



Service App

# Quick Guide



# Der schnellste Weg zum Technischen Kundendienst.

## Zeit sparen

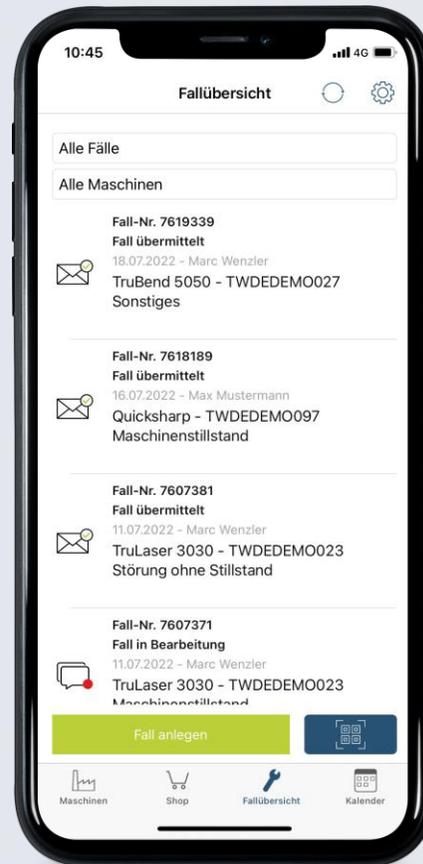
durch die schnelle Meldung aller Service Calls ganz einfach per App.

## Flexibel

rund um die Uhr Servicemeldungen tätigen. Nächtliche Calls werden am nächsten Morgen zeitnah bearbeitet.

## Rückmeldungen in Echtzeit

bei jedem Fortschritt Ihres Falls direkt über die App.



## Für jeden Mitarbeiter

ist der gesamte Prozess einsehbar, nicht nur für den Absender der Servicemeldung.

## Ohne Umwege

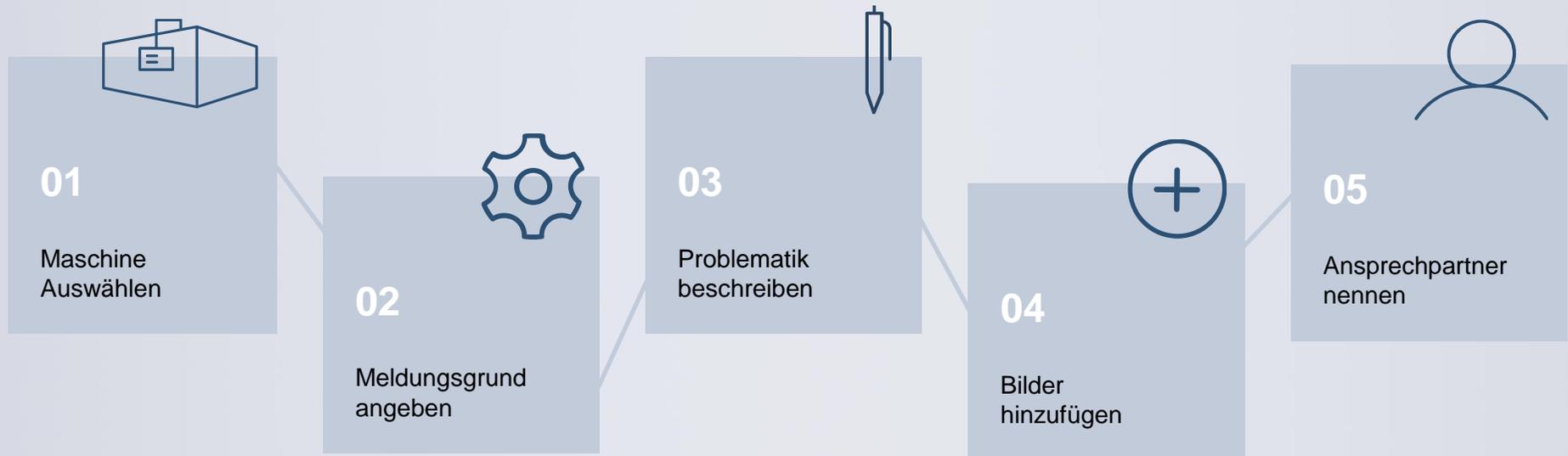
wird Ihr Fall direkt zum zuständigen Techniker geleitet, der sich telefonisch bei Ihnen meldet.

## 24/7 Support

mit dem Technical Guide, der Sie durch die Fehlerbehebung leitet.

# In fünf einfachen Schritten zur Servicemeldung.

Die TRUMPF Service App ist eine praktische Alternative zur Telefon-Hotline des Technischen Kundendienstes. Von der Meldung eines technischen Problems über die Abwicklung eines Ersatzteils bis zur Vereinbarung eines Wartungstermins – jede Servicemeldung erstellen Sie in nur fünf Schritten:



## Service App jetzt downloaden.

Die Service App ist für iOS und Android kostenlos bei iTunes oder im Google Play Store verfügbar. Voraussetzung für die Nutzung der App ist ein kostenloser MyTRUMPF Account. Diesen können Sie nach dem Download in der App anlegen.

Die Service App einfach erklärt  
in einem kurzen Video:



# In fünf einfachen Schritten zur Servicemeldung.

01

## Allgemeine Informationen

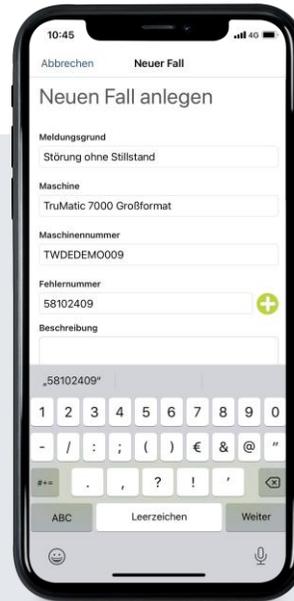
Wählen Sie den Meldungsgrund und Ihre Maschine inkl. Maschinennummer aus. Hierbei werden Ihnen die Maschinen Ihres Maschinenparks angezeigt.



02

## Fehlernummern eingeben

Wird eine Fehlernummer auf der Maschinenoberfläche angezeigt? Wenn ja, teilen Sie uns diese bitte mit, damit wir Ihr Problem schneller lösen können.



03

## Problematik beschreiben

Durch Ihre kurze Fehlerbeschreibung kann Ihre Anfrage noch präziser bearbeitet werden.

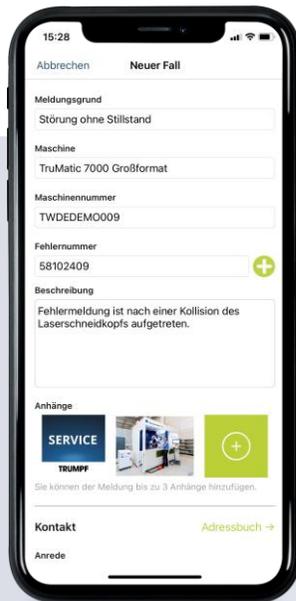


# In fünf einfachen Schritten zur Servicemeldung.

04

## Bilder hinzufügen

Laden Sie Bilder, die Sie mit Ihrem Smartphone erstellt haben, direkt in der App hoch und veranschaulichen Sie so die Aufgabe für den TRUMPF Techniker.



05

## Ansprechpartner nennen

Ihre Schicht ist bald zu Ende? Kein Problem. Geben Sie einfach Ihren Kollegen aus der nächsten Schicht an. Der Techniker wird dann direkt Kontakt mit ihm aufnehmen.



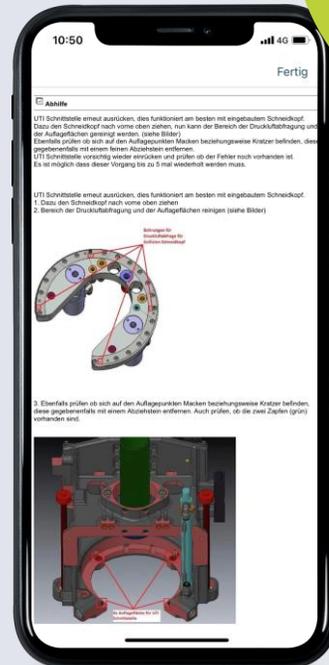
## Fertig

Sie erhalten eine Zusammenfassung der gesamten Meldung zur Kontrolle. Wenn alles korrekt ausgefüllt ist, senden Sie die Servicemeldung ab und erhalten sofort eine Bestätigung.



# Technical Guide nutzen.

Sofern für Ihre eingegebene Fehlermeldung ein Technical Guide verfügbar ist, erhalten Sie diesen direkt auf Ihr mobiles Endgerät und können mit der Fehlerbehebung starten.



## Stillstand ist keine Option

Der Technical Guide bietet eine detaillierte Anleitung zur Problem-behandlung. Wenn eine Maschinenstörung auftritt, können Anwender mit den eingeblendeten Lösungsvorschlägen die Fehlerursache selbst beheben:

- › direkt
- › unkompliziert
- › ohne Wartezeit
- › ohne Technikereinsatz
- › außerhalb der TRUMPF Servicezeiten

## Kompetenz ausbauen

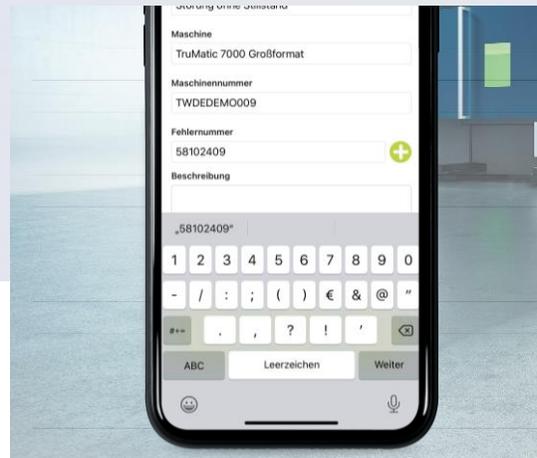
Mit dem Technical Guide lernen Sie die TRUMPF Produkte besser kennen und bauen die Kompetenzen in Ihrem Unternehmen auf.

# In drei Schritten zur Falllösung mit dem Technical Guide.



01

**Fehlermeldung an der Maschine aufnehmen**



02

**Servicemeldung mit Fehlernummer absetzen**



03

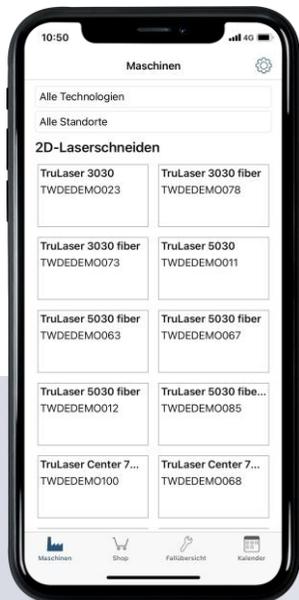
**Fall mit Technical Guide lösen**

# Verwalten Sie ihren Maschinenpark direkt in der Service App.

.NEW

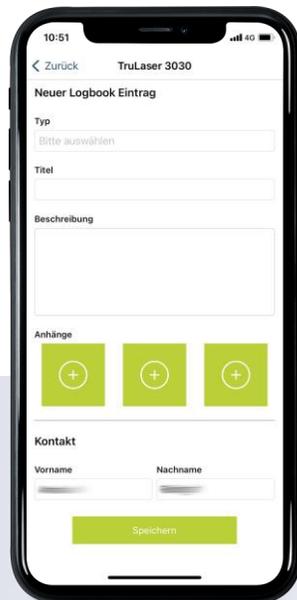
## Maschinenübersicht

Sehen Sie all Ihre Maschinen ein inklusive Detailansicht je Maschine mit weiteren Funktionen.



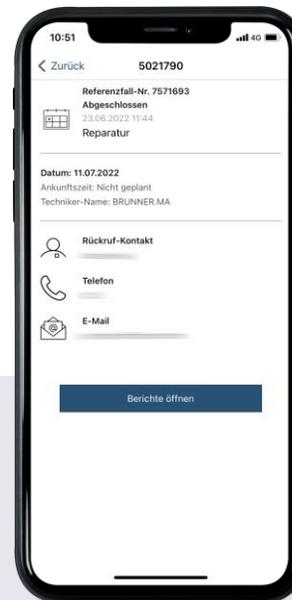
## Logbuch

Führen Sie ein digitales Notizbuch je Maschine zur eigenen Dokumentation.



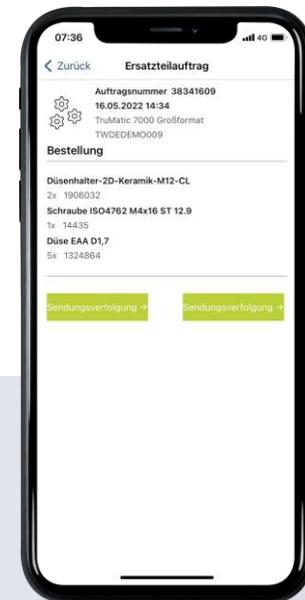
## Wartungen und Reparaturen

Behalten Sie den Überblick über Ihre Wartungen und Reparaturen und laden Sie die Serviceberichte herunter.



## Bestellte Original Teile nachverfolgen

**Schon gewusst?** In der Service App können Sie jetzt auch den Status Ihrer Bestellungen einsehen, die ein TRUMPF Techniker für Sie getätigt hat. So wissen Sie immer, wann die Teile bei Ihnen eintreffen.



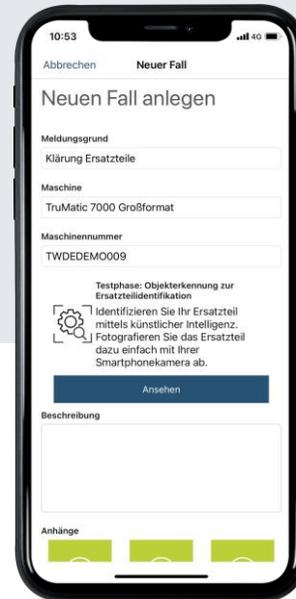
# So einfach geht's: Original Teile per App identifizieren und bestellen.

NEW



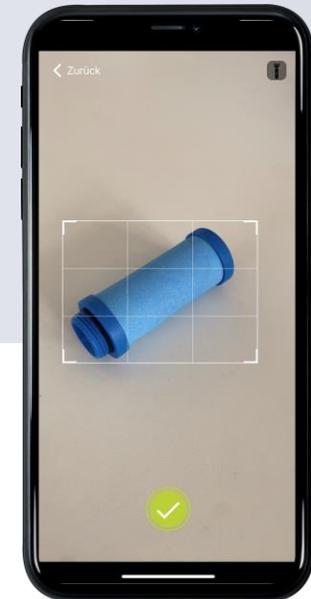
01

Erstellen Sie einen neuen Servicefall und wählen als Meldungsgrund „Klärung Ersatzteile“.



02

Klicken Sie auf „Ersatzteil identifizieren“.

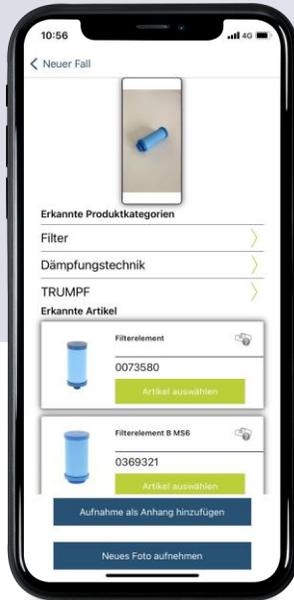


03

Fotografieren Sie Ihr Original Teil ab.

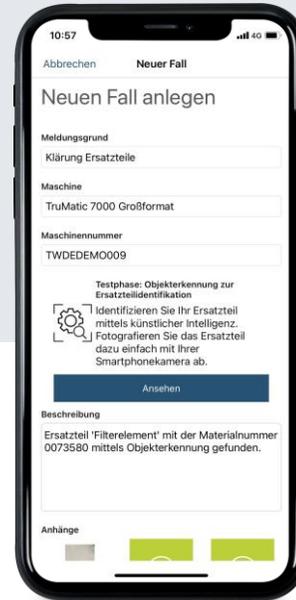
# So einfach geht's: Original Teile per App identifizieren und bestellen.

.NEW



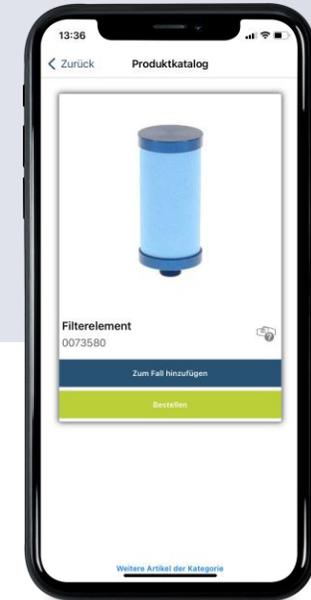
04

Die Service App erkennt das Teil und liefert Ihnen passende Vorschläge.



05

Wählen Sie das passende Original Teil und melden Sie einen Servicefall dazu, um Fragen oder Probleme zum Ersatzteil zu klären.



06

Oder bestellen Sie das Teil direkt aus Ihrer Produktionshalle heraus im TRUMPF E-Shop. Ohne weiteren Login.

# Gewusst wie: Registrierung für MyTRUMPF.

Um die Service App nutzen zu können, benötigen Sie einen MyTRUMPF Zugang. MyTRUMPF richtet sich exklusiv an TRUMPF Kunden. Bitte beachten Sie, dass MyTRUMPF Zugänge personenbezogen sind. Jeder Mitarbeiter eines Unternehmens, der auf MyTRUMPF zugreifen möchte, sollte sich deshalb selbst registrieren.

Registrieren Sie sich online über unsere Website oder direkt in der Service App.

## › **Registrierung**

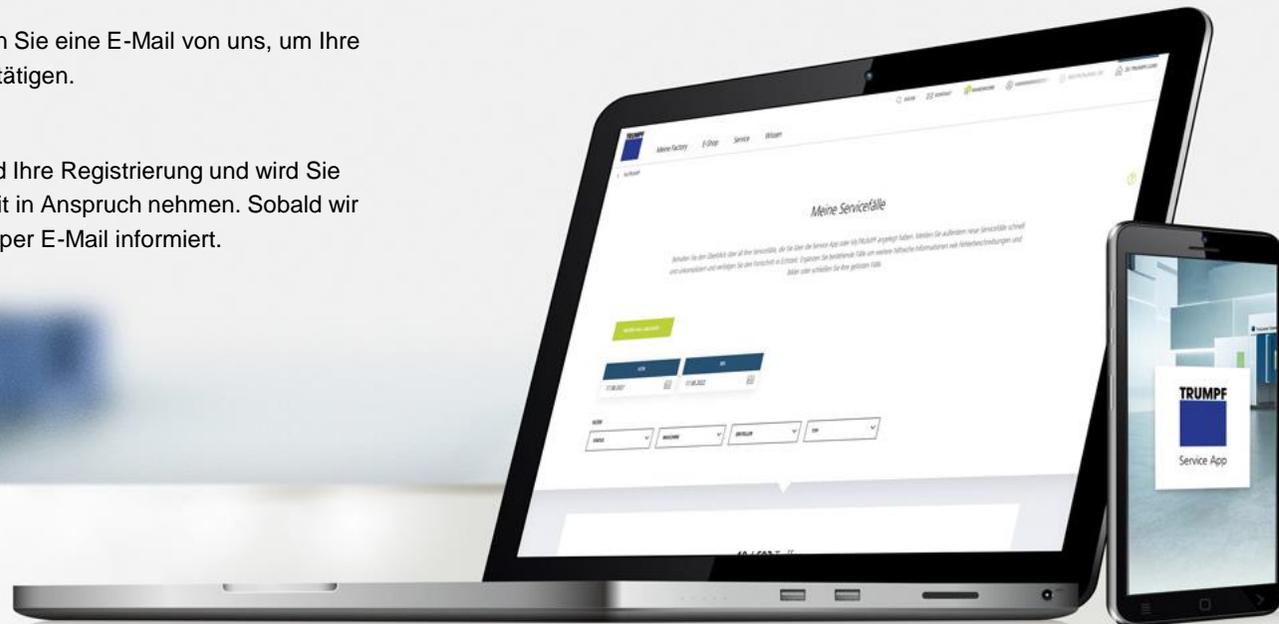
Füllen Sie das Registrierungsformular vollständig mit Ihren Kundendaten aus und registrieren Sie sich für MyTRUMPF.

## › **Bestätigungsmail**

Direkt nach der Registrierung erhalten Sie eine E-Mail von uns, um Ihre Registrierung für MyTRUMPF zu bestätigen.

## › **Überprüfung und Freischaltung**

Unser Kundenservice prüft umgehend Ihre Registrierung und wird Sie freischalten. Dies kann eine kurze Zeit in Anspruch nehmen. Sobald wir Sie freigeschaltet haben, werden Sie per E-Mail informiert.



# MyTRUMPF macht Ihnen vieles leichter.

Individuell, informativ und intuitiv zu bedienen. Mit dem MyTRUMPF Kundenportal bündeln Sie an einem zentralen Ort viele Prozesse, die mit Ihrem TRUMPF Maschinenpark in Verbindung stehen. Die Vorteile liegen auf der Hand: Bessere Übersicht, unmittelbarer Zugriff und eine spürbare Arbeitserleichterung für Sie. Einmal eingerichtet profitieren Sie täglich. Ihr persönliches Online-Kundenportal steht für Sie bereit. Wir ermöglichen Ihnen einen einfachen Einstieg in die Welt von MyTRUMPF mithilfe dieses Quick Guides.



E-Shop



Programmierdaten  
für Stanz- und  
Biegewerkzeuge



Maschinenpark



Servicefälle



Software



Übersicht und  
Tracking



Jetzt kostenlos registrieren auf  
[www.trumpf.com/mytrumpf](http://www.trumpf.com/mytrumpf)





**TRUMPF**



TRUMPF Werkzeugmaschinen SE + Co. KG  
TRUMPF Laser- und Systemtechnik GmbH  
[www.trumpf.com](http://www.trumpf.com)