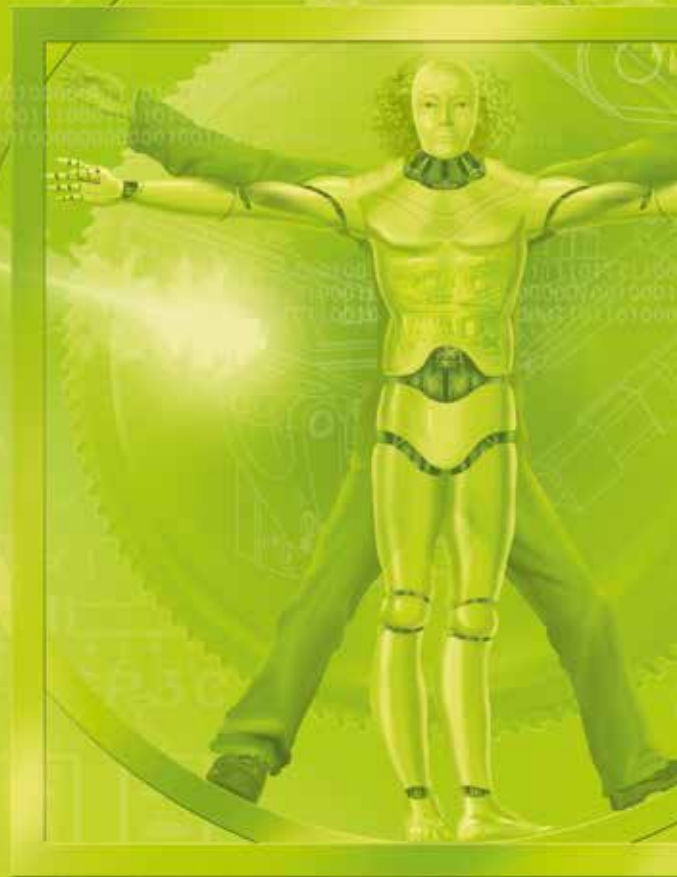


# Intelligent solutions for tube cutting

CUSTOMER  
SERVICE

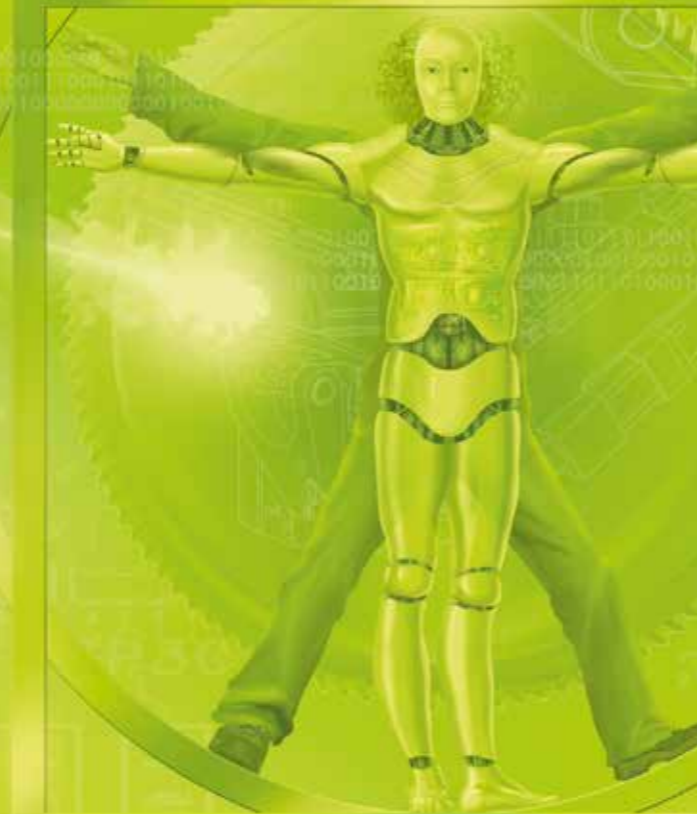


**BEWO**<sup>®</sup> 

## Intelligent solutions for tube cutting

Seit über 75 Jahren befasst sich Bewo Cutting Systems B.V. mit der Verbesserung des Rohrschneidvorgangs. Was ursprünglich mit einfachen manuell betriebenen Schneidemaschinen begann, ist heute ein Unternehmen mit einer außergewöhnlichen Wissensgrundlage und einem Entwicklungszentrum für automatische Schneidelinien.

Heute zeichnet sich Bewo stärker als jemals zuvor durch die innovative, kundenorientierte Marktstrategie aus. Wir erfinden, entwickeln und implementieren intelligente Lösungen für den Rohrschneidemarkt und können damit die Kosten pro Schnitt auf ein absolutes Minimum verringern. Unsere intelligenten Lösungen basieren auf einer perfekten Kombination zwischen Mensch und Maschine. Dies symbolisiert unsere Version des berühmten Kunstwerks von Leonardo da Vinci.



„Wenn Sie Hilfe vor Ort benötigen, können wir unsere spezialisierten Techniker überall auf der Welt sehr kurzfristig bereitstellen.“



Ein engagierter Service, jederzeit und überall

Alle Ihre Fragen über die Wartung, den Service und die Teile richten Sie bitte an den Bewo-Kundendienst, bei dem erfahrene Techniker arbeiten.

Jede Anfrage erhält automatisch eine eindeutige Bearbeitungsnummer, anhand derer alle damit verbundenen Mitteilungen nachverfolgt werden. Die Kunden können sich bei unserem Online-Kundencenter anmelden und dort ihren Serviceanforderungsverlauf abrufen, Fragen stellen und die Wissensgrundlage an 7 Tagen in der Woche rund um die Uhr zurate ziehen.

Wenn Sie Hilfe vor Ort benötigen, kann Bewo die eigenen mehrsprachigen Fachingenieure überall auf der Welt sehr kurzfristig bereitstellen. Dazu haben wir eine Zusammenarbeit mit unserem weltweiten Netzwerk von Vertretern und Händlern, die Serviceorganisationen in ihrer jeweiligen Region besitzen.

Alle neuen Bewo-Schneidelinien besitzen einen VPN- Ethernetanschluss. Unsere Techniker können Remote-Fehlerdiagnosen und Software-Updates durchführen.

Die Serviceabteilung von Bewo hält einen umfangreichen Lagerbestand an Ersatzteilen für neue und gebrauchte Maschinen vorrätig. Dadurch sind die Ersatzteile sehr schnell bei Ihnen. Außerdem sind für alle Standardmaschinen auch entsprechende Servicekits erhältlich. Anders ausgedrückt – ungeachtet Ihrer speziellen Anforderungen reagiert Bewo prompt und bietet Ihnen auf jeden Fall die erforderliche Unterstützung.

# Fernwartung

Problembehebung aus der Ferne innerhalb sehr kurzer Zeit, weltweit. Die Fernwartung hat heute einen hervorragenden Standard. Selbstverständlich entsprechen die anspruchsvollen Bewo-Maschinen diesen modernen Standards.

Unser Serviceteam steht für Sie bereit, um Sie zu beraten und Wartungsarbeiten, Reparaturen und Fehleranalysen durchzuführen. Das Helpdesk berät bei Maschinenausfällen. Bei Bedarf wird dabei auch ein Programmierer eingeschaltet, der die Fehleranalyse per Modem weltweit durchführen kann. Beim Remote Support sind große Fortschritte zu verzeichnen. Diese neuen Entwicklungen verringern die Kosten und verkürzen die Maschinenstillstandszeiten. Neue Bewo-Maschinen besitzen hochmoderne Elektroteile, die von unseren erfahrenen Softwaretechnikern online abrufbar sind. Bis zu 80% aller Probleme lassen sich durch Remote Support beheben. Wenn sich das Problem nicht über das Helpdesk beheben lässt, können Sie sofort einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers vereinbaren.

Ältere Maschinen lassen sich vielfach durch entsprechende Upgrades dem modernen Standard anpassen. Dies ermöglicht auch den Fernzugriff auf die fraglichen Maschinen. Dies verleiht der Maschine sowie Ihrer Produktion definitiv einen Mehrwert.

Wir freuen uns darauf, Sie über die entsprechenden Möglichkeiten zu informieren.

## Remote support packages

Um Ihnen den bestmöglichen Service bieten zu können, hat Bewo entsprechende Service Agreement Packages mit Remote Support zusammengestellt. Dabei haben Sie die Wahl zwischen Premium, All-Inclusive und Visual Packages. Weitere Einzelinformationen, Preise und Bedingungen erfragen Sie bitte bei der Kundendienstabteilung von Bewo.



„Die professionelle Wartung ist der wichtigste Faktor, um die lange Betriebsdauer Ihrer Produktionsmaschinen zu gewährleisten.“

# Wartung

## Präventive Wartung

Durch die präventive Wartung können Sie die Verfügbarkeit und die Lebensdauer Ihrer Maschine signifikant erhöhen und die Zahl der unerwarteten Störungen stark verringern. Die Zeitintervalle und die Besuchsdaten für diese Wartungen werden nach Rücksprache mit Ihnen eingeplant. Je nach Bedarf kann ein solcher Besuch so weit ausgedehnt werden, dass er eine Maschineninspektion beinhaltet.

## Maschineninspektion

Durch eine von einem Bewo-Servicetechniker durchgeführte Maschineninspektion lässt sich der genaue Status Ihrer Maschine feststellen. Dadurch werden Sie frühzeitig auf die Notwendigkeit entsprechender Reparatur- oder Wartungsarbeiten hingewiesen, sodass sich die Verfügbarkeit Ihrer

Maschine signifikant erhöhen lässt. Alle Inspektionen und Messungen werden nach einem vorab festgesetzten Inspektionsprotokoll durchgeführt. Danach erhalten Sie einen Bericht über den genauen Zustand Ihrer Maschine mit einer technischen Empfehlung für weitere zukünftige Maßnahmen.

## Schulung

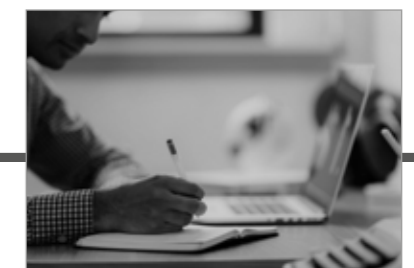
Eine effektive Schulung für neue Mitarbeiter oder ein Auffrischkurs für Ihre erfahrenen Mitarbeiter erhöht die Leistung und Verlässlichkeit Ihrer Maschine in signifikanter Weise. Für das Bedienungs- und Wartungspersonal werden speziell zugeschnittene Schulungen angeboten. Nach Abschluss der Schulung werden Ihre Mitarbeiter von Bewo lizenziert und zertifiziert.



Präventive Wartung



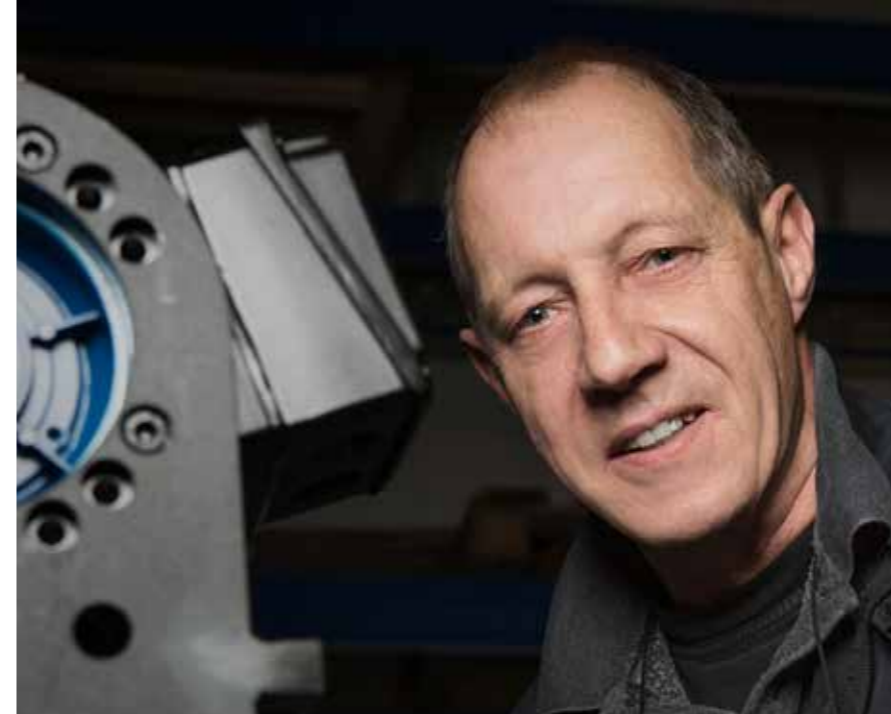
Maschineninspektion



Schulung für neue Mitarbeiter

# Servicevereinbarung

Mit unserem kompletten All-Inclusive Paket (was auch die Teile und die Arbeitskosten beinhaltet) haben Sie Kontrolle über die Wartungskosten; oder sparen Sie Geld mit einem unserer Pakete mit unbegrenztem Remote Support.



„Auf Wunsch übernehmen wir die gesamte Wartung Ihrer Maschinen und Systeme sowie die Lieferung der Ersatzteile.“

## Servicevereinbarung

Eine Servicevereinbarung kann Sie entlasten, da Sie sich immer darauf verlassen können, dass sich Ihre Maschine in einem guten Zustand befindet; dies bedeutet eine hohe Verfügbarkeit und eine längere Lebensdauer Ihrer Maschine. Optimale Bedingungen lassen sich erzielen, indem Sie auf ein gutes Gleichgewicht zwischen der präventiven Wartung, den Inspektionen und gezielten Schulungen für Ihre Mitarbeiter achten.

Die flexiblen Pakete sind so konzipiert, dass sie Ihren Anforderungen entsprechen und sicherstellen, dass Sie von Ihrer Maschine und Ihren Mitarbeitern maximale Leistungen erzielen.

Wir haben fünf Pakete für Sie zusammengestellt, um Ihnen eine Auswahl zu bieten. Selbst unser Basispaket zahlt sich schnell aus; es beinhaltet eine jährliche Maschineninspektion, die dazu beiträgt, dass sich unerwartete Störungen vermeiden lassen. Den besten Schutz vor allen unerwarteten Zwischenfällen bietet unser All-inclusive Package mit zwei Besuchen im Jahr für die Inspektion und Wartung, einem Preisnachlass auf die Ersatzteile, Reparaturen vor Ort ohne zusätzliche Kosten sowie unbegrenztem Telefon- und Modem-Support. Außerdem bieten wir ein Visual Package an, um Ihnen die Kommunikation mit unseren Technikern zu erleichtern.

## Wartungspakete

|   | BASIC | STANDARD | PREMIUM | ALL-INCLUSIVE | VISUAL |
|---|-------|----------|---------|---------------|--------|
| Jährliche Maschineninspektion               | ■     | ■        | ■       | ■             | □      |
| Jährliche präventive Wartung                | □     | ■        | ■       | ■             | □      |
| Ersatzteile zu reduzierten Preisen          | □     | ■        | ■       | ■             | □      |
| Unbegrenzter Telefonsupport *               | □     | □        | ■       | ■             | □      |
| Unbegrenzter Modem-Support *                | □     | □        | □       | ■             | □      |
| Reparaturservice vor Ort ohne zus. Kosten * | □     | □        | □       | ■             | □      |
| Visual Online Support (Kamera) **           | □     | □        | □       | □             | ■      |

\* Überwachung der angemessenen Nutzung („Fair-Use-Policy“) (siehe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen)

\*\* Nur in Kombination mit dem All-Inclusive Package. Die benötigte Hardware wird separat verkauft und ist nicht für alle Maschinen verfügbar



# Umrüstung und Upgrades

Die qualitativ hochwertigen Bewo-Maschinen sind für ihre langfristige Produktivität bekannt. Durch Upgrades und Modifikationen können Sie Ihrer Maschine ein zweites Leben einhauchen. Bewo kümmert sich auch um das Versetzen der Maschine und um Leistungsoptimierungen.

## Maschinenupgrades

Diverse Teile in Ihrer Maschine, insbesondere elektrische Komponenten, unterliegen einer schnellen Veralterung. Wenn derartige Komponenten versagen, ist der Ersatz oder auch der technische Support unter Umständen nicht mehr möglich.

Die dadurch verursachte Maschinenausfallzeit kann sich stark auf Ihre Produktion auswirken. Im Rahmen einer Risikoanalyse wird Ihr System nach Komponenten abgesucht, für die es keinen Support mehr gibt.

## Maschinenverbesserungen

Neuentwicklungen werden immer wieder in Form von Improvement Packages für ältere Maschinen angeboten. Dadurch profitieren Sie bei Ihrer bestehenden Maschine von den modernen Techniken und verbessern damit deren Leistung oder Verlässlichkeit. Auf unserer Website erscheinen regelmäßig Broschüren mit den entsprechenden Möglichkeiten.

## Produktmodifikationen

Geht es Ihnen um ein neues Produkt oder um

die Modifikation einer bestehenden Maschine?

Gemeinsam mit Ihnen bestimmen wir auf Basis der Produktspezifikationen, welche Justierungen an Ihrer Maschine vorgenommen werden müssen.

## Versetzen der Maschine

Bewo hilft Ihnen zudem auch beim Entfernen oder Versetzen von Maschinen. Diese komplexen Arbeiten werden von erfahrenen Spezialisten nach einem detaillierten Stufenplan durchgeführt.

## Erweiterung der Garantie

Die von Bewo gelieferten Maschinen und ihre Komponenten entsprechen den höchsten Qualitätsstandards. Leider bedeutet dies jedoch nicht, dass die fraglichen Komponenten niemals versagen. Um unliebsame Überraschungen in Zukunft zu vermeiden, bieten wir eine zusätzliche Erweiterung der Garantie an, die über die Herstellergarantie hinausgeht. Nach Rücksprache mit der Kundendienstabteilung von Bewo können wir feststellen, ob eine solche Erweiterung bei Ihrer Maschine möglich ist.



# Ersatzteile

Ob Sie nun Teile benötigen, die nach langem Gebrauch abgenutzt sind, oder weil eine Störung aufgetreten ist - auf den bestmöglichen Service von Bewo können Sie sich unter allen Umständen verlassen. Wir verstehen nur zu gut, dass Ihre Maschine für Ihren Produktionsprozess unentbehrlich ist. Viele Teile werden in unserem zentralen Warenlager oder bei einem unserer Partner vor Ort gelagert; andere Teile hingegen können normalerweise von unseren verlässlichen Lieferanten schnell geliefert werden. Wenn ein altes Teil nicht mehr erhältlich ist, sucht Bewo eine passende Lösung, damit Ihre Maschine so schnell wie möglich wieder funktionsfähig ist.

## Wartungskits

Die Firma Bewo liefert Wartungskits für alle ihre Maschinen. Dies beinhaltet auch die Teile, die regelmäßig ausgewechselt werden müssen, wie

beispielsweise Gurte, Öl und Filter. Diese Kits bieten wir für entsprechende Festpreise an; bei Bedarf auch komplett mit einem Servicebesuch. Wenn das Kit zudem auch im Service Level Agreement enthalten ist, dann erhalten Sie automatisch entsprechende Updates, wenn Ihre Maschine gewartet werden muss.

## Empfohlene Ersatzteile

Um die technische Maschinenverfügbarkeit zu gewährleisten, wird jede neue Maschine mit einer empfohlenen Ersatzteilliste geliefert. Durch die Vorratshaltung kritischer Teile bleibt die Produktionsleistung auch weiterhin erhalten. Das gilt insbesondere für kritische Teile mit langer Lieferzeit oder für Teile, die sich nicht leicht reparieren lassen. Auch für ältere Maschinen können wir Ersatzteillisten liefern; wenden Sie sich bitte gern an uns.

# Lokale Servicepartner


Auf den Support von Bewo können Sie überall auf der Welt bauen. Bewo besitzt ein Netzwerk aus lokalen Servicepartnern. Diese Partner können technische Unterstützung bieten, damit sich Ihre Maschine immer in einem optimalen Zustand befindet.

Bewo hat professionelle Servicepartner in der ganzen Welt. Diese Partner werden von unseren eigenen Spezialisten in den Niederlanden unterstützt. Unserer Website entnehmen Sie eine aktuelle Übersicht über die einzelnen Partner und ihre Kontaktdaten.



*Benötigen Sie Hilfe?  
Wenden Sie sich bitte  
direkt an unseren  
Servicekoordinator:*

Tel.: +31 13 3040 085

 : +31 62 7836 051

E-mail: [service@bewo.nl](mailto:service@bewo.nl)



Bewo Cutting Systems B.V.

Van Harenstraat 2

5145 RJ Waalwijk

The Netherlands

Tel.: +31 13 3040 085

E-mail: [service@bewo.nl](mailto:service@bewo.nl)

Website: [www.bewo.nl](http://www.bewo.nl)