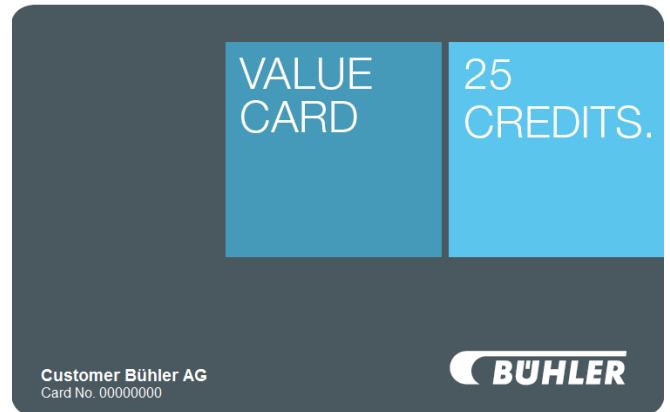


# Supportleistungen Automation Grain Milling

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<br>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

