

SERVICE⁹⁹

EWD



→ Telefonischer Support

Montag bis Freitag: 06:00 bis 19:30 Uhr
Samstag: 08:00 bis 13:00 Uhr

Service Mechanik & Steuerung

T: +49 (0)8671 503-140

Service Ersatzteile

T: +49 (0)8671 503-160
Mail: service@ewd.de

→ Ersatzteile

Altötting

Manfred Maierhofer
Leiter Ersatzteil-Service
T: +49 (0)8671 503-242
M: +49 (0)175 72 81 343
manfred.maierhofer@ewd.de

Georg Griebel

T: +49 (0)8671 503-244
M: +49 (0)172 84 95 433
georg.griebel@ewd.de

Hermann Helfensdörfer

T: +49 (0)8671 503-241
M: +49 (0)171 76 56 845
hermann.helfensdoerfer@ewd.de

Erich Akkaya

T: +49 (0)8671 503 - 240
M: +49 (0)171 765 68 42
erich.akkaya@ewd.de

Michail Rodin

T: +49 (0)8671 503 - 295
M: +49 (0)173 67 66 122
michail.rodin@ewd.de

Harald Lehner

T: +49 (0)8671 503 - 241
M: +49 (0)152 09 26 79 64
harald.lehner@ewd.de

→ Ersatzteile

Reutlingen

Werner Priester
T: +49 (0)7121 5665-421
M: +49 (0)175 72 54 135
werner.priester@ewd.de

Thomas Bacher

T: +49 (0)7121 5665-426
M: +49 (0)175 72 54 135
thomas.bacher@ewd.de

Jan Schiebel

T: +49 (0)7121 5665-431
M: +49 (0)175 72 54 135
jan.schiebel@ewd.de

→ Außendienst

Michael Hausperger

Leiter Außenmontage & Service
T: +49 (0)8671 503 - 315
M: +49 (0)162 883 61 05
mehmet.karaca@ewd.de

Josef Sterl

Außenmontage
T: +49 (0)8671 503 - 234
M: +49 (0)171 765 68 72
josef.sterl@ewd.de

Alois Deser

Elektrokonstruktion
T: +49 (0)8671 503 - 357
M: +49 (0)172 849 54 30
aloes.deser@ewd.de

Wir wollen unsere Kunden über viele Jahre mit der Qualität und Leistung unserer Maschinen und Anlagen begeistern.

Das gilt vor allem dann, wenn überraschend technische Probleme auftreten, z.B. durch starke Beanspruchung von mechanischen Teilen.

Stillstand und Ausfallzeiten von Anlagen sind nicht nur frustrierend, sie verursachen in Unternehmen vor allem hohe Kosten und können Auswirkungen auf das ganze Unternehmen haben.

Aus diesem Grund sehen wir die wichtigsten Eigenschaften für einen guten Kundenservice in der

- **Erreichbarkeit**
- **Kompetenz**
- **Kommunikationsfähigkeit**
- **Geschwindigkeit**
- **Wertschätzung des Kunden.**

EWD Service⁹⁹ steht bis ins kleinste Detail für die Lösung von Kundenproblemen.

Deshalb haben wir unser Serviceversprechen in eine Vision verpackt.

[service hoch 99]

Wir stehen für die höchste Verfügbarkeit unserer Serviceleistungen

EWD Service hoch 99 bezeichnet eine Serviceleistung mit der höchsten Verfügbarkeit.

Wir lösen Ihre Anfragen oder komplexen Aufgaben schnell und kompetent.

Das ist unser Serviceversprechen.



EWD-Service⁹⁹ ist von Menschen für Menschen. Auch wenn es letztendlich Anlagen oder Maschinenkomponenten betrifft.

Es sind Menschen, die dafür einstehen müssen, wenn die Anlage still steht. Und es sind Menschen, die bei einer Serviceanfrage am Telefon den Unterschied machen.

Für uns gilt bei jeder Anfrage:

- **Freundlich und ruhig bleiben**
- **Wann und wie kam es zu dem Problem?**
- **Wie zeigt sich das Problem?**
- **Welche Folgen hat das Problem?**
- **Problemlösung erarbeiten!**
- **Problem lösen**

Unsere zwei wichtigsten Erfolgsfaktoren sind:

01. Leidenschaft im Job und zum Produkt

Unsere Mitarbeiter arbeiten mit ganzer Leidenschaft an der Planung, Montage und Inbetriebnahme eines Sägewerks und haben den Anspruch, dass die Anlage schnell und zuverlässig produziert.

02. Teamarbeit

Verlässlicher, kompetenter und lösungsorientierter Service⁹⁹ ist nur im Team erreichbar.



Service⁹⁹ Level 1 Support



„Es tut nichts mehr“



„Gerne helfe ich Ihnen weiter“

- Kundendaten öffnen
- Ticket anlegen
- Problem anhören
- Lösung finden



„Der Tag ist gerettet“

Service⁹⁹ Level 2 Support



„Es tut nichts mehr“



„Leider kann ich das Problem nicht lösen.
Ich leite Sie zu unserem Techniker weiter“

- Kundendaten öffnen
- Ticket anlegen
- Problem anhören
- Lösung finden



„Ich kann Ihr Problem lösen“



„Der Tag ist gerettet“

Service⁹⁹ Level 3 Support



„Es tut nichts mehr“



„Leider kann ich das Problem nicht lösen.
Ich leite Sie zu unserem Techniker weiter“

- Kundendaten öffnen
- Ticket anlegen
- Problem anhören
- Lösung finden



„Ich muss erst einen Lösungsweg finden.
Wir rufen Sie schnellstmöglich zurück“



„Der Tag ist gerettet“



„Wir haben eine geeignete
Lösung gefunden“

Wer seine Anlage regelmäßig warten lässt, erhöht deren Funktionsbereitschaft und Lebensdauer.

Werterhalt und Sicherheit

EWD bietet seinen Kunden eine Inspektion vor Ort an, um Wartungsarbeiten vorzubeugen.

Im Tagesgeschäft bleibt oft wenig Zeit für eine ausführliche Inspektion der einzelnen Anlagenkomponenten. Der Fokus liegt eher auf Effizienz steigern und Kapazitäten flexibel nutzen.

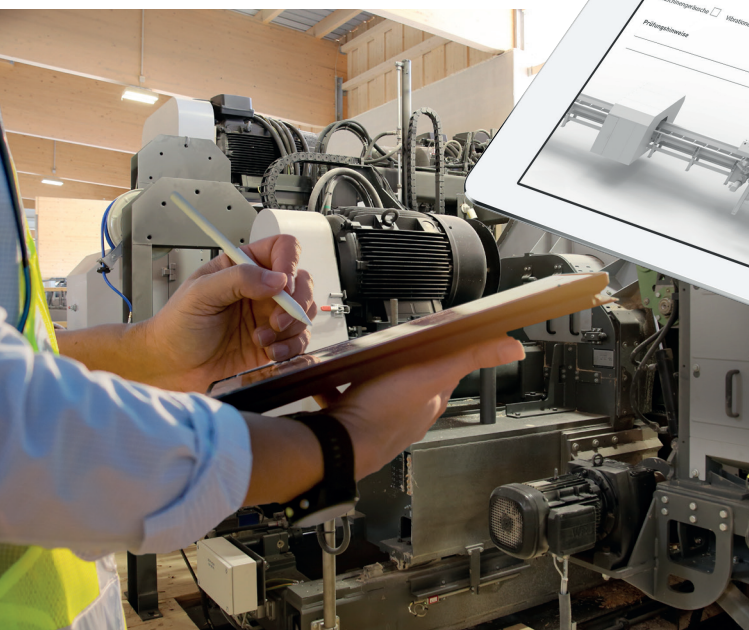
Doch genau hier liegt das Problem. Oft ist es ein nicht erkannter Mangel, z.B. eine kleine Dichtung, die eine ganze Produktion zum Stillstand bringt.

Hören. Sehen. Fühlen.

Oft reicht ein Blick, ein Geräusch und viel Erfahrung, um das Problem zu lokalisieren.

Unser Inspekteur zeigt Schwachstellen auf, bestellt bei Bedarf Ersatzteile und gibt wertvolle Tipps zur Wartung der Anlage.

In einer digitalen Checkliste werden alle fehlerhaften Bauteile beurteilt und notiert. Die Liste wird dem Kunden übergeben, um die nötigen Maßnahmen einzuleiten und somit weitere Störungen zu vermeiden.



Verfügbarkeit von Ersatzteilen



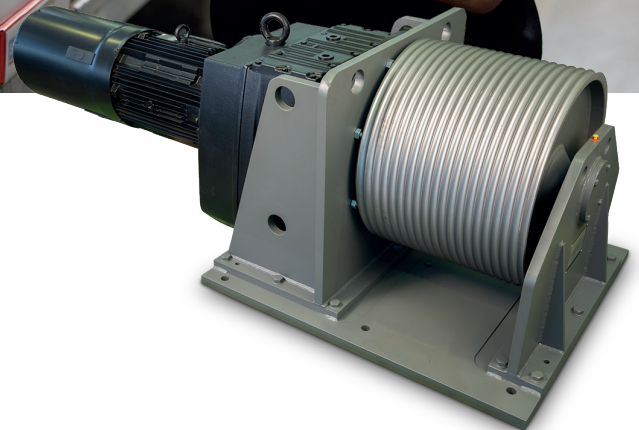
Produktionsanlagen und Maschinen sind das Herz eines Sägewerks.

Um bei Störungen und ungeplanten Reparaturen keine Zeit zu verlieren, sollten notwendige Ersatzteile griffbereit vorliegen.

EWD bietet seinen Kunden eine erstklassige Verfügbarkeit von Ersatzteilen.

Unser Ersatzteilservice bietet:

- Verfügbarkeit benötigter Ersatzteile zur richtigen Zeit am richtigen Ort
- Effizientes Ersatzteilmanagement
- Qualifiziertes und erfahrenes Servicepersonal



Benötigt man Daten oder Informationen zu einer Anlage oder einer Maschine, sind sie oft nicht greifbar.

Dokumente und Daten digital & einfach verwalten

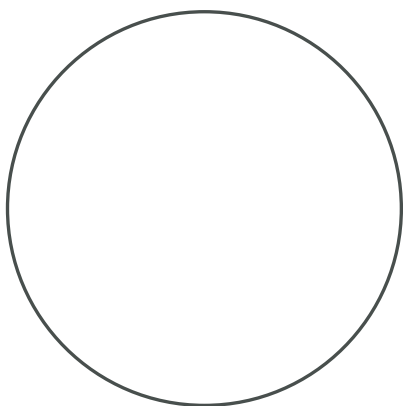
In Zukunft wollen wir unseren Kunden alle wichtigen Daten und Dokumente online über unser Service-Digital-Portal anbieten können.

Weniger Kosten, mehr Effizienz, besserer Informationsaustausch

Vorteile unseres Service-Digital-Portals:

- Zuverlässiger und schneller Zugriff auf Informationen
- Keine langwierigen Suchen
- Reduzierung des Papierverbrauchs
- Kosten- und Zeitersparnis
- Aktuelle Dokumentationen
- Schnelle Reaktionszeiten
- Erfüllung rechtlicher Vorgaben





EWD

Esterer WD GmbH
Estererstraße 12
D - 84503 Altötting

T +49 8671 503 0
F +49 8671 503 386

Täleswiesenstraße 7
D - 72770 Reutlingen

T +49 7121 5665 0
F +49 7121 5665 400

info@ewd.de