

MOBOTIX Professional Services

Systemkonfiguration und individuelle Projektunterstützung –
Exklusiv für MOBOTIX Partner



Beachten Sie:

Professional Services sind für MOBOTIX Partner in **Deutschland, Österreich** und der **Schweiz** erst zukünftig verfügbar.



Unser neues Servicekonzept entlastet unsere Partner. Wir stellen Ihnen weltweit MOBOTIX Spezialisten zur Seite, konfigurieren Ihre Kameras auf Wunsch schon ab Werk vor und unterstützen Sie auch vor Ort. Wir wollen Ihnen dabei den bestmöglichen Service zu einem fairen Preis bieten.

Professional Services: Unsere neue Dienstleistungsoffensive – Exklusiv für MOBOTIX Partner

Wir sind da, wenn Sie uns brauchen.

Die Zeit für ein neues Rundum-Sorglos-Servicepaket

MOBOTIX entwickelt seit über 20 Jahren innovative Lösungen für sich verändernde Sicherheits- und Informationsbedürfnisse der Menschen. Im Laufe der Jahre wurden unsere Systeme so immer besser, flexibler und leistungsfähiger. Das Hardware- und Software-Produktportfolio ist deutlich umfangreicher geworden und liefert eine breite Basis für völlig neue Einsatzmöglichkeiten (z. B. Optimierung von Produktionsprozessen durch Thermalsysteme, erweiterte Video- und Verhaltensanalyse). Um alle Möglichkeiten einer modernen MOBOTIX Lösung optimal ausschöpfen zu können, müssen gerade in größeren Anlagen mit komplexen Anforderungen wichtige Parameter bei der Einrichtung beachtet werden.

Unser Ziel:

Sie sollen zufrieden mit uns sein – mit unseren Produkten und natürlich auch mit unseren Dienstleistungen. Sie sollen mit einem guten Gefühl unsere Systeme verkaufen können und sich bei uns gut aufgehoben fühlen. Wenn eine Installation mal nicht funktionieren sollte, sind wir Ihr sicherer Rückhalt. Aber auch, wenn Sie aus Zeitgründen oder bei Personalengpässen professionelle Unterstützung benötigen, können Sie ab sofort auf die MOBOTIX Professional Services zurückgreifen.

Vorkonfiguration, Konfiguration und Support direkt vor Ort oder Remote

Weit über den bisherigen Support hinaus bieten wir Ihnen mit Professional Services tatkräftige und umfangreiche Unterstützung bei Ihren Kundenprojekten. **Im Vorfeld**, indem wir alle wichtigen Einstellungen der einzusetzenden MOBOTIX IoT- und MOVE-Kameras nach Ihren Vorgaben bereits im Werk vornehmen können. **Direkt am Aufstellungsort der Videoanlage** Ihrer Kunden, wo wir die komplette Konfiguration aller dort eingesetzten MOBOTIX Hard- und Softwareprodukte übernehmen können und das mit der Bedienung beauftragte Personal zudem noch fachgerecht einweisen. Neu ist auch unser Vor-Ort-Support im Falle kniffliger technischer Probleme, die über den herkömmlichen Supportweg nicht gelöst werden konnten. Und um Anfahrtskosten und Zeit zu sparen, unterstützen wir Sie, falls zulässig, auch **Remote via Fernzugang** mit unseren Konfigurations- und Supportleistungen.

Unsere Professional Services umfassen:

- Pre-Configuration Service
- Field Engineering
- Remote Support Services
- On-Site Support
- Cybersecure Password-Reset



**Besuchen Sie die MOBOTIX Toolbox Webseite oder laden Sie sich die App herunter
(verfügbar für iOS und Android)**

<https://toolbox.mobotix.com/public/home>

Die Bereitstellung eines komplexen Systems kann sowohl anspruchsvoll als auch zeitaufwändig sein. Das Professional Services-Team steht zur Verfügung, um die Inbetriebnahme effizienter zu gestalten und gleichzeitig sicherzustellen, dass die passenden Konfigurationen für eine optimierte Systemleistung erstellt werden.





Pre-Configuration Service

Maßgeschneiderte Konfiguration ab Werk

Unsere erfahrenen **Spezialisten übernehmen** für Ihre neu bestellten MOBOTIX Videosysteme und Komponenten **die wichtigsten Netzwerk- und Speichereinstellungen**. Die Geräte müssen vor Ort nur noch montiert und an das Netzwerk angeschlossen werden. Danach können Sie sofort starten und brauchen nur noch die finalen Belichtungs- und Ereigniseinstellungen vornehmen. Somit können Sie installieren ohne Ihr ausgebildetes Fachpersonal lange an eine Baustelle zu binden. **Sie sparen wertvolle Zeit.**

Um die für die Vorkonfiguration notwendigen Daten leichter erfassen zu können, stellen wir Ihnen einfach auszufüllende Formulare zur Verfügung. Die Kameras werden mit einem, für die spezifische Installation gesetztem Passwort geliefert, das Ihr Kunde beim ersten Start ändern muss. So bleibt die Sicherheit des Systems gewahrt.

Zusätzlich wird von uns jede vorkonfigurierte Kamera (inklusive Versandkarton) individuell mit dem Kameranamen und eindeutigen Informationen des Kunden beschriftet. Dieser Mehrwertdienst ermöglicht ebenfalls eine enorme Zeitersparnis bei der Installation.

Der Pre-Configuration Service umfasst:

- Netzwerkeinrichtung
- Einstellung von Speicherung und Aufzeichnung
- Einstellung von Übertragungsprofilen (E-Mail, FTP)
- Einstellung von Audiofunktionen
- Einstellung von Zeitserver und Zeitprofilen
- Allgemeine Bildeinstellungen
- Text- und Anzeigeeinstellungen
- Grundeinstellungen Türstation

Ihre Vorteile

- ✓ Senkung Ihres persönlichen Arbeitsaufwands für das gesamte Projekt
- ✓ Nur noch Event- und Bildeinstellungen müssen konfiguriert werden
- ✓ Minimierung von Konfigurationsfehlern und Einsatz der allerneuesten Gerätesoftware (Kamera und Module)
- ✓ Vorkonfiguration inkl. Funktionsgarantie direkt im MOBOTIX Werk in Deutschland
- ✓ Ideal für zeitkritische und umfangreiche Projekte mit vielen Kameras
- ✓ Für Neuinstallationen, Systemerweiterungen und Austausch von Kameras
- ✓ Nutzbar für alle MOBOTIX IoT-Kameras, MOBOTIX MOVE Kameras und Türstationen
- ✓ Kostengünstige Festpreise pro Kamera/Türstation/NAS



Nutzen Sie unser professionelles Team auch für eine komplette Systemkonfiguration vor Ort, für Upgrades, Dokumentation, Anwenderschulungen und mehr.



Field Engineering

Systemkonfiguration, Inbetriebnahme und User Training direkt vor Ort

Unser Field Engineering Service kann Sie noch weiter entlasten. Unsere **Spezialisten übernehmen die komplette Konfiguration** einer bereits montierten MOBOTIX Videoanlage direkt bei Ihrem Kunden **vor Ort**. Hierbei können wir die montierten Kameras vollständig konfigurieren – inklusive Bild- und Eventoptimierung. Aber auch die Einbindung von MOBOTIX Stagesystemen, die Einrichtung der einzelnen MxManagementCenter-Arbeitsplätze und der MOBOTIX App bieten wir Ihnen als Dienstleistung an. Selbst die **Einweisung der verantwortlichen Anwender** übernehmen wir gerne für Sie.

Die Field Engineering Serviceleistungen **minimieren Ihren Personaleinsatz** oder auch persönlichen Arbeitsaufwand in höchstem Maße. Sie erhalten von uns auf Wunsch eine **schlüsselfertige MOBOTIX Lösung** inklusive einer umfangreichen Projektdokumentation. Wir gehen erst, wenn alles sicher läuft und der Kunde zufrieden ist.

Der Field Engineering Service umfasst:

- Vor-Ort-Service am Projektstandort durch erfahrene MOBOTIX Ingenieure aus unserem Haus
- Kompletter Leistungsumfang der Pre-Configuration Services + Konfiguration aller restlichen Kameraeinstellungen inkl. Belichtung und Alarme
- Vollständige T26 Konfiguration inklusive aller Module
- Konfiguration/Support von MOBOTIX NAS Geräten
- Installation und Einrichtung von MxManagementCenter und MOBOTIX Apps an den Endgeräten
- Health Check und Software-Updates
- Projektdokumentation
- Anwenderschulung direkt vor Ort

Ihre Vorteile

- ✓ Zeitgewinn durch Auslagerung sämtlicher Konfigurationsarbeiten im Projekt direkt an MOBOTIX
- ✓ Erweiterte Konfigurationsmöglichkeiten gegenüber Pre-Configuration
- ✓ Übergabe eines optimal einsatzfähigen und getesteten Gesamtsystems
- ✓ Möglichkeit zur Annahme von weiteren Projektaufträgen auch bei zeitlichen und personellen Engpässen
- ✓ Ideal für zeitkritische und umfangreiche Projekte mit vielen Kameras
- ✓ Für Neuinstallationen, Systemerweiterungen und Austausch von Kameras
- ✓ Individueller Leistungsumfang, der sich nach dem Projekt und nach Ihren Anforderungen richtet
- ✓ Nutzung hochqualifizierter Spezialisten zu attraktiven Tages- und Halbtagesätzen (zzgl. Reisekosten)

A man with dark hair, wearing a white button-down shirt, is looking down at a tablet computer he is holding. He is standing in a server room, with several server racks visible in the background. The racks are filled with server units and a dense network of colorful cables (blue, green, yellow, orange) connected to the equipment. The lighting is focused on the man and the tablet, with the server racks in the background slightly blurred.

*Hausbesuch durch unsere Kameradoktoren benötigt?
Wir sind für Sie da, wenn über die typischen Konfigurations- und
Installationsfragen hinaus kompetente Hilfe benötigt wird. Mit dem
Zugriff auf unser Technical Support Team nutzen Sie regional ansässige
Supportspezialisten und Ingenieure, die sich direkt vor Ort um die
Behebung selbst schwierigster Probleme kümmern.*



On-Site Support

Kompetente Fehlersuche und -behebung direkt bei Ihrem Kunden vor Ort

Keiner möchte einen unglücklichen Kunden, dessen Videoanlage nicht hundertprozentig einsatzfähig ist. Oftmals sind es die kleinen Fehler, die große Systeme zum Erliegen bringen. Nur muss man sie erst einmal finden. In diesem Fall sollten Sie unbedingt auf das bei MOBOTIX gebündelte Know-how bauen. **Unsere routinierten Spezialisten** können auf einen riesigen Erfahrungsschatz und internes Backgroundwissen zurückgreifen. Sie finden die Ursache oft schnell und können sie in den meisten Fällen direkt beheben.

Falls eine Ferndiagnose über unsere **Remote Support Services** aus technischen oder anderen Gründen nicht möglich sein sollte, können wir Ihnen im Rahmen unserer Professional Services gerne auch bei der **Fehlersuche vor Ort** helfen und somit Standzeiten verkürzen. Mit dem On-Site Support nutzen Sie ein wertvolles Instrument, damit Ihre zurecht so anspruchsvollen Kunden auch und gerade

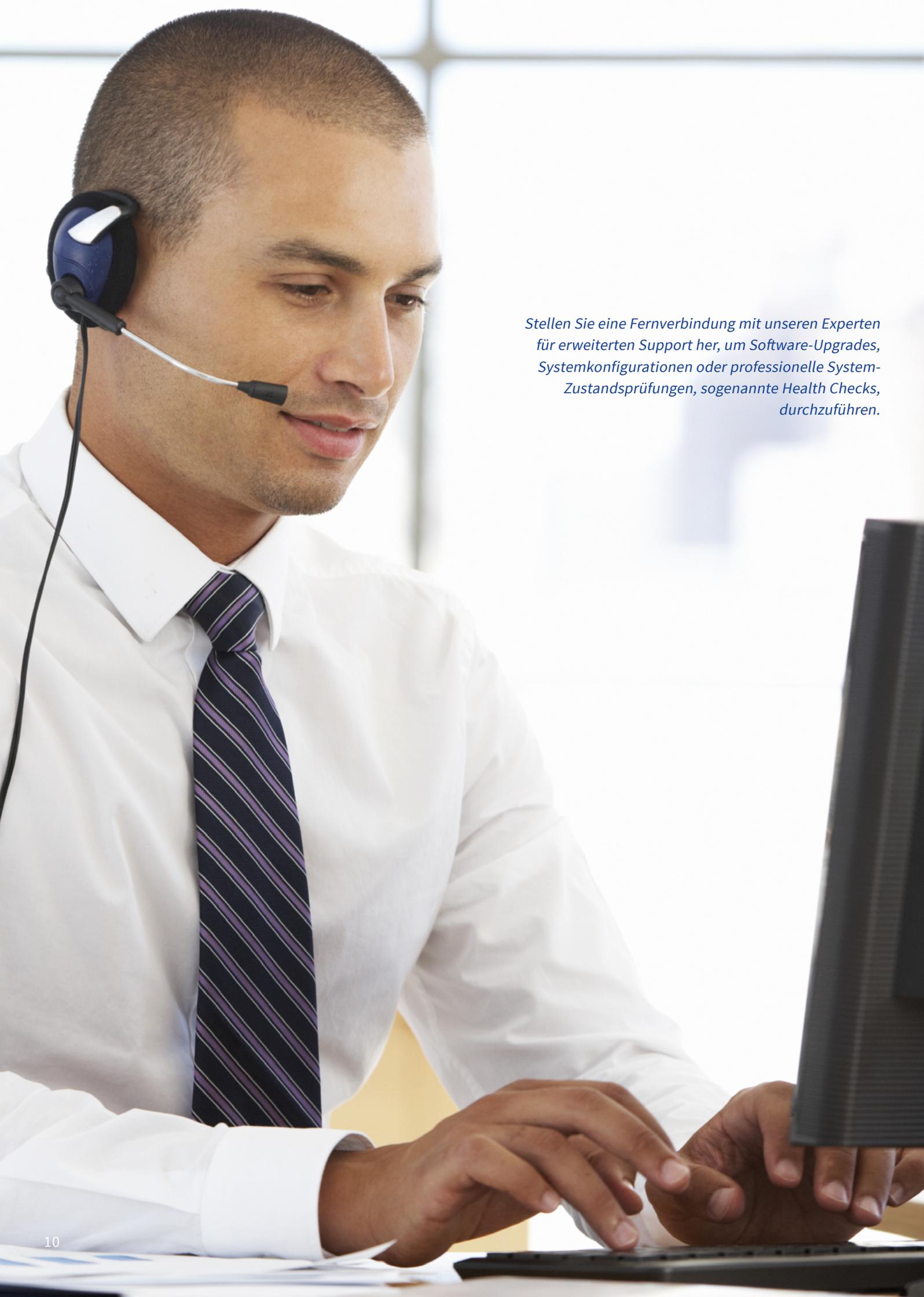
bei auftretenden Problemen weiterhin zufrieden bleiben. Und auf das Sie jederzeit zurückgreifen können, wenn Sie oder Ihre Mitarbeiter bei anderweitigen Einsätzen verplant sind.

Der On-Site Support umfasst:

- Vor-Ort-Support und Troubleshooting direkt am Projektstandort
- Professioneller Health Check und Storage Check
- Kompetente Fehlersuche und -behebung durch unsere erfahrene MOBOTIX Spezialisten
- Fehlerbehebung durch Neu- oder Umkonfiguration der Anlage
- Für MOBOTIX Anlagen jeder Größe und für alle MOBOTIX Hard- und Softwareprodukte
- Anwenderschulung noch direkt vor Ort

Ihre Vorteile

- ✓ Zeitgewinn durch Nutzung des gesammelten Expertenwissens von MOBOTIX
- ✓ Schnelle und professionelle Lösung – auch bei komplizierten Problemen
- ✓ Top-Dienstleistung für minimierte Ausfallzeiten
- ✓ Ideal für zeitkritische und umfangreiche Projekte
- ✓ Für alle MOBOTIX Neu- und Bestandsinstallationen (nicht für Fremdprodukte)
- ✓ Übergabe eines optimal einsatzfähigen und getesteten Gesamtsystems
- ✓ Nutzung unserer hochqualifizierter Spezialisten zu attraktiven Tages- und Halbtagesätzen (zzgl. Reisekosten)



Stellen Sie eine Fernverbindung mit unseren Experten für erweiterten Support her, um Software-Upgrades, Systemkonfigurationen oder professionelle System-Zustandsprüfungen, sogenannte Health Checks, durchzuführen.



Remote Support Services

Die Alternative: Kompetente Fehlersuche und Behebung über sichere IP-Fernverbindung

Sofern das Netzwerk der MOBOTIX Videoanlage Ihres Kunden mit dem Internet verbunden werden kann, können Sie auch unsere praktischen **Remote Support Services** nutzen. Über einen temporären, geschützten Fernzugang können unsere Spezialisten sowohl **einzelne Kameras** als auch **komplette und komplexe MOBOTIX Videoanlagen kompetent und zügig konfigurieren und warten** (z. B. Einspielen aktueller Software-Sicherheitsupdates/Cactus Patches). Und das überall auf der Welt direkt über die MOBOTIX Zentrale.

Doch die Remote Support Services sind auch für Sie da, wenn eine bestehende Anlage mal nicht mehr so läuft wie geplant. Manche Fehler in einem System findet man oft nicht sofort. Unsere Spezialisten sind routinierte Hard- und Softwaretechniker, die auf einen riesigen Erfahrungsschatz und internes Backgroundwissen zurückgreifen können. Etwaige Ausfallzeiten können Sie so aktiv auf ein Minimum begrenzen.

Die Remote Services umfassen:

- Systemkonfiguration und Fernwartung über sichere Internetverbindung zwischen MOBOTIX und dem Projektstandort
- Komplette Kamera-Fernkonfiguration
- Vollständige T26 Konfiguration inklusive aller Module
- Konfiguration/Support von MOBOTIX NAS Geräten
- Durchführung von Health Checks und Software-Updates
- Fehlersuche und -behebung bei bestehenden Anlagen
- Fehlerbehebung durch Neu- oder Umkonfiguration der Anlage

Ihre Vorteile

- ✓ Zeitgewinn durch direkte Auslagerung sämtlicher Konfigurations-, Wartungs- und Supportarbeiten im Projekt an MOBOTIX
- ✓ Vollständige Geräte- und Systemkonfiguration
- ✓ Für alle MOBOTIX Hard- und Softwarekomponenten in Neu- und Bestandsprojekten
- ✓ Schnellere Abwicklung von Projektaufträgen bei zeitlichen und personellen Engpässen
- ✓ Schnellere Fehlersuche und -behebung bei kurzfristig ermöglichtem Fernzugang
- ✓ Individueller Leistungsumfang buchbar
- ✓ Nutzung hochqualifizierter Spezialisten zum attraktiven Stundensatz
- ✓ Keine Reisezeiten und -kosten; schnelle Verfügbarkeit für minimale Ausfallzeiten

Ein MOBOTIX System ist eine durchdachte, sichere Lösung, die sich auch langfristig ökonomisch einsetzen lässt. Eine Gesamtlösung von MOBOTIX beruhigt nicht nur die Sicherheitsverantwortlichen im Unternehmen, sondern auch Ihr gutes Gewissen, da sie überaus sicher und vorbildlich ressourcenschonend ist.

Cybersecure Password-Reset

Unkomplizierte Lösung durch individuell erstellte Software

Zentrale Themen in unserer Branche sind die Sicherheit der aufgezeichneten Bilddaten und der generelle Schutz vor Hackerangriffen. Hier punktet MOBOTIX in voller Linie. Die IoT-Kameras verarbeiten alle Daten selbst. Bestens verschlüsselt verlassen nur relevante Informationen die Kamera und werden durchgängig protokolliert. Das System erkennt automatisch fremde Datenströme, meldet und unterbindet diese. Die Kamerasoftware kann von außen nicht überschrieben werden. MOBOTIX Produkte unterziehen sich regelmäßig Penetrationstest führender Institutionen und erhalten stets Bestnoten – für Ihre Sicherheit und die Ihrer Kunden.

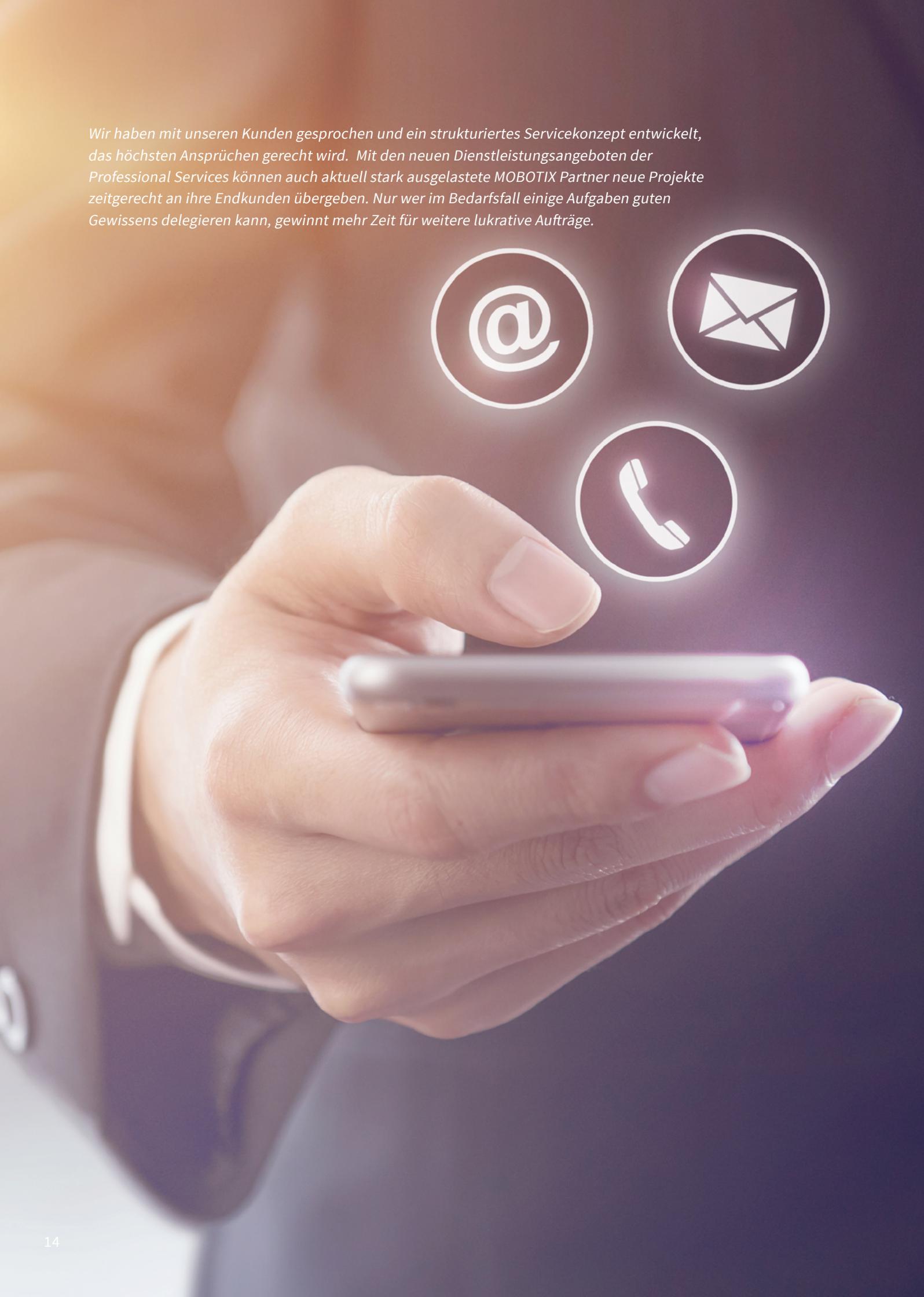
Passwort vergessen – was nun?

Das kommt leider gar nicht so selten vor. Aus Schutz vor Diebstählen und vor der weiteren Nutzung einer installierten MOBOTIX Kamera haben wir das Zurücksetzen der Kamerazugangsdaten bewusst nicht zu leicht gemacht. Bisher wurde die Kamera nach Demontage in unser Werk zurückgesendet, wo das Zurücksetzen physisch von MOBOTIX durchgeführt wurde. Dies ist auch immer noch möglich. **Zusätzlich gibt es nun einen cybersicheren Prozess**, bei dem Sie - nach Aufspielen eines individuell für Ihre betroffene Kamera programmierten Softwarepatches - in einem kurzen Zeitfenster das Kamerapasswort selbst zurücksetzen können.

Ihre Vorteile

- ✓ Enorme Zeit- und Kostenersparnis, da keine Demontage und Rücksendung der Kamera an MOBOTIX notwendig
- ✓ 100% sichere, garantiert risikofreie Lösung (kein Reset für nicht-authentifizierte Kameras)
- ✓ Alle bisherigen Einstellungen bleiben erhalten, nur das Passwort wird zurückgesetzt
- ✓ Die Passwort-Datei ist komplett verschlüsselt
- ✓ Sicherheit für das Unternehmen Ihrer Kunden
- ✓ Sicherheit für sensible Daten
- ✓ Keine Weiternutzung einer entwendeten Kamera durch Dritte
- ✓ Attraktiver Festpreis pro Kamera

Wir haben mit unseren Kunden gesprochen und ein strukturiertes Servicekonzept entwickelt, das höchsten Ansprüchen gerecht wird. Mit den neuen Dienstleistungsangeboten der Professional Services können auch aktuell stark ausgelastete MOBOTIX Partner neue Projekte zeitgerecht an ihre Endkunden übergeben. Nur wer im Bedarfsfall einige Aufgaben guten Gewissens delegieren kann, gewinnt mehr Zeit für weitere lukrative Aufträge.



Professional Services kaufen

Top-Leistungen zu attraktiven Konditionen – exklusiv für MOBOTIX Partner

Alle Leistungen der Professional Services sind **optional** und **können nur von offiziellen MOBOTIX Partnern gebucht werden**. Im Vorfeld eines Auftrages an uns, benötigen wir weitere spezifische Angaben zum betreffenden Projekt. Sie erhalten dann ein **individuelles Angebot**, das auf fixen und äußerst fairen Stunden-, Tages- oder Stückkosten basiert. Über die Höhe geben wir Ihnen gerne persönliche Auskunft. Aber auch für weitere Fragen zu den Professional Services sind wir gerne für Sie da.

Zur Bestellung einzelner Leistungen der Professional Services wenden Sie sich an Ihr regionales Sales Team:

vertrieb@mobotix.com

+49 6302 9816-129

Zur schnellen Beantwortung Ihrer Fragen zu den Professional Services senden Sie uns eine E-Mail:

professional-services@mobotix.com



**Besuchen Sie die MOBOTIX Toolbox Webseite oder laden Sie sich die App herunter
(verfügbar für iOS und Android)**

<https://toolbox.mobotix.com/public/home>

Intelligente Video-Sicherheitslösungen Made in Germany

MOBOTIX ist ein ganzheitlicher Lösungs-Anbieter für alle Aspekte videobasierter Sicherheit. Wir entwickeln hochwertige dezentrale, energieeffiziente Systeme, die gleichzeitig unseren Kunden in allen installierten MOBOTIX Systemen Geld sparen.

Unser Motto **BeyondHumanVision** ist auch unser Auftrag: MOBOTIX setzt alles daran, um das zuverlässigste Unternehmen zu sein, das Menschen und Sachwerte durch intelligente, cybersichere Videotechnologien jenseits des menschlichen Sehvermögens schützt.

DE_07/20
MOBOTIX AG
Kaiserstrasse
D-67722 Langmeil
www.mobotix.com
professional-services@mobotix.com