



## Basisleistung

**Sie wünschen sich jemanden, dem Ihre Probleme wichtiger sind als alles andere?  
Wir sind ein genau solcher Partner: ZUHÖREN. LÖSUNGEN FINDEN. ANPACKEN.**

- + GROB-Servicehotline: Hochqualifizierte Techniker sind 24 Stunden, 7 Tage die Woche und an 360 Tagen im Jahr für Sie da.
- + Kompetente Ansprechpartner für einen optimalen Wissenstransfer.
- + Detaillierte Fehleranalyse, auf Wunsch mit Maschinenferndiagnose und anschließende Einleitung weiterer Schritte zur schnellen Wiederinbetriebnahme Ihrer GROB-Maschine.
- + Breites Netz an Expresstechnikern, die schnell bei Ihnen vor Ort sind – bei Bedarf inklusive Ersatzteilen und Spezialwerkzeug.

**24/7-GROB-SERVICE-HOTLINE: +49 (8261) 996-777**

## SIE WOLLEN MEHR? SERVICE-LEVEL-AGREEMENT

**Wenn jede Sekunde zählt...**

Mit dem Service-Level-Agreement (SLA\*) von GROB verkürzen Sie Maschinenstillstände auf ein Minimum. Mit zugesicherten Reaktionszeiten für unsere Hotline und unsere Expresstechniker sowie Versandbereitschaftszeiten für Motorspindeln und Ersatzteile stehen wir Ihnen sofort zur Seite.

\*Das Service-Level-Agreement steht Ihnen aktuell in Deutschland und Österreich für Universalmaschinen zur Verfügung. Weitere Maschinen und Anlagen auf Anfrage. Anwendungsbereich und Produktdetails sind dem Angebot zu entnehmen.

### UNSER VERSPRECHEN AN SIE:

- + Rückruf durch einen qualifizierten Techniker innerhalb max. 60 Minuten
- + Hotline-Support: Direkte Erreichbarkeit über eine spezielle Vertrags-Rufnummer
- + Abfahrt eines Expresstechniker innerhalb von 6 Stunden
- + Versand lagerhaltiger Ersatzteile sowie Austauschmotorspindeln innerhalb von 6 Stunden
- + Inklusive Flatrate Maschinenferndiagnose

# LEISTUNGSINHALTE AUF EINEN BLICK



	Basisleistungen	Remote Support	Service-Level-Agreement (SLA)
<b>Telefonische Erreichbarkeit Hotline:</b> Mo. – Fr. 7:00 – 18:30 und Sa. 7:00 – 12:00 <sup>(1)</sup>	Standard-Rufnummer +49 8261 996-777	Standard-Rufnummer +49 8261 996-777	Direkte Erreichbarkeit über eine spezielle Vertrags-Rufnummer
Rückruf durch einen GROB-Spezialisten	Nach Verfügbarkeit	Nach Verfügbarkeit	Innerhalb max. 60 Minuten <sup>(2)</sup>
Abfahrtsbereitschaft für Service-Einsatz vor Ort <sup>(3)</sup>	Üblicherweise am folgenden Werktag	Üblicherweise am folgenden Werktag	Innerhalb max. 6 Stunden <sup>(2)</sup>
Versandbereitschaft Motorspindel <sup>(4)</sup>	Am folgenden Werktag	Am folgenden Werktag	Innerhalb max. 6 Stunden <sup>(2)</sup>
Maschinenferndiagnose <sup>(4)</sup>	Im Gewährleistungs- zeitraum inklusive	Flatrate	Flatrate
<b>Versandbereitschaft Ersatzteile Bei Bestelleingang über Ersatzteilberater: Mo. – Fr. 7:00 – 17:30 Webshop GROB<sup>4</sup>Care: Mo. – Fr. 7:00 – 20:00<sup>(5)</sup></b>	Am folgenden Werktag	Am folgenden Werktag	Innerhalb max. 6 Stunden <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Außerhalb der genannten Erreichbarkeitszeiten: Rufbereitschaft oder Weiterleitung an weitere GROB-Standorte (24/7/360, Ausnahmen: Weihnachten, Silvester, Neujahr, Ostern, Pfingsten).

<sup>(2)</sup> Bei Maschinenstillstand ab Beauftragung und technischer Klärung innerhalb der telefonischen Erreichbarkeit der Hotline (Mo.–Fr. 7:00 – 18:30 und Sa. 7:00 – 12:00).

<sup>(3)</sup> Abfahrtsbereitschaft ab Mindelheim oder sonstige Standorte, kein Reiseantritt und keine Reise zwischen 21 und 7 Uhr; Voraussetzung für die Mobilisierung eines Servicetechnikers innerhalb der durch den SLA vereinbarten Zeit am Freitag, Samstag und Sonntag ist, dass der Servicetechniker seine Arbeit am Samstag und ggf. auch am Sonntag erbringen kann.

<sup>(4)</sup> Für lagerhaltige Austauschspindeln/Spezialwerkzeuge, Transport per kostenpflichtiger Sonderfahrt.

<sup>(5)</sup> Gültig für lagerhaltige Ersatzteile. Optional ist eine kostenpflichtige Sonderfahrt möglich. Ohne Service Level Agreement ab 15 Uhr mit Abendzuschlag.