

Leistungsumfang des Technischen Kundendienst

SITEC ist als Technologieausrüster weltweit aktiv und bietet von innovativen Fertigungsanlagen über Prozess- und Automatisierungslösungen bis hin zu Sondermaschinen eine Vielzahl von Produkten an. Um diese im Feld optimal zu betreuen, bietet SITEC vom ersten Tag an ein breites Angebot an Service-Leistungen.

Die folgende Tabelle beschreibt wie SITEC Serviceleistungen in Standardprodukten untergliedert sind und ganz individuell miteinander kombiniert werden können. Abhängig von kundenspezifischen Anforderungen kann so zwischen verschiedenen Servicestufen gewählt werden, um sich bestmöglich an den eigenen Bedürfnissen vor Ort zu orientieren. Darüber hinaus bietet SITEC auch technologie- oder Anlagenbezogene Produkte an, die in Form von Performance-Audits, Monitoring-Schnittstellen oder Geräteaktualisierungen immer auf eine Verbesserung der Anlagen-Verfügbarkeit oder -Vielseitigkeit abzielen.

Erfahrene Servicetechniker oder Applikationsingenieure stehen unseren Kunden hierfür zur Seite.

ID	Produkt	Beschreibung	Basic	Comfort	Premium
SP1	Rufbereitschaft zusätzlich zu Bürozeiten	Kundendienst Hotline Montag bis Freitag: 06:00 – 22:00 Uhr / Montag bis Freitag: 00:00 – 24:00 Uhr / Montag bis Sonntag: 00:00 – 24:00 Uhr	16/5	24/5	24/7
SP2	Fernwartung monatliches Kontingent	Inklusiv-Volumen Verbindung mittels gesichertem VPN-Tunnel / in Kombination mit SP1 – Rufbereitschaft	8 h	24 h	Unbegrenzt*
SP3	Vor-Ort Service	Reaktionszeit Verfügbarkeit für ungeplante Service Einsätze am Kundenstandort	24 h	Individuelle Vereinbarung	
SP4	Ersatzteil Management Online-Shop auf Anfrage	Ersatz- & Verschleißteilkpaket kundenspezifische Auswahl kritischer Teile zur Sicherung der Anlagenverfügbarkeit	5 % Rabatt auf alle Bestellungen / 3 % Payback auf Ersatzteil-Bestell. bei Überschreiten von 50 T€ pro Vertragsjahr		
SP5	Wartung flexible Regelung eines vor-definierten Umfangs	Sicherung der Anlagenverfügbarkeit * 1x jährlich vorbeugende Wartung ** 1x jährl. vorb. Wartung inkl. Verschleißteile *** 1x jährl. vorb. W. inkl. V.-teile & MA-Training	PM*	PM**	PM***
SP6	Training Academy Anlagenspezifische Kurse	Kundenorientierte Schulungen Bediener- / Instandhaltungs- / Prozesstrainings	Beginner	Geübte	Experte
SP7	Prozess Support nach Kundenanforderung	Flexible Dauer mit Fokus auf Produktionsbegleitung / Anwendungsoptimierung / Prozesseinrichtung & Verbesserung	1 d	3 d	10 d

SITEC Services

weltweit für Sie da



**RM Group
SITEC Americas**

Firmensitz:
1200 Hendricks Cswy.
Ridgefield, NJ 07657
USA

service@sitec-technology.de

+1 201-241-2121

**SITEC Industrietechnologie
GmbH**

Firmensitz:
Bornaer Straße 192
09114 Chemnitz
Germany

service@sitec-technology.de

+49 371 4708 157

**SITEC Laser Technology (Shanghai)
Co., Ltd.**

Firmensitz:
731B Keyuan Road 88 Pudong
201203 Shanghai
PR China

service.china@sitec-technology.com

+86 2161 0628 53