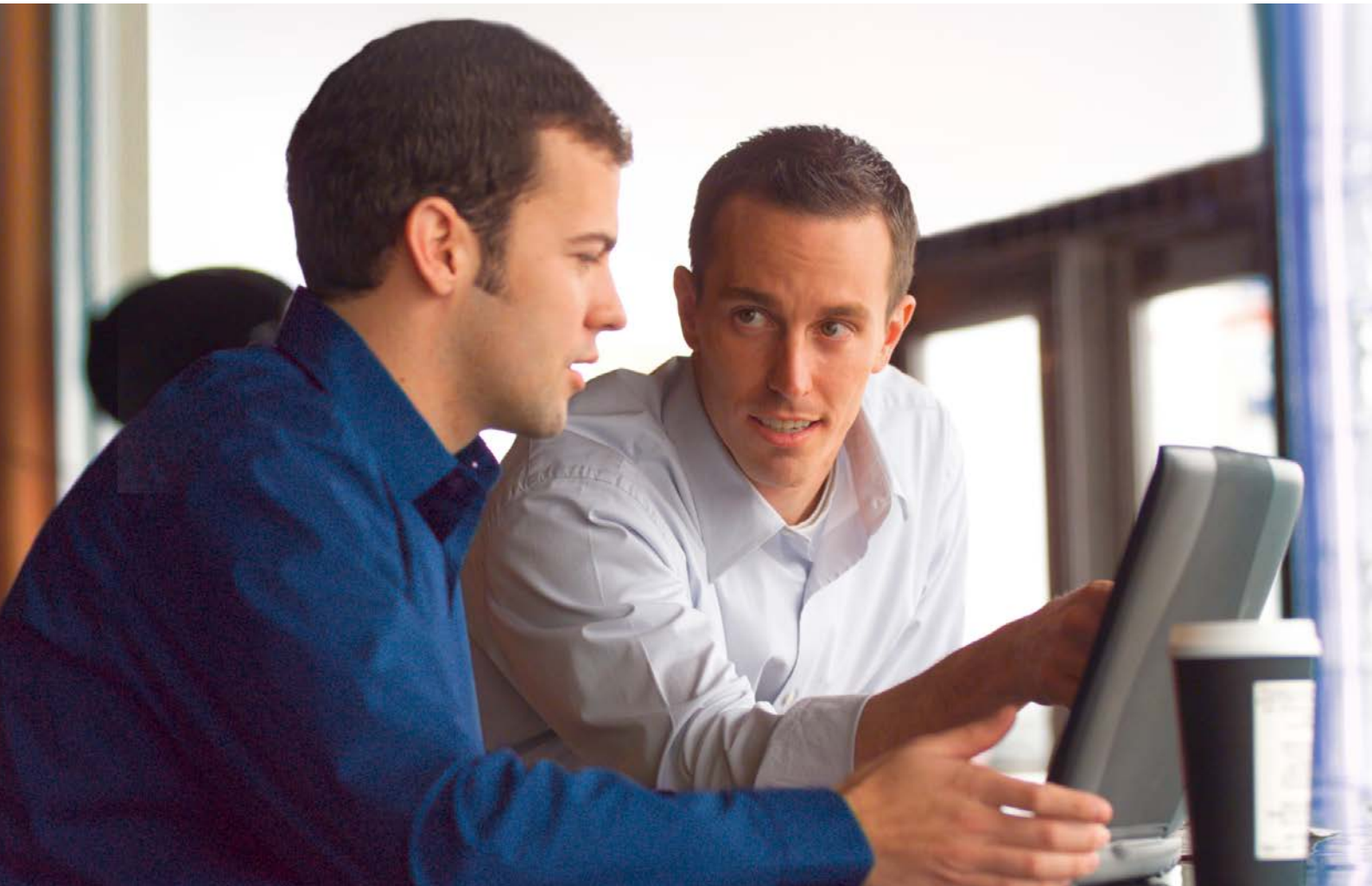


Global  
Zuverlässig  
Kompetent

# Service Expert



# Ihre Zufriedenheit ist unser Antrieb!

➤ **Service Expert von WIKA Mobile Control.**

**„Service heißt, das ganze  
Geschäft mit den Augen  
des Kunden zu sehen.“**



## ➤ **Lieber Kunde,**

herzlichen Dank, dass Sie sich für eine Anwendung, ein Produkt oder eine Dienstleistung aus dem Hause WIKA Mobile Control entschieden haben. Ihr Vertrauen macht uns stolz und bestärkt uns in unserem Bestreben, Sie völlig zufrieden zu stellen.

Als zuverlässiger Partner für innovative mobile Automatisierungsplattformen möchten wir Sie nicht nur langfristig mit unseren Produkten und Systemen überzeugen, sondern auch mit unserem Service begeistern. Aus diesem Grund stellen wir Ihnen hier unser umfangreiches Paket Service Expert vor.

Denn beste Qualität hat bei WIKA Mobile Control höchste Priorität. Das möchten wir auch mit unserem Service-Paket beweisen. Nehmen Sie unser Angebot an!

Wir freuen uns auf eine langfristige Partnerschaft.



# Ihr Anliegen in den besten Händen.

## ➤ **Service Expert – diese Leistungen dürfen Sie von uns erwarten.**

Ganz gleich, wie Ihre Frage lautet, welche Aufgabe Sie für uns haben oder welche Angelegenheit Sie beschäftigt – bei uns sind Sie richtig!

Im Folgenden finden Sie eine Übersicht unserer Serviceleistungen für Sie.

### ➤ **Kompetenz**

- Helpdesk
- Umfassende Beratung und Unterstützung bei
  - Fragen zu Produkten
  - Reparaturen
  - Retrofit und Modernisierung
  - Kundendienstleistungen
  - Reklamationen
  - Gewährleistungsabwicklung
  - Ersatzteile
  - Service-Trainings
- Regelmäßige auftragsbezogene Befragungen – Ihre Zufriedenheit ist unser Ziel!
- Service für

 **HIRSCHMANN**  
**PAT**  
**KRÜGER**



## ➤ **Vor-Ort-Service**

Inbetriebnahme von Neuanlagen, Kundendienst an der Maschine und Retrofit

Darin enthalten:

### ➤ **Montage**

- Fachgerechte Installation von Einzelprodukten und Systemlösungen

### ➤ **Inbetriebnahme**

Unter Berücksichtigung von

- Produktspezifikationen
- Anerkannten technischen Regeln und Vorschriften
- Ihren Anforderungen

### ➤ **Kalibrierung**

- Sensorabgleich
- Einmessen von Schaltgrenzen, Limits
- Abschalttest

### ➤ **Abnahme**

- Funktionstests
- Dokumentation anhand von Service Report und Abnahmeprotokoll

### ➤ **Fehlerbehebung**

- Fehlerbehebung vor Ort

## ➤ **Helpdesk**

- Sofortige Störungsannahme, Koordination und Problembeseitigung
- Leichte Handhabung über ein Ticketsystem für E-Mail, Telefon und Internet
- Schnelle Klärung
- Beratung hinsichtlich Ersatzteile, Reparatur und Gewährleistung
- Lückenlose Dokumentation des Störungsverlaufs, der Ursachen und Behebung
- Regelmäßige Informations- Updates an Sie

# Unser Service findet eine Lösung für Sie!

➤ **Service bedeutet für uns: Wir sind überall für Sie da.**

Unsere geschulten Mitarbeiter bieten Ihnen von der professionellen Installation über die Erstinbetriebnahme am Einsatzort bis hin zur schnellen und zuverlässigen Funktionsdiagnose ein umfassendes Leistungsangebot. Überzeugen Sie sich selbst!



## ➤ **Ersatzteile – Alles was Sie brauchen**

- Bevorratung von Ersatzteilen nach allgemeiner Bedarfsermittlung und im Rahmen kundenspezifischer Vereinbarungen
- Bereitstellung der Ersatzteile bei Vor-Ort-Einsatz des Kundendienstes
- **Ersatzteilverfügbarkeit:**
  - **Warenausgang innerhalb von 24 Stunden aus Lagerbestand**
  - **Innerhalb von vier bis sechs Wochen bei Wiederbeschaffung**

## ➤ **Reparaturen**

Sollte eine Betriebsstörung eintreten, wenden Sie sich bitte unverzüglich an uns. Gemeinsam stimmen wir dann die weitere Vorgehensweise ab.

Sie erhalten:

- Befund und Reparatur innerhalb von sechs Wochen
- Gewährleistungsabwicklung innerhalb von sechs Wochen
- Fehlerreport



## ➤ Service-Trainings

Unsere produkt- und anwendungsbezogenen Trainings sind auf Ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmt. Mit modularen und fachorientierten Trainings erweitern Sie systematisch Ihr Know-how: als Hersteller, Betreiber, Vertragshändler oder Servicepartner, bei uns oder an Ihrer Maschine.

- Montage
- Inbetriebnahme
- Fehlersuche
- Reparatur

## ➤ Reklamationen

Bei Problemen oder Beschädigungen wenden Sie sich bitte jederzeit an uns.

## ➤ Zusätzliche Angebote

Sie benötigen eine andere, hier nicht aufgeführte, Serviceleistung von uns? Bitte sprechen Sie uns an!

## ➤ Retrofit und Modernisierung

- Upgrade auf den neusten Stand der Technik
- Sicherstellung der Funktionalitäten des bestehenden Systems
  - bei Defekt des Hirschmann-, PAT- oder KRÜGER-Systems
  - bei nicht mehr aufrechtzuerhaltender Ersatzteilversorgung
  - bei Vermeidung altersbedingter Stillstandzeiten
- Umsetzung von Sicherheitskonzepten gemäß bestehender Normen
- Modernisierung im Rahmen einer Kranüberholung

# Weltweit



## **We make lifting loads safer!**

Als langjähriger Spezialist zuverlässiger Sicherheitslösungen im Bereich der Lasthebung setzen wir innovative Standards und ermöglichen die sichere Kommunikation zwischen Mensch und Maschine in rauen Umgebungen.

Durch die Entwicklung von Applikationssoftware, mobilen Steuerungen und der

Integration robuster Sensorik bieten wir unseren Kunden maximale Sicherheit bei gleichzeitig hoher Verfügbarkeit ihrer mobilen Arbeitsmaschine.

Als Systemintegrator begleiten wir unsere Kunden dabei durch alle Projektphasen: von der Analyse und der Konzeptbewertung über das Systemdesign und die

Projektierung bis hin zum Prototypentest und der Feldeinführung. Unsere Sicherheitsexperten unterstützen bei Zertifizierungsprozessen und stehen während des gesamten Life-Cycle-Managements zur Verfügung.

## **WIKA Mobile Control GmbH & Co. KG**

Hertzstr. 32-34  
76275 Ettlingen, Deutschland  
Telefon: +49 (0) 7243 709-3709  
Fax: +49 (0) 7243 709-3216  
helpdesk.wmc@wika.com  
www.wika-mc.com

## **USA WIKA Mobile Control LP**

1540 Orchard Drive  
Chambersburg, PA 17201  
Telefon: +1 717 263 7655  
helpdesk.us.wmc@wika.com  
www.wika-mc.com/en

## **China Xuzhou WIK A Electronics Control Technology Co. Ltd.**

No.11 Baoliansi Road,  
Xuzhou Economic Development Zone  
Xuzhou, JiangSu, 221001  
Telefon: +86 (0) 516 8788 5799  
info@wika-mc.cn  
www.wika-mc.cn

**Finden Sie unser Partner-  
Netzwerk online:  
[www.wika-mc.com](http://www.wika-mc.com)**

**WE MAKE LIFTING  
LOADS SAFER** 