



**BOSCH**

Technik fürs Leben

## **BOOST Services & Bosch Schulungen** Katalog



Bosch Schulungen



Expert Services und Engineered Solutions



Business-Intelligence-Dienste



Produktanpassung



**BOOST** Your Services!

# Inhaltsverzeichnis

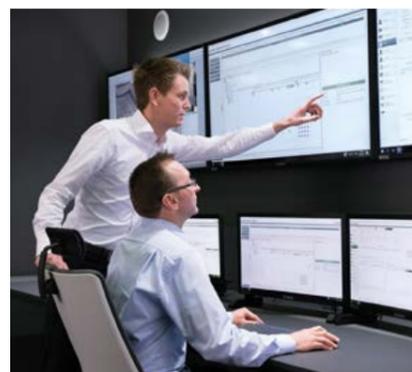
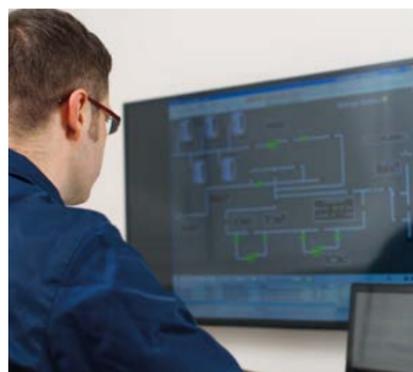
<b>BOOST your Business</b>	5
<b>BOOST Services &amp; Bosch Schulungen Angebot</b>	6
<b>1 Bosch Schulungen</b>	8
1.1 Vordefinierte Bosch Produktschulungen	8
1.2 Individuelle Schulungen für Bosch Video Management System (BVMS) und Building Integration System (BIS)	9
<b>2 Expert Services und Engineered Solutions</b>	10
2.1 Garantieverlängerung	11
2.2 Design-Unterstützung	12
2.3 Anwendungsentwicklung	13
2.4 Fortschrittliche Scripting- und Schnittstellen-Tools	14
2.5 Proof of Concept (PoC) und Factory Acceptance Test (FAT)	15
2.6 Site Acceptance Test (SAT)	16
2.7 Technischer Kundendienst	17
2.8 Fehlerbehebung	18
2.9 Remote-Unterstützung	19
2.10 Projektmanagement	20
2.11 Unterstützung bei der Inbetriebnahme	21
<b>3 Business-Intelligence-Dienste</b>	22
<b>3.1 In-Store Analytics</b>	22
3.1.1 Operations Module	23
3.1.2 Merchandising-Modul	24
<b>3.2 Remote Services</b>	25
3.2.1 Remote Services Fire	26
<b>4 Produktanpassung</b>	27
4.1 Lautsprecher in individuellen Farben, Konferenzmikrofone und Konferenzgeräte	27
4.2 Rack-Konstruktions-Services	28



# BOOST your Business

Bosch bietet eine Vielzahl an professionellen Services für unsere Produkte und integrierten Lösungen.

- ▶ Unsere **BOOST Services** Angebote sind auf jede Art von Projekt ausgerichtet – von Standard- bis hochkomplexen Anwendungen in jeder Branche.
- ▶ Unsere **BOOST Services** können an Ihre spezifischen Projekt- und Anwendungsanforderungen angepasst werden.
- ▶ Unsere **BOOST Services** stehen zur Verfügung, um Ihr Unternehmen vor Ort oder aus der Ferne zu unterstützen.
- ▶ Unsere **BOOST Services** bieten Unterstützung für Ihre Projekte während der gesamten Lebensdauer:  
angefangen mit der Herausforderung der Endnutzer und weiter mit der Auswahl der richtigen Produkte, Unterstützung von Design und Anpassung, Integration in Produkte von Drittanbietern, Hilfe bei der Installation und Inbetriebnahme, um eine reibungslosen Übergabe in den Betrieb zu gewährleisten
- ▶ Unsere Business-Intelligence-Dienste helfen unseren Endnutzern, den Betrieb täglich zu optimieren.



Es ist unser **Ziel**, Ihrem **Unternehmen** einen **Mehrwert** zu bieten!

# BOOST Services & Bosch Schulungen – Angebot

Preise siehe Bestellinformationen.

BOOST Services während der Dauer des Projekts	Produkte	Herausforderung der Endbenutzer	Lösungskonzeption	Benutzerdefiniertes Design	Installation	Inbetriebnahme	Betrieb	
 Bosch Schulungen	Vordefinierte Produktschulungen - LMS <sup>1</sup>							
		Benutzerdefinierte Schulungen für Bosch Video Management System (BVMS) und Building Integration System (BIS)						
 Expert Services und Engineered Solutions	Garantieverlängerung							
		Design-Unterstützung				Unterstützung bei der Inbetriebnahme		
		Anwendungsentwicklung						
		Fortschrittliche Scripting- und Schnittstellen-Tools						
			Proof of Concept (PoC) und Product Factory Acceptance Test (FAT)				Site Acceptance Test(SAT)	
				Technischer Kundendienst/Fehlerbehebung/ Remote-Unterstützung				
		Unterstützung beim Projektmanagement						
 Business-Intelligence-Dienste			In-Store Analytics			In-Store Analytics		
							Remote Services Fire	
 Produktanpassung	Lautsprecher in individuellen Farben, Konferenzmikrofone und Konferenzgeräte							
	Rack-Konstruktions-Service							

1: Learning Management System

# 1. Bosch Schulungen

## 1.1 Vordefinierte Bosch Produktschulungen

### Beschreibung:

Schulungen sind ein wesentlicher Bestandteil unseres Bestrebens, die Kunden zu unterstützen und zufriedenzustellen. Je nach Ihren Anforderungen bietet die Bosch Security and Safety Academy Präsenzschulungen sowie Onlinelernprogramme und Webinare. Egal, für welche Schulung Sie sich entscheiden – Sie erhalten immer eine hochwertige und professionelle Beratung und Anleitung.

- **Unser Angebot umfasst kommerzielle und technische Schulungen für alle Geschäftsbereiche: Video, Einbruch, Zutrittskontrolle, Managementsysteme, Brandmelde- und Kommunikationssysteme (Konferenz & Diskussion, Beschallungsanlagen, Electro-Voice und professionelle und tragbare Beschallungssysteme von Dynacord, RTS-Gegensprechanlagen, Luftfahrt- und Kommunikationssysteme von Telex).**
- **Bei unseren Schulungen unterscheiden wir zwischen verschiedenen Kompetenzstufen: Professional, Expert und Master. Die Teilnehmer erlangen Kompetenzen, um ihre Kunden äußerst effizient zu unterstützen.**



**Professionelle Ebene:** Onlineschulung zu grundlegenden Produktfunktionen und zur Systemarchitektur.



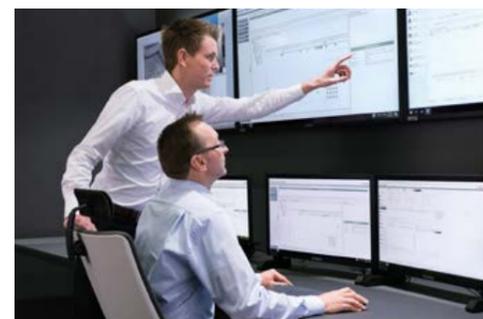
**Expert-Ebene:** Schulung zu Grundlagen des Systemdesigns/ der Konfiguration für Systeme mit geringerer Komplexität.



**Master-Ebene:** Schulung zur erweiterten Systemkonfiguration/ zu integrierten Systemen und der Fehlerbehebung.

- **Unser umfassender Schulungskatalog enthält alle Informationen zu Präsenzschulungen an zentralen Standorten in Eindhoven, Niederlande, und Grasbrunn, Deutschland, sowie Schulungsangebote in Ihrem Land.**

Bosch  
Schulungen



# 1. Bosch Schulungen

## 1.2 Individuelle Schulungen für Bosch Video Management System (BVMS) und Building Integration System (BIS)

### Beschreibung:

Umfassende projektspezifische Ausbildung zum Bosch Video Management System (BVMS) und Building Integration System (BIS) vor und nach der Inbetriebnahme, mit Schwerpunkt auf die individuellen Projekte und Anwendungen des Kunden. Das Angebot umfasst:

- **Systemüberblick, unterstützt durch Folien und Lebensdauer-System**
- **Anleitung zur Software-Installation**
- **Anleitung zur Anpassung der Benutzeroberfläche**
- **Anpassung der Alarmverarbeitung**
- **Anschluss von Subsystemen (z. B. Brandmelderzentrale)**
- **Anleitung zu Softwaremodulen/Funktionen**
- **Hardware-Steuerung**
- **Erklärung der benutzerdefinierten Schnittstellen**
- **Migrationsszenarien der Software von Bosch**

### Leistungen

- Gemäß vereinbartem Umfang, speziell zugeschnitten auf Projektanforderungen, Herausforderungen bei der Einrichtung sowie Benutzeranforderungen.

### Voraussetzungen

- Kunde bestellte *Design-Unterstützung für komplexe Projekte* für zugrundeliegende Projekt.
- Beschreibung des Systemdesigns des betreffenden Projekts, das im Vorfeld bereitgestellt werden muss.
- Zertifizierter Experte für verwendete Subsysteme (z. B. Brandmelderzentrale).

### Vorteile

- **Sie bekommen genau das, was Sie benötigen.** Schulungen speziell für Projekte, Anwendungen und Ziel/Benutzergruppen, auf individuelle Anforderungen und die Einrichtung des Projekts zugeschnitten.



## 2. Expert Services und Engineered Solutions

### Expert Services

Unsere BOOST Expert Services maximieren die Vorteile **aller Produkte von Bosch Security and Safety**, die Sie installieren. Sie können jederzeit als zusätzliche Unterstützung bestellt werden. Mit den Expert Services können Sie den Mehrwert, den Sie von **jedem Produkt und jeder Installation erhalten, individuell erhöhen**. Ausgebildete und erfahrene technische Experten unterstützen Sie (und Ihre Kunden) beim Konfigurieren, Programmieren, Testen und der Inbetriebnahme der Produkte, um die angegebene Funktionalität der Produkte und die beste Leistung des Systems zu erzielen.

### Engineered Solutions

Unsere Engineered Solutions meistern die Herausforderungen komplexer Projekte, wie Flughäfen, Bahnhöfe, Stadien oder große Bürogebäude. Die technischen Experten und Projektmanager des Engineered Solutions-Teams unterstützen Sie (und Ihre Kunden) in alle Projektphasen – von der Planung über das Design und die Installation bis zur Inbetriebnahme und Übergabe. Wenn Sie ein Projekt mit uns umsetzen, bestellen Sie das Komplettpaket bestehend aus Hardware, Software und Services direkt zu Beginn – damit Sie sich das gesamte Projekt über keine Gedanken machen müssen.

## 2. Expert Services und Engineered Solutions

### 2.1 Garantieverlängerung

#### Beschreibung:

Über unsere reguläre 3-jährige Garantie hinaus bieten wir eine Verlängerung unserer Garantie für alle erworbenen Produkte um bis zu 2 Jahre, wodurch die Wartungskosten transparenter und vorhersagbarer werden. Maximieren Sie Ihren Investitionswert.

- ▶ **Wir gewähren für die meisten elektronischen Hardware-Produkte eine Garantie von 3 Jahren (Zubehör ausgenommen).**
- ▶ **Eine verlängerte Garantie um ein oder mehrere Jahre kann beim Kauf des Produkts oder innerhalb der laufenden Garantiefrist bestellt werden.**

#### Leistungen

- ▶ Zertifikat über die Garantieverlängerung.

#### Voraussetzungen

- ▶ Garantieverlängerung wird nur für Produkte von Bosch gewährt.



#### Vorteile

- ▶ **Zuverlässigkeit.** Maximieren Sie die Vorhersagbarkeit der Wartungskosten.
- ▶ **Maximaler Schutz.** Die Garantie wird den Endbenutzern von Bosch als finanziell stabiler und zuverlässiger Hersteller gegeben, unabhängig von den gesetzlichen Garantieansprüchen gegenüber dem Lieferanten des Produkts und nicht vertraglichen Ansprüchen.
- ▶ Branchenweit längste Garantiefristen.
- ▶ Verlängerung der Garantie über 3 Jahre hinaus.

**BOOST**  
your Business!



# 2. Expert Services und Engineered Solutions

## 2.2 Design-Unterstützung <sup>1</sup>

### Beschreibung:

- ▶ **Unterstützung des Projekts in der frühen Phase.**
- ▶ **Entwicklung und Überprüfung eines Lösungskonzepts basierend auf den Kundenanforderungen, um die technische Durchführbarkeit, Auswertung des integrierten Systems und Einrichtung der Systembeschreibung basierend auf den Betriebsanforderungen sicherzustellen.**
- ▶ **Unterstützung bei der Definition der Vorinstallation in Bezug auf die gewünschten Hardware-Geräte und Software-Tools von Drittanbietern.**
- ▶ **Erzeugung einer Arbeitsaufschlüsselung, in der die erforderlichen Entwicklungs- und/oder Unterstützungsaktivitäten identifiziert werden, die durch die Anwendungsentwicklung durchgeführt werden.**
- ▶ **Schätzung des damit in Beziehung stehenden Aufwands für die Ausführung des Projekts.**
- ▶ **Definition des Datenblatts mit Systemspezifikationen basierend auf Projektanforderungen.**

### Leistungen

- ▶ Nach vereinbartem Umfang: Übersicht über das technische Design, Beschreibung des Projekts und der Funktion der integrierten Produkte und Subsysteme, Schaltpläne und Schnittstellen und Schätzung des Aufwands und der Zeit.

### Voraussetzungen

- ▶ Der Service ist Teil des vollständigen Engineered Solution-Pakets, einschließlich Systemdesign.
- ▶ Beschreibung des Projekts und der Voraussetzungen (z. B. über RFP, RFI).



### Vorteile

- ▶ Frühe Phase: Gewährleisten der technischen Durchführbarkeit.
- ▶ Produktempfehlungen.
- ▶ Klare Bereichsdefinition.
- ▶ Frühzeitige Kenntnisse der Herausforderungen und Risiken des Projekts.

# 2. Expert Services und Engineered Solutions

## 2.3 Anwendungsentwicklung

### Beschreibung:

Entwicklung der projekt- und kundenspezifischen Software-Funktionen, die in Bosch Video Management System (BVMS) und Building Integration System (BIS) einsetzbar sind.

### Leistungen

- ▶ Software-Funktion für spezifische projektbezogene Funktion gemäß definiertem Umfang.

### Voraussetzungen

- ▶ Der Service ist Teil des vollständigen Engineered Solution-Pakets, einschließlich Systemdesign.
- ▶ Beschreibung des Projekts und der Voraussetzungen (z. B. über RFP, RFI).
- ▶ Ausgefülltes „Feature Buy Request Form“ (Anforderungsformular für den Kauf von Funktionen) und Vorausrüstung von Umfang, Zeit und Budget.



### Vorteile

- ▶ Aktivierung der erweiterten Funktionen für kundenspezifische Anwendungen und Anforderungen.
- ▶ Anpassung als Unterscheidungsmerkmal für das Gewinnen von Projekten.

<sup>1</sup>: Für bestimmte Länder gelten möglicherweise Reisebeschränkungen.

**BOOST**  
your Business!



## 2. Expert Services und Engineered Solutions

### 2.4 Fortschrittliche Scripting- und Schnittstellen-Tools

#### Beschreibung:

- ▶ **Erweiterte Anpassung der Benutzeroberflächen basierend auf speziellen und individuellen Kundenanforderungen für Building Integration System(BIS)- und Bosch Video Management System(BVMS)-Softwarepakete.**
- ▶ **Bereitstellung der fehlenden Funktionen basierend auf vorhandenen Softwareplattformen.**
- ▶ **Bereitstellung der erweiterten Funktionalität innerhalb der Benutzeroberfläche durch Abonnementsteuerung (z. B. angepasste Lösung für spezielle Funktionen).**
- ▶ **Unterstützung der Integration von Drittanbietersystemen.**

#### Leistungen

- ▶ Gemäß erforderlicher Funktionalität: exe-Datei, separates Software-Tool oder -Kit.
- ▶ Ausführliche Beschreibung des Scripting-Tools, in der die Einrichtung, Systemanforderungen und mögliche Nebeneffekte beschrieben werden.

#### Voraussetzungen

- ▶ Der Service ist Teil des vollständigen Engineered Solution-Pakets, einschließlich Systemdesign.
- ▶ Vorausgerichteter Umfang der angeforderten Systemfunktionen.



#### Vorteile

- ▶ Mehr Funktionen, optimierte Systemnutzung.
- ▶ Aktivierung der erweiterten Funktionen für kundenspezifische Anwendungen und Anforderungen.

## 2. Expert Services und Engineered Solutions

### 2.5 Proof of Concept (PoC) und Product-Factory Acceptance Test (FAT) <sup>1</sup>

#### Beschreibung:

Proof of Concept (PoC) and Product Factory Acceptance Test (FAT) finden innerhalb der EMEA-Region statt und umfassen:

- ▶ **Temporäre Vorinstallation und Konfiguration der vollständigen oder vereinbarten Teilmenge der endgültigen Installation spezieller Produkte als eigenständige Einrichtung.**
- ▶ **Installation und Konfiguration der FAT-System-Plattform und -Umgebung, einschl. angegebener Hardware-Plattform und Softwaremodulen/ Funktionen.**
- ▶ **Definition und Erstellung der Testprotokolle, basierend auf kundenspezifischen Betriebsszenarien und Testfällen.**
- ▶ **Ausführung von Testfällen und Kommentare zu Verhaltensergebnissen.**
- ▶ **Einhaltungsbestätigung als Feedback.**
- ▶ **Dokumentation der Testergebnisse.**

#### Leistungen

- ▶ Professionelle Unterstützung gemäß vereinbartem Umfang, insbesondere vorausgerichtete Anwendungsfälle.
- ▶ Ergebnis von Product Factory Acceptance Test und Proof of Concept werden dokumentiert und verteilt.

#### Voraussetzungen

- ▶ Der Service ist Teil des vollständigen Engineered Solution-Pakets, einschließlich Systemdesign.
- ▶ Vorausgerichteter Umfang von FAT, Zeitplan und Standort, insbesondere vom Endkunden genehmigte FAT-Dokumente zu Anwendungsfällen; zu erstellen vom Bosch Partner (Systemintegrator).
- ▶ Alle Produkte für die FAT-Vorbereitung und die tatsächliche Produkt-FAT müssen vom Bosch Partner bereitgestellt werden.

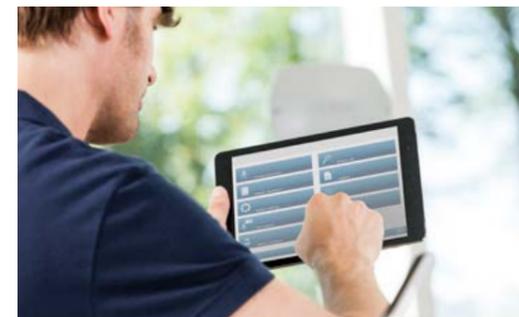
1: Für bestimmte Länder gelten möglicherweise Reisebeschränkungen.



#### Vorteile

- ▶ Gewährleisten einer effizienten und kostengünstigen Inbetriebnahme.
- ▶ Frühzeitige Erkennung der Projektrisiken und Ergreifen von Gegenmaßnahmen.
- ▶ Allgemeine Zustimmung zu den Kenntnissen der Systemfunktionen vor der Systembereitstellung vor Ort.

**BOOST**  
your Business!



## 2. Expert Services und Engineered Solutions

### 2.6 Site Acceptance Test (SAT) <sup>1</sup>

#### Beschreibung:

Die Unterstützung für den Site Acceptance Test des Endbenutzers vor Ort oder aus der Ferne umfasst:

- ▶ **Unterstützung des Systemintegrators bei der Ausführung von SAT-Testfällen als Teil des Übergabeverfahrens.**
- ▶ **SAT durchgeführt für das gesamte Projektkonzept oder für eine vereinbarte Teilmenge dessen.**
- ▶ **Definition der SAT-Testfälle basierend auf Ausschreibungsanforderungen.**
- ▶ **Unterstützung des Systemintegrators, um die SAT-spezifischen Dokumente umzusetzen.**
- ▶ **Praktische Vorführung der vorausgerichteten SAT-Testfälle.**

#### Leistungen

- ▶ Professionelle Unterstützung gemäß vereinbartem Umfang, insbesondere vorausgerichtete SAT-Anwendungsfälle.
- ▶ Ergebnisse des SAT werden dokumentiert und verteilt.

#### Voraussetzungen

- ▶ Der Service ist Teil des vollständigen Engineered Solution-Pakets, einschließlich Systemdesign.
- ▶ Vorausgerichteter Umfang des SAT, insbesondere vom Endkunden genehmigtes SAT-Dokument zum Anwendungsfall; zu erstellen vom Bosch Partner (Systemintegrator).
- ▶ Alle Produkte für die SAT-Vorbereitung und der tatsächliche SAT müssen vom Bosch Partner (Systemintegrator) bereitgestellt werden.

<sup>1</sup>: Für bestimmte Länder gelten möglicherweise Reisebeschränkungen.



#### Vorteile

- ▶ Vermeidung unnötiger Projektverzögerungen durch die Unterstützung von Experten während der kritischen Projektübergabe an Endkunden.

## 2. Expert Services und Engineered Solutions

### 2.7 Technischer Kundendienst <sup>1</sup>

#### Beschreibung:

Der technische Kundendienst vor Ort oder aus der Ferne umfasst:

- ▶ **Abstimmung des Lösungskonzepts mit Kundenvertretern.**
- ▶ **Testen der Funktionen basierend auf Kundenanforderungen.**
- ▶ **Übertragung der Kenntnisse an lokale Installationstechniker/Vertreter.**
- ▶ **Kontakt für technische Fragen.**
- ▶ **Unterstützung des Systemintegrators bei der Integration von Drittanbieter-Systemen in Software von Bosch.**

#### Leistungen

- ▶ Gemäß vereinbartem Umfang.

#### Voraussetzungen

- ▶ Der Service ist Teil des vollständigen Engineered Solution-Pakets, einschließlich Systemdesign.
- ▶ Anwesenheit eines Bosch Partners (Systemintegrator).
- ▶ Umfang der zu vereinbarenden Funktionen.

<sup>1</sup>: Für bestimmte Länder gelten möglicherweise Reisebeschränkungen.



#### Vorteile

- ▶ Nahtlose Interaktion mit dem Kunden.
- ▶ Frühzeitige Identifizierung potenzieller Kundenprobleme und schnelle Reaktion und Unterstützung zur Minimierung der Ausfallzeit des Systems.

**BOOST**  
your Business!



## 2. Expert Services und Engineered Solutions

### 2.8 Fehlerbehebung <sup>1</sup>

#### Beschreibung:

- ▶ Der Dienst ist vorbehaltlich eines unmittelbaren Problems oder der Dringlichkeit innerhalb eines Projekts. Er wird vor Ort oder aus der Ferne durchgeführt.
- ▶ Je nach Problem und wenn es sich nicht direkt per Telefon oder E-Mail lösen lässt, wird ein internes Ticketsystem verwendet, um Probleme an den entsprechenden verantwortlichen Experten bei Bosch Building Technologies weiterzuleiten, sie zu verfolgen und an den Partner zu kommunizieren.

#### Leistungen

- ▶ Unterstützung durch Experten je nach vereinbartem Umfang.
- ▶ Die individuelle Unterstützung wird per E-Mail oder über ähnliche Tools verfolgt und dokumentiert, je nach verfügbarer Infrastruktur.

#### Voraussetzungen

- ▶ Der Service ist Teil des vollständigen Engineered Solution-Pakets, einschließlich Systemdesign.
- ▶ Ausführliche Beschreibung des Problems und der Zielfunktionen, einschließlich Statusinformationen (Firmware-Version, Hardware-Plattform, Software-Version, verwendeter Hardware für PC-bezogene Produkte) und Verlauf der Problembearbeitung.
- ▶ Bei softwarebezogener Unterstützung muss das Remotesystem über eine TeamViewer-Sitzung oder ein ähnliches Tool erreichbar sein, um höchst effiziente Abhilfemaßnahmen sicherzustellen.

1: Für bestimmte Länder gelten möglicherweise Reisebeschränkungen.

**BOOST**  
your Business!



#### Vorteile

- ▶ Minimale betriebliche Ausfallzeiten.
- ▶ Schnelle Wiederherstellung.
- ▶ Professionelle Unterstützung rund um die Uhr.

## 2. Expert Services und Engineered Solutions

### 2.9 Remote-Unterstützung

#### Beschreibung:

- ▶ Remote-Dienste gewährleisten die Verfügbarkeit eines Bosch Experten zur Beantwortung von technischen Fragen.
- ▶ Je nach Problem und wenn es sich nicht direkt per Telefon oder E-Mail lösen lässt, wird ein internes Ticketsystem verwendet, um Probleme an den entsprechenden verantwortlichen Experten bei Bosch Building Technologies weiterzuleiten, sie zu verfolgen und an den Partner zu kommunizieren.

#### Leistungen

- ▶ Unterstützung durch Experten je nach vereinbartem Umfang. Die individuelle Unterstützung wird per E-Mail oder über ähnliche Tools verfolgt und dokumentiert, je nach verfügbarer Infrastruktur.

#### Voraussetzungen

- ▶ Der Service ist Teil des vollständigen Engineered Solution-Pakets, einschließlich Systemdesign.
- ▶ Ausführliche Beschreibung des Problems, einschließlich Statusinformationen (Firmware-Version, Hardware-Plattform, Software-Version, verwendeter Hardware für PC-bezogene Produkte) und Verlauf der Problembearbeitung.
- ▶ Bei softwarebezogener Unterstützung kann das Remotesystem vorzugsweise über eine TeamViewer-Sitzung oder ein ähnliches erreicht werden, um ein besseres Verständnis des Systemstatus zu erlangen und eine effiziente Ausführung sicherzustellen.



#### Vorteile

- ▶ Minimale betriebliche Ausfallzeiten.
- ▶ Schnelle Wiederherstellung.
- ▶ Professionelle Unterstützung rund um die Uhr.

## 2. Expert Services und Engineered Solutions

### 2.10 Unterstützung beim Projektmanagement <sup>1</sup>

#### Beschreibung:

- ▶ **Professionelles Projektmanagement, vom Start bis zur Übergabe des Projekts an den Endkunden.**
- ▶ **Zu den Verantwortlichkeiten des Projektleiters gehören:**
  - **Sicherstellen, dass die Projektziele des Bosch Partners erfüllt werden**
  - **Schlüsselschnittstelle zum Kunden**
  - **Erstellen und Koordinieren des Projektzeitplans, Schnittstelle zum Kunden und Dritten, sofern im Umfang von Bosch.**
  - **Planen, Überwachen, Steuern und Melden innerhalb eines Projekts.**

#### Leistungen

- ▶ Unterstützung beim Projektmanagement gemäß definiertem Umfang, Zeitplan und Budget.

#### Voraussetzungen

- ▶ Der Service ist Teil des vollständigen Engineered Solution-Pakets, einschließlich Systemdesign.
- ▶ Beschreibung des Projekts und der Voraussetzungen (z. B. über RFP, RFI).
- ▶ Vorausrichtung an Bereich, Zeit, Preis, Schnittstellen und Verantwortlichkeiten.
- ▶ Der Umfang der Schnittstelle mit Produkten von Drittanbietern und die jeweiligen Funktionen müssen im Vorfeld vereinbart werden.

<sup>1</sup>: Für bestimmte Länder gelten möglicherweise Reisebeschränkungen.



#### Vorteile

- ▶ Sicherstellen einer nahtlosen Kundenkommunikation.
- ▶ Nahtlose Integration der Bosch Komponenten in Drittanbieter-Komponenten im Zusammenhang mit Kunden.
- ▶ Sicherstellen einer einheitlichen, zuverlässigen Kommunikation mit allen Partnern und Beteiligten während der Projektimplementierung.

## 2. Expert Services und Engineered Solutions

### 2.11 Unterstützung bei der Inbetriebnahme <sup>1</sup>

#### Beschreibung:

Unterstützung des Systemintegrators, um sicherzustellen, dass alle Komponenten einer Schutz- und Sicherheitslösung ordnungsgemäß konzipiert, installiert und getestet sind, vor allem die Programmierung und Konfiguration aller Hard- und Softwarekomponenten, um finale Systemfunktionen zu gewährleisten.

#### Leistungen

- ▶ Unterstützung von Experten vor Ort oder aus der Ferne für Bosch Produkte je nach vereinbartem Umfang, Bedingungen, für einzelne Projekte und Projekte mit mehreren Domänen, inkl. Produkte von Drittanbietern.

#### Voraussetzungen

- ▶ Systemdesign, Umfang und Verantwortlichkeiten vorab bestätigt.
- ▶ Systemdesign, Konfigurationsplanung und Liste mit Produkten von Bosch müssen vom Kunden bereitgestellt werden.
- ▶ Zugang zum Standort muss durch den Kunden sichergestellt werden.
- ▶ Technische Experten des Systemintegrators und Kontaktperson des Endkunden stehen zur Verfügung.
- ▶ Anwesenheit eines Bosch System Integrationspartners.
- ▶ Vollständig installierte Hardware und Einrichtung des Subsystems, einschließlich Zentralen, Melder, Kameras usw.
- ▶ Sprache verfügbar auf Anfrage.

<sup>1</sup>: Für bestimmte Länder gelten möglicherweise Reisebeschränkungen.



#### Vorteile

- ▶ Nahtlose kostengünstige und zeiteffiziente Projektimplementierung.
- ▶ Lokale Kompetenz mit fundierter Bosch Expertise zur Ergänzung und Sicherung.
- ▶ Vermeiden von ungeplanten Verzögerungen und technischen Problemen.

**BOOST**  
your Business!



# 3. Business Intelligence Services

## 3.1 In-Store Analytics

In-Store Analytics ist eine Software-Service-Lösung, anhand derer in der Zentrale des Einzelhändlers Daten zum Kundenverkehr aus allen Geschäften erfasst werden können. Diese Daten helfen, die Kundeninteraktion und den Service im Geschäft zu verbessern. Dies steht in direkter Beziehung zu den Verkäufen. Im Rahmen dieser Lösung werden IP-Panoramakameras von Bosch installiert, die einen umfassenden Überblick über den Verkaufsbereich ermöglichen. Mithilfe von Intelligent Video Analytics erfassen diese Kameras Positionsdaten in Bezug auf die Bewegungen der Käufer. Diese Daten werden dann direkt in die Cloud übertragen und dort weiter bearbeitet. Da die Video-Streams nie die Örtlichkeiten des Einzelhändlers verlassen, wird die Privatsphäre des Käufers gewahrt. Nutzbare Dashboards und Leistungsdaten für Merchandiser und Betriebsleiter werden über benutzerdefinierte Webschnittstellen bereitgestellt.



### Skalierbare Datengenerierung mit Schutz der Privatsphäre

- ▶ Anonyme Positionsdaten.
- ▶ Skalierung über Geschäfte und Einzelhandelsketten hinweg.

### Erweiterte Analyse in dedizierter Cloud

- ▶ Datenbank pro Einzelhandelskunde
- ▶ Datenzuverlässigkeit und Überwachung rund um die Uhr.

### Nutzbare Erkenntnisse über gesicherte Webschnittstelle

- ▶ Operations Module verbessert den Kundendienst.
- ▶ Merchandising-Modul verbessert die Kundeninteraktion.

**BOOST**  
your Business!



# 3. Business Intelligence Services

## 3.1.1 In-Store Analytics: Operations Module

### Beschreibung:

- ▶ **Individueller Kundendienst grenzt Einzelhandelsgeschäfte vom E-Commerce ab. Ein präsender, gut versierter Mitarbeiter kann Besucher in Kunden konvertieren und die Kundenzufriedenheit erhöhen. Im Gegensatz dazu entstehen durch zu wenige Mitarbeiter lange Warteschlangen, zurückgelassene Einkäufe und eine schlechte Wahrnehmung der Marke und des Kundendienstes.**
- ▶ **Die Errichtung hervorragender Abläufe und Services im Geschäft sind zuverlässige Kundenverkehrs- und Servicemetriken von In-Store Analytics. Die Betriebsleiter können so Dienstpläne basierend auf robusten Einschätzungen des Kundenverkehrs erstellen und in Spitzenzeiten Personal aufstocken. Zudem lassen sich so Bereiche mit schlechtem Kundendienst schnell identifizieren und diagnostizieren.**

### Leistungen

- ▶ Einmalige Einrichtung: Planung und Remote-Kalibrierungsservice für jedes neue Geschäft.
- ▶ Service/Gerät/Jahr: Jährlicher Lizenzschlüssel für Operations Module: einschließlich Zugriff auf Operations Module-Dashboards für ein Jahr, Überwachung von Daten und Datenspeicherdienste für zwei Jahre.

### Voraussetzungen

- ▶ Flexidome IP panoramic 7000 mit IV plus SDVRM-Speicher für die Datensicherung.



Tool: Store Traffic Meter

### Leistungen:

- ▶ Daten zu ein- und ausgehendem Kundenverkehr mit einer Datengenauigkeit von 95 %.
- ### Vorteile:
- ▶ Identifizieren von Stoßzeiten und Hinzufügen von Mitarbeitern bei großen Kundenströmen, um die Verkaufsabschlüsse zu steigern.
  - ▶ Identifizieren von Bereichen mit niedrigen Umsätzen, die zur Verbesserung des Kundendienstes, der Verkaufsabschlüsse und Loyalität eine erneute Schulung benötigen.

### USPs:

- ▶ Datengenauigkeit rund um die Uhr überwacht>konfigurierbar für Geschäft/Verkaufsfläche/einzelne Eingänge.



Tool: Queue Meter

### Leistungen:

- ▶ Solide Warteschlangen-Metriken.
- ### Vorteile:
- ▶ Überwachen von Warteschlangen aller Geschäfte zur schnellen Identifizierung schlechter Warteschlangen
  - ▶ Verwenden von detaillierten Warteschlangen-Metriken zur Problemdiagnose. Beratung der Betriebsleiter hinsichtlich Aktionen zur Vermeidung von Kaufabbrüchen in der Warteschlange zur Steigerung der Verkaufsabschlüsse.

### USPs:

- ▶ Detaillierte Metriken über die Wartezeit hinaus
- ▶ Mitarbeiter/Kunden, die den Warteschlangenbereich überqueren, aber nicht warten, werden für metrische Genauigkeit herausgefiltert.



# 3. Business Intelligence Services

## 3.1.2 In-Store Analytics: Merchandising-Modul

### Beschreibung:

- ▶ **Merchandising ist eine einzigartige Möglichkeit für Einzelhandelsgeschäfte, Produkt- und Markenerfahrungen für alle Sinne zu erzeugen und sich vom E-Commerce abzugrenzen. Der Verkauf von Einzelhandelsprodukten ist oft von davon abhängig, wie und wo sie im Laden präsentiert werden, und davon, an welchem Punkt in ihrer Customer Journey Käufer Artikel im Verkaufsbereich wahrnehmen.**
- ▶ **In-Store Analytics hilft Merchandisern, anstatt auf das Bauchgefühl auf datengestützte Entscheidungen zu vertrauen. Ein spezielles Toolset hilft dabei, die Merchandising-Leistung der Gestaltung, Einrichtung und Produktplatzierungen im Geschäft zu überwachen, gut und schlecht funktionierende Konzepte aufzudecken, Verbesserungen anzuregen und ihre Auswirkungen in Echtzeit zu messen.**

### Leistungen

- ▶ Einmalige Einrichtung: Planung und Remote-Kalibrierungsservice für neuen Laden.
- ▶ Service/Gerät/Jahr: Lizenzschlüssel für Merchandising-Modul für ein Jahr, einschließlich Zugriff auf das Merchandising-Dashboard für ein Jahr, Datenüberwachung Speicherdienste für zwei Jahre

### Voraussetzungen

- ▶ Flexidome IP panoramic 7000 mit IV plus SDVRM-Speicher für die Datensicherung.



### Visualisierung des Datenverkehrs

#### Leistungen:

- ▶ Visualisierung des Kundenverkehrs und der -interaktion nach Bereich oder Geschäft.

#### Anwendungsfall:

- ▶ Finden von „Kundenverkehrs-Magneten“, die Kunden in den Laden locken.
- ▶ Identifizieren der Gestaltung, die Interaktion in wichtigen Bereichen fördert.

#### USPs:

- ▶ Zusammengesetzte, kameraübergreifende Visualisierungen auf einem Plan.
- ▶ Vergleichende Visualisierung der Bereiche.



### Interaktionstrichter

#### Leistungen:

- ▶ Interaktionsmetriken für jeden im Grundriss ausgewählten Bereich.



# 3. Business Intelligence Services

## 3.2 Remote Services

- ▶ Das Bosch Remote Portal ermöglicht die schnelle und einfache Remote-Verbindung mit dem System des Kunden. Errichter können unterstützte Geräte überwachen und Wartungs- und Konfigurationsaufgaben dank Cloud-Unterstützung per Fernzugriff durchführen, um Zeit und Geld zu sparen.
- ▶ Das Remote Portal bietet viele weitere praktische Funktionen und Dienste, von denen Errichter profitieren können oder die als neue Angebote für Kunden denkbar sind.
- ▶ Das Remote Portal bietet modernste Verbindungssicherheit mit starker Verschlüsselung, z. B. 128 Bit AES, und Zertifikate. Verbindung vom Gerät zur Cloud, ohne das öffentliche Internet zu nutzen. Für Browser- und Geräteverbindungen werden Zertifikate genutzt, um betrügerische Verbindungen zu verhindern.
- ▶ Die Cloud wird permanent überwacht und aktualisiert, um die Sicherheit der verbundenen Geräte zu gewährleisten. Regelmäßige Updates werden automatisch bereitgestellt und sind einsatzbereit. Dadurch gibt es eine neue Gerätekompatibilität und zusätzliche Services.

### Geräte einfach mit dem Remote Portal verbinden, ohne Netzwerkänderungen am Kundenstandort vornehmen zu müssen.

- ▶ Die Registrierungsunterstützung ist im Gerät und in der Konfigurationssoftware kompatibler Geräte integriert. Keine weiteren Downloads erforderlich.
- ▶ Verbindung mit Remote Portal erfordert keine Änderungen der Netzwerkkonfiguration am Standort und macht den Einsatz von dynamischen DNS von Drittanbietern überflüssig.
- ▶ Verbinden Sie Geräte mit dem Remote Portal ganz einfach, indem Sie sie in Ihrem Konto registrieren. Die Verbindung wird automatisch durch eine leistungsstarke Verschlüsselung gesichert.

### Ob Fehlerbehebung, Vorbereitung auf Kundenbesuche oder Aktualisieren der Konfiguration – diese Aufgaben können Sie jederzeit aus Ihrem Büro erledigen.

- ▶ Mit dem Remote Portal verbundene Geräte können per Fernzugriff über Software und Gerätekonfigurationsseiten konfiguriert werden, die denen am Standort ähneln.
- ▶ Planen Sie Kundenbesuche voraus und steigern Sie die Wartungseffizienz
- ▶ Überprüfen Sie den Status aller Geräte an einem zentralen Ort.

### Remote Services optimieren Ihren Geschäftsbetrieb durch eine verbesserte Gesamtleistung:

- ▶ **Zugriff:** Fernzugriff für Programmierung und Wartung.
- ▶ **Projektierung:** Bessere Projektierung für Wartung und Upgrades.
- ▶ **Effizienz:** Verbesserte Team-Effizienz und Ressourcenzuweisung.
- ▶ **Leistung:** Hochleistungsfähige, innovative Dienstleistungen für Kunden.
- ▶ **Einsparungen:** Geringerer Kosten- und Zeitaufwand.

### Verwalten Sie Gerätezugriff und Dienste im Remote Portal.

- ▶ Erteilen Sie Konfigurationsberechtigungen für mehrere Benutzer.
- ▶ Erstellen Sie Zugangsberechtigungen für Endkunden, damit diese sich mit mobilen Apps und eigenen Konten bei Geräten anmelden können.
- ▶ Abonnieren, konfigurieren und verwenden Sie Dienste, die Ihre Effizienz steigern und Ihnen neue, optimierte Dienstleistungsmöglichkeiten verschaffen.

# 3. Business Intelligence Services

## 3.2.1 Remote Services Fire

### Beschreibung:



**Remote Connect:** bietet grundlegende Konnektivität über die Bosch Cloud, die eine Verbindung zwischen der Brandmeldezentrale und dem Remote Portal herstellt. Der Verbindungsstatus der Brandmeldesysteme wird automatisch überwacht. Nahtlose Integration in Brandmeldezentrale FSP-5000-RPS.



**Remote Alert:** Erhalten Sie sofortige SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen und verwalten Sie die benutzerdefinierte Verteilung von Benachrichtigungen an mehrere unterschiedliche Benutzer und für unterschiedliche Systeme.



**Remote Maintenance:** Live-Zugriff auf Brandsystemdaten (z. B. Melderverschmutzung, Arbeitsstunden, Temperatur), um Fehlerquellen zu finden und Austauschbemühungen vor Ankunft am Ort zu untersuchen. Führen Sie Servicerrufe mithilfe der Remote Portal-Funktion „Walktest“ und erstellen Sie mit nur einem Klicken eine detaillierte Wartungsdokumentation. Wartungsdatensätze werden automatisch gespeichert.

### Leistungen

- ▶ Lizenzschlüssel für ein Jahr

### Voraussetzungen

- ▶ BOSCH Brandmeldezentrale (FPA 5000, FPA 1200)
- ▶ C1500: Sicheres Netzwerk-Gateway
- ▶ FPA mit dem Internet verbunden



### Vorteile

*Integrieren Sie Remote Services und erhalten Sie:*

- ▶ Zugriff und Verfügbarkeit rund um die Uhr.
- ▶ Schnelle Ansprechzeit für eine größere Kundenzufriedenheit.
- ▶ Präventive Wartung und Überwachung von Meldern.
- ▶ Geringere Reisekosten.
- ▶ Keine IT-Kenntnisse erforderlich.
- ▶ Umfassende RPS-Funktionen mit erweiterter Sicherheit.

# 4. Produktanpassung

## 4.1 Lautsprecher in individuellen Farben, Konferenzmikrofone und Konferenzgeräte

### Beschreibung:

- ▶ **Anpassen der Farbe der vorhandenen Lautsprecher.**
- ▶ **Benutzerdefinierte Länge der Konferenzmikrofone.**
- ▶ **Anpassung der Kamera- und Diskussionsprodukte.**
- ▶ **Vorlaufzeit auf Anfrage, 1 Jahr lang Garantie.**

### Leistungen

- ▶ Benutzerdefinierter bunter Lautsprecher.
- ▶ Konferenzmikrofone mit individueller Farbe und Länge
- ▶ Konferenzgerät, anpassbar in Größe und Farbe, um sich an die vorhandenen Möbel anzupassen.

### Voraussetzungen

- ▶ Angeben des Lautsprechertyps und der Mengen plus erforderlicher RAL-Farbcodierung.
- ▶ Angeben der erforderlichen Länge, des Typs und der Menge der Mikrofone (gemessen von der Spitze der Mikrofonkappe bis zum Ende des Mikrofonanschlusses).
- ▶ Angeben der Änderungen nach Projektanforderungen.



### Vorteile

- ▶ Sie bekommen genau das, was Sie benötigen.
- ▶ Erfüllen der Ausschreibungsspezifikationen.
- ▶ Maßgeschneiderte Produkte zur Erfüllung der individuellen Projektanforderungen.

**BOOST**  
your Business!



**BOOST**  
your Business!





© **Bosch Sicherheitssysteme GmbH**

Telefon: 089 62 90 - 27 60

E-Mail: [departmentmailbox.STSEC-SCM@de.bosch.com](mailto:departmentmailbox.STSEC-SCM@de.bosch.com)

Website: [www.boschsecurity.com/de](http://www.boschsecurity.com/de)

Änderungen vorbehalten. SEC\_V.2.0

**BOOST**  
your Business!

