



Liebe Kinoton-Kunden,
Geschäftspartner und Kollegen,

seit über 60 Jahren kümmert sich Kinoton aktiv um die technischen Belange der Filmtheater. Unser Haus hat dabei die kinotechnischen Neuerungen der letzten Jahrzehnte aktiv mitgestaltet, viele davon sogar selbst entwickelt. Das hat sich auch heute nicht geändert: Unsere innovativen Online-Dienste für das digitale Kino zum Beispiel sind in ihrer Form einzigartig auf dem Markt!

Um den gestiegenen Anforderungen des D-Cinemas gerecht zu werden, haben wir unser umfassendes Service- und Supportkonzept Kinoton Cine Perfect entwickelt, das Ihnen schnelle und professionelle Hilfe bei allen technischen Problemen im Kinosaal und Vorführraum bietet, egal ob Digital-, Film-, Audio-, Bühnen- oder Saaltechnik. Gerade die Digitaltechnik eröffnet neue Wege der Servicierung und Wartung bis hin zur laufenden Zustandsüberwachung der Geräte, dem sogenannten Monitoring. Kinoton nutzt hier ganz gezielt die vielfältigen Möglichkeiten der modernen Informations- und Kommunikationstechnologie.

Trotz aller modernen Informationstechnik – guter Service steht und fällt mit den Menschen, die dahinter stehen. Unsere Servicetechniker haben nicht nur langjährige praktische Erfahrung in der Kinotechnik, sondern allesamt auch einen ausgeprägten Hang zur „Faszination Kino“. So nehmen sie Ihnen gerne alle Technik-Sorgen ab. Sie können sich somit ganz gelassen dem widmen, was für Sie wirklich zählt: gutes Kino zu machen.

Ihre

Renate Zoller
Geschäftsführerin Kinoton GmbH

Kinoton Cine Perfect:

Für ein stets perfektes Kinoerlebnis

Ein guter Service und Support sollte für die gesamte Kinotechnik eines Filmtheaters maximale Betriebssicherheit gewährleisten. Neben der regelmäßigen professionellen Geräterwartung gehört dazu natürlich auch, dass im Störfall der jeweilige Saal in kürzester Zeit wieder spielfähig ist. Bei der Auswahl des passenden Serviceanbieters lohnt es sich daher zu prüfen, ob die wichtigsten Schlüsselkriterien für einen zuverlässigen und nachhaltigen Service und Support gegeben sind:

Die technische Kompetenz

In modernen Filmtheatern sind analoge und digitale Kinotechnik, Informations- und Automationstechnik eng verknüpft. Hinzu kommen Schnittstellen zu unterschiedlichsten Fremdsystemen, wie Ticketingsystemen oder Anlagen für die Distribution z.B. über Satellit oder Breitbandnetz. In diesem komplexen Zusammenspiel können systemübergreifende Fehler entstehen, deren Ursache nicht leicht zu finden ist. So können etwa Störungen in der Saalautomation durchaus von Kommunikationsproblemen zwischen D-Cinema-Server und Projektor ausgelöst werden. Um so wichtiger ist es, **einen** erfahrenen Ansprechpartner zu haben, der jegliche Funktionsstörung schnell und zuverlässig finden und beseitigen kann – egal, an welcher Stelle des Gesamtsystems die Fehlerquelle zu suchen ist.

Die Servicementalität

Manche Servicedienstleister beschränken ihren Support nur auf ihre Eigenprodukte. Anfragen zu Fremdfabrikaten leiten sie im besten Fall an den jeweiligen Hersteller weiter, was für zusätzliche Verzögerungen sorgt. Im schlimmsten Fall muss sich der Kunde selbst durch verschiedene Hotlines und Helpdesks kämpfen, um den richtigen Ansprechpartner für sein technisches Problem zu finden. Ein qualifizierter Service und Support für Filmtheater dagegen muss jegliches Kinotechnikproblem eines Kunden zu seinem eigenen machen und sich entsprechend konsequent um eine schnelle und nachhaltige Lösung bemühen.



Kinoton Cine Perfect: umfassender Service und Support aus einer Hand

Der Zeitfaktor

Im Störfall zählt jede Minute! Der Servicepartner sollte daher während der Kinobetriebszeiten jederzeit schnell erreichbar sein und ein schnelles Feedback garantieren. Die Service-Hotline muss mit erfahrenen Kinotechnikern besetzt sein, die sofort gezielt „Erste Hilfe“ leisten können. Gerade beim digitalen Kino ist zudem ein Remote Service System von Vorteil, das eine sofortige individuelle Online-Fehleranalyse ermöglicht. Lässt sich die Störung nicht durch telefonische Beratung oder per Fernwartung beheben, muss ein qualifizierter Servicetechniker in kürzester Zeit und mit allen erforderlichen Ersatzteilen vor Ort sein können. Ein engmaschiges Netz an Servicestützpunkten, die kurze Anfahrtswege gewährleisten, ist also ebenfalls Pflicht.



Technischer Service bei Kinoton

Das umfassende Servicekonzept der Kinoton GmbH, Kinoton Cine Perfect, deckt alle diese Aspekte ab und bietet zudem interessante Zusatzleistungen. Zu unserem umfangreichen Angebot gehören natürlich die umfassende präventive Wartung per Remote Service oder vor Ort sowie ein schneller Störsdienst für jede Art von Kinotechnik. Außerdem sorgen wir für die prompte Lieferung von Verschleiß- und Ersatzteilen bis hin zum sofort einsetzbaren Leihgerät. Unsere Techniker-Hotline, unterstützt von einem ausgereiften Helpdesk-System mit Ser-

Kinoton GMBH CINE PERFECT

vice- und Fehlerhistorie, garantiert eine optimale Erreichbarkeit und schnellste Bearbeitung von Kundenanfragen. Zahlreiche Zusatzleistungen wie ein Internet-Informationsportal und ein Online-Monitoringtool für den Kinobetreiber runden unser Servicepaket ab. Übrigens: Kinoton Cine Perfect ist unabhängig von den Geschäftsmodellen der verschiedenen Third-Party-Anbieter und steht damit jedem Kinobetreiber offen.

Kino-Profis aus Leidenschaft

Die Technikumgebung ist in den letzten Jahren immer vielschichtiger geworden. Nicht immer sind die verschiedenen Technikwelten und Gerätegenerationen einfach unter einen Hut zu bekommen. Wenn sich beispielsweise der neue D-Cinema-Server nicht mit dem 30 Jahre alten Saallicht-Dimmer versteht, stehen reine D-Cinema-Profis schnell vor einem Rätsel. Kinoton-Servicetechniker dagegen sind echte Technik-Allrounder mit eingehendem Praxiswissen auf allen relevanten Gebieten: D-Cinema- und E-Cinemathechnik, Filmtechnik, Optik, Akustik, Tontechnik, IT-Technik, Automation, Bühnentechnik sowie Präsentations- und Videotechnik. Ihre jahrelange Erfahrung in der Fehlersuche im Kinosaal und

Vorführraum hilft ihnen, das diffizile Zusammenspiel der unterschiedlichen Technologien innerhalb eines Filmtheaters zu überblicken. So finden sie auch für knifflige Probleme stets die beste individuelle Lösung. Dabei beschränkt sich ihre Problemlösungskompetenz bei weitem nicht nur auf Kinoton-Produkte. Auch bei Fremdprodukten wie D-Cinema-Servern kann unser Cine-Perfect-Team Fehler selbst aufspüren und aus der Welt schaffen, anstatt das Problem einfach eins zu eins an den jeweiligen Gerätehersteller weiterzureichen.

Damit das auch so bleibt, besuchen alle Kinoton-Techniker regelmäßig technische Trainings und Workshops zu unseren hauseigenen Produkten, zu Produkten unserer Partnerfirmen und zu allgemeinen Themen wie Netzwerktechnik etc. Praxisnähe hat dabei oberste Priorität, damit sich die Techniker sicher in alle Produktneuerungen einarbeiten können. Am Ende jedes Trainings müssen die Servicetechniker eine Zertifizierungsprüfung bestehen. So können Sie sich darauf verlassen, dass Ihr „Mann vor Ort“ ein echter Könnler ist, nicht nur was Kinoton-Produkte angeht, sondern auch für kinotechnische Fremdprodukte und Zusatzkomponenten.

Auch wenn guter Rat nicht immer teuer sein muss, so hat Qualität doch stets ihren Preis. Unser Strich spart eine schnelle, kompetente Problemlösung jedoch Zeit und Geld! Schließlich fallen hier nur die Anfahrt und der Stundensatz eines einzelnen Servicetechnikers an. Und nervenschonender ist es allemal, wenn man sich auf **einen** kompetenten Ansprechpartner verlassen kann, statt Techniker unterschiedlicher Firmen koordinieren zu müssen.

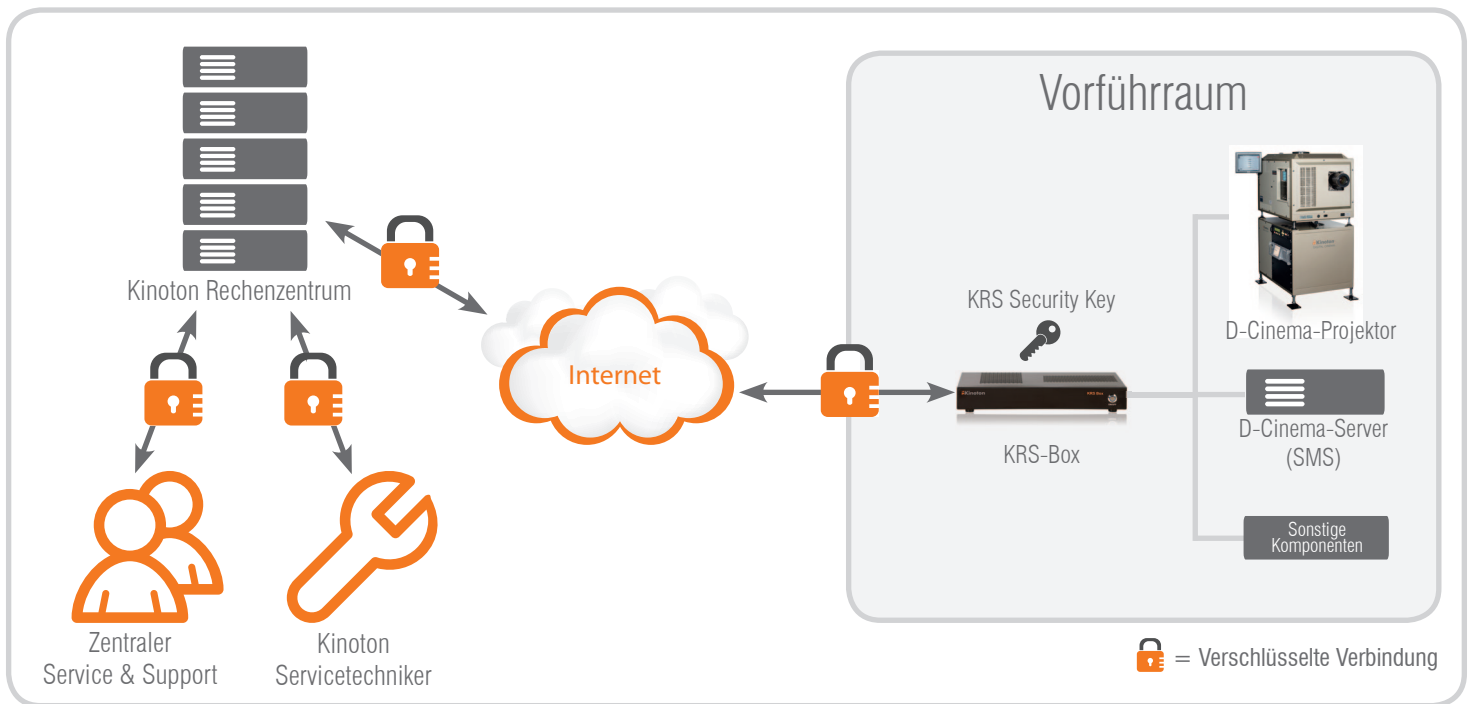
Effizienz per Online-Service

Das Kinoton Remote Service (KRS) System ist im Servicefall das Zeitsparinstrument schlechthin. Neben der schnellen Fehlerdiagnose und ggf. auch Fehlerbehebung über das Internet hilft es auch Serviceeinsätze vor Ort zu beschleunigen. So können sich Kinoton-Servicetechniker über einen gesicherten, hochverfügbaren Zugang jederzeit wertvolle Hilfsmittel von der integrierten KRS-Technikerplattform herunterladen. Dazu gehören detaillierte Serviceanleitungen, Software und Firmware, die Kinoton-Wissensdatenbank sowie Service- und Wartungstools für Kinoton-Produkte und zu servicierende Fremdgeräte. Außerdem stellt die KRS-Plattform unseren Servicetechnikern alle wichtigen Standard-Konfigurationsdateien zur Verfügung, die das Setup neuer Geräte oder getauschter Komponenten beschleunigen. Auch häufig wiederkehrende Konfigurationseinstellungen kann der Techniker dort deponieren, um sie im Servicefall schnell zur Hand zu haben. Individuelle Konfigurationsdaten der Geräte im Bildwerferraum werden direkt auf der KRS-Box hinterlegt. Im Störfall kann der ausführende Kinoton-Techniker damit jedes Gerät in kürzester Zeit wiederherstellen, egal, welcher seiner Kollegen es bei der Ersteinstallation konfiguriert hatte – die KRS-Box weist ihm quasi den Weg.



Kinoton KRS Box

Auch bei der regelmäßig erforderlichen Aktualisierung der Software und Firmware des D-Cinema-Equipments spart der Kinoton Remote Service Zeit und Geld. Die Grundproblematik kennt jeder vom eigenen Computer: Nur wer regelmäßig die aktuellen Softwareupdates vom Hersteller des Betriebssystems installiert, vermeidet zuverlässig Sicherheitslücken und kann sichergehen, dass alle Anwendungen tadellos funktionieren. Selbst ständige sorgfältige Softwaretests können das nicht ganz verhindern – manche Softwareprobleme kristallisieren sich eben erst mit der Zeit heraus.



Prinzip des Kinoton Remote Service (KRS)

Dasselbe gilt für digitale Projektionssysteme, deren Funktionen ebenfalls auf komplexer Firmware und/oder Software basieren. Dazu kommen steigende Anforderungen seitens der DCI und der Filmstudios sowie Neu- und Weiterentwicklungen der Gerätehersteller, und so fallen auch im digitalisierten Bildwerferraum regelmäßig Softwareaktualisierungen an. Die Erweiterung des Funktionsumfangs geht zudem oft Hand in Hand mit einem kostenpflichtigen Softwareupgrade. Wir nehmen Ihnen die unbequeme, aber äußerst wichtige Firm- und Softwarepflege gerne ab. Über unsere KRS-Internetplattform funktioniert das sogar besonders schnell und kostengünstig.

NEU: Servicestützpunkt Gera



Um Ihnen noch mehr Kundennähe und kürzeste Reaktionszeiten zu bieten, bauen wir unser dichtes Servicenetz konsequent aus. Das gilt natürlich auch für die neuen Bundesländer: In unserem neu eröffneten Servicestützpunkt bei Gera bietet unser erfahrener Servicetechniker Herr Alexander Wyrwich schnelle Hilfe bei technischen Problemen.

Praxisnahes Training

Auch das beste (und bestgewartete) Equipment können keine optimalen Ergebnisse erzielen, wenn das Bedienpersonal Schwierigkeiten bei der Handhabung und Pflege der Geräte hat. Falsch eingestellte Geräte können die Projektionsqualität erheblich mindern! Unsere bewährten, praxisnahen Fachseminare helfen Ihrem Bedien- und Technikpersonal, solche Probleme zu vermeiden.

Kleine Lerngruppen, erfahrene Trainer und praktische Übungen an Original-Equipment stellen sicher, dass sich die Teilnehmer den Lernstoff vollständig verinnerlichen können. So kann sich der Kinobetreiber darauf verlassen, dass seine Mitarbeiter künftig fachkundig mit der neuen Technik umzugehen verstehen. Wartungskunden profitieren übrigens von günstigen Sonderkonditionen!



Original-Equipment sorgt bei Kinoton-Schulungen für den nötigen Praxisbezug



www.kinoton.de/training

Kinoton Wartungs- und Servicevertrag:

Die Kür in Sachen Service

Mit einem Wartungs- und Servicevertrag von Kinoton sichern Sie die Betriebsfähigkeit Ihres Filmtheaters nachhaltig ab, und das zu festgelegten, kalkulierbaren Konditionen. Die regelmäßige professionelle Systemwartung minimiert das Risiko kostspieliger Betriebsausfälle und verlängert zugleich die Lebensdauer der wertvollen Geräte. Auf lange Sicht lassen sich so Betriebskosten einsparen. Außerdem sichert die regelmäßige Wartung eine gleichbleibend gute Bild- und Tonqualität und sorgt damit für zufriedene Kinobesucher, die gerne wiederkommen! Das macht den Wartungs- und Servicevertrag zu einer lohnenden Investition in die Zukunft Ihres Lichtspielhauses.

Gleichzeitig avancieren Sie mit einem Wartungs- und Servicevertrag zum Kinoton-Premiumkunden. Unser gesamtes Serviceangebot steht Ihnen zur Verfügung, einschließlich exklusiver Nutzungsrechte und günstiger Sonderkonditionen. Je nach gebuchtem Servicepaket profitieren Sie von folgenden ausgewählten Kinoton Cine Perfect Leistungen:

Premium-Stördienst und Vor-Ort-Reparaturservice

Sie genießen bei Technikereinsätzen stets Vorrang, ebenso bei der Lieferung von Verschleiß- und Ersatzteilen. Zudem profitieren Sie von vergünstigten Stunden-sätzen und Vorzugspreisen für Teile und Komponenten. Eigens für unsere Wartungskunden haben wir außerdem einen Leihgerätepool eingerichtet. Sollte Ihr Projektionssystem wider Erwarten nicht zeitnah Instand gesetzt werden können, überbrücken wir den Reparaturzeitraum gegen eine Leihgebühr zügig mit einem spielfähigen Austauschgerät.

Kinoton Remote Service (KRS)

Unser bewährtes Remote Service System, das eine schnelle Fernwartung von D-Cinema-Projektionssystemen ermöglicht und im Störfall die Fehlerdiagnose und -beseitigung erheblich beschleunigen kann, steht ausschließlich Wartungskunden zur Verfügung.

Kostenlose exklusive Service-Hotline

Qualifizierte Kinoton-Techniker bieten Ihnen Soforthilfe per Telefon – auch außerhalb unserer üblichen Geschäftszeiten, am Wochenende und an Feiertagen.

Mitarbeiterporträt

Oskar Walter, Diplomingenieur für Elektrotechnik, leitet unsere Entwicklungsabteilung "Automation / Stromquellen".

„Schon während meines Studiums jobbte ich im Bereich Kinotechnik. Inzwischen hat mich die Kino-branche seit über 20 Jahren fest im Griff. Gerade die Möglichkeiten der digitalen Kinotechnik sind noch lange nicht ausgereizt. Technische Kreativität ist daher besonders gefragt. Da Kinoton stets offen ist für bedarfsgerechte Innovationen, kann ich hier meine Ideen einbringen und die resultierenden Produkte bis zur Marktreife begleiten. Eine echte Herausforderung sind zuverlässige Lösungen für die zukunftsorientierte Automation und Systemintegration, wie die neuen Kinoton Digital Cinema Automation (DCA), die Digitaltechnik und Saalfunktionen problemlos verknüpft. Auch moderne Vorschaltgeräte für Projektionslampen sind ein spannendes Thema, da sich die Schaltungstechnik in diesem Bereich hart an der Grenze des physikalisch Machbaren bewegt.“



Erweiterte Zugangsrechte zur Internet-plattform

Unsere Online-Wissensdatenbank „MyKinoton“ enthält eine Fülle technischer Unterlagen. Als Wartungskunde haben Sie erweiterte Zugangsrechte für diesen webbasierten Support, der Ihnen technische Dokumentationen, Anleitungen und Serviceleistungen bis hin zur Konfigurations- und Diagnosesoftware bietet.

Mehr Überblick durch Monitoring



Kinoton Online-Zugriff auf „Meine Kinos“

Remote-Service-Kunden können den Status ihrer angeschlossenen D-Cinema-Geräte im Vorführraum jederzeit selbst kontrollieren, und zwar schnell und praktisch über das Internet. Mithilfe Ihrer persönlichen Zugangsdaten können Sie über unser neues, sicheres Online-Monitoringtool „Meine Kinos“ die wichtigsten Parameter Ihrer Geräte im Vorführraum überprüfen, wie etwa die Lampenlaufzeit, die Temperatur wichtiger Baugruppen im D-Cinema-Projektor, den Status der Festplatten des D-Cinema-Servers etc. Werte außerhalb des Toleranzbereichs oder Fehlermeldungen werden signalisiert. In diesem Fall kontaktieren Sie einfach unser Kinoton Cine Perfect Team, das dann sofort die Online-Fehlerdiagnose über die entsprechende KRS-Box durchführt. So können mögliche Fehlerquellen, wie eine alternde Lampe oder ein verschmutzter Lüfter, der eine Temperatursteigerung verursacht, rechtzeitig erkannt und behoben werden.

Impressum

Herausgeber:
Kinoton GmbH
Industriestraße 20a
82110 Germering/Deutschland
Tel. +49 (0)89/89 44 46-0
E-Mail: welcome@kinoton.de
Internet: www.kinoton.de

Redaktion:
Astrid Schröter, Kinoton GmbH
Tel. +49 (0)89/89 44 46-189
E-Mail: schroeter@kinoton.de