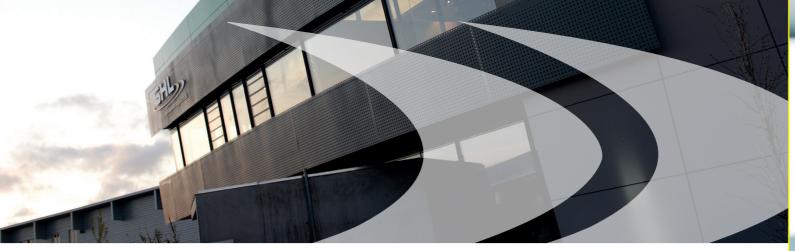


"GANZ GLEICH, FÜR WELCHES SERVICE-PAKET SIE SICH ENTSCHEIDEN: WIR KÜMMERN UNS IMMER PERSÖNLICH UM IHRE BELANGE."

Holger Merkt Head of Customer Support



SERVICE HELP DESK (exklusiv für unsere Servicepaket-Kunden)

Tel.: +49 7429 9304-243

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

Fon: +49-(0)7429-9304-0 Fax: +49-(0)7429-9304-50 www.shl.ag info@shl.ag



CUSTOMER SUPPORT BEI SHL -

Wir steigern Ihre Performance

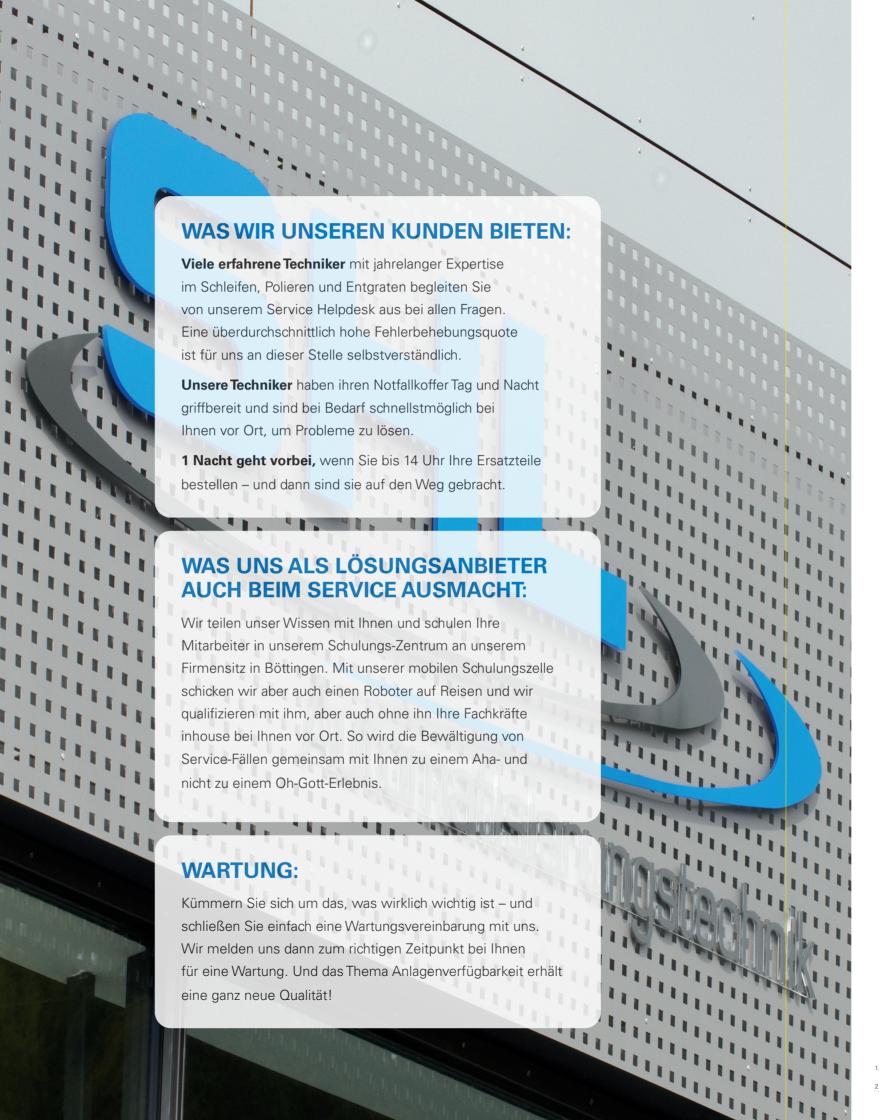
Als Lösungsanbieter für die automatisierte Oberflächenbehandlung kombinieren wir Produkte und Dienstleistungen. Denn wir wissen: Auch Ihre Produktionsprozesse kennen keine Pause. Schon gar keine Zwangspause. Unsere Hotline ist für Sie kostenfrei. Auf Wunsch können Sie unser Service Paket und Premium 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 & Ersatzteilpaket
- 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



SERVICE PAKET STANDARD:

- Service Helpdesk¹: Montag-Donnerstag 08:00-16:00 Uhr
- Reaktionszeit <1 Tage

Freitag 08:00-12:00 Uhr

- Service-Einsätze zur Instandsetzung unserer Anlagen weltweit
- Originalersatzteile auf Abruf
- Kundenspezifische Ersatzteilpakete
- Wartung unserer Anlagen
- Inkl. Dienstleistungspauschale

SERVICE PAKET PREMIUM

- Service Helpdesk und Hotline rund um die Uhr: 24/7²
- Reaktionszeit unter 4 Stunden
- Fernwartung via MB Connect
- Service-Einsätze zur Instandsetzung unserer Anlagen weltweit
- Originalersatzteile auf Abruf
- Kundenspezifische Ersatzteilpakete
- Wartung unserer Anlagen
- Inkl. Dienstleistungspauschale

¹Ohne deutsche Feiertage inkl. Brückentag ²Ausnahmen: 24. bis 26. Dezember, 31. Dezember/1. Januar, 1. Mai

