

# AFTER SALES SERVICE

MOVING THE LIMITS.  
TOGETHER.  
CONSTANTLY.

# RUND UM DIE UHR FÜR SIE DA!

Nach einem erfolgreich abgenommenen Projekt lassen wir Sie keinesfalls mit Ihrer Anlage allein! Im Falle einer Störung Ihrer Maschine oder Anlage hilft Ihnen unser 24-Stunden-Service, diese in kürzester Zeit wieder in Produktion zu bringen. Durch unser hauseigenes Engineering sind wir in der Lage, Ihnen immer einen Spezialisten zur Seite zu stellen.

Unsere Ingenieure und Techniker bieten Ihnen telefonische Hilfestellung oder sorgen durch Teleservice für kurze Reaktionszeiten und reduzierte Ausfallzeiten. Sollte eine Vor-Ort-Reparatur nötig werden, so sind unsere qualifizierten Mitarbeiter weltweit in kürzester Zeit vor Ort.

## UNSER RUNDUM-SERVICE FÜR IHRE SICHERHEIT

- **Ersatzteile**  
Beschaffung und Logistik sowie Instandsetzung
- **Reparatur**  
Schneller Einsatz vor Ort durch unsere Servicetechniker
- **Beratung**  
Kompetente Mitarbeiter bieten telefonische Hilfe
- **Warenrücksendung**  
Bitte lesen Sie hierzu die Informationen auf unserer Website und senden Sie uns das MRP-Formular ausgefüllt zu
- **Wartung**  
Präventive Instandhaltungsmaßnahmen in regelmäßigem Turnus / Früherkennung von verschleißbedingten Ausfällen
- **Inbetriebnahme**  
Fachgerechte Inbetriebnahme der Maschine bzw. Anlage durch geschultes Personal
- **Schulung**  
Vor Ort oder bei uns im Haus können Bediener und Instandhalter gezielt geschult werden
- **Nachrüstungen**  
Sollten sich Ihre Fertigungsaufgaben ändern, bieten wir Ihnen an, Ihre Anlage den neuen Anforderungen anzupassen
- **Teleservice**  
Fernabfrage der Maschinen und Programmdateien durch unsere Programmierer / Zugriff auf Fehlerprotokolle des Diagnosespeichers / Transparentes Monitoring und parallele Fernbedienung der Bedienfunktionen

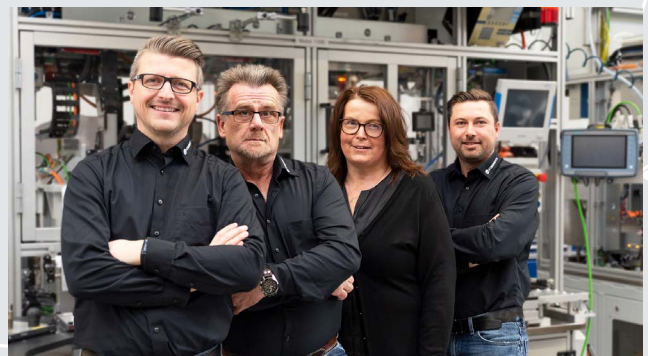
## IHR SERVICE-TEAM

### Servicekoordination:

Denis Köhler, Werner Koreck

### Backoffice:

Birgit Seidl, Thomas Refke



## EINFACHE UND SCHNELLE BEARBEITUNG IHRER WARENRÜCKSENDUNG & REPARATUR

Um die Abwicklung Ihrer Rücksendungen bzw. Reparaturen einfacher, effizienter und schneller zu gestalten, hat Strama-MPS einen Merchandise Redelivery Process (MRP) eingeführt. Durch eine eindeutige und präzise Zuordnung Ihrer Retouren und Reparaturen können wir diese effizienter bearbeiten.

Mit der Zusendung des ausgefüllten MRP-Formulars von unserer Website teilen Sie uns bereits vorab alle wichtigen Details zu Ihrer Warenrücksendung mit. Damit erzielen wir eine erhebliche Reduktion der Durchlaufzeit und können uns schneller um Ihr Anliegen kümmern.

## SO LÄUFT IHR SERVICE-FALL BEI UNS AB

Aufnahme Ihrer Störung/Anfrage etc. per Telefon, E-Mail oder Serviceformular

Halten Sie für die Anlage Ihrer Meldung alle notwendigen Informationen (z. B. Maschinenummer) bereit.

Erfassung des Service-Falls in unserem PLM-System

Sie erhalten eine Ticket-Nummer, mit dieser Sie jederzeit den Status Ihrer Meldung abfragen können.

Klassifizierung des Tickets: Ersatzteilanfrage; Störmeldung; techn. Support etc.

Weiterleitung Ihres Anliegens an einen Spezialisten im Unternehmen

Ein Spezialist setzt sich zeitnah mit Ihnen in Verbindung.

Rückmeldung aus der Fachabteilung an Servicekoordination (ggf. werden weitere Schritte eingeleitet)

Bei erfolgreicher Bearbeitung Ihres Anliegens wird das Ticket im System auf erledigt gesetzt.

Sollte zu einem späteren Zeitpunkt der Fall eintreten, dass ein bereits gelöstes Problem wiederkehrt, können wir das Ticket jederzeit wiedereröffnen. Dazu ist es wichtig, dass Sie uns Ihre Ticket-Nummer mitteilen, damit eine schnelle Zuordnung erfolgen kann.

## UNSERE 24/7 SERVICE-HOTLINE: +49 9421/739-333

Unsere technische Kundenbetreuung steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung.

Sie können Ihre Störungsmeldung per Telefon, E-Mail oder auch mit Hilfe des Serviceformulars auf unserer Website platzieren.

Im Falle einer Störung Ihrer Maschine oder Anlage hilft Ihnen unser 24-Stunden-Service, diese in kürzester Zeit wieder in

Produktion zu bringen. Sollte eine Vor-Ort-Reparatur nötig werden, so sind unsere qualifizierten Mitarbeiter weltweit in kürzester Zeit vor Ort.

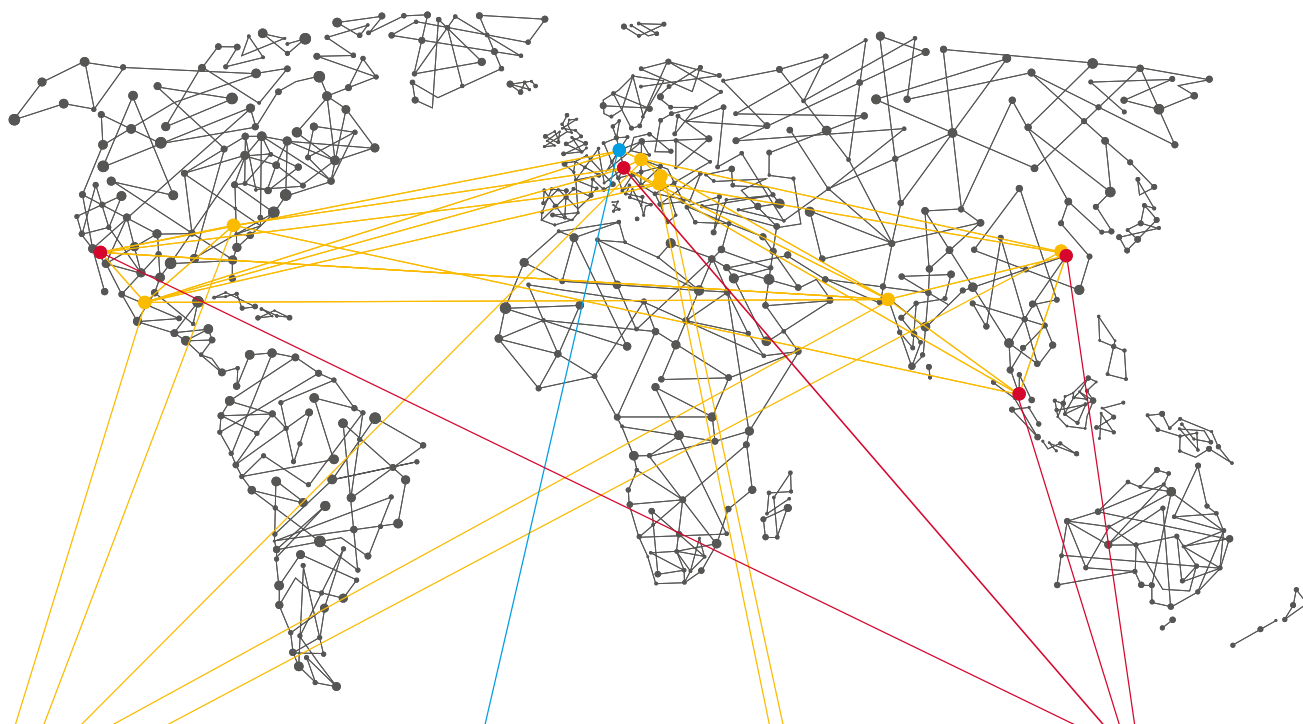
Sie können unseren Service auch per E-Mail erreichen unter [service@strama-mps.de](mailto:service@strama-mps.de).

# STARKE SYNERGIEN: „MEMBER OF STRAMA GROUP“

**Strama-MPS** entwickelt Sondermaschinen, Anlagen und Komplettlösungen für die Fertigung, Montage und Prüfung von komplexen technischen Bauteilen und Produkten. Internationale Technologiekonzerne wertschätzen unsere Engineering-Expertise, die Erfahrung und die Gewissheit: Mit uns wird ihr Projekt ein Erfolg.

**AuE Kassel** hat sich in den letzten Jahren einen hervorragenden Ruf in der Entwicklung von Montagelinien für Achsen und Fahrwerk-komponenten im PKW- und NKW-Bereich erarbeitet. Mit Achseinstellanlagen ist AuE seit langem Weltmarktführer.

**F & K DELVOTEC** ist seit mehr als 40 Jahren der weltweite Innovationsführer für Draht- und Laserbender. Die Qualität der Technologie und Engineering-Leistungen überzeugen namhafte Unternehmen und Forschungsinstitute weltweit.



DEUTSCHLAND, Straubing  
CHINA, Taicang  
USA, Duncan  
MEXIKO, Puebla  
INDIEN, Nashik



DEUTSCHLAND, Kassel



KROATIEN, Cerna  
BOSNIEN, Orašje



DEUTSCHLAND, Ottobrunn  
USA, Foothill Ranch  
CHINA, Taicang  
SINGAPUR

**Strama-MPS**  
**Maschinenbau GmbH & Co. KG**

Ittlinger Straße 195  
94315 Straubing / Germany

Tel. +49 9421 739-333

Fax +49 9421 739-6333

E-Mail [service@strama-mps.de](mailto:service@strama-mps.de)

[www.strama-mps.de](http://www.strama-mps.de)

MOVING THE LIMITS.  
TOGETHER. CONSTANTLY.

