

Technischer Kundendienst

Auf uns können  
Sie zählen.



Der Technische Kundendienst von TRUMPF

# Verlassen Sie sich auf höchste Maschinenverfügbarkeit.

## 40.000 Fälle

lösen unsere Techniker jedes Jahr ohne einen Einsatz vor Ort. Das entspricht 80 % aller Anfragen.

## 150.000 Gespräche

führen unsere Mitarbeiter aus der Kundenbetreuung in Ditzingen jedes Jahr.

## 4-8 Wochen

investieren unsere Techniker jährlich in das Erlernen neuer Maschinentechnologien.

## Doppelte Kompetenz

zum einfachen Preis: Jeder Techniker im Außendienst hat ein umfassendes Wissen zu verschiedenen Technologien. Bei komplizierten Einsätzen wird er telefonisch von einem Technologie-Spezialisten im Innendienst unterstützt.



**260 Mitarbeiter**

sind im Innen- und Außendienst für Sie tätig.



**10.000 Einsätze**

fahren unsere Techniker im Außendienst pro Jahr.



**5.000 aktive Nutzer**

greifen bereits regelmäßig auf die Service App zu.



TRUMPF Service App

# Der schnellste Weg zum Technischen Kundendienst

## Zeit sparen

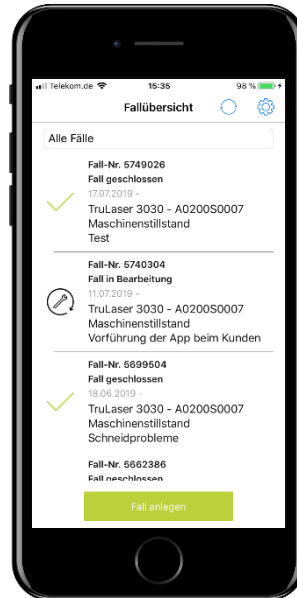
durch die schnelle Meldung aller Service Calls ganz einfach per App.

## 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:



01

## Allgemeine Informationen

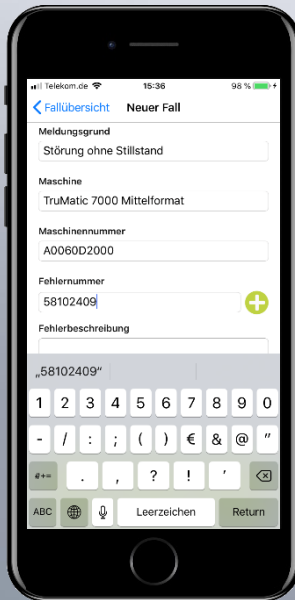
Wählen Sie den Meldungsgrund und Ihre Maschine inkl. Maschinenummer aus. Hierbei werden Ihnen die Maschinen Ihres Maschinenparks angezeigt.



02

## Fehlernummern eingeben

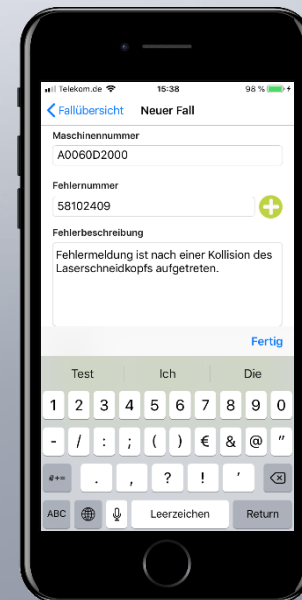
Wird eine Fehlernummer auf der Maschinenoberfläche angezeigt? Wenn ja, teilen Sie uns diese bitte mit, damit wir Ihr Problem schneller lösen können.



03

## Problematik beschreiben

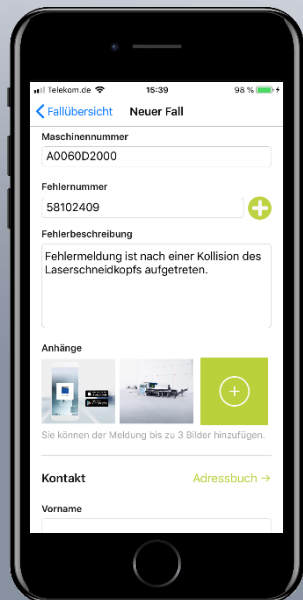
Durch Ihre kurze Fehlerbeschreibung kann Ihre Anfrage noch präziser bearbeitet werden.



04

## Bilder hinzufügen

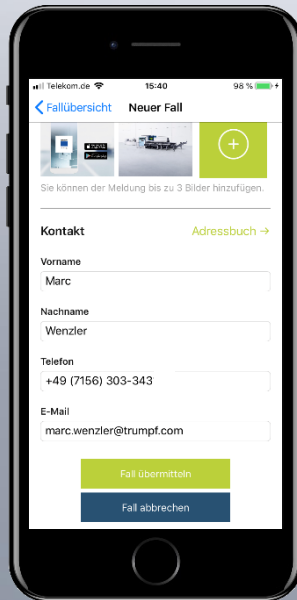
Laden Sie Bilder, die Sie mit Ihrem Smartphone erstellt haben, direkt in der App hoch und veranschaulichen Sie so die Aufgabe für den TRUMPF Techniker.



05

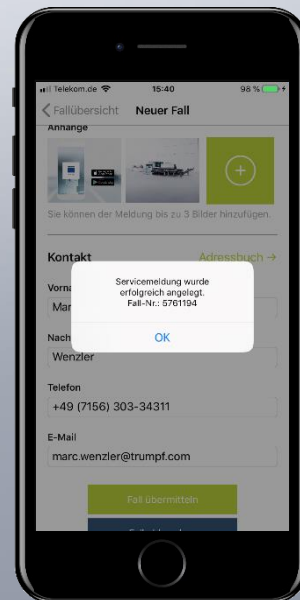
## Ansprechpartner nennen

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.



.NEW

## 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 neue Technical Guide bietet eine detaillierte Anleitung zur Problembearbeitung. Wenn eine Maschinenstörung auftritt, können Anwender mit den eingeblendeten Lösungsvorschlägen die Fehlerursache selbst beheben:

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

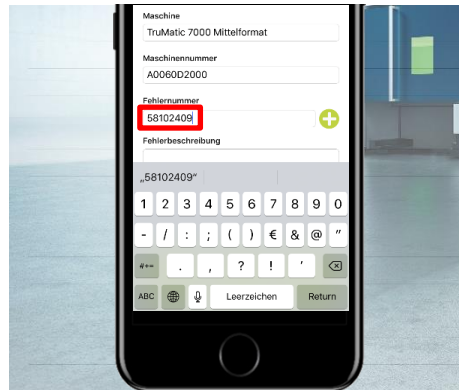
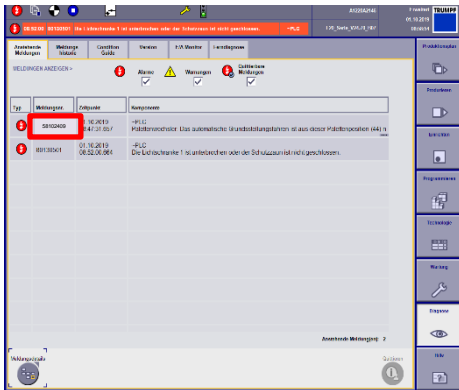
### Kompetenz ausbauen

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



## Service App

# In drei Schritten zur Falllösung mit dem Technical Guide

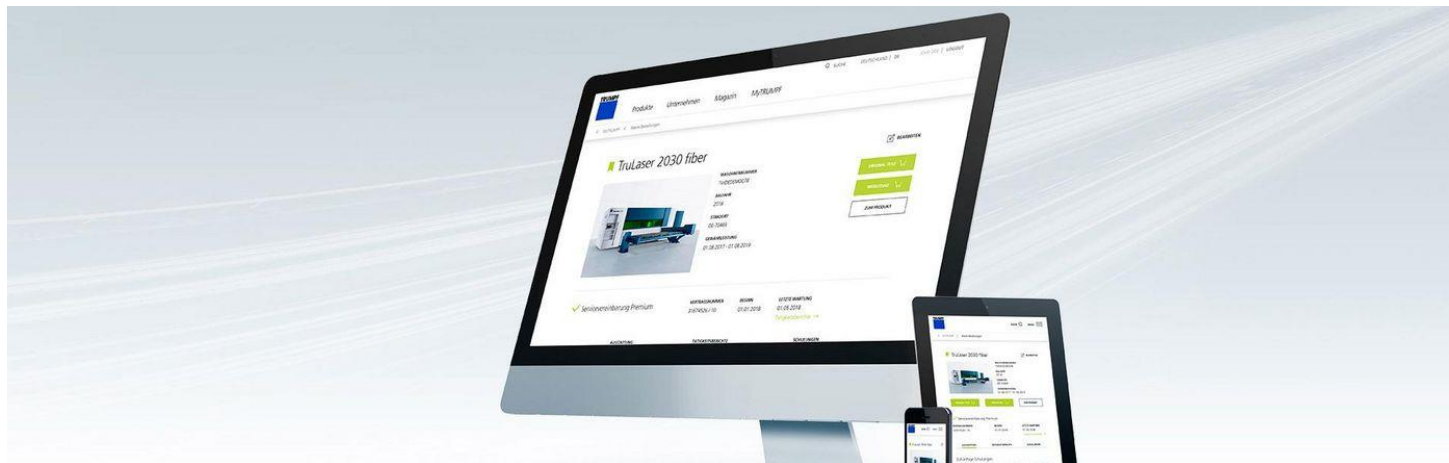


1. Fehlermeldung an der Maschine aufnehmen

2. Servicemeldung mit Fehlernummer absetzen

3. Fall mit Technical Guide lösen

## Gewusst wie: Registrierung für MyTRUMPF



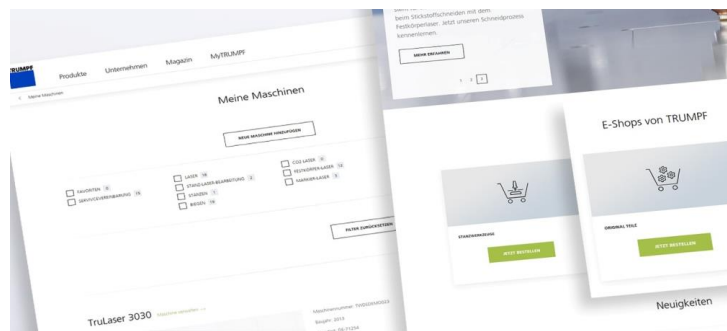
Um die Service App nutzen zu können, benötigen Sie einen MyTRUMPF Account. MyTRUMPF richtet sich exklusiv an TRUMPF Kunden. Bitte beachten Sie, dass MyTRUMPF Accounts personenbezogen sind. Jeder Mitarbeiter eines Unternehmens, der auf MyTRUMPF zugreifen möchte, sollte sich deshalb selbst registrieren. Wir empfehlen Ihnen daher, nicht den Firmennamen als Usernamen zu wählen.

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

- 1. Registrierung:** Füllen Sie das Registrierungsformular vollständig mit Ihren Kundendaten aus und registrieren Sie sich für MyTRUMPF.
- 2. Bestätigungsmail:** Direkt nach der Registrierung erhalten Sie eine E-Mail von uns, um Ihre Registrierung für MyTRUMPF zu bestätigen.
- 3. 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: Alles rund um Ihre TRUMPF Maschinen in einem Portal.

Profitieren Sie im Arbeitsalltag von Ihrem persönlichen Zugang zur Welt von TRUMPF. Nutzen Sie zahlreiche individuelle Vorteile unseres kostenlosen Kundenportals – abgestimmt auf Ihren eigenen Maschinenpark.



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



- **E-Shops**  
Original Teile und Werkzeuge bequem online bestellen.
- **Downloadcenter**  
Laden Sie sich Ihre aktuellen Softwareupdates, Programmierdaten oder technische Dokumente selbstständig herunter.
- **Meine Produkte**  
Behalten Sie den Überblick über Ihren kompletten Maschinenpark.
- **Angebote und Aktionen**  
Profitieren Sie von exklusiven Onlineangeboten und Rabattaktionen.
- **Know-how und Apps**  
Hilfreiche Anwendungstipps und Fachartikel finden Sie im stetig aktualisierten Know-how Bereich.
- **Ansprechpartner**  
Finden Sie unter verschiedenen Ansprechpartnern den richtigen.



Laden Sie die TRUMPF Service App direkt kostenlos herunter. Voraussetzung ist ein kostenfreier MyTRUMPF Account. Diesen können Sie nach dem Download in der App anlegen.

**Hier erreichen Sie die TRUMPF Experten:**

Kundenbetreuung: [TWDE@de.trumpf.com](mailto:TWDE@de.trumpf.com)

Fachbereich Laser: 07156 303-33222

Fachbereich Laser 2D / Tube: 07156 303-37373

Fachbereich Bend: 07156 303-38383

Fachbereich Punch / Kombi: 07156 303-37070

