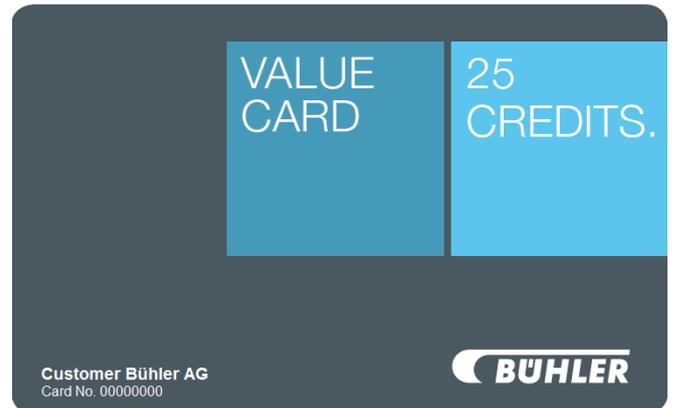


Supportleistungen Automation Grain Milling

24/7 Support für
maximale
Verfügbarkeit.

Grain Processing
Customer Service



Bei Problemen mit der Anlagensteuerung stehen Grain Milling Kunden in dringenden Notfällen nachfolgende kostenpflichtige Supportmöglichkeiten zur Wahl. Je nach Problemstellung werden Automationsexperten, Servicetechniker oder Ersatzteil-Spezialisten zur Unterstützung beigezogen.

Bühler 24h Helpline +41 71 955 19 00

- Erreichbar 24h, 7 Tage die Woche
- Ohne Support-Vertrag für alle GM Kunden nutzbar
- Es wird generell eine Basispauschale (inkl. 1h verrechnet, sowie jede weitere Stunde (gemäss Auflistung)
- Der Supporteinsatz wird nach Beendigung des Supportfalles dem Kunden in Rechnung gestellt

Bühler ValueCard 24/7

- Erreichbar 24h, 7 Tage die Woche
- Kunde muss im Besitz einer ValueCard sein
- Neben der Helpline steht eine weitere, direkte Kontakt-Nr. zu einem Automationspezialist zur Verfügung
- 1 ValueCard beinhaltet 25 Credits

- 1 Credit entspricht 1h Support während den regulären Arbeitszeiten*, ausserhalb werden 2 Credits pro Stunde berechnet
- Pro Supportfall werden Credits abgezogen, keine Rechnungsstellung
- Günstiger als Helpline, keine Basispauschalen
- Onlinetracking, im Internet sind alle Supportfälle ersichtlich

24/7 Supportvertrag

- Erreichbar 24h, 7 Tage die Woche
- Kunde muss einen 24h-Supportvertrag besitzen
- Neben Helpline werden 2 persönliche Ansprechpartner (mit Handy) definiert, Kunde kann diese direkt kontaktieren
- Die persönlichen Ansprechpartner kennen die Anlage des Kunden und werden entsprechend geschult. Dadurch können sie sehr schnelle Hilfe bieten.
- Keine Basispauschalen, 30 Supportstunden pro Jahr inbegriffen

* reguläre Arbeitszeiten Uzwil: Mo – Fr, 8.00 – 17.30 MEZ, ausgenommen nationale und kantonale Feiertage

Unsere Servicetechniker sprechen Deutsch und Englisch

Wählen Sie aus unseren massgeschneiderten Angeboten dasjenige aus, welches am besten zu Ihrer Anlage und zu Ihren Bedürfnissen passt.

Folgende Dienstleistungen können wir Ihnen anbieten:

Leistungen	HelpLine	ValueCard	24h Vertrag
Erreichbarkeit während der Arbeitszeit (MEZ)	Ja	Ja	Ja
Erreichbarkeit während Feiertagen unter der Woche (MEZ)	Ja	Ja	Ja
Erreichbarkeit ausserhalb der Arbeitszeit (MEZ)	Ja	Ja	Ja
Basispauschale pro Supporteinsatz während der Arbeitszeit (MEZ) inkl. 1 Arbeitsstunde	300 CHF	1 Credit	Nein
Basispauschale pro Supporteinsatz ausserhalb der Arbeitszeit (MEZ) inkl. 1 Arbeitsstunde	480 CHF	2 Credits	Nein
Stundensatz während Arbeitszeit (MEZ)	225 CHF	1 Credit	30h/Jahr inkl.
Stundensatz ausserhalb Arbeitszeit (MEZ)	440 CHF	2 Credits	30h/Jahr inkl.
Telefon-/Modemkosten während Supporteinsatz (Internet kostenlos)	Eff. Kosten	Inbegriffen	Inbegriffen
Persönliche Ansprechpartner bei Bühler	Nein	Nein	Ja, 2
Anzahl Supportstunden von Bühler pro Jahr inbegriffen	0	25 Credits / ValueCard	30h
Vertragskosten pro Jahr und Anlage*	0 CHF	4'975 CHF	Ca. 25'000 CHF *

* Abhängig von Anlagengrösse, Komplexität und Serviceumfang

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Wir sind interessiert, bitte kontaktieren Sie uns

Supportleistungen	HelpLine <input type="checkbox"/>	ValueCard <input type="checkbox"/>	24h Vertrag <input type="checkbox"/>
-------------------	-----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------

Firma			GM-Supportleistungen BUZ/GM97 02/2011/de
Name / Vorname			
Adresse			
PLZ / Ort / Land			
Telefon / Fax			
E-Mail			
Ort / Datum			
Unterschrift			
Maschinennummer	Chiffre		
Bemerkungen			

Preise gültig ab 1.1.2011. Sämtliche Preise verstehen sich (FCA Uzwil) exkl. MWST, Verpackung, Material-, Verschleiss- und Ersatzteile, Reise-, Unterkunfts- und Verpflegungskosten.

Bühler AG
 CS Automation Grain Milling
 CH - 9240 Uzwil, Schweiz
 Telefon: +41 (0)71 955 38 46
 Fax: +41 (0)71 955 21 95
 Email: Support.MUAutomation@buhlergroup.com
 Homepage: www.buhlergroup.com

MUS1_DE
 V2011-1A

