

Änderung der Richtlinie für technischen Support

Für BVMS und DIVAR IP all-in-one



1 Einleitung

Ab dem **3. April 2023** erfordert der technische Support von Bosch ein Mindestschulungsniveau mit einem gültigen Zertifikat für **BVMS- und DIVAR IP all-in-one** Produkte, um Grundkenntnisse bei der Interaktion mit Experten des technischen Supports sicherzustellen. Als Ergebnis dieser Veränderung erwarten wir, dass unsere Kunden schnellere Lösungen für ihre Probleme und einen besseren Service erhalten werden. Die neue Richtlinie tritt am **3. April** in Kraft, es wird jedoch eine Übergangsfrist bis zum **30. Juni 2023** gewährt, um diesen Übergang zu erleichtern.

1.1 Welcher Ausbildungsnachweis ist erforderlich?

Das erforderliche Mindestwissen ist ein erfolgreicher Abschluss (einschließlich einer bestandenen Prüfung) einer der kostenlosen **DIVAR IP all-in-one Online Schulungen zur technischen Zertifizierung**.

- DIVAR IP all-in-one 4000 & 6000: Online-Zertifizierungsschulung
- DIVAR IP all-in-one 5000 & 7000: Online certification training

Der Support wird auch für Kunden zur Verfügung stehen, die als BVMS Expert oder Master zertifiziert sind.

Bitte beachten Sie:

Die Bosch Training Academy wird die oben genannten Online-Zertifizierungen im März 2023 zu einer all-in-one DIVAR IP all-in-one Schulung kombinieren. Danach wird die Schulung dieselbe sein wie die aktuelle DIVAR IP all-in-one 4000 & 6000 Online-Zertifizierung.

2 Häufig gestellte Fragen

2.1 Wie lange dauert die Ausbildung und welche Sprachen stehen zur Verfügung?

Die technische DIVAR IP All-in-One-Zertifizierungsschulung ist kostenlos online verfügbar und dauert etwa 2,5 Stunden. Folgende Sprachen werden implementiert: Englisch, Deutsch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Portugiesisch und Russisch.

2.2 Für welche Produkte von Bosch Video Systems gilt die Pflichtschulung?

DIVAR IP all-in-one und BVMS. (BVMS eigenständig oder auf einem DIVAR IP all-in-one.)

2.3 In welcher Beziehung steht dies zur Richtlinie des Softwarewartungsvertrags (SMA)?

Die Anforderung besteht zusätzlich zu einem gültigen BVMS SMA, was bedeutet, dass der Anrufer für den Support zertifiziert sein muss und das System, das sich auf das Problem bezieht, über einen gültigen SMA verfügen muss. Eine SMA ist nicht erforderlich, wenn das Problem mit einer Hardwarekomponente des DIVAR IP all-in-one zusammenhängt. Um Support zu erhalten, muss der Anrufer in jedem Fall mindestens über ein Zertifikat der DIVAR IP all-in-one Schulung verfügen.

2.4 Welche Gültigkeitsdauer hat das Zertifikat?

Das Zertifikat des Bosch Videosystems ist zwei Jahre gültig, danach muss der Techniker erneut zertifiziert werden.



The data is subject to change without notice

2.5 Reicht die technische DIVAR IP All-in-One-Zertifizierungsschulung aus, um alle BVMS-Projekte zu installieren, zu konfigurieren und zu betreiben?

BVMS- und DIVAR IP all-in-one Projekte variieren in Größe und Komplexität, sodass die Online-Schulung je nach Größe und Komplexität Ihres Projekts möglicherweise nicht ausreicht. Es wird daher empfohlen, dass Sie die verfügbaren BVMS-Schulungen entsprechend Ihren Projektanforderungen absolvieren:

- BVMS Expert, Ausbildungsdauer 3 Tage (Zertifizierung)
- BVMS Master, Ausbildungsdauer 2 oder 3 Tage, je nachdem ob virtuell oder Präsenz (Zertifizierung)

2.6 Bezieht sich die Ausbildungsbescheinigung auf eine bestimmte Person oder Firma?

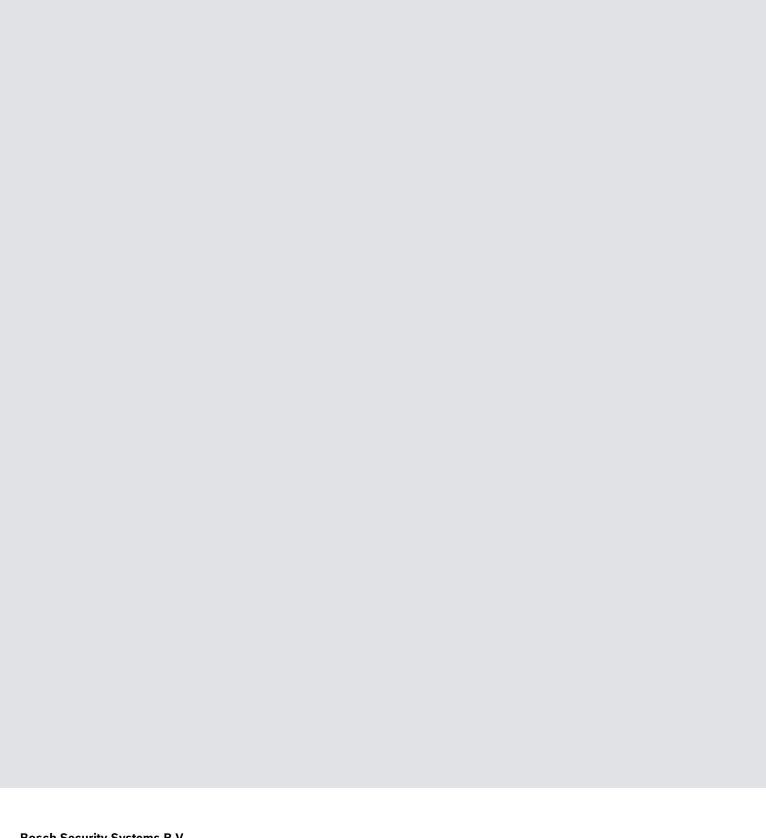
Zertifizierungen sind nur an Einzelpersonen gebunden. Das bedeutet, wenn ein Techniker von einem Unternehmen zu einem anderen wechselt, folgt sein Zertifikat. An der Gültigkeitsdauer ändert sich nichts.

2.7 Für welche Arten von technischen Supportdiensten gilt diese Richtlinie?

Diese Richtlinie gilt für alle unsere technischen Kundendienstkanäle; direkte Telefonanrufe, E-Mails, Remote-Support usw.

3 Die Vorteile des Trainings

Unsere Schulungen vermitteln Integratoren, die mit unseren Produkten und unserer Software arbeiten, die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten. Tests von Bosch zeigen, dass Techniker nach einer Ausbildung in unserer Akademie effizienter und effektiver arbeiten. Geschulte Installateure reduzieren ihre Abhängigkeit vom technischen Support, minimieren die Installationszeit und sorgen dafür, dass Ihre Projekte schneller, reibungsloser und rentabler ablaufen. Um mehr über unsere Schulungsangebote zu erfahren, besuchen Sie bitte die Bosch Schulungsseite.



Bosch Security Systems B.V.

P.O. Box 80002 5600 JB Eindhoven The Netherlands www.boschsecurity.com video.systems@bosch.com