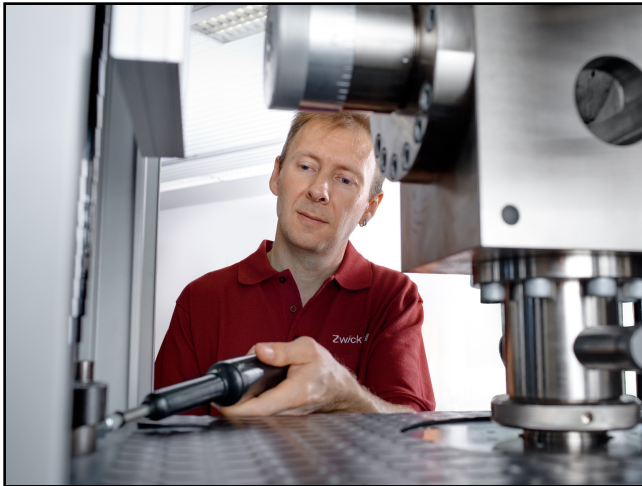


## Erweiterte Servicepakete

### Reaktionszeitmodelle und Rufbereitschaft



#### Schnell bei Ihnen vor Ort - Unsere Reaktionszeitmodelle

Viele Kunden haben erhöhte Anforderungen an die Verfügbarkeit Ihrer Prüfmaschinen. Dies ist oftmals bei automatisierten Prüfanlagen oder Prüfmaschinen, die in der Produktion eingebunden sind, der Fall.

Um diesen besonderen Anforderungen gerecht zu werden, bieten wir verschiedene Reaktionszeitmodelle an, die Ihnen die Bereitstellung eines Servicetechnikers innerhalb eines definierten Zeitrahmens garantiert:

Je nach Anforderungen haben Sie die Wahl zwischen

- 24 Stunden-Reaktionszeitmodell
- 48 Stunden-Reaktionszeitmodell
- 72 Stunden-Reaktionszeitmodell.

#### Vorteile

- Diese Reaktionszeitmodelle gewährleisten Ihnen einen bevorzugten Service mit verkürzter Reaktionszeit sowie eine garantierte Techniker-Bereitstellung (Mo-Fr).
- Dadurch wird eine schnellstmögliche Fehlerlokalisierung inklusive Ersatzteilspezifikation (sofern nötig) sichergestellt.
- Mit diesem priorisierten Einsatz wird die Fehlerbehebung beschleunigt und die Ausfallzeit Ihrer Prüfmaschinen minimiert.

Servicepaket
24 Stunden-Reaktionszeitmodell
48 Stunden-Reaktionszeitmodell
72 Stunden-Reaktionszeitmodell

## Erweiterte Servicepakete

### Reaktionszeitmodelle und Rufbereitschaft



#### Rund um die Uhr erreichbar - Die Rufbereitschaft

Bei unseren Kunden eine bereits bekannte und bewährte Einrichtung: die **ZwickService Hotline**. Sie steht Ihnen kostenfrei zur Verfügung: An den Werktagen Montag bis Donnerstag von 7.30 - 18.00 Uhr und am Freitag von 7.30 bis 17.00 Uhr.

Erfahrene Service-Ingenieure helfen bei Fehlfunktionen von Maschine oder Software schnell und kompetent weiter und versuchen die Ausfallzeiten Ihres Prüfsystems so gering wie möglich zu halten.

Jedoch wünschen Kunden mit erhöhter Anforderungen an die Verfügbarkeit der Prüfsysteme eine intensive und individuelle Betreuung über die Geschäftszeiten hinaus.

Ihre Prüfsysteme sind in vielen Fällen ganzjährig, auch an Feiertagen und an Wochenenden im Einsatz. Ausfälle können nur kurze Zeit überbrückt werden. Die schnelle Fehlerbehebung ist ein absolutes Muss.

Diese Kunden haben die Möglichkeit eine besondere Rufbereitschaft mit uns zu vereinbaren.

#### Und so funktioniert's

- Bei Abschluss einer Rufbereitschaft erhalten Sie eine speziell für die Rufbereitschaft eingerichtete Telefonnummer.
- Bei Anruf werden Sie mit einem Anrufbeantworter verbunden, der die erforderlichen Informationen zur Fehlerlokalisierung und Behebung abfragt.
- Die Daten werden automatisch an den Service-Ingenieur weitergeleitet.
- Dieser ist bestens mit Ihrem Prüfsystem vertraut, kann eine schnelle Fehlerlokalisierung durchführen und das Problem in der Regel schnell beheben.
- Die Rufbereitschaft garantiert Ihnen einen Rückruf durch den Service-Ingenieur innerhalb von 30 Minuten.

Nur eine professionelle Instandhaltung durch den Hersteller schützt Ihre Prüfmaschine optimal vor Ausfällen. Daher kann eine Rufbereitschaft nur in Verbindung mit einer Zwick Servicevereinbarung abgeschlossen werden.

Servicepaket
Rufbereitschaft an 365 Tagen im Jahr
Rufbereitschaft an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen
Rufbereitschaft an Werktagen