

AFTER-SALES DEPARTMENT

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf - wir möchten alle unsere Kunden optimal betreuen.

1 ANFRAGEN

Alle Anfragen bezüglich der von EVG gelieferten Anlagen können schriftlich oder telefonisch an unsere bestens eingerichtete Serviceabteilung gerichtet werden.

E-Mail: after-sales@evg.com oder Telefon: +43 316 4005 777

Dort werden alle Anfragen mittels Helpdesk registriert und zur umgehenden Bearbeitung an den dafür zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet.

Bei Bedarf besteht je nach Ausrüstung der Anlage auch die Möglichkeit einer Fernwartung mittels Teleservice.

2 SERVICE-TEAM

Das Team unserer Serviceabteilung besteht aus hochqualifizierten Technikern mit jahrelanger Erfahrung im Servicebereich.

Von Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr MEZ sind unsere Spezialisten somit über E-Mail oder Telefon erreichbar und werden bei Bedarf auch von unseren Fachabteilungen bestens unterstützt.

3 SPRACHEN

Anfragen in deutscher oder englischer Sprache werden direkt bearbeitet.

Auch Anfragen in Französisch, Italienisch, Spanisch oder Russisch werden von eigenen Übersetzern rasch übersetzt und zur Bearbeitung weitergeleitet.

Ihr  Service – Team



SERVICE LEISTUNGEN

Für folgende von uns empfohlene Leistungen erstellen wir Ihnen gerne ein Angebot.

1 ONLINE SERVICE

Es ist uns ein großes Anliegen, das Service für unsere Kunden ständig zu verbessern, um eine optimale Anlagenverfügbarkeit sicherzustellen. Unsere Anlagen ab Baujahr 2005 punkten mit einem praktischen Onlineservice. Das erspart Ihnen in vielen Fällen den kostenintensiveren Vororteinsatz eines Technikers.

Eine Nachrüstung dieses Service ist auch für ältere Anlagen möglich.

2 BEREITSCHAFTSHOTLINE

Werktags von Mo – Fr 18:00 – 22:00 MEZ

Samstag, Sonntag und Feiertag 08:00 – 18:00 MEZ

steht Ihnen unsere Hotline (kostenpflichtig) zur Verfügung und unterstützt Sie in dringenden Fällen bei Störungsbehebungen.

3 Für Kunden mit einem “ADVANCED+ SERVICEAGREEMENT” sind diese Services (Onlineservice und Bereitschaftshotline) kostenlos.

4 SERVICEAGREEMENT / “ADVANCED+ SERVICEAGREEMENT” (OPTIONAL MIT EVG-WE CARE)

Service nach Maß. Gemeinsam mit Ihnen definieren wir die gewünschten Leistungen. Genießen Sie das Privileg, Premium Kunde zu sein.

EVG-WE CARE: damit sind wir praktisch bei Ihnen vor Ort.

5 PERSONALSCHULUNG

Ein wesentlicher Schlüssel zum Erfolg sind die Fertigkeiten Ihres Bedien- und Wartungspersonales. Wir bereiten Ihr Personal optimal vor.

6 PRODUKTIONSBEGLEITUNG

Um den Ausstoß Ihres Werks zu optimieren, ist es möglich, dass unsere Spezialisten über längere Zeit Ihre Produktion begleiten.

7 MODIFIKATIONEN/UPGRADES

Durch die kontinuierliche Integration technischer Weiterentwicklungen und verfügbarer Upgrades in Ihrer Anlage kann die Produktivität immer wieder gesteigert werden.



8 DIGITALE PLATTFORM WIREUP

Die Digitale Plattform von EVG bietet Ihnen einen übersichtlichen Zugriff auf ausgewählte Daten Ihrer Maschinen. Sie dient der Anzeige und Analyse der Maschinendaten sowie der Planung und Protokollierung von Wartungsarbeiten.

9 ONLINEPLATTFORM FÜR ERSATZTEILE UND DOKUMENTATION

Die ONLINE Plattform EVG ist eine Supportplattform für EVG-Kunden welche folgendes ermöglicht:

- ➔ Abfrage zur Artikelverfügbarkeit von Ersatzteilen (mit Anfrage bzw. Bestellmöglichkeit)
- ➔ Abfrage zum Status Ihrer Bestellungen (inkl. Prüfung von möglichen Teillieferungen)
- ➔ Download der Anlagendokumentationen