

# Dorner Servicegarantie für Ihre **Dorner** Steuerung



RUNDUM SORGENFREI



STEUERUNG



DISPOSITION



LABOR



BRM



FAKTURIERUNG



FOCUS



DATENPORTAL

# Die Dorner Service Philosophie

Die **DornerServicegarantie** ist ein premium Serviceangebot für Ihre DornerSteuerung. Unsere Experten kümmern sich nicht nur um Ihr Dorner Produkt, sondern beraten Sie auch gerne darüber hinaus. Wir garantieren eine schnelle Reaktionszeit auf Ihre Serviceanfrage. Es ist die Dorner Philosophie allen Kunden zu helfen!

Die **DornerServicegarantie** mit den Zusatzpakten ist die umfassende und unkomplizierte Lösung für Ihre Serviceanforderungen.

Die **DornerServicegarantie** ist nach den Vorgaben von ITIL organisiert. ITIL ist ein weltweit anerkannter Servicestandard, der die Servicequalität festlegt und garantiert ([www.itil.org](http://www.itil.org)).



## DornerServicegarantie

### Die DornerServicegarantie beinhaltet

- Soforthilfe bei Produktionsausfall
- Soforthilfe bei Produktionsbeeinträchtigung
- Hilfe bei Problemen im Steuerungsumfeld (Waagen, Sonden, Leistungsteil etc.)
- Archivierung Ihrer Dorner Software und aller Anpassungen
- Das 24 Stunden Paket für drei Tage kostenlos
- Bereitstellung der Supportaufzeichnungen zu Ihrer Anlage



- Die DornerServicegarantie steht für Ihre DornerSteuerung zur Verfügung.
- Bei Problemen mit angrenzenden Systemen (auch nicht Dorner Produkte) hilft Ihnen das Dorner Service Team bei Produktionsausfall oder Produktionsbeeinträchtigung nach Möglichkeit.
- Das 24 Stunden Paket steht Ihnen für 3 Tage im Jahr kostenlos zur Verfügung. Die gewünschten Tage müssen mind. 2 Werktage im Voraus angemeldet werden. Für weitere Tage mit 24 Stunden Service erstellen wir Ihnen gerne ein Angebot.
- Die Bereitstellung der Supportaufzeichnungen zu Ihrer Anlage erfolgt auf Ihre Anfrage.



Unsere Servicegarantie können Sie mit drei attraktiven, frei wählbaren Zusatzpaketen ergänzen



## Beratungspaket

- Hilfe bei allen Problemen, auch wenn die Produktion nicht beeinträchtigt ist
- Unterstützung Ihrer Mitarbeiter bei allen Fragen zu Ihrem Dorner Produkt
- Kleinere Softwareanpassungen werden kostenlos durchgeführt
- Beratung zur Optimierung Ihres Produktionsprozesses
- Jährliche Anwenderschulung in unserem Schulungscenter

- Unterstützung Ihrer Mitarbeiter bei Fragen zu Ihrem Dorner Produkt beinhaltet die Hilfestellung bei Eintragung der Eichdaten, Silowechsel, Rezeptänderungen, Stammdatenpflege, allgemeinen Fragen etc.
- Bei Problemen mit angrenzenden Systemen (auch nicht Dorner Produkte) hilft Ihnen das Dorner Service Team nach Möglichkeit, auch wenn Ihre Produktion nicht beeinträchtigt ist.
- Softwareanpassungen mit einem Aufwand von bis zu 2 Stunden pro Jahr werden kostenlos durchgeführt.
- Die Termine und Orte für die Anwenderschulungen werden auf Anfrage bekanntgegeben und auf [www.dorner.at](http://www.dorner.at) publiziert. Anmeldung erforderlich.



## Wartungspaket

- Jährlicher Hardwarecheck
- Vor Ort Anlagencheck durch einen Dorner Service Techniker
- Ersatzteilgarantie für Dorner Produkte
- 10% Rabatt auf Ersatzteillieferungen

- Der jährliche Hardwarecheck wird über Fernwartung durchgeführt und beinhaltet unter anderem: Optimierung der Dosierabschaltung, Backup Kontrolle, Fehlerprotokollanalyse, Speicherplatzoptimierung, etc. Termine nach Absprache. Der Systemcheck ist für Systeme der Baureihe PDS8/80 und PDS32/320 nicht verfügbar.
- Der vor Ort Anlagencheck beinhaltet ein 6 stündiges Prüfprogramm Ihrer Anlage und wird auf Anfrage durchgeführt. Die An- und Abreise wird ab der nächsten Servicestelle verrechnet.
- Die Ersatzteilgarantie bezieht sich auf die Verfügbarkeit und gilt für 15 Jahre ab dem Abnahmedatum Ihrer Anlage.
- Der Rabatt auf Ersatzteillieferungen ist nicht mit anderen Rabatten kombinierbar.



## 24 Stunden Paket

- 24 Stunden 7 Tage Soforthilfe bei Produktionsausfall
- 24 Stunden 7 Tage Soforthilfe bei Produktionsbeeinträchtigung

- Beim Dorner 24 Stunden Paket steht Ihnen ein Bereitschaftsdienst rund um die Uhr zur Verfügung.



Kompetente Beratung, optimale Wartung  
und garantierte Reaktionszeiten

**T +43 5512 2240-400**

**service@dorner.at**

**Servicezeiten des Dorner Spezialisten Teams**

**Montag bis Freitag: 7 – 19 Uhr Samstag: 7 – 12 Uhr**

An den meisten Feiertagen sind wir für Sie da.

Eine Übersicht finden sie auf [www.dorner.at/support](http://www.dorner.at/support)

## Garantierte Reaktionszeit

Über das Dorner Help Desk Tool (Ticketsystem) wird Ihre Anfrage registriert und zugeordnet. Auf Wunsch erhalten Sie umgehend eine Bestätigung Ihres Servicefalls per E-Mail. Das Dorner Service Team garantiert Ihnen folgende Reaktionszeiten:



### **Produktionsausfall**

Keine Produktion möglich.

→ **Sofort, immer innerhalb 90 Minuten**



### **Mit Produktionsbeeinträchtigung**

Produktion eingeschränkt möglich.

→ **Sofort, immer innerhalb 180 Minuten**



### **Ohne Produktionsbeeinträchtigung**

Produktion uneingeschränkt möglich.

→ **Innerhalb von 48 Stunden**

Sie möchten Leistungen nutzen die nicht in Ihrem Paket inkludiert sind oder Sie möchten sich derzeit nicht für die **Dorner**Servicegarantie entscheiden? Die meisten Serviceleistungen stehen Ihnen dennoch zur Verfügung und werden nach Aufwand verrechnet. Wir bitten um Verständnis, dass die Reaktionszeiten nur für Servicegarantie Kunden zugesichert werden können.

Wenn eine technische Frage oder ein Problem auftritt, braucht es oft eine Auswahl an Experten, die uns rasch weiterhelfen, um einen reibungslosen Produktionsablauf zu gewährleisten. Durch die **Dorner**Servicegarantie bekommen wir diese Hilfe schnell und unbürokratisch – alles aus einer Hand. Diese Garantie zu haben, die noch dazu komplett auf unsere spezifischen Bedürfnisse zugeschnitten wurde, erleichtert den Arbeitsalltag für meine Mitarbeiter und mich erheblich.

G. Schaffner, technischer Leiter TB Umkirch

# Innovative und anwenderfreundliche Softwarelösungen für die Baustoffindustrie



## **DornerDisposition**

Weniger Stehzeiten – mehr Gewinn  
Übersicht schafft Effizienz



## **DornerBRM**

Ressourcen richtig nutzen



## **DornerFakturierung**

Mit uns können Sie rechnen  
Konditionen und Daten im Griff



## **DornerServicegarantie**

Rundum sorgenfrei



## **DornerLabor**

Nachweis gesichert  
Für nachhaltige Kundenzufriedenheit



## **DornerSteuerung**

Sicher steuern  
Immer sehen was läuft