



# Service gids

## TASCO & MEDIAPOLIS

### WUC

#### Algemeen

Voor het presteren van een groter aantal werkuren doen wij onze klanten een interessant voorstel. Met ons werkurencontract koopt u een aantal werkuren in pakketten van 10 eenheden. U kunt deze werkuren besteden voor support ter plaatse of vanop afstand, installaties, opleidingen, herstellingen, enz. Ook de verplaatsingskosten van onze technische dienst worden in dit contract verrekend. Het contract blijft altijd geldig, uw tegoed komt nooit te vervallen.

U ontvangt een gedetailleerd overzicht van de gepresteerde uren. Een eenvoudige en overzichtelijke administratie, mede dankzij een beperkter aantal facturen. En omdat u dit contract vooraf betaalt .... ontvangt u een interessante korting voor deze werkuren.

Welke voordelen biedt een WUC?

- voordelige prijs t.o.v. van werken in regie
- lagere voorrijkosten
- minder administratie en facturen
- duidelijk overzicht van de gepresteerde uren

### Inhoud

WUC	1
Algemeen	1
WUC in de praktijk	2
Waarvoor WUC gebruiken	2
Installatie of implementatie	3
Plaatsing of voorrijkosten	3
Technische problemen	3
Support	3
Administratie, facturatie	4

# deel 2

## 1. WUC in de praktijk

*We lichten het WUC toe a.d.h.v. een praktisch voorbeeld.*

### Situatieschets:

U bent een bedrijf uit Leuven\* en u koopt een machine bij ons aan. Bij de aankoop neemt u een WUC van 10u.

\* Dit is toepasbaar voor alle bedrijven uit de BENELUX. Alleen de voorrijkosten zullen verschillen.

### **Installatie:**

Onze techniekster heeft bij ons een halfuur nodig ter voorbereiding, hij komt ter plaatse en heeft 2 u nodig om de machine uit te laden en te installeren. Vervolgens ontvangt u een opleiding van 1u. Hiervoor zal er 4,5u van uw werkurencontract afgetrokken worden. (totale tijd die onze techniekster nodig heeft + 1u forfaitair voor de verplaatsing)

### **Support:**

Uw toestel vraagt om een onderdeel te vervangen. U herinnert zich vaag dat de techniekster dit aangehaald heeft bij de opleiding, maar vraagt zich af hoe dat nu weer juist ging. I.p.v. de handleiding te zoeken en te lezen kan u steeds naar onze helpdesk bellen. Nog geen kwartier later draait u weer productie dankzij de telefonische support door één van onze technieksters.



### **Herstelling onder garantie:**

Uw toestel heeft een technisch probleem en valt nog onder garantie. De fabrieksgarantie van dat type toestel is carry-in. (zonder garantie-uitbreiding/WEXT wordt de fabrieksgarantie als standaardgarantie uitgevoerd). De techniekster zal toch ter plaatse moeten komen om het toestel te herstellen. Stukken en werkuren zullen u niet aangerekend worden. De verplaatsing zal u gefactureerd worden.



### **Gewone herstelling:**

Na de garantieperiode doet zich opnieuw een probleem voor. Onze techniekster komt ter plaatse en vervangt 2 onderdelen ter waarde van € 250. De reparatie duurt 2u. In totaal worden er 3u afgetrokken van de WUC. Enkel een factuur voor de wisselstukken zal worden opgemaakt en toegezonden.

## 2. Waarvoor kan een WUC allemaal gebruikt worden

### 2a. WUC bij installatie of implementatie

Met een werkurencontract komt u nooit voor verrassingen te staan. Vanzelfsprekend schatten we samen de tijd in voor installatie en opleiding. Maar enkel de werkelijk gepresteerde uren zullen u aangerekend worden. Een duidelijk en eerlijk systeem!

De uren die u aangerekend worden bevatten:

- Voorbereiding bij ons op bedrijf (klaarzetten en testen toestellen)
- Verplaatsing van de techniekster en van de meeste toestellen (voor toestellen die door ons niet getransporteerd kunnen worden zal dit apart gefactureerd worden)
- Voorbereidingen ter plaatse (machines uitpakken, op hun plaats zetten, ...)
- Installatie
- Training

Een WUC maakt niet enkel de installatie van machines eenvoudiger en goedkoper. Ook onze IT klanten gebruiken dit systeem. De installatie en de implementatie van een server, pc's of ander IT materiaal worden met een WUC verrekend.



### Totale besparing van dit voorbeeld

Zonder WUC zou u in totaal € 1242,78 betalen.  
Met WUC bespaart u € 275,28 of meer dan 22% en betaalt u slechts € 967,50, bovendien hebt u nog steeds 1u en een kwartier support over.

Voorbeeld van onze klant in Leuven. Onze techniekster moet ter plaatse komen. Standaard bedraagt de prijs: € 155,55 (voor 85 km). Met een WUC is dit 1u of €82!

Voor een klant in Breda bedraagt de prijs zonder contract: € 225,09 voor 123 km. Als onze techniekster hier 1,5u over rijdt betaalt u slechts € 123,00.



## 2b. WUC bij verplaatsing of voorrijkosten

Voorrijkosten met een WUC zijn voordeliger. Normaal gezien wordt de prijs van een transport berekend op basis van het aantal kilometer. Met een minimum-bedrag van € 91,50. Met een WUC maken we een onderscheid tussen België en andere landen. In België bedragen de voorrijkosten voor een techniekster forfaitair 1 werkuur. Voor andere landen wordt de effectieve reistijd van een enkele reis aangerekend.

Let op dit gaat enkel over de verplaatsingen van technieksters. De goederen die via een transporteur geleverd worden zullen verzonden worden aan onze gangbare transportprijzen.

## 2c. WUC bij technische problemen en onderhoud

Zelfs met de beste toestellen kan er eens iets misgaan. Ook hiervoor is een werkurencontract een gepaste oplossing. We maken hier een duidelijk verschil tussen herstellingen in garantie en buiten garantie of onderhouden.

### Herstellingen in fabrieksgarantie:

Standaard volgen we de garantievoorwaarden van onze leveranciers. Sommige fabrikanten bieden "Carry-in" garantie, voor andere is de garantie enkel op stukken. In het eerste geval bespaart u op de voorrijkosten. Wanneer er standaard enkel garantie op stukken voorzien is, bespaart u zowel op de verplaatsing als op de werkuren voor de herstelling.

### Herstellingen buiten garantie:

Alle werkuren en verplaatsingen worden verrekend a.d.h.v. uw werkurencontract. Enkel de stukken en onderdelen die vervangen werden zullen worden aangerekend.

### Onderhoud:

Een onderhoud is geen technisch defect, dit valt nooit binnen de garantie. Regelmatig preventief onderhoud wordt aangeraden om uw toestellen optimaal te doen werken. Met een WUC is dit ook weer een stuk goedkoper.

## 2d. WUC bij support

### Bijkomende opleiding en training

Een nieuwe operator of bijkomende uitleg nodig? Geen probleem. Met een WUC worden de uren verrekend voor deze extra trainingen. U kunt ook beroep doen op onze technici voor opleidingen die verwant zijn aan de producten. Als u bv. een grafische printer aankoopt verzorgen we, indien gewenst, een opleiding met grafische opmaak pakketten (CorelDraw/Adobe/...).

### Remote Support

Wij verzorgen ook support van bij ons op het bedrijf. Dit kan telefonisch, via uw pc die overgenomen wordt of via een combinatie. U hebt onmiddellijk bijstand door een ervaren techniekster. Deze service biedt u heel wat voordelen. Vele van de gebruikersproblemen zijn immers zo op te lossen. U kunt met om het even welke vraag terecht: technische problemen met de toestellen, hulp bij het gebruik van applicatiesoftware, hulp bij het gebruik van uw apparatuur, enz. U wordt ogenblikkelijk geholpen en bovendien spaart u hiermee de verplaatsingskosten.

Op onze helpdesk krijgt u altijd een techniekster aan de lijn. Zo verliest u geen kostbare tijd. Indien noch de technicus, noch zijn collega's, u telefonisch kunnen helpen zal de dienstplanning onmiddellijk een interventie ter plaatse kunnen inplannen. Dankzij de kennis die de technicus ondertussen over het probleem bezit zal de interventie een stuk makkelijker en sneller verlopen.

Als het over toestellen gaat die via een PC aangestuurd worden, kunnen deze perfect overgenomen worden door de techniekster. Via 'LogMeIn Rescue' kunnen wij om het even welke PC overnemen, waar ook ter wereld (via web interface). Dit kan zonder voorafgaande installatie van software of het openzetten van poorten (geen risico voor uw beveiliging). Dit kan natuurlijk pas nadat u op die bepaalde PC de goedkeuring gegeven heeft om dit te doen, en enkel voor die sessie.

U kunt onze handelingen volgen op uw scherm. Zo kunnen wij u door een bepaald probleem helpen en u demonstreren hoe u het probleem in de toekomst zelf kan oplossen.

Hierbij enkele voorbeelden van veel gestelde vragen op onze helpdesk:

• Mijn afdrukken vertonen fijne lijntjes. De techniekster loodst u door het proces om te ontdekken welk onderdeel u moet vervangen.

• U hebt een bookletmaker en de niet-draad is op. Een bobijn vervangen hoe ging dat ook alweer? Ook hierbij kunnen we u feilloos bijstaan.

Voor welke problemen wordt deze service zoal gebruikt?

- praktische vragen i.v.m. software-pakketten
- installaties van drivers en programma's
- instellingen van uw PC of toestellen aanpassen
- ...



## Remote Administration

Voor onze IT klanten gaan we nog een stap verder. Het beheer van computernetwerken is niet eenvoudig en vergt dikwijls vele kleine ingrepen. Wenst u uw netwerk optimaal en veilig te laten functioneren en daarom consequent de laatste patches en updates op uw systeem te installeren? Wilt u het aanmaken van nieuwe gebruikers liever aan ons overlaten? Dit kan via het 'remote administration'.

Hebt u een praktische vraag over Word of een ander softwarepakket? U hebt problemen met de installatie van een nieuw programma? Een instelling op uw toestel is niet correct? Ook dit kan via het 'remote administration'.

Wij nemen de controle over uw computer over, vanuit onze lokalen, terwijl u gewoon kunt meekijken op uw eigen scherm. Eventueel kan een technicus u simultaan meer uitleg geven over hoe een bepaalde instelling moet gedaan worden.

## Administratie, facturatie en prijzen van een WUC

Net zoals bij een WEXT willen we met dit systeem de administratie tot een minimum beperken.

U hoeft geen contract te tekenen. U bestelt een pakket van 10u. Wanneer deze betaald zijn loopt het systeem. Het saldo van de uren komt nooit te vervallen en wordt telkens overgedragen naar het volgend jaar. Zo beschikt u over een handig middel om de planning van uw budget te vereenvoudigen.

Bij het overschrijden van het aantal uren wordt u automatisch een nieuwe factuur gestuurd voor een volgende schijf van 10u (tenzij anders overeengekomen). Indien u, door omstandigheden, geen WUC meer wil, kan u ons dit melden. U ontvangt dan een factuur met de eindafrekening. De gepresteerde, maar nog niet betaalde uren worden u aangerekend aan het gangbare werkurentarief van dat moment.

Alleen de gepresteerde uren zullen in mindering gebracht worden van uw account. Voor gepresteerde uren ter plaatse wordt dit verrekend per begonnen halfuur. Voor de remote support is dit per begonnen kwartier.

Bijkomend voordeel van een WUC is dat u niet telkens aparte bestelbonnen maakt en facturen ontvangt. Slechts één factuur wordt u verzonden bij de aanrekening van een nieuwe schijf. Daarbij vindt u ook een gedetailleerd overzicht van de gepresteerde uren die u toelaten dit te controleren.

### Resultaat:

- minder administratie
- duidelijk overzicht van het aantal uren dat er aangerekend is
- duidelijk overzicht van welke diensten er werden uitgevoerd

### Prijzen:

Werkuur technische dienst: € 91,50/u

Standaard WUC contract:

WUC 10u: € 820,00. U heeft een voordeel van meer dan 10%

Speciale WUC contracten:

WUC 25u: € 1987,50. U heeft een voordeel van meer dan 13%

WUC 5u: € 457,50. U heeft alle voordelen van een WUC (zoals verplaatsing)



Alle prijzen zijn excl. BTW en geldig voor 2012.

Voor meer informatie of voor het verkrijgen van uw garantie-uitbreiding belt u naar +32 9 389 79 90.

Vraag naar Stefaan. Met hem kan u over service praten!



De laatste versie van dit document vindt u steeds terug op:  
[www.tasco.be/downloads/conditions](http://www.tasco.be/downloads/conditions).

U kan ook steeds de QR (QuickResponse) code met uw mobiele telefoon inscannen.  
Meer info i.v.m. QR-codes vindt u op [http://en.wikipedia.org/wiki/QR\\_Code](http://en.wikipedia.org/wiki/QR_Code)



Industriepark Asper  
Legen Heirweg 59  
9890 Gavere

Tel. +32 9 281 08 50

Fax +32 9 281 08 70

E-mail [info@tasco.be](mailto:info@tasco.be)

Site [www.tasco.be](http://www.tasco.be)

*Vb. Voor een herstelling ter plaatse van 29 min. zal 1/2u in mindering gebracht worden. Indien de herstelling 40min. duurt zal er 1u verrekend worden.*