



# SHL Customer Support

Das Plus im Service



„GANZ GLEICH, FÜR WELCHES  
SERVICE-PAKET SIE SICH ENTSCHIEDEN:  
WIR KÜMMERN UNS IMMER PERSÖNLICH  
UM IHRE BELANGE.“

  
Holger Merkt  
Head of Customer Support

**SERVICE HELP DESK** (exklusiv für unsere Servicepaket-Kunden)

**Tel.: +49 7429 9304-243**

Montag bis Donnerstag 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr  
Freitag 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr

**HOTLINE**

**Tel.: +49 7429 9304-55**

Montag bis Freitag  
07:00-17:00 Uhr  
Ohne deutsche Feiertage inkl. Brückentag

mit **Service Paket Premium**: rund um die Uhr 24/7  
Ausnahmen: 24. bis 26. Dezember, 31. Dezember/1. Januar, 1. Mai



**SHL AG**  
Spaichinger Weg 14, D-78583 Böttingen

Fon: +49-(0)7429-9304-0  
Fax: +49-(0)7429-9304-50  
[www.shl.ag](http://www.shl.ag)  
[info@shl.ag](mailto:info@shl.ag)



# CUSTOMER SUPPORT BEI SHL –

Wir steigern Ihre Performance

Als Lösungsanbieter für die automatisierte Oberflächenbehandlung kombinieren wir Produkte und Dienstleistungen. Denn wir wissen: Auch Ihre Produktionsprozesse kennen keine Pause. Schon gar keine Zwangspause. Unsere Hotline ist für Sie kostenfrei. Auf Wunsch können Sie unser Service Paket und Premium Service Paket kostenpflichtig dazu buchen und um unsere 24/7 Bereitschaft erweitern.

## Neu: Premium Service für besonders sensible Prozesse

Unser neues Premium Service Paket haben wir für Sie entwickelt, um sensible Prozesse mit mehr als 100 % Sicherheit zu versehen. Ganz gleich, für welches Service-Paket Sie sich aber entscheiden: Wir kümmern uns immer persönlich um Ihre Belange. Unsere Kunden gehören zu uns – und nicht zu einem Callcenter. Freundlichkeit, Wertschätzung und Vertrauen machen unser ServicePlus aus. Jetzt auch rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche!

## Unsere Dienstleistungen für Ihre Performance:

- Wartungsvereinbarungen
- Ersatzteil-Service & Ersatzteilkpaket
- Schulungen auf unserem College und extern
- Prozesssimulationen von Anfragen oder Bestandsanlagen
- Offline-Programmierung
- Optimierung und Erweiterung Ihrer Anlage
- Taktzeit- und Qualitätsoptimierung
- Verbesserung von Verfügbarkeit und Standzeit
- Produktionsbegleitung
- Für zusätzliche Prozesse neue Werkstückträger und -greifer
- Umbau und Verlagerung
- Retrofit

## WAS WIR UNSEREN KUNDEN BIETEN:

**Viele erfahrene Techniker** mit jahrelanger Expertise im Schleifen, Polieren und Entgraten begleiten Sie von unserem Service Helpdesk aus bei allen Fragen. Eine überdurchschnittlich hohe Fehlerbehebungsquote ist für uns an dieser Stelle selbstverständlich.

**Unsere Techniker** haben ihren Notfallkoffer Tag und Nacht griffbereit und sind bei Bedarf schnellstmöglich bei Ihnen vor Ort, um Probleme zu lösen.

**1 Nacht geht vorbei**, wenn Sie bis 14 Uhr Ihre Ersatzteile bestellen – und dann sind sie auf den Weg gebracht.

## WAS UNS ALS LÖSUNGSANBIETER AUCH BEIM SERVICE AUSMACHT:

Wir teilen unser Wissen mit Ihnen und schulen Ihre Mitarbeiter in unserem Schulungs-Zentrum an unserem Firmensitz in Böttingen. Mit unserer mobilen Schulungszelle schicken wir aber auch einen Roboter auf Reisen und wir qualifizieren mit ihm, aber auch ohne ihn Ihre Fachkräfte inhouse bei Ihnen vor Ort. So wird die Bewältigung von Service-Fällen gemeinsam mit Ihnen zu einem Aha- und nicht zu einem Oh-Gott-Erlebnis.

## WARTUNG:

Kümmern Sie sich um das, was wirklich wichtig ist – und schließen Sie einfach eine **Wartungsvereinbarung** mit uns. Wir melden uns dann zum richtigen Zeitpunkt bei Ihnen für eine **Wartung**. Und das Thema **Anlagenverfügbarkeit** erhält eine ganz neue Qualität!

## SERVICE PAKET STANDARD:

- **Service Helpdesk<sup>1</sup>:**
  - Montag-Donnerstag 08:00-16:00 Uhr
  - Freitag 08:00-12:00 Uhr
- Reaktionszeit <1 Tage
- Service-Einsätze zur Instandsetzung unserer Anlagen weltweit
- Originalersatzteile auf Abruf
- Kundenspezifische Ersatzteilkpakete
- Wartung unserer Anlagen
- Inkl. Dienstleistungspauschale

## SERVICE PAKET PREMIUM

- **Service Helpdesk und Hotline**
  - rund um die Uhr: 24/7<sup>2</sup>
- Reaktionszeit unter 4 Stunden
- Fernwartung via MB Connect
- Service-Einsätze zur Instandsetzung unserer Anlagen weltweit
- Originalersatzteile auf Abruf
- Kundenspezifische Ersatzteilkpakete
- Wartung unserer Anlagen
- Inkl. Dienstleistungspauschale

<sup>1</sup>Ohne deutsche Feiertage inkl. Brückentag

<sup>2</sup>Ausnahmen: 24. bis 26. Dezember, 31. Dezember/1. Januar, 1. Mai

