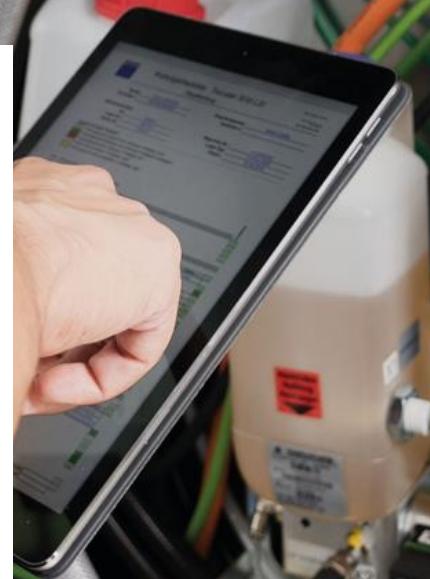


TruServices Servicevereinbarungen

Für Ihre höchste Maschinenverfügbarkeit

- 7 x 24 Stunden Support ohne Wartezeit
- Mehr Prozesssicherheit, weniger Reparaturen
- Planbare Wartungs- und Betriebskosten
- Zuverlässiger Werterhalt Ihrer Maschine



TRUMPF Servicevereinbarungen

Geschäftsfeld Werkzeugmaschinen

Ihr individueller Leistungsumfang bei planbaren Kosten.

Full-Service

Classic

Basic L

Basic M

Technischer Support Innendienst – 70 % aller Fälle lösen wir ohne Technikereinsatz

Telefonische Unterstützung bei der Störungsbehebung, Bedienung und Anwendung durch unsere Spezialisten: montags bis freitags von 7.30 bis 17.30 Uhr. Beinhaltet auch den zertifizierten und sicheren Remote Support mit einer Online-Verbindung („Telediagnose“).

Service App – direkte Kommunikation zu den Technikern, auch als Desktop Variante

Einfache und schnelle Kommunikation mit Bildern direkt zu unseren Technikern. Die Kommunikation wird dokumentiert, so behalten Sie auch bei einem Schichtwechsel den Überblick.

Technical Guide – die Lösungsanleitung ohne Wartezeit

Über die Eingabe der Fehlernummer in der Service App, erhalten Sie in vielen Fällen sofort die technische Lösungsanleitung („Technical Guide“) für Ihre Fehlermeldung. Dies ist auch unmittelbar auf Ihrer Maschine möglich. Sie erkennt selbstständig, ob bei einem Fehlerbild ein Technical Guide verfügbar ist.

.NEW

.NEW

Erweiterte Rufbereitschaft

Sie erreichen uns über die Service App oder die Desktop Variante in unserem Kundenportal MyTRUMPF montags bis freitags bereits ab 6.30 und bis 20.00 Uhr sowie samstags von 7.00 bis 12.00 Uhr.

7 x 24 Stunden Ersatzteilservice

Keine Zusatzgebühren für Bestellungen in der Nacht und am Wochenende, Sie zahlen nur die Ersatzteile und die Lieferung.

7 x 24 Stunden Technical Guides in der Service App

Melden Sie einen Fehler mit einer passenden Fehlernummer über die Service App, erhalten Sie rund um die Uhr Technical Guides.

ACB-Tauschservice für Standard Biegewerkzeuge

Im Reparaturfall erhalten Sie per Express ein generalüberholtes ACB-Ersatzwerkzeug. Die Reparatur Ihres bisherigen Werkzeuges wird gesondert verrechnet.

.NEW

Regelmäßige Wartungen nach Wartungscheckliste mit TRUMPF Wartungsplakette

Vorbeugende Maschinendurchsicht anhand von Wartungschecklisten, die kontinuierlich aus den Erfahrungen mit mehr als 40.000 installierten Maschinen ergänzt werden. Reisekosten inklusive, Ersatzteile nach Aufwand.

Gesetzliche Sicherheitsprüfung

Technische Sicherheitsprüfung für TruBend Maschinen (§ 3 Abs. 3 BetrSichV) und Dichtheitsprüfung für Kühlaggregate (nach EG Nr. 842/2006).

Vergünstigte Servicestundensätze

Da durch präventive Wartungen Ausfälle an den Maschinen unwahrscheinlicher werden, erhalten Sie um 10 % vergünstigte Stundensätze für Einsätze vor Ort.

Vergünstigte Reisekosten im Reparaturfall

Die Anreise wird auf max. 2 h und 200 km begrenzt. Etwaige höhere Kosten übernimmt TRUMPF. Zudem erhalten Sie einen um 10 % vergünstigten Reisestundensatz.

Ersatzteile und langlebige Verbrauchsteile

Alle notwendigen Ersatzteile und langlebigen Verbrauchsteile sowie deren normale Zustellung sind inklusive. Ausgenommen sind Kosten eigenverschuldeter Schäden und kurzzyklische Verbrauchsteile (z. B. Düsen, Linsen, Filter, Wasserzusätze, Reinigungs- und Betriebsmittel, Werkzeuge).

Serviceeinsätze für Reparaturen

Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten für Serviceeinsätze sind in der Jahrespauschale enthalten. Somit sind Ihre Wartungs- und Betriebskosten voll planbar.

Beste Reaktionszeit

Ihr Anliegen wird priorisiert von unseren kompetenten Service-Spezialisten bearbeitet. Bei einem Maschinenstillstand sind wir in der Regel am nächsten Werktag vor Ort.