"DIGITAL SERVICE"

Der Service mit dem alles rund läuft

Neu ab 05.05.2023

Wir nehmen die digitale Autobahn damit wir noch schneller bei Ihnen sind und Ihnen unterstützend zur Seite stehen können!

Über handelsübliche Messenger Dienste / Online Plattformen erhält Ihr hauseigner Maschinenspeziallist fachmännische Anweisungen via Audio-, Video- und / oder Chatfunktionen, damit er die technische Störung an Ihrer MAG-EUBAMA Rundtaktmaschine schnellstmöglich beheben kann.
Neben der hohen Schutzwirkung des kontaktlosen Service profitieren Sie hier von schnellen Reaktionszeiten sowie Planungssicherheit - auch von geringeren Kosten (z. B. Minimierung der Maschinenausfallzeit, Reisekosten, usw.) und ganz nebenbei leisten wir gemeinsam einen Beitrag für unsere Umwelt.

CHECKLISTE für den "Digital Service":

> Technische Störung an der MAG-EUBAMA Rundtaktmaschine

> Kontaktaufnahme mit MAG-EUBAMA Service
(Bitte halten Sie hierfür Ihre Maschinentype und Maschinen- / Serien-Nr. bereit)

> Erfassen des Servicevorfalls unter einem Serviceticket
(Bitte geben Sie bei jedem Kontakt mit uns die erhalte Serviceticket-Nr. an!)

> Telefonische Sofortmaßnahmen zur Behebung der Störung

> Ggf. Terminvereinbarung zur genaueren Fehleranalyse via digitalen Medien

> Ggf. Terminvereinbarung zur Analyse der benötigten Ersatzteile via digitalen Medien

> Bereitstellung von möglichen Lösungsansätzen

> Terminvereinbarung zur Unterstützung Ihrer Mitarbeiter bei der Störungsbehebung via digitalen Medien

> Meldung der erfolgreichen Störungsbehebung

> Serviceticket wird geschlossen und ggf. in Rechnung gestellt
(Wir behalten uns das Recht vor bei schnell wiederholenden Servicefällen unter der gleichen Serviceticket-Nr. abzurechnen)

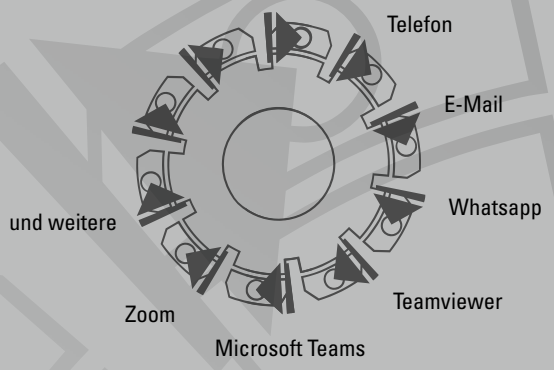
Diese Checkliste dient nur als grober Anhalt, selbstverständlich werden unsere Servicemitarbeiter das Vorgehen mit Ihnen abstimmen!

Falls Sie Fragen oder weitere Informationen zum "Digital Service" benötigen, wenden Sie sich bitte an unsere Servicemitarbeiter.

MAG-EUBAMA GmbH & Co. KG
Saline 14 · D-78628 Rottweil · Tel.: +49 741 267 0 · Fax: +49 741 267 288
E-Mail: info@mag-eubama.de · www.mag-eubama.de

Digitale MEDIEN bei MAG-EUBAMA:

Es gibt eine Vielzahl von Messenger Diensten / Online Plattformen um mit Ihnen in Kontakt zu treten, z. B.



Bitte lassen Sie unseren Mitarbeiter im Service wissen, welchen Messenger Dienst bzw. Online Plattform Sie bevorzugen!

Die KOSTEN für den "Digital Service" im Überblick:
Bis zu 1 Stunde Bearbeitungszeit* kostenlos pro Servicefall/-ticket.
Ab der 2. Stunde Bearbeitungszeit* verrechnen wir unsere normalen Service- und Montagesätze in der jeweils gültigen Fassung.
Bei Bedarf senden wir Ihnen diese gerne im Vorfeld zu.
*Bearbeitungszeit=Zeitaufwand die jeder Mitarbeiter mit dem Servicefall/ -ticket hatte, z. Bsp. 10 Min. Monteur + 10 Min. Konstruktion = 20 Min. Bearbeitungszeit. Sie werden bei Meldung eines Servicefalls vorab über die möglichen Kosten informiert.

ERREICHBARKEIT von unserem "Digital Service":
Montag bis Donnerstag von 07.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 12.45 Uhr bis 15.30 Uhr
Freitag von 07.00 Uhr bis 12.15 Uhr (Mitteleuropäische Zeit)

Ihre Service-ANSPRECHPARTNER bei MAG-EUBAMA:
Service+Montage:
Hr. Holger Renz · Tel.: +49 741 267 **150** · E-Mail: Renz@mag-eubama.de

Weitere Ansprechpartner bei MAG-EUBAMA:
Ersatzteilverkauf:
Fr. Fiona Schenk · Tel.: +49 741 267 **130** · E-Mail: Schenk@mag-eubama.de

Vertrieb:
Hr. René Ebel · Tel.: +49 741 267 **118** · E-Mail: Ebel@mag-eubama.de
Fr. Daniela Stehle · Tel.: +49 741 267 **169** · E-Mail: Stehle@mag-eubama.de

(c) 2020 MAG-EUBAMA GmbH & Co. KG, Alle Angaben ohne Gewähr. Irrtümer, Änderungen und Druckfehler vorbehalten. Für Richtigkeit und Vollständigkeit wird keine Haftung übernommen.

MAG-EUBAMA