



VIDEOGUARD SUPPORT

▶ Alle informatie op een rij

INHOUD

1. Grafische weergave van VideoGuard Support	3
2. VideoGuard Support	4
2.1. <i>VideoGuard Basic Support</i>	4
2.1.1. <i>RMA support</i>	4
2.1.2. <i>Software bugs</i>	4
2.1.3. <i>Voorwaarden voor VideoGuard Basic Support</i>	4
2.2. <i>VideoGuard Plus Support</i>	4
2.2.1. <i>Configuratie ondersteuning</i>	4
2.2.2. <i>Simuleren van problemen in onze testomgeving</i>	5
2.2.3. <i>Update ondersteuning</i>	5
2.2.4. <i>Coördinatie tickets fabrikant</i>	5
2.2.5. <i>Voorwaarden VideoGuard Plus Support</i>	5
2.3. <i>VideoGuard Prepaid Support</i>	6
2.4. <i>VideoGuard Remote Support</i>	6
2.5. <i>VideoGuard Onsite Support</i>	6
2.6. <i>VideoGuard Best Practices Servers & Clients</i>	6
2.7. <i>VideoGuard Maintenance</i>	6
3. RMA procedure	7
3.1. <i>Garantie</i>	7
3.2. <i>Reparaties</i>	7
3.3. <i>Algemeen</i>	7
4. Uitgangspunten in onze offertes	8
5. Uitsluitingen	8
6. Toegevoegde waarde VideoGuard	8
7. Special Bid	9
8. RMA Procedure BOSCH-producten	9
9. Websiteprijzen en/of informatie	9
10. Trainingen en certificeringen voor integratoren	10
10.1 <i>Technische Certificeringstrainingen</i>	10
10.2 <i>Trainingen door VideoGuard</i>	12

1. GRAFISCHE WEERGAVE VAN VIDEOGUARD SUPPORT

Ondersteuning

VideoGuard Basic Support <ul style="list-style-type: none">• RMA• Software bugs	VideoGuard Plus Support <ul style="list-style-type: none">• Ondersteuning bij configuratie• Ondersteuning bij updates• Simuleren in testomgeving• Coördinatie tickets fabrikant
--	--

Configuratie

VideoGuard Remote Support	VideoGuard PrePaid Support	VideoGuard Onsite Support
---------------------------	----------------------------	---------------------------

VideoGuard Best Practices Servers & Clients

Onderhoud

VideoGuard Maintenance

2. VIDEOGUARD SUPPORT

VideoGuard heeft een eigen support desk die u van dienst kan zijn bij technisch inhoudelijke vragen of voor hulp bij het oplossen van storingen. De VideoGuard Support Desk kan bij voorkeur worden benaderd via de online portal, maar is uiteraard ook telefonisch bereikbaar. Voor alle support gelden de openingstijden van de VideoGuard Support Desk tenzij anders overeengekomen. Om gebruik te maken van de VideoGuard Support Desk bieden wij een aantal mogelijkheden.

2.1. VideoGuard Basic Support

VideoGuard Basic Support is altijd inbegrepen bij producten die bij VideoGuard worden aangeschaft. Onder VideoGuard Basic Support wordt u geholpen bij:

2.1.1. RMA support

Onder RMA support wordt u geholpen met defecten, zowel onder garantie als buiten garantie. Eventuele kosten worden altijd vooraf overlegd met u als klant. Zie voor nadere uitleg onze RMA procedure.

2.1.2. Software bugs

Bij problemen met een unit of integratie zal VideoGuard remote (zie 1.1.4) het probleem onderzoeken en de coördinatie met de (verschillende) fabrikant(en) verzorgen. Deze service heeft alleen betrekking op systemen die eerder door VideoGuard geleverd en/of geconfigureerd zijn (tenzij anders overeengekomen). Indien het probleem geen software bug is maar een configuratiefout, gebrek aan kennis o.i.d. dan wordt u verwezen naar een van de andere support mogelijkheden.

2.1.3. Voorwaarden voor VideoGuard Basic Support

De support desk heeft een online portaal waar de engineers van de klant tickets aan kunnen maken en hun tickets in kunnen zien en aanvullen. In deze portal zijn ook diverse handleidingen opgenomen waarmee uw vraag wellicht al beantwoord kan worden. U dient zich eerst te registreren voor toegang tot dit portaal. U kunt dit doen door een email te sturen naar support@videoguard.nl.

VideoGuard Support maakt gebruik van BeyondTrust Remote Support software (voorheen Bomgar) om servers en pc's remote te kunnen overnemen. Zo kunnen we ongeacht de locatie de server of pc overnemen en de gewenste of noodzakelijke service verlenen (wel een internetaansluiting noodzakelijk). Dit alles met de hoogst mogelijke beveiliging. Bij VideoGuard Basic Support geven wij binnen 2 werkdagen een reactie.

2.2. VideoGuard Plus Support

Voor uitgebreidere ondersteuning kan het VideoGuard Plus Support contract worden afgesloten. Hierbij kan de Support Desk u op afstand assisteren. Zij kunnen u helpen bij:

2.2.1. Configuratie ondersteuning

Dit betreft ondersteuning bij configuratie van de entiteiten die door VideoGuard zijn geleverd en/of eerder ingesteld zijn door VideoGuard (tenzij anders overeengekomen). Concreet houdt dit in: Ondersteuning bij koppeling en instelling van camera's, readers, intercoms etc. Ondersteuning houdt in principe in dat de engineer meekijkt, maar niet de configuratie verzorgt. Indien aanwezig kan een specifieke handleiding worden geleverd.

2.2.2. Simuleren van problemen in onze testomgeving

Om achter de oorzaak van een probleem te komen is het soms handig dit na te bootsen op een offline systeem zodat een systeem in productie zo weinig mogelijk hinder ondervindt, of de klant of engineer niet steeds naar de locatie hoeft om testen uit te voeren. Dit nabootsen is mogelijk op het lab-systeem van VideoGuard. Dit kan alleen indien de volgende voorwaarden gelden:

- VideoGuard moet dezelfde of vergelijkbare hardware in de LAB omgeving beschikbaar hebben, of de leverancier of klant dient demo apparatuur beschikbaar te stellen aan VideoGuard.
- VideoGuard simuleert alleen oplossingen waarbij alle hardware door VideoGuard geleverd is.
- VideoGuard Support Desk bepaalt of en voor welke periode de simulatie gewenst of noodzakelijk is.
- Klant heeft zelf geen toegang tot de simulatieomgeving, tenzij VideoGuard anders bepaalt.

2.2.3. Update ondersteuning

Onze Support Desk kan u ondersteunen bij software of firmware updates, indien de entiteit door VideoGuard is geleverd en/of eerder ingesteld is door VideoGuard (tenzij anders overeengekomen). Uiteraard dient de update via de reguliere weg te worden uitgevoerd. Als blijkt dat de reseller de update niet correct heeft uitgevoerd waardoor een geheel nieuwe update noodzakelijk is, zal VideoGuard extra kosten in rekening brengen voor het oplossen van de problemen en het uitvoeren van de update (zie VideoGuard Remote Support voor de werkwijze). De ondersteuning vanuit VideoGuard vindt plaats wanneer de klant zelf alle opties die binnen zijn mogelijkheden ligt getracht heeft uit te voeren.

2.2.4. Coördinatie tickets fabrikant

Onze Support Desk kan de coördinatie van tickets bij de leverancier(s) voor u verzorgen. Wij nemen als tussenpersoon dan de communicatie voor onze rekening en zullen de voortgang bewaken. Werkzaamheden die voortvloeien uit een support ticket behoren niet tot het support contract.

2.2.5. Voorwaarden VideoGuard Plus Support

VideoGuard Support maakt gebruik van BeyondTrust Remote Support software (voorheen Bomgar) om servers en pc's remote te kunnen overnemen. Zo kunnen we ongeacht de locatie de server of pc overnemen en de gewenste of noodzakelijke service verlenen (wel een internetaansluiting noodzakelijk). Dit alles met de hoogst mogelijke beveiliging.

Een VideoGuard Plus Support contract dient per (Genetec) systeem te worden afgesloten. Een VideoGuard Plus Support contract kan alleen worden afgesloten en is slechts geldig indien er een geldig SMA (Genetec Advantage) is voor het Genetec systeem. VideoGuard Plus Support biedt alleen ondersteuning indien u er zelf niet uit komt. Het configureren van uw server, client systemen en overige apparatuur kunnen wij uiteraard voor u uitvoeren, zowel remote als onsite. Hiervoor kunt u altijd contact opnemen, wij bieden u dan een offerte op maat aan.

Bij VideoGuard Plus Support geven wij binnen 1 werkdag een reactie.

2.3. VideoGuard Prepaid Support

Indien er werkzaamheden voortvloeien uit een support vraag, of wanneer u zelf niet in staat bent de configuratie of wijziging in het systeem door te voeren, kunt u vooraf uren inkopen. Hierdoor kan de support engineer direct de configuratie voor u aanpassen / uitvoeren zonder dat er eerst een inkooporder voor de uren hoeft te worden getekend. Bij de vraagstelling zal de supportafdeling vooraf inschatten hoeveel tijd er nodig is, en wat dat betekent voor uw saldo, maar afrekening zal altijd op nacalculatie zijn, per ½ uur. Na afloop van de werkzaamheden ontvangt u een overzicht van het afgeschreven en overgebleven tegoed.

VideoGuard Prepaid Support kan zowel in combinatie met VideoGuard Basic Support als met VideoGuard Plus Support. Indien alleen VideoGuard Basic Support geldig is in combinatie met VideoGuard Prepaid Support, dan worden ook de werkzaamheden die onder VideoGuard Plus Support vallen uitgevoerd onder aftrek van de ingekochte uren.

VideoGuard Prepaid Support is niet mogelijk voor VideoGuard Onsite Support werkzaamheden, mits anders overeengekomen.

2.4. VideoGuard Remote Support

Indien er werkzaamheden voortvloeien uit een support vraag, of wanneer u zelf niet in staat bent de configuratie of wijziging in het systeem door te voeren kunnen wij dit voor u uitvoeren. U kunt hiervoor een offerte ontvangen, maar berekening van de kosten zal altijd op nacalculatie zijn.

VideoGuard Remote Support kan zowel in combinatie met VideoGuard Basic Support als met VideoGuard Plus Support. Indien alleen VideoGuard Basic Support geldig is kunnen de werkzaamheden die onder VideoGuard Plus Support vallen uitgevoerd worden onder VideoGuard Remote Support.

2.5. VideoGuard Onsite Support

Soms is het niet mogelijk of gewenst om remote support te verlenen, dan is VideoGuard Onsite Support een goede optie.

VideoGuard Onsite Support biedt de mogelijkheid om u op locatie te ondersteunen bij bijvoorbeeld een inbedrijfstelling, complexe storing of een kritische migratie.

2.6. VideoGuard Best Practices Servers & Clients

VideoGuard levert servers en clients die optimaal zijn afgestemd op de Genetec Security Center oplossing. Naast de standaard configuratie en Windows installatie worden de servers en of clients ook geconfigureerd met VideoGuard Best Practices. VideoGuard Best Practices zijn instellingen vanuit de dagelijkse praktijk, die de performance ten goede komen. Tevens worden servers en clients voorzien van de op het moment van in-house configuratie laatst bekende firmware en updates.

2.7. VideoGuard Maintenance

Bij een VideoGuard Maintenance contract kan uw systeem op vastgestelde momenten door VideoGuard worden bijgewerkt naar de laatst bekende firmware en software versies. Om u hierin optimaal te ondersteunen maken wij hiervoor altijd een aanbieding op maat.

3. RMA PROCEDURE

Om een snelle en goede afhandeling van retourzendingen te bewerkstelligen, hanteren wij een zogenaamde RMA-procedure. Die hieronder omschreven RMA-procedure is een onderdeel van ons kwaliteitsverbeteringsprogramma dat zich in het bijzonder richt op de kwaliteit van onze serviceverlening evenals op een efficiënte afhandeling van retourzendingen. Wij hopen dat ook u ons van dienst wilt zijn bij het tot stand brengen van een optimale service.

3.1. Garantie

Als u garantie claimt, dient u altijd een bewijs van garantie mee te sturen. Een bewijs van garantie bestaat uit een document (gebruik hiervoor het RMA-formulier via onze online portal) waarop het volgende wordt vermeld:

- Aantal
- Reden van retour
- Welk product is aangekocht (artikel- en serie nummer)

Bij voorkeur stuurt u ook aan aankoopbewijs zoals een factuur of pakbon mee. Bij het claimen van garantie worden administratiekosten in rekening gebracht indien de formulieren niet juist of volledig zijn ingevuld. Eventuele administratiekosten van leveranciers worden door ons doorbelast. Door onzorgvuldig gebruik zoals vallen, stoten zand, water etc. kan er geen garantie geclaimd worden en zal er een prijsopgave voor reparatie komen.

3.2. Reparaties

Indien u reparaties wenst toe te zenden dient u dit vooraf te melden (gebruik hiervoor het RMA-formulier via onze online portal) met vermelding van:

- Aantal
- Reden van retour
- Welk product is aangekocht (artikel- en serie nummer)

Wanneer we de artikelen hebben ontvangen bekijken we of een kostenindicatie op voorhand mogelijk is.

3.3. Algemeen

Zowel voor garantie als voor reparatie geldt het volgende:

- Op onze online portal kunt u (mits geregistreerd) een RMA formulier invullen. Na volledige registratie van de RMA ontvangt u van onze support desk een RMA-nummer. Vermeld het RMA-nummer altijd op de verpakking. Voeg indien mogelijk het RMA formulier toe aan, in of op de verpakking
- Zorg voor een degelijke, beschermende verpakking die goed afgesloten is
- Om te voorkomen dat producten ongerepareerd retour worden gezonden, vragen wij u om een duidelijke klachtschrijving mee te sturen van het product
- Gelieve voor uzelf het serienummer van uw defecte product te noteren in verband met navraag reparatiestatus
- Vermeld duidelijk het retour adres waar u het gerepareerde product wenst te ontvangen
- Producten kunnen kosteloos retour worden gestuurd binnen 30 dagen, mits het gaat volgens overeengekomen procedure en volgens richtlijnen fabrikant (o.a. originele, onbeschadigde en ongeopende verpakking)
- Producten uit een special bid kunnen niet geretourneerd worden

- Genetec licenties kunnen niet retour worden gestuurd, dit volgens reglementen Genetec
- Verzendkosten van retouren door verkeerde bestellingen e.d. zijn voor eigen rekening

4. UITGANGSPUNTEN IN ONZE OFFERTES

- Indien de eisen ten aanzien van een project wijzigen, kunnen offerte en/of database aanpassingen nodig zijn voor de gewenste opslagtijd, optimale functionaliteit, etc.
- Indien niet voor VideoGuard NVR of de VideoGuard cliëntsystemen wordt gekozen, dient wel voldaan te worden aan de minimeisen conform de management-software brochure/website. De calculaties zijn gemiddelden en afwijkingen zijn in de praktijk mogelijk, er kunnen geen rechten aan ontleend worden.
- Videomanagementsoftware wordt alleen geleverd aan geautoriseerde en getrainde installateurs/systemintegrators/resellers, en in combinatie met een Service Management Agreement.
- Elektronische apparatuur dient schokvrij en stofvrij gemonteerd te worden volgens specificaties van de fabrikant.
- Prijzen zijn netto reseller en ex. btw.
- Afgegeven prijzen zijn 2 weken geldig tenzij anders vermeld.
- Funtionaliteitsbeschrijving
- Standaard functionaliteit software (zie de website/beschrijving van de fabrikant van de software)

5. UITSLUITINGEN

- VideoGuard sluit alles met betrekking tot stroomvoorziening uit
- VideoGuard sluit alles met betrekking tot (remote) internet koppelingen van locaties uit
- Indien software en/of hardware producten worden aangeschaft en gebruikt in combinatie met niet VideoGuard producten worden de geleverde producten alleen op component niveau ondersteund. Wij geven in dat geval geen ondersteuning op de totale oplossing

6. TOEGEVOEGDE WAARDE VIDEOGUARD

- | | |
|---|--|
| • Service | • Advisering en consultancy |
| • Expertise | • Invulling en ondersteuning van bestekken |
| • Totaal leverancier | • After Sales |
| • IP Video Specialist | • Installatie ondersteuning |
| • Video servers op maat | • Helpdesk ondersteuning |
| • "Open" intelligente videomanagement oplossingen | • Onsite services |
| • Innovatieve concepten | • Technisch support op contractgebieden |

7. SPECIAL BID

Voor de diverse producten is het via VideoGuard mogelijk een special bid aan te vragen. Hierover zijn de volgende afspraken gemaakt:

- VideoGuard vraagt de special bid aan bij betrokken fabrikant,
- VideoGuard rekent de special bid door op de huidige prijzen,
- Voor special bid wordt een project naam in overleg met u vastgesteld,
- Special bid wordt door VideoGuard in overleg met u op voorraad/ afroep gelegd,
- Fabrikant bepaalt te allen tijde of er een special bid mogelijk is,
- Special bid kan niet retour worden gestuurd,
- Extra producten die later worden opgevoerd kunnen een afwijkende prijs hebben,

8. RMA PROCEDURE BOSCH-PRODUCTEN

Commercial returns	Time between invoice and return date to Bosch warehouse	
	< 90 days	> 90 days
Product Category		
Brand new standart products (A, B items)*	90%	No refund
e-Licenses (not activated), warranty extensions		
EOL items**, End of life announced before order date	No refund	
Special items (Make-to-order items (C-items)		
Custom made items (D-item), Batteries		

9. WEBSITEPRIJZEN EN/OF INFORMATIE

Via onze vernieuwde website www.videoguard.nl kunt u een account aanmaken met uw klantnummer. Om even snel richtprijzen te hebben is het makkelijk om van uw webaccount gebruik te maken, echter voor projecten en/of speciale aanvragen verzoeken wij u altijd via sales@videoguard.nl uw aanvraag te doen.

VideoGuard heeft diverse brochures beschikbaar, via onze website kunt u deze downloaden. Mocht de beschikbare brochure nog niet op de website staan verzoeken wij u contact met ons op te nemen via sales@videoguard.nl zodat wij u de beschikbare informatie kunnen doen toekomen.

10. TRAININGEN & CERTIFICERINGEN VOOR INTEGRATOREN



Om een Genetec Security Center systeem zo goed mogelijk te kunnen aanbieden, installeren en beheren, heeft Genetec een aantal trainingen beschikbaar. Voor een aantal onderdelen is het zelfs verplicht om een certificering te behalen voordat een integrator een dergelijk Security Center systeem kan inzetten. VideoGuard organiseert en coördineert als uw added-value distributeur de aanmelding voor de diverse online Genetec certificeringstrainingen en kan daarnaast additioneel nog een aantal (niet certificerings-) trainingen verzorgen. De trainingen kunnen alleen doorgang vinden bij voldoende aanmeldingen.

10.1 Technische Certificeringstrainingen

Basis voor Security Center

Omnicast & Enterprise voor Security Center (Engelstalig) – 4 dagen

Deze (online) certificering bestaat uit 2 dagen Omnicast (videomanagement) training (SC-OTC-001) inclusief een examen waarna, bij een voldoende examenresultaat van 80% of hoger, verdergegaan kan worden met de Security Center Enterprise training (SC-ETC-001). Ook deze certificeringstraining duurt 2 dagen en wordt wederom afgesloten met een 2 uur durend examen waarbij er een score van 80% of hoger behaald moet worden voor een certificering.

De deelnemers dienen voldoende kennis en ervaring te hebben op het gebied van netwerken en Windows systemen om goed mee te kunnen doen tijdens de training. Een goede internetverbinding en moderne Windows PC is nodig om verbinding te maken met de Genetec trainingsomgeving.

VideoGuard combineert deze twee trainingen altijd omdat wij de ervaring hebben dat men met slechts een Omnicast certificaat in de praktijk niet voldoende kennis heeft om een compleet Security Center systeem goed in te kunnen zetten.

Aanvullende certificeringstrainingen voor Security Center

Synergis voor Security Center (Engelstalig) – 2 dagen

Deze (online) certificering bestaat uit 2 dagen Synergis (toegangscontrole) training (SC-STC-001) inclusief een examen waarin wordt uitgelegd hoe de toegangscontrole functionaliteit binnen Security Center te configureren en te beheren. De certificering wordt behaald bij een examenscore van 80% of hoger.

Deze training wordt aanbevolen om te volgen nadat een deelnemer de Omnicast & Enterprise voor Security Center training heeft gevolgd.

AutoVu voor Security Center (Engelstalig) – 1 dag

Wederom online, is deze training (SC-AFS-001) alleen beschikbaar wanneer men al een geldige certificering voor de (SC-OTC-001) Omnicast of Synergis (SC-STC-001) training heeft en voldoende bekend is met het Security Center platform. Hierin wordt ingegaan op de module kentekenherkenning binnen Security Center en leert men hoe de SharpV ANPR camera's moeten worden geconfigureerd voor een optimale systeemwerking.

Mission Control voor Security Center (Engelstalig) – 2 dagen

De Mission Control certificeringstraining (MC-ACT-001) wordt aangeraden om pas te volgen wanneer een deelnemer ervaren genoeg is met Security Center configuraties. Vanuit Genetec wordt een geldige certificering gevraagd voor Omnicast of Synergis. Ook wordt gevraagd om vooraf de (gratis) online MC-OPT-001 Mission Control operator training te volgen. Ook hier weer geldt dat een examenresultaat van minimaal 80% een certificering oplevert.

System Hardening voor Security Center (Engelstalig) – 6 uur

Cyber Security wordt steeds belangrijker, ook voor beveiligingssystemen. Leer in deze onlinetraining (SC-SHC-001) om een Genetec Security Center systeem zo goed mogelijk te wapenen tegen cyberrisico's. Wanneer het 1 uur durende examen wordt afgesloten met een 80% of hoger als resultaat dan volgt er een certificering.

Plan Manager voor Security Center (Engelstalig) – 3 uur

Wanneer men helemaal thuis wil zijn in de plattegronden, dan is er de online SC-PM-001 training. Hierin wordt ingegaan op het plaatsen van entiteiten op een plattegrond maar ook het gebruik van GIS-mappen en KML-objecten. Een OTC001 of STS-001 certificering is vereist.

Sipelia voor Security Center (Engelstalig) – 1 dag

Sip intercoms worden steeds meer toegepast binnen Security Center systemen. Daarom biedt Genetec de onlinetraining SC-SIP-001. Hierin worden de basis functionaliteiten en technieken behandeld waarna weer een examen volgt. Een OTC-001, STS-001 of AFS-001 certificaat geeft recht op een certificering wanneer het examen wordt voltooid met een score van 80% of hoger.

Advanced Sipelia Certification Training (Engelstalig) – 2 dagen

Wanneer de SC-SIP-001 certificering is behaald kan worden verdergegaan met de advanced training SC-SIP-002. Hierbij wordt o.a. ingegaan op SIP trunking, ring groepen en dial plans.

Advanced Sipelia Certification Training (Engelstalig) – 2 dagen

Wanneer de SC-SIP-001 certificering is behaald kan worden verdergegaan met de advanced training SC-SIP-002. Hierbij wordt o.a. ingegaan op SIP trunking, SIP netwerken, ring groepen en dial plans.

Industrial IoT Plug-in training (Engelstalig) – 4 uur

Het koppelen van apparaten en systemen met industriële standaarden zoals BACnet, Modbus, MQTT en dergelijke wordt steeds vaker gevraagd. In deze certificeringstraining wordt uitgelegd hoe dit binnen Security Center werkt. Aan deze training is geen certificering verbonden en er wordt daarmee ook geen examen afgelegd.

Troubleshooting certificeringstrainingen

Wil je echt de diepte in binnen Security Center? Dan zijn de zeker niet eenvoudige troubleshooting trainingen de juiste!

Omnicast™ advanced configuration and troubleshooting – 3 dagen

SC-OTC-002 is de Engelstalige training waarbij diepgaande kennis van Security Center wordt verkregen. Leer de ins en outs over hoe eventuele storingen van Security Center systemen te kunnen oplossen maar ook meer over geavanceerde functies als koppelingen met Active Directory. De combinatie van OTC-001 en ETC-001 is vereist evenals voldoende ervaring binnen Security Center en een degelijke kennis van netwerken. Een praktisch examen volgt aan het einde van de training.

Synergis™ advanced troubleshooting – 2 dagen

SC-STC-002 is de Engelstalige training waarbij diepgaande kennis van Security Center wordt verkregen. Leer de ins en outs over hoe eventuele storingen van Security Center systemen te kunnen oplossen. De certificering voor STC-001 is vereist evenals voldoende ervaring binnen Security Center en een degelijke kennis van netwerken.

Een praktisch examen volgt aan het einde van de training.

10.2 Trainingen door VideoGuard

Design Training – 1 dag

Het juist kunnen ontwerpen van Security Center systemen en het daarbij herkennen van mogelijke knelpunten is essentieel voor system engineers en calculators. VideoGuard neemt je mee in de diverse modules en geeft je de ins en outs waar je op moet letten. Een praktische maar intensieve invulling, interactief en persoonlijk in de Experience room in Waardenburg.

Operator Trainingen

Bij VideoGuard zien we dat wanneer eindgebruikers een duidelijke uitleg krijgen van hun beveiligingssysteem, zij veel beter, gemotiveerder en efficiënter hun dagelijkse taken kunnen uitvoeren. Als Added-Value distributeur bieden wij daarom de volgende trainingen aan, specifiek gericht op eindgebruikers van Genetec Security Center systemen.

Als operator gebruik je dagelijks één of meerdere onderdelen van het Security Center systeem van Genetec. In deze training wordt uitgelegd wat de basishandelingen zijn van elk Genetec systeem maar ook hoe dit zit met uw specifieke systeem. Stel uw specifieke vragen hoe bepaalde taken kunnen worden uitgevoerd en krijg tijdens de uitleg ook de tips en tricks van de ervaren trainer.

Omdat elke systeem weer uniek is, bestaat er natuurlijk de mogelijkheid om een op maat gemaakte training bij u op locatie te laten plaatsvinden, of in onze meer dan complete Experience room in Waardenburg.

Ook hier geldt, less is more, dus de operators worden niet overvoerd met kennis en techniek maar krijgen precies dat wat nodig is voor een goede bediening van het systeem en niet meer dan dat. Informeer naar de mogelijkheden via support@videoguard.nl

VG-OperatorTraining GSC voor Genetec Security Center - 2 - 4 uur (max. 6 pers.)

Nadat de operator training is gevolgd, kan het zinvol zijn om voor geavanceerde gebruikers en beheerders binnen de eindgebruikers een interactieve 'power-training' te geven. Hierin worden specifieke beheerderstaken behandeld zoals aanmaken van gebruikers, uitdelen van gebruikersrechten, het genereren van rapportages, dashboards, etc.

VG-ManagerTraining GSC Beheerderstraining voor Genetec Security Center - 2 - 4 uur (max. 4 pers.)

Deze trainingen zijn volledig aanpasbaar in tijd en inhoud om zo een optimale kennisoverdracht te bereiken. Ga met ons in gesprek hierover via uw integrator of via support@videoguard.nl