

erbe⁺ service

**Keine
halben Sachen**

Service-Partnerschaft



100% Service bietet volle Sicherheit im OP



Thermische Operationsverfahren mit hochfrequentem Strom sind aus keinem Operationssaal mehr wegzu-denken. Vermutlich finden sich auch in Ihrem Haus Elektrochirurgie-Systeme. Die Wahrscheinlichkeit ist groß, dass sie von uns sind. Deshalb geben wir alles, damit wir auch in Zukunft Ihre Ansprüche nicht nur erfüllen, sondern übertreffen.

STETS AUF DER SUCHE NACH DEM BESSEREN

Seit über 170 Jahren am Markt, entwickeln wir unsere Geräte ständig weiter. Und wir schaffen neue, anwenderfreundliche Systeme für die Hydro- und Kryochirurgie. Stets sind wir auf der Suche nach dem Besseren. Schon bei der Produktdefinition und Entwicklung lassen wir nur strengste Qualitätskriterien zu. Bis ein Erbe-Gerät bei Ihnen ist, haben wir es mit schwäbischer Gründlichkeit viele Male kontrolliert und in Dauertests über-durchschnittlichen Belastungen ausgesetzt. Erst wenn es diese einwandfrei überstanden hat, liefern wir es aus.

AUCH IM SERVICE IST ERBE DIE PERFEKTE LÖSUNG

Perfektion in der Geräteentwicklung und -produktion allein reicht uns jedoch nicht. Zu einer perfekten Lösung gehört mehr: Vor allem ein erstklassiger, persönlicher Service von Mensch zu Mensch, und eine auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Betreuung. Verschaffen Sie sich einen ersten Eindruck auf diesen Seiten. Und lernen Sie uns kennen.



Mit ganzem Herzen und einem Lächeln



Er ist hoch qualifiziert, zuverlässig und für Sie da, wenn Sie ihn brauchen. Er versteht sich als Ihr Partner und nimmt Probleme als Herausforderung, die er rasch aus dem Weg räumt. Er liebt seine Arbeit und ist mit ganzem Herzen dabei. Vielleicht kennt er Sie persönlich, Ihr Erbe-Gerät kennt er jedenfalls in- und auswendig. Kein Wunder, denn auch seine Erfahrung ist in die Entwicklung Ihres Systems mit eingeflossen. Sie erkennen ihn an seinem Lächeln und dem Logo an seinem Revers: Ihren Erbe-Service-Techniker.

DAMIT IHRE PATIENTEN OPTIMAL VERSORGT SIND

Seine Gerätekontrollen fallen meist ausführlicher und gründlicher aus als Sie es gewohnt sind. Dabei heißt dieses Mehr an Leistung nicht ein Mehr an Kosten. Im Gegenteil: Mit PC-gestützten Diagnose-Werkzeugen und jahrelanger Erfahrung ist eine effiziente und damit kostengünstige Überprüfung garantiert. Die beste Voraussetzung für einen möglichst ungestörten OP-Ablauf. Damit Ihre Patienten jederzeit optimal versorgt sind.

WIR SIND SCHNELL BEI IHNEN

Wenn's drauf ankommt, kann unser Techniker schnell bei Ihnen sein und Service mit dem Know-how des Herstellers erledigen. Selbstverständlich verwendet er nur Original-Ersatzteile, spezifiziert durch unser Qualitätssicherungssystem. Oder er leistet mit telefonischen Ratschlägen Soforthilfe. Wir sind nie weiter weg als das nächste Telefon.



Wer minimal-invasiv arbeitet, braucht maximale Sicherheit



Im klinischen Betrieb und ganz besonders im OP spielt Vertrauen eine große Rolle: Patienten vertrauen auf die Kompetenz der Ärzte. Ärzte verlassen sich auf die Einsatzfähigkeit der Medizintechnik und darauf, dass sie zuverlässig funktioniert. Doch je höher die Technik entwickelt ist, umso anspruchsvoller sind die Anforderungen an das OP-Personal.

EIN KLARES KONZEPT: DIE ERBE SERVICE-PARTNERSCHAFT

Niemand kennt Ihre Bedürfnisse besser als Sie. Niemand kennt unsere Systeme besser als wir. Gemeinsam bilden wir ein perfektes Team: Die Erbe Service-Partnerschaft!

PARTNER TEILEN IHR WISSEN

Zum einen geben Ihnen unsere Anwender- und Serviceschulungen die notwendige Vertrautheit für einen sicheren Umgang mit unseren Systemen. Zum anderen sind unsere modernen Geräte in der Lage, Bediener und Medizintechniker mit Hilfestellungen und Informationen zu unterstützen. Beispielsweise wird ein falsches oder nicht korrekt angeschlossenes Zubehör in vielen Fällen vom Gerät erkannt. Sicherheitshinweise und Fehlermeldungen im Klartext können Folgeschäden verhindern. Darüber hinaus werden alle Störungsmeldungen im Gerät gespeichert und geben wertvolle Informationen, um künftig Fehlerquellen auszuschalten.



SERVICEVERTRÄGE –
MASSGESCHNEIDERT
DURCH MODULAREN
AUFBAU UND ZUSATZ-
VEREINBARUNGEN

*Mit unserem Service-Paket geben Sie die Wartung
und Instandhaltung in beste Hände
und behalten die Kosten im Griff.*

GENAU SO VIEL SERVICE, WIE SIE BRAUCHEN

Mit dem Abschluss einer individuellen Kundendienst-Vereinbarung minimieren Sie das Risiko teurer Ausfallzeiten und sichern sich unsere volle Herstellerkompetenz und Leistungsfähigkeit im Ernstfall. Doch nicht jeder braucht den gleichen Serviceumfang. Damit Sie jederzeit genau das bekommen, was Sie brauchen, ist unser Service-Portfolio modular aufgebaut. Welche Module Sie wählen, ob ein defektes Gerät beispielsweise garantiert innerhalb 24 Stunden wieder einsatzbereit sein soll oder wie Sie uns vor Ort unterstützen, entscheiden Sie. Eine Orientierung gibt Ihnen die Tabelle „Service-Pakete“ auf der nächsten Seite. Auch die Rahmenbedingungen der Kundendienst-Vereinbarung passen wir Ihren Wünschen und Bedürfnissen an.

Unsere Service-Partnerschaft: 100%ige Sicherheit – alles andere sind halbe Sachen.

BASIC

STK GANZ OHNE STRESS FÜR SIE

Mit Erbe basic sind Sie flexibel und dennoch sorgen Sie für den Werterhalt und die optimale Funktionsfähigkeit Ihrer Systeme durch die Kompetenz Ihres Erbe-Servicetechnikers

COMFORT

FINANZIELLER VORTEIL IM STÖRUNGSFALL

Mit Erbe comfort reduzieren Sie Ihre Servicekosten – bei gleichzeitig sicherem Betrieb Ihrer Chirurgiesysteme

IHR SERVICE-PAKET MIT STK AUF ANFORDERUNG

Einmal im Jahr, oder im Zusammenhang mit einer Reparatur, muss jedes Erbe-Gerät einer sicherheitstechnischen Kontrolle unterzogen werden. Ein Anruf genügt und wir kommen und prüfen Ihre Geräte und Systeme auf einwandfreie Funktion. Die Arbeitszeit dafür ist im basic-Paket enthalten, die Anfahrt rechnen wir mit günstigen Kilometersätzen aufwandsgerecht ab. Selbstverständlich können Sie Ihr Gerät zur Prüfung auch ans Servicecenter einsenden, wo die mittlere Durchlaufzeit weniger als eine Woche beträgt!

Ist alles einwandfrei, erhalten die Geräte den vorgeschriebenen Prüfaufkleber. Für Sie nachvollziehbar dokumentieren wir detailliert alle Leistungen und Prüfergebnisse.

IHR SERVICE-PAKET FÜR REGELMÄSSIGE ÜBERPRÜFUNG UND STK

Wir führen für Sie das Bestandsverzeichnis Ihrer Erbe-Geräte und kümmern uns um die Einhaltung der empfohlenen Prüf- und Wartungsintervalle. Die Anfahrt zur Sicherheitstechnischen Kontrolle und die Arbeitszeit für Prüfung und kleinere Instandsetzungen vor Ort sind im Erbe comfort-Paket bereits als günstige Pauschal-Position enthalten. Können Ihre haus-eigenen Techniker bei den anstehenden Aufgaben unterstützend mitwirken? Sind die Geräte rechtzeitig zugänglich oder

steht zur Leistungserbringung ein geeigneter Arbeitsplatz zur Verfügung, dann profitieren Sie von attraktiven Nachlässen bis zu 30%. Für Laufzeiten der Vereinbarung von mehr als einem Jahr bedanken wir uns mit einem Treuebonus.

Bei uns in Österreich ist die Reparaturüberbrückungspauschale für Vertragskunden günstiger.

COMPLETE OPTIMALE PLANUNGS- & BUDGETSICHERHEIT

Mit Erbe complete gehen Sie mit uns als strategischem Partner im Instandhaltungsprozess auf Nummer sicher – zu überraschend günstigen Konditionen

IHR SERVICE-PAKET MIT KOMPLETTER RUNDUM-VERSORGUNG

Wenn Ihr Instandhaltungskonzept eine nahezu hundertprozentige Verfügbarkeit der Geräte bei voller Budgetsicherheit zum Ziel hat, ist Erbe complete genau das Richtige für Sie.

Dieses Full-Service-Paket schützt Sie vor Überraschungen, denn Sie kombinieren Prüf- und Instandsetzungsleistungen zu Jahresfestpreisen – Leihgeräte inklusive. Da ist wirklich alles drin: sämtliche Fahrten, Arbeitszeiten, alle Ersatzteile – egal wie umfangreich die notwendigen Serviceleistungen sind.

Auch Erbe complete bietet die Möglichkeit von Unterstützungsnachlässen und Treuebonus. Profitieren Sie von sicher kalkulierbaren fixen Kosten, die niedriger sind als Sie denken! (verfügbar ab 3 Geräte)

Die Service-Pakete auf einen Blick

	BASIC	COMFORT	COMPLETE
Funktionstest und Sicherheits-technische Kontrolle (STK)	■	■	■
Prüfaufkleber und Dokumentation der Serviceleistungen	■	■	■
Arbeitszeit für Prüfung	■	■	■
Funktionstest am Zubehör	○	■	■
Bestandsverzeichnis Ihrer Erbe-Geräte mit Terminüberwachung der Prüfindervalle	○	■	■
Notwendige Software-Updates*	○	■	■
Anfahrt (km) und Reisezeit zur STK	○	■	■
Anfahrt (km) und Reisezeit zur Instandsetzung*	○	○	■
Ersatzteile und Arbeitszeit für Instandsetzung*	○	○	■
Serviceschulung, Handhabungshinweise	○	○	■
Installation von Funktions-Upgrades	○	○	■
Reparatur-Überbrückungsgerät*	○	□	□
Zusatzleistungen auf Kundenwunsch		□	□
Preisvorteil bei Unterstützung durch hauseigene Medizintechnik		■	■
Treuebonus (bei Laufzeit > 1 Jahr)		■	■
Priorität bei Aufträgen zur Instandsetzung		■	■
Service-Reaktionszeit < 24 Std.		○	■
Budgetsicherheit für alle Wartungs- und Instandsetzungskosten			■

* Im Garantiefall entstehen grundsätzlich keine Kosten

■ Im Service-Paket enthalten
□ Reduzierte Pauschale/ Stundensätze
○ Optional gegen Berechnung

Ihre Service-Hotline

Tel. + 43 1 89 324 46

Über die Service-Hotline erreichen Sie Ihren Service-Partner:

Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr
Freitag von 8.00 Uhr bis 15.00 Uhr.

Wir kümmern uns um Ihre Wünsche oder finden schnell den richtigen Ansprechpartner für Sie. Ob Service-Techniker oder Vertriebsmitarbeiter – alle sind auf dem neuesten Wissensstand und leisten gerne den „First Level Support“ direkt am Telefon.

Schnelle Kontaktaufnahme per E-Mail
service@erbe-austria.com

SIE INTERESSIEREN SICH FÜR UNSERE SERVICE-ANGEBOTE?

Bitte geben Sie auch Ihre Telefonnummer an. Wir setzen uns dann umgehend mit Ihnen in Verbindung!

Erbe Elektromedizin Ges.m.b.H.
Modecenterstraße 14 / Top B1
A-1030 Wien
Austria

Tel +43 1 893 2446
info@erbe-austria.com
erbe-austria.com
medical-videos.com