

Version 11/19



**DIENSTLEISTUNGEN UND SERVICES
IN DEUTSCHLAND, ÖSTERREICH UND DER SCHWEIZ
FÜR METALLDETEKTOREN
UND RÖNTGENINSPEKTIONSSYSTEME**

MESUTRONIC
Metal Detection made in Germany

SERVICE VON MESUTRONIC SCHNELL, UMFASSEND UND KOMPETENT



Der Servicegedanke bei MESUTRONIC wird am besten durch die folgenden Argumente ausgedrückt, die der Gestaltung und Umsetzung unserer Dienstleistungen ihre Form geben.

IHRE KAUFENTSCHEIDUNG WIRD BESTÄTIGT!

Neben einer durchdachten Projektierung und einem leistungsstarken Gerät ist die Betreuung im After-Sales das wichtigste Kriterium für den langfristigen Erfolg eines Fremdkörpermanagementprogramms. Damit beginnt ein großer Teil unserer Arbeit für unsere Kunden erst nach dem Abschluss des Kaufvertrags.

IHR VERTRAUEN WIRD GESTEIGERT!

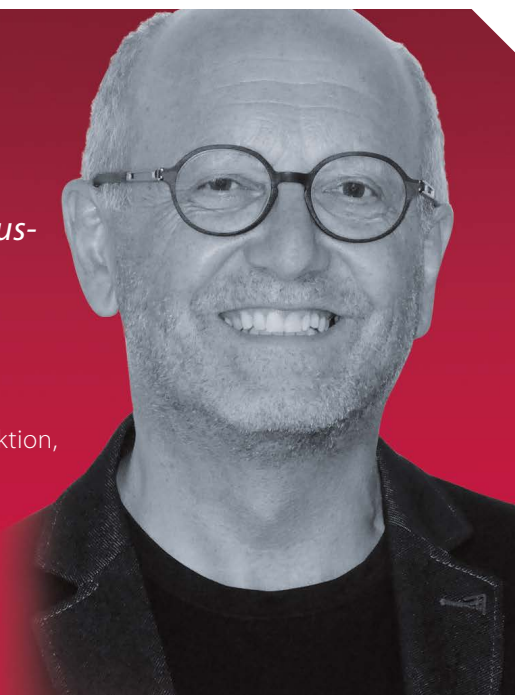
Nur wer ein umfangreiches und hochwertiges Portfolio an Dienstleistungen anbieten kann, wird seit über 25 Jahren auf dem Markt für Fremdkörpererkennung nicht nur bestehen, sondern auch mehr und mehr Kunden für sich gewinnen können. Dies haben wir erreicht, indem wir immer bereit waren, den Servicegedanken an die erste Stelle zu setzen.

IHRE ZUFRIEDENHEIT WIRD ERHÖHT!

Der hohe Anteil von Wiederkäufern belegt unsere hohe Einsatzbereitschaft sowie die Qualität der angebotenen Dienstleistungen. Ihre Zufriedenheit ist für uns immer die wichtigste Messlatte.

» Für das Serviceteam von
MESUTRONIC gibt es keine
Probleme, sondern nur Heraus-
forderungen, die wir lösen.
Gemeinsam! «

Manfred Artinger
Leiter Service, Entwicklung, Konstruktion,
Projektmanagement



UNTERSTÜTZUNG IN DER EINFÜHRUNGSPHASE

Die Zeit unmittelbar im Anschluss an die Kaufentscheidung ist ausschlaggebend dafür, wie gut das neue System im Betrieb angenommen wird und wie effektiv es in Zukunft eingesetzt werden kann. Neben der umfassenden Betreuung in der Planungsphase bieten wir auch Unterstützung während der Einführungsphase an.

INBETRIEBNAHMEN

Eine reibungslose Integration von Fremdkörperdetektionssystemen in den Betriebsablauf stellt speziell Kunden mit weniger Erfahrung in diesem Bereich vor Herausforderungen. Abhilfe schaffen die Inbetriebnahmepakete von MESUTRONIC. Nach abgeschlossener mechanischer und elektronischer Installation unterstützt Sie ein ausgebildeter Servicetechniker bei der Ersteinrichtung des Systems. Erfahrene Benutzer profitieren von der Einweisung in technische Neuerungen oder schätzen einfach das Plus an Sicherheit und Optimierung.

Unter anderem gehören folgende Punkte zum Standard-Leistungsumfang:

- Sichtprüfung aller Komponenten
- Mechanische Prüfung aller Anbauteile
- Einweisung des Kunden in die Funktionen des Detektionssystems auf Bediener-Level
- Überprüfung der Systemmesswerte und des Spulenabgleichs
- Optimales Einlernen eines Kundenproduktes mit Empfindlichkeitstest
- Ausstellen eines Prüfzertifikats pro Detektionssystem

SCHULUNGEN

MESUTRONIC bietet ein vielfältiges Schulungsprogramm, sowohl für Einsteiger wie auch für Fortgeschrittene im Bereich des Fremdkörpermanagements. Diese Fortbildungen finden regelmäßig in unserem Stammwerk statt. Alternativ besteht natürlich die Möglichkeit, entweder bei MESUTRONIC oder in Ihrem Werk eine individuelle Einzelschulung durchzuführen. Umgesetzt werden die Trainingsprogramme von speziell ausgebildeten Technikern, die sowohl Praxis- wie auch Lehrerfahrung mitbringen. Beispielhaft sind Operatorschulungen, Umgang mit der mesuNET Software oder Schulungen zu Wartung & Reparatur zu nennen. Alle Teilnehmer erhalten nach erfolgreichem Abschluss der Schulung ein Zertifikat über die Schulungsinhalte.

UNTERSTÜTZUNG BEI WARTUNG UND INSPEKTION



Die Optimierung von Standzeit und die Vermeidung von Ausfällen sind ein Kernthema moderner Fertigungssteuerung. All unsere Anlagen zeichnen sich durch robustes und langlebiges Design aus. Dennoch machen raue Produktionsumgebungen und eventuell vorhandene Verschleißteile eine regelmäßige Wartung nötig.

Inspektionsvereinbarungen helfen hier, Schäden und damit Stillstand zu vermeiden. Die Kosten für den Betrieb der Anlage bleiben dadurch transparent und überschaubar. Zusätzlich erhöhen sie das Vertrauen der Bediener in das System, helfen Einstellungen immer wieder zu optimieren und bieten die Chance, sich regelmäßig mit einem Techniker über neue Entwicklungen und Potentiale auszutauschen.

Speziell im Food & HealthCare Bereich bieten vorgelagerte Inspektionen außerdem eine erhöhte Sicherheit bei Audits, falls die regelmäßige, unabhängige Prüfung nicht ohnehin durch Handelsnormen vorgeschrieben ist. MESUTRONIC bietet hier verschiedene Leistungspakete an, um allen Kundenbedürfnissen gerecht zu werden.

Zusätzlich wird jeder Besuch mit einem Prüfzertifikat bestätigt und am Gerät mittels einer Prüfplakette kenntlich gemacht. Die Aufnahme von Fremdgeräten in die Inspektionsvereinbarung ist ebenfalls nach Rücksprache möglich.

Inspektionsvereinbarungen können unter anderem Folgendes beinhalten:

- Vollständige Prüfung aller Systemfunktionen
- Kostenlose Software-Updates und Tausch der Back-Up-Batterien
- Rabatt auf Servicedienstleistungen und Ersatzteile
- Mechanische Prüfung aller Anbauteile
- Prüfung des Röntgen-Generators auf Dichtigkeit und Performance (Röntgensysteme)
- Röntgenmessung nach RÖV mit Strahlkörper (Röntgensysteme)
- Prüfung der Betriebsstundenzähler, Empfehlungen zur Ausfallprävention und Ersatzteilversorgung



UNTERSTÜTZUNG BEI STILLSTAND

Trotz vorbeugender Maßnahmen können durch Verschleiß, unsachgemäße Anwendung oder Unfälle unvorhergesehene Leistungsprobleme oder Ausfälle an Systemen auftreten. Speziell bei diesem worst case ist es wichtig, schnell, umfassend und kompetent Hilfe zu bekommen, wie es die MESUTRONIC Leitlinien vorschreiben.

Die hochqualifizierten Techniker von MESUTRONIC stellen dies sowohl remote per Telefon und Email, wie auch vor Ort sicher.



Für alle unsere Kunden bieten wir folgende Standardleistungen:

- Erstsupport per Telefon oder Email
direkt durch ausgebildete Servicetechniker, ohne Callcenter und Warteschleife
- 24/7 Notfallnummer ohne Zusatzkosten mit Rückrufservice außerhalb regulärer Geschäftszeiten
- Angebotserstellung in der Regel am Tag der Bedarfsmeldung
- Ist ein Vor-Ort Service notwendig, liegt die durchschnittliche Wartezeit in Deutschland und Österreich bei unter 2 Tagen
- Moderate Kosten für Reisezeit und Reiseweg durch vier Servicestützpunkte in Deutschland
- Detaillierte Beratung, Berichterstattung und Tipps zur Ausfallprävention

Inspektionsvereinbarungen und Wartungsverträge können zusätzlich Punkte wie Fernwartung oder weiter verkürzte Reaktionszeiten enthalten.

UNTERSTÜTZUNG BEI REPARATUR UND ERSATZTEILEN



Robustes und wartungsarmes Produktdesign sind der Schlüssel zu langen Standzeiten. Dennoch verschleißten Bauteile, gerade an der Fördertechnik, an Separatoren oder bei Röntgenscannern. Dann ist es wichtig, schnell Ersatzteile verfügbar zu haben oder eine zeitnahe Reparatur zu erhalten.

Dies unterstützt die Service Abteilung von MESUTRONIC auf vielfältige Weise. Der Wechsel der Teile ist, speziell nach entsprechender Schulung, meist ohne einen zusätzlichen Serviceeinsatz möglich.

Bei schwereren Anlagenschäden kann es sinnvoll sein, diese zum MESUTRONIC Werk in Kirchberg im Wald zur Reparatur zu senden. Retourneriert wird die Anlage dann so gut wie neu, nachdem zuvor alle Leistungen mit Ihnen abgesprochen wurden. Bis heute können alle jemals produzierten Geräteserien repariert werden, auch wenn der Fortschritt einen Austausch bei Anlagen über 10 Betriebsjahren oft technisch und wirtschaftlich sinnvoll macht.

Folgende Vorteile bietet Ihnen MESUTRONIC:

- Bei Bestellung von Lagerteilen bis 12:00 Uhr erfolgt der Versand spätestens am nächsten Arbeitstag, in der Regel am selben Tag
- Vielfältiger Bestand an Lagerteilen für Fördertechnik, Metalldetektoren und Separatoren, sowie für Röntgensysteme
- Durchlaufzeit für Reparaturen elektronischer Bauteile maximal 3 Arbeitstage
- Durchlaufzeit für Reparaturen kompletter Systeme in der Regel eine Woche
- Kostenlose Soft- und Hardwareupgrades bei Reparatur nach Rücksprache möglich
- Attraktive Paketpreise für Ersatzteile, um auf jede Eventualität vorbereitet zu sein

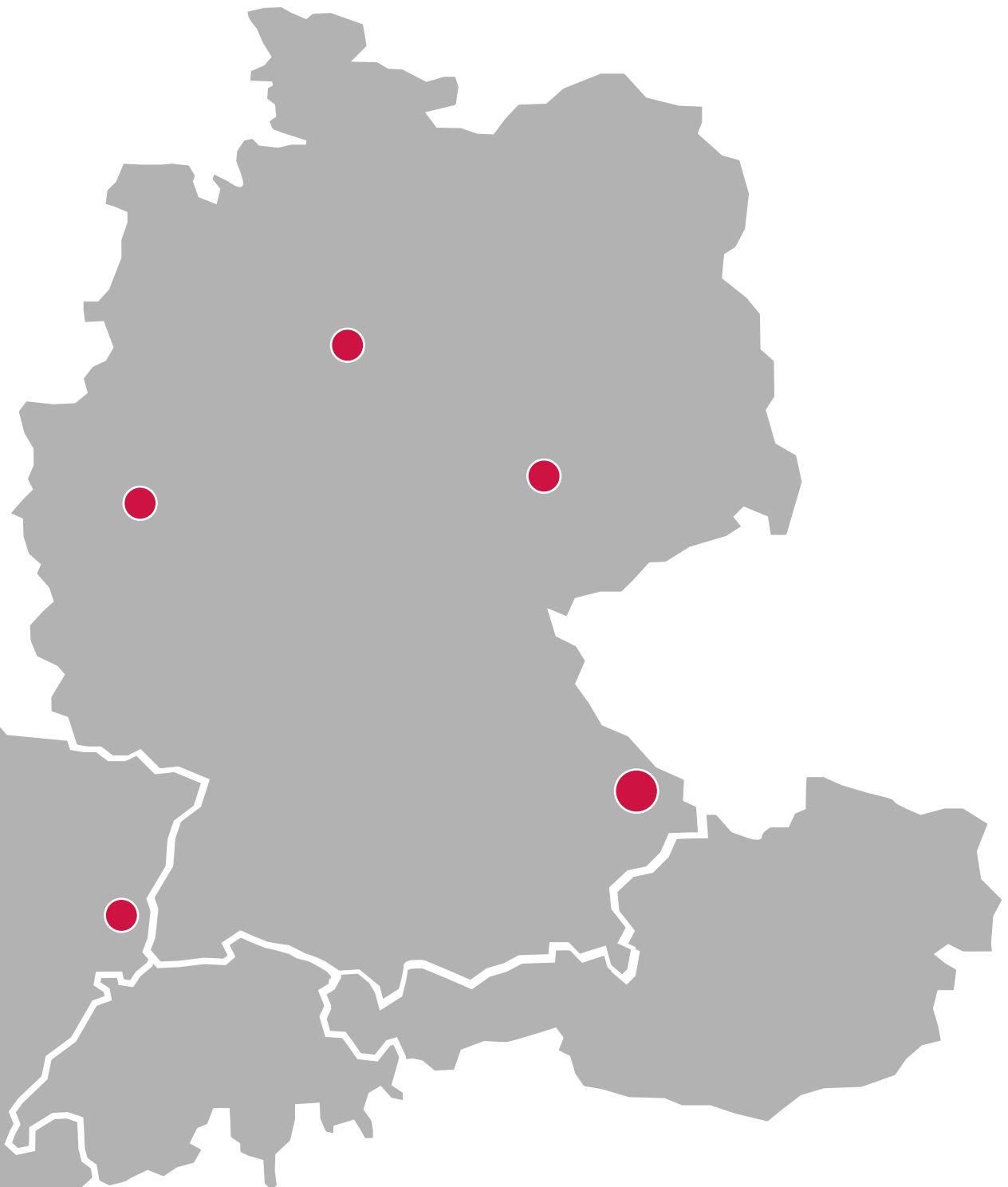
VORAUSERSATZPROGRAMM

Bei Beschädigung einer Elektronikkomponente, deren System vor weniger als 5 Jahren erworben wurde, ist ein besonders schneller und günstiger Austausch möglich.

Nach Schadensmeldung versenden wir umgehend eine Vorausersatzplatine. Vor Ort wird die beschädigte Komponente durch einen Ihrer Elektroniker ersetzt. Im Anschluss retournieren Sie das defekte Teil. Sie erhalten zeitnah einen Reparaturbericht und müssen nur die Kosten für Reparatur, Handling und Versand bezahlen. Die ausgetauschte Komponente verbleibt bei MESUTRONIC.

Dies ist weit günstiger als der Kauf einer neuen Elektronikeinheit, behebt aber Ihren Schaden in derselben Zeit.

IMMER VOR ORT
FÜR UNSERE KUNDEN



- Stammwerk
- Service-Stützpunkt

DIENSTLEISTUNGEN UND SERVICES VON MESUTRONIC

- **Integration** von Fremdkörperdetektionssystemen in den Betriebsablauf
- vielfältige **Schulungen** für Einsteiger und Fortgeschrittene im Bereich des Fremdkörpermanagements
- erhöhte Sicherheit durch **Wartung und Inspektion**
- hochqualifizierte technische **Unterstützung bei Stillstand**
- **Reparatur und Ersatzteile** zu attraktiven Konditionen



Unser Unternehmen
arbeitet nach den
Richtlinien der



MESUTRONIC

Metal Detection made in Germany



www.mesutronic.de



MESUTRONIC
Gerätebau GmbH



Hackenfeld 13
94259 Kirchberg im Wald
Germany



Tel +49 9927 9410 0
Fax +49 9927 1732



service@mesutronic.de
www.mesutronic.de