicherheit eines starken Partners mit einem breit aufgestellten Netzwerk an Experten genießen.

Mit anderen Worten... Es gibt keine Grenzen, sondern nur mehr Möglichkeiten.

**DAS MÖGLICHE  
BEGINNT  
HIER**

Mit über 3500 Integrationspartnern, 19 Büros weltweit und Vertretungen in über 100 Ländern stellt Milestone eine angenehme sichere Kundenerfahrung sicher, die garantiert ins Schwarze trifft! Weitere Informationen erhalten Sie unter [milestonesys.com/milestone-care](http://milestonesys.com/milestone-care)

**Milestone Systems Zentrale, DK**  
Tel.: +45 88 300 300

**Milestone Systems, US**  
Tel.: +1 503 350 1100

**Allgemeine Anfragen**  
[info@milestonesys.com](mailto:info@milestonesys.com)

**Vertriebsanfragen**  
[sales@milestonesys.com](mailto:sales@milestonesys.com)

