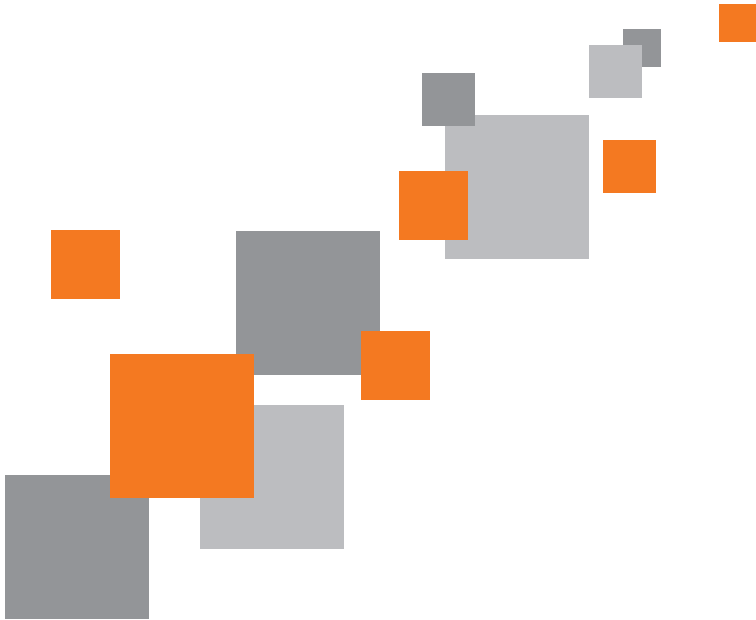


GÄMMERLER
CUSTOMER SERVICE ■ ■ ■



Passende Servicepakete

Die Anforderungen an den Umfang von Serviceleistungen sind individuell.

Damit Ihr spezifischer Servicebedarf abgedeckt wird, bieten wir Ihnen unseren Support im Rahmen von Servicepaketen an, die auf die Ansprüche von Firmen unterschiedlicher Größe ausgerichtet sind. Einen Überblick erhalten Sie auf den folgenden Seiten. Überzeugen Sie sich – für Ihre Anliegen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung!

Ihr Gämmerler Serviceteam



Markus Gasteiger
Leiter Customer Service
Tel. +49 8171 404 234
Fax +49 8171 404 244
customerservice@gaemmerler.de



Tobias Pichler
Customer Service
Tel. +49 8171 404 220
Fax +49 8171 404 244
customerservice@gaemmerler.de



Benjamin Jung
Customer Service
Tel. +49 8171 404 233
Fax +49 8171 404 244
customerservice@gaemmerler.de



Manuel Hackel
Customer Service
Tel. +49 8171 404 214
Fax +49 8171 404 244
customerservice@gaemmerler.de



Die Servicepakete und Leistungen im Überblick

	Basic	Classic	Premium
Hotline 24/7	✓	✓	✓
Ersatzteile 24/7	✓	✓	✓
1st Level Support	✓	✓	✓
2nd Level Support		✓	✓
3rd Level Support			✓
G-Remote			✓
Sonderkonditionen Ersatzteile	✓	✓	✓
Sonderkonditionen Montage/Störfälle	✓	✓	✓
Festpreis Bestandsaufnahme		✓	✓
Festpreis Wartung		✓	✓
Sonderkonditionen Schulungen			✓
Gesicherte Reaktionszeit vor Ort			✓

„Hotline 24/7“



Gesicherte Erreichbarkeit

Unsere kostenfreie Hotline stellt sicher, dass Sie unser Servicepersonal auch außerhalb der Geschäftszeiten jederzeit schnell erreichen und Sie bei Maschinenausfällen kurzfristig unterstützt werden.

Der Hotline-Service ist Bestandteil aller Servicepakete. Je nachdem, für welches Paket Sie sich entscheiden, stellen wir Ihnen unsere telefonische Unterstützung auf dem First, Second oder Third Level zur Verfügung.

Ihre Vorteile:

- Telefonischer Rund-um-die-Uhr-Support
- Reduzierung von Technikereinsätzen
- Auftragsannahme für den 24/7-Versand von vorrätigen Ersatzteilen

Zum Vergleich:

Ohne Servicevertrag werden Aufwendungen für die geleistete Unterstützung pauschal mit **150,00 €** pro angefangene Stunde in Rechnung gestellt. Berechnung von Ersatzteilen, Versandkosten und Montagen erfolgen nach Aufwand zu den gültigen Sätzen. Anfragen an die technische Hotline sind im Rahmen der Gewährleistung zu unseren üblichen Geschäftszeiten gebührenfrei.

„Ersatzteile 24/7“



Geliefert wie bestellt

Ein wichtiger Bereich des Gämmerler-Angebotes besteht im klassischen Ersatzteil- und Reparaturdienst. An unserem Firmensitz sind weit über 10.000 Ersatzteile beständig verfügbar. Ihre Lieferung ist mittels modernster logistischer Systeme im 24-Stunden-Service oder nach Vereinbarung möglich. Kontaktieren Sie uns und unser Team hilft Ihnen umgehend, um eine reibungslose Produktion in Ihrem Betrieb sicherzustellen!

Mit der Dienstleistung Ersatzteile 24/7 sichern Sie sich in allen unseren Servicepaketen den sofortigen Versand der verfügbaren Ersatzteile – zu jeder Tages- und Nachtzeit.

Ihre Vorteile in allen Servicepaketen:

- Ersatzteil-Versand täglich 24 Stunden, sieben Tage die Woche, 365 Tage jährlich
- Minimierung von Produktionsstillständen

Zum Vergleich:

Ohne Servicevertrag werden Aufwendungen für Ersatzteillieferungen außerhalb der Regelarbeitszeiten pauschal mit **350,00 €** zzgl. der jeweiligen Versandkosten berechnet.

„1st Level Support“



Erste Hilfe

Der First-Level-Support ist Ihre erste Anlaufstelle bei allen produktionstechnischen Fragen während unserer Geschäftszeiten. Unsere Mitarbeiter aus dem Customer-Service agieren im Sinne einer „Ersten Hilfe“: Sie sind sowohl für die vollständige Erfassung des Sachverhaltes und aller erforderlichen Zusatzinformationen zuständig als auch für die anschließende Beratung über das weitere Vorgehen. Der entsprechende Support erfolgt telefonisch oder per E-Mail.

Der First-Level-Support ist mit 40 Stunden/Kalenderjahr Bestandteil aller Servicepakete.

Ihre Vorteile im 1st Level Support:

- Kostenfreie Hotline 24/7
- Zügige Störungsbehebung

Zum Vergleich:

Ohne Servicevertrag werden Aufwendungen für den oben genannten Support pauschal mit **150,00 €** pro angefangene Stunde berechnet.

„2nd Level Support“



Wenn's knifflig wird

Aufbauend auf dem First-Level-Support übernimmt der Second-Level-Support im Rahmen unseres Servicepakets **Classic** komplexere Anfragen. Dieser Service steht Ihnen – zusätzlich zu den Geschäftszeiten – werktags telefonisch oder per E-Mail in der Zeit von 8:00 bis 20:00 Uhr zur Verfügung.

Der Second-Level-Support ist mit 40 Stunden/Kalenderjahr Grundlage des Servicepakets **Classic** und zusätzlich Bestandteil im Servicepaket **Premium**.

Ihre Vorteile im 2nd Level Support:

- First Level Support (40 Stunden/Jahr)
- Umfassende Unterstützung auch außerhalb der Geschäftszeiten (40 Stunden/Jahr)

Zum Vergleich:

Ohne Servicevertrag werden Aufwendungen für die oben genannte Leistung pauschal mit **150,00 €** pro angefangene Stunde berechnet.

„3rd Level Support“



Gebündeltes Know-how

Der Third-Level-Support fußt auf den Ergebnissen der vorangegangenen beiden Servicestufen. Er kommt bei allen Fragen zum Einsatz, die einer fachübergreifenden Klärung durch Spezialisten unterschiedlicher Abteilungen von Technik bis IT bedürfen.

Mit diesem Baustein des **Premium-Servicepakets** sichern Sie sich während der Geschäftszeiten den abteilungsübergreifenden Zugriff auf qualifizierte Ingenieure, die – zusätzlich zur telefonischen oder E-Mail-Unterstützung – mit Hilfe der Fernwartung „G-Remote“ umfangreiche Serviceeinsätze vor Ort vermeiden können.

Ihre Vorteile im 3rd Level Support:

- First-Level-Support (40 Stunden/Jahr)
- Second-Level-Support (40 Stunden/Jahr)
- G-Remote (25 Stunden/Jahr)

Zum Vergleich:

Ohne Servicevertrag werden Aufwendungen für den aufgeführten Support ab **150,00 €** pro angefangene Stunde berechnet.

„G-Remote“



Der direkte Draht

Wenn eine online-Unterstützung durch den Gämmerler-Service gewünscht wird, stellt G-Remote über einen gesicherten Internetzugang die direkte Verbindung der Post-Press-Anlage zu Gämmerler her. Dies ermöglicht dem Serviceteam, während der Geschäftszeiten im Rahmen der Echtzeitüberwachung unter anderem eine schnelle Fehlerdiagnose sowie den direkten Zugriff auf Software-Updates.

„G-Remote“ ist mit einem Umfang von 25 Stunden/Jahr Bestandteil des **Premium-Servicepakets**.

Ihre Vorteile von G-Remote:

- Reduzierung von Technikereinsätzen
- Sicherstellung der Produktion
- zügiges online-Überspielen von Softwareupdates

Zum Vergleich:

Ohne Servicevertrag werden Aufwendungen für den aufgeführten Support ab **150,00 €** pro angefangene Stunde berechnet.

„Sonderkonditionen Ersatzteile“



Listenpreise adé

Unsere Servicepakete beinhalten auch Sonderkonditionen für Ersatzteile. Entlasten Sie Ihre Mitarbeiter im Einkauf und wählen Sie eine auf Ihren Bedarf abgestimmte Lösung!

Unabhängig vom Bestellwert oder Jahresvolumen erhalten Sie beim Paket **Basic 5 %**, bei **Classic 7,5 %** und beim Abschluss des **Premium-Vertrags 10 %** Rabatt.

Ihr Vorteil:

- Fest hinterlegter Rabatt für sämtliche Ersatzteilbestellungen

„Sonderkonditionen Montage/Störfälle“



Zur rechten Zeit am rechten Ort

Egal ob im Störfall, Just-in-time oder zum vereinbarten Termin – unsere Servicespezialisten sind für Sie flexibel und unbürokratisch im Einsatz. Eingebunden in unser weltweites Servicenetz unterstützen unsere Techniker Sie mit ihrem Know-how, um die maximale Produktivität Ihrer Maschinen sicherzustellen.

Durch den Abschluss eines Servicevertrags profitieren Sie von deutlich günstigeren Konditionen gegenüber den Listenpreisen.

Ihre Konditionen in allen Servicepaketen:

Reisezeit: 75,- €/Std.

Normalarbeitszeit: 85,- €/Std.

(Montag – Freitag: 7.30 bis 16.00 Uhr)

Zum Vergleich:

Ohne Servicevertrag ergeben sich folgende Stundensätze:

Reisezeit: 95,- €/Std.

Normalarbeitszeit: 105,- €/Std.

(Montag – Freitag: 7.30 bis 16.00 Uhr)

Eine detaillierte Aufstellung erhalten Sie jederzeit von unserem Serviceteam!

„Festpreis Bestandsaufnahme“



Stabile Produktion dank Vorsorge

Regelmäßige Inspektionen zahlen sich gleich mehrfach aus: Sie wissen immer genau über den Zustand Ihrer Anlage Bescheid, können anstehende Wartungsarbeiten gezielt planen und sorgen letztlich für den Wert-erhalt der Maschinen. In regelmäßigen Inspektionen nehmen unsere Techniker Ihre Maschinen genau unter die Lupe, beurteilen ihren Ist-Zustand und führen kleinere Einstellarbeiten sofort durch. So erhalten Sie einen exakten Überblick über Verschleiß, Sicherheit und Gesamtzustand Ihrer Maschine/Anlage.

Ihre Vorteile:

- Feststellung des technischen Status-Quo der Maschinen
- Kosteneinsparungen bei Ersatzteilen
- Sicherstellung der maximalen Anlagenverfügbarkeit

Durch den Abschluss eines Servicevertrages **Classic** oder **Premium** profitieren Sie von deutlich reduzierten Festpreisen gegenüber den üblichen Listenpreisen.

Ihre Konditionen:

- Servicepaket **Classic**: 850,00 €/Manntag (inkl. Anreise, Hotel und Spesen)
- Servicepaket **Premium**: Kosten für Bestandsaufnahmen, Anreise, Hotel und Spesen inklusive (10 Manntage/Kalenderjahr)

„Festpreis Wartung“



Wartung statt Warten

Überlassen Sie Ihre Produktion nicht dem Zufall!

Ob im Rahmen einer vorbeugenden oder einer von Ihnen beauftragten Wartung – wir sorgen dauerhaft für eine durchgehende Produktion.

Ihre Vorteile:

- Optimierung der Maschinenleistung
- Deutliche Erhöhung der Maschinen-Lebensdauer
- Maximale Anlagenverfügbarkeit
- Langfristige Sicherstellung einer effizienten und wirtschaftlichen Produktion

Der Abschluss eines Servicevertrages **Classic** oder **Premium** sichert Ihnen deutlich reduzierte Festpreise gegenüber den üblichen Listenpreisen.

Ihre Konditionen:

- Servicepaket **Classic**: 1.000,00 €/Manntag (inkl. Anreise, Hotel und Spesen)
- Servicepaket **Premium**: 850,00 €/Manntag (inkl. Anreise, Hotel und Spesen)

„Sonderkonditionen Schulungen“

Produktionssicherheit dank kluger Köpfe

Je besser die Mitarbeiter geschult sind, desto größer ist das Verständnis für die Funktionalität sowie die optimale Bedienung der Maschinen und die Fähigkeit zur Fehleranalyse und -behebung im Falle einer Störung. Unser individuelles Trainingsprogramm ist auf Ihre Maschinenkonfiguration sowie den Bedarf des Personals abgestimmt.

Es reicht vom Bedien- über Instandhaltungs- bis hin zum Troubleshooting-Training und kann sowohl in Ihrem Betrieb als auch in unserem Trainingscenter in Geretsried-Gelting durchgeführt werden. Egal für welches Training Sie sich entscheiden: Sie erhalten in jedem Fall eine ausgewogene Mischung aus theoretischem Hintergrundwissen und praktischen Übungen!

Die „Sonderkonditionen Schulungen“ sind Bestandteil des Servicepakets **Premium**. Detaillierte Informationen finden Sie in den Montagesätzen „mit Servicevereinbarung“.

Ihre Vorteile:

- Individuelle, auf Ihren Betrieb abgestimmte Schulungsinhalte
- Besseres Verständnis für die technischen Abläufe der Maschine und Produktionslinie
- Schulung zur zielsicheren und routinierten Bedienung, Umrüstung und Wartung
- Förderung eines präventiven Fehlermanagements sowie einer effizienten Störungsbehebung

„Gesicherte Reaktionszeit vor Ort“



Sofort-Hilfe an Ort und Stelle

Bei einem außerplanmäßigen Maschinenstillstand heißt es: keine Zeit verlieren! Rufen Sie uns an und wir sind schnellstens bei Ihnen.

Unsere weltweit tätigen Servicetechniker verfügen über einen breiten Erfahrungsschatz und unterstützen Sie umgehend bei Maschinenausfällen. Sie erkennen Fehler, finden die Ursachen und wissen, wie diese behoben werden. So bringen Sie Ihre Maschine innerhalb kürzester Zeit wieder zum Laufen.

Die „Gesicherte Reaktionszeit vor Ort“ ist Bestandteil des **Premium-Servicepakets**.

Ihre Vorteile:

- Sofort verfügbare Gämmerler-Techniker rund um den Globus
- Schnelles Erkennen und Beheben von möglichen Fehlerquellen
- Gesicherter Servicetechniker-Einsatz vor Ort spätestens 1-2 Werktage nach Meldungseingang

GÄMMERLER

GÄMMERLER GmbH
Leitenstraße 26
82538 Geretsried-Gelting
www.gaemmerler.com

Stand 01/2017

