

iNOEX
INSPIRE BEYOND MEASUREMENT

**SERVICE &
ERSATZTEILE**



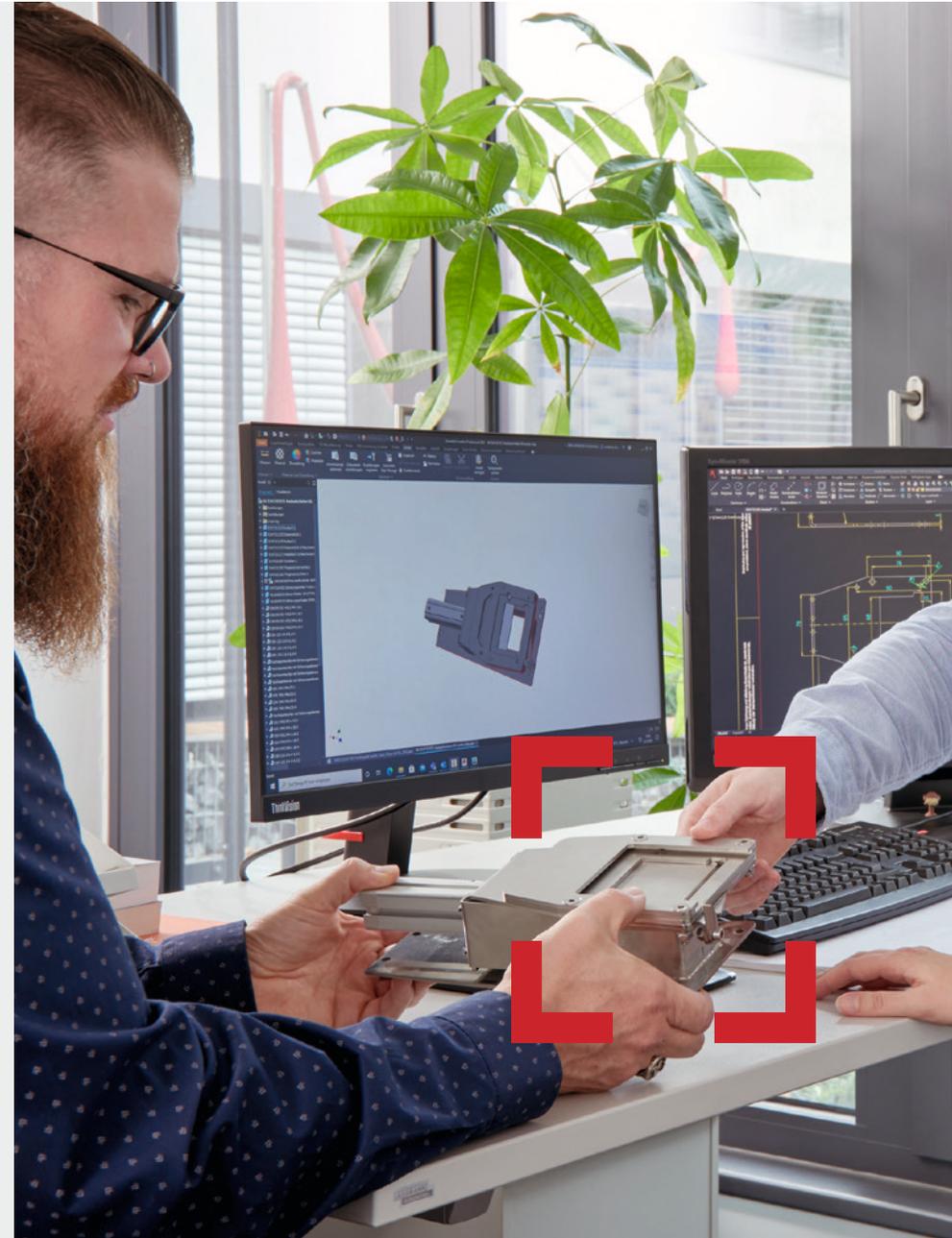
SOLUTIONS THAT MAKE A DIFFERENCE

Dieser Leitsatz spiegelt sich in unserer Leidenschaft für Spitzenleistungen wider. Wer sich für iNOEX entscheidet bekommt neben hervorragenden Produkten auch individuelle Servicelösungen. Wir bieten Service auf höchstem Niveau und kompetente Betreuung während des gesamten Produktlebenszyklus. Wir sind immer für Sie da – weltweit und jederzeit.

Profitieren Sie von unserem Fertigungs-Know-how und unserer Erfahrung, basierend auf vielen tausend Installationen. Wir erkennen mögliche Potenziale, bestimmen die bestgeeignete Technologie und optimieren Ihre Prozesse. Mit umfassenden Serviceleistungen zur Verbesserung Ihrer Effizienz und Produktionsleistung ist Ihr Erfolg unser Ziel.

IHR PERFEKTER PARTNER

Kundenzufriedenheit steht bei uns an erster Stelle. Wir denken und handeln immer kundenorientiert. Dabei legen wir großen Wert auf eine offene und stetige Kommunikation sowie eine langfristige und persönliche Kundenbeziehung. Unser Expertenservice unterstützt Sie schnell, zuverlässig und kompetent. Wir sind persönlich für Sie da – per Servicehotline oder direkt vor Ort.





Unser Anspruch ist es, jederzeit für Sie da zu sein und dabei schnelle Reaktionszeiten, kompetente Betreuung und maßgeschneiderte Dienstleistungen zu bieten. Wir haben ein gut vernetztes weltweites Serviceteam, das rund um die Uhr auch bei unerwarteten Herausforderungen Ihnen zur Verfügung steht – nur ein Anruf genügt.

Service ist für uns mehr als nur die Inbetriebnahme und Reparatur. Täglich arbeiten unsere erfahrenen und freundlichen Servicemitarbeiter mit vollem Einsatz daran, unsere Zuverlässigkeit, unsere Leistungsfähigkeit und unser Service-Know-how unter Beweis zu stellen, um Ihre Effizienz zu sichern und zu maximieren.

ALLES DREHT SICH UM IHR PRODUKT.

Wir erfassen Ihre Herausforderung schnell und handeln direkt. Denn wir sehen uns als Ihr Partner, der die Zukunft sichert. Wir möchten, dass Sie jederzeit mit unseren Produkten zufrieden sind, daher bieten wir Ihnen ein breites Serviceportfolio. Die breite Palette an Servicelösungen kann an jeden Betrieb angepasst und individuell gestaltet werden.

Patrick Tschersich
Head of Customer Relations
iNOEX GmbH

INHALT

Installation	4
Inbetriebnahme	5
Systemeinweisung	6
Schulung	7
Wartungsvertrag	8
Kalibrierservice.....	9
Hotline	9
Instandsetzung/ Reparatur.....	10
Ersatzteilservice	10

INSTALLATION

Die mechanische Installation der Produkte erfolgt in der Regel durch die Kunden, da sie die Gegebenheiten vor Ort am besten kennen und flexibel den für sie am besten passenden Zeitpunkt wählen können. Die meisten Systeme sind Plug-and-Play-Lösungen und lassen sich schnell und unkompliziert installieren. Unser Serviceteam steht jederzeit bei Fragen zur Verfügung und kann Sie optional auch bei der Installation vor Ort begleiten.

- Plug-and-Play-Lösungen für eine schnelle und unkomplizierte Inbetriebnahme
- Support durch unser Serviceteam
- Optionale Begleitung der Installation vor Ort



INBETRIEBNAHME

Nach erfolgreicher Installation erfolgt die Inbetriebnahme, damit die Systeme schnell zur Verfügung stehen. Präzise Werte, effizientere Produktion und Kostenersparnisse sind Ihre Vorteile. Die Inbetriebnahme kann sowohl vor Ort als auch über eine Remote-Verbindung durchgeführt werden.

Bei der Inbetriebnahme vor Ort wird geprüft, ob alle Montagearbeiten, Verkabelungen und Anschlüsse ordnungsgemäß durchgeführt wurden und das System betriebsbereit ist. Nach der Parametrierung stellt der Techniker sicher, dass die Messfunktion entsprechende Messwerte liefert. Die bestellten Regelkreise und Funktionen werden getestet und auf die jeweilige Linie optimiert.

Die Remote-Inbetriebnahme erfolgt kundenseitig durch einen eigenen Elektriker, der in Fernkommunikation mit einem unserer erfahrenen Servicetechniker oder Ingenieur steht. Die entsprechenden Schritte werden anhand einer themenspezifischen Dokumentation und Anleitung ausgeführt. Zusätzlich wird eine Internetverbindung zum Produkt benötigt. Entsprechende Kommunikationsmodule mit vorinstallierter Software stehen als Kaufteil oder als Leihartikel zur Verfügung. Die Softwarelizenz kann flexibel verlängert werden.

- Schnelle Verfügbarkeit der Systeme
- Prozesssicherheit
- Optimierung der Regelparameter auf die Linie
- Keine Reisekosten bei Remote-IB

Die Planung und Inbetriebnahme unseres Systems waren vorbildlich. Die Inbetriebnahme erfolgte schnell und reibungslos, sodass wir unsere Produktion nur kurz unterbrechen mussten. Wir sind sehr zufrieden mit der Leistung des AUREX ERS + Quality Check.

Michael Rocholz | Production Manager bei Enetec Plastics GmbH





SYSTEMEINWEISUNG

Profitieren Sie vom umfassenden Know-how unserer Spezialisten, um die Effizienz und Qualität Ihrer Produktion zu sichern und zu optimieren. Nach vollständiger Inbetriebnahme erfolgt eine Systemeinstellung der Anlagenführer und des Bedienpersonals. Ihre Mitarbeiter werden innerhalb von 2-3 Stunden System-einstellung auf den richtigen Umgang mit dem System vorbereitet und erlernen die Funktionen, die beim Umgang mit dem System erforderlich sind.

Das Ergebnis: Sicherer Umgang, effiziente Bedienung, zuverlässiger Langzeitbetrieb, verlängerter Produktlebenszyklus und die Vermeidung von Ausfallzeiten durch Fehlbedienung. Durch die perfekte Einstellung aller Parameter werden präzise Messergebnisse erzielt und die Linienleistung verbessert.

- Sicherer Umgang und effiziente Bedienung
- Verlängerter Produktlebenszyklus
- Vermeidung von Ausfallzeiten
- Schneller Wissenstransfer
- Verbesserte Linienleistung

SCHULUNG



Unsere Schulungskonzepte ermöglichen Ihnen die volle Kontrolle über alle Systeme und Anlagen. Die Bediener werden geschult, wie die Geräte für die maximale Leistung konfiguriert werden, dadurch wird die beste Produktionsleistung sichergestellt. Engagierte und kompetente Mitarbeiter sind das Wertvollste für den Unternehmenserfolg. Durch den routinierten Umgang mit den Systemen wird internes Fachwissen aufgebaut, das Unfallrisiko verringert und die Mitarbeiter qualifiziert Verantwortung für Produktionsverbesserungen zu übernehmen.

Flexible Schulungspakete von iNOEX - bei Ihnen vor Ort, im Hause iNOEX oder Online: Das eintägige **BASIC-Training** umfasst einen größeren Themenumfang als die System-einweisung und wird bevorzugt bei Mitarbeiterwechsel oder dem grundsätzlichen Umgang mit dem System gebucht. Das **EXPERT-Training** (Dauer: 1-2 Tage) bietet aufbauendes Wissen. Neben dem Kennenlernen aller Systemfunktionen können auch komplexe Themen wie z. B. die Konfiguration von Trends oder Besonderheiten der Rezepturherstellung Inhalte sein.

Ziehen Sie den größtmöglichen Nutzen aus Ihrer Mess- und Regeltechnik und profitieren Sie von standardisierten oder individuell auf Sie zugeschnitten und angepassten Schulungen durch unsere qualifizierten Trainer.

- Wartungs- und Produktkenntnisse Ihres Personals auf dem neuesten Stand
- Internes Fachwissen wird aufgebaut
- Vermittlung der Grundfunktionen bis hin zu Experten-Schulungen – inkl. Teilnahmezertifikat
- Verringert Schäden, Ausfälle und Kosten sowie das Unfallrisiko



Weitere
Informationen zum
BASIC-Training



Weitere
Informationen zum
EXPERT-Training

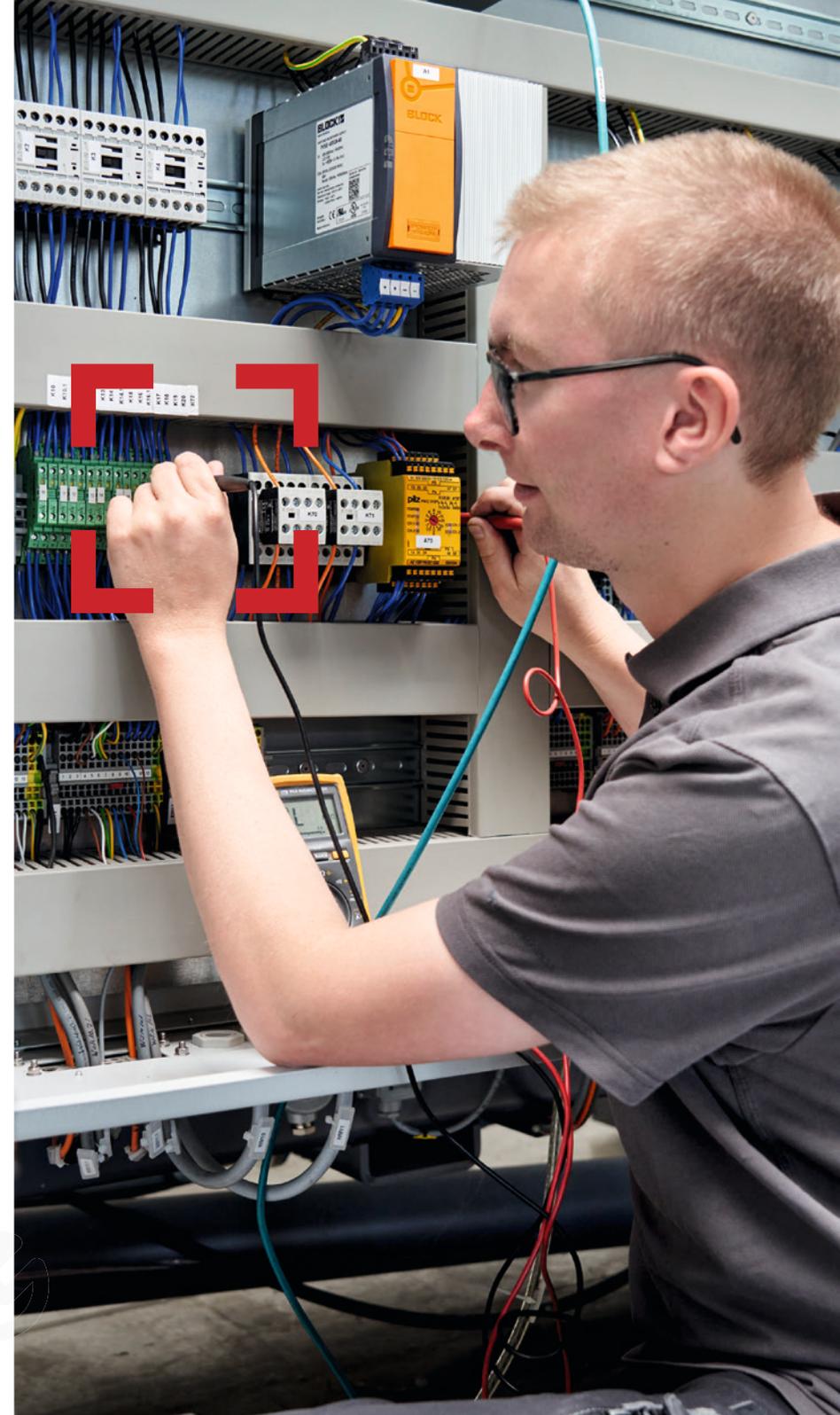
WARTUNGSVERTRAG

Bessere Kostenkontrolle und Planung des Serviceeinsatzes dank interessanten Wartungspaketen. Durch die geplanten Wartungen werden die Betriebszeiten maximiert und die Systemleistung optimiert. Im Wartungsintervall von 12 Monaten wird anhand systemspezifischer Checklisten das System überprüft. Gegebenenfalls werden nicht mehr ordnungsgemäß funktionierende Anlagenteile ausgetauscht, um eine bestmögliche Leistung zu gewährleisten.

Zudem werden die Systeme eingestellt, überprüft und bei Bedarf optimiert. Dies minimiert das Risiko eines Maschinenstillstands sowie Anlagen- oder Prozessausfälle und gewährleistet Investitionssicherheit und Langlebigkeit.

Flexiblen Laufzeiten, attraktive Ersatzteilkonzepte, ein Kontingent an priorisiert nutzbarer Hotline-Unterstützung oder Software-Updates sind Bestandteile unseres Wartungskonzept. Durch regelmäßige Software-Updates stehen immer alle neuen oder erweiterten Funktionen zur Verfügung. Ihre Vorteile: Optimale Leistung und schnelle Verfügbarkeit.

- Sicherstellung der maximalen Leistung und Verfügbarkeit der Systeme und Anlagen
- Verlängerung des Produktlebenszyklus
- Planbare Kosten der Serviceeinsätze
- Regelmäßige Software-Updates



KALIBRIERSERVICE

Für ausgesuchte Systeme bieten wir einen Kalibrierservice an, der entweder durch einen Servicetechniker vor Ort oder durch Ihr Personal unter der Anweisung eines iNOEX-Technikers durchgeführt werden kann. Da jeder Sensor über die Zeit seine Eigenschaften geringfügig verändern kann, empfiehlt es sich die Systeme in regelmäßigen Abständen (einmal im Jahr) zu kalibrieren.

Bei der Kalibrierung wird die Messgenauigkeit der Geräte überprüft und dokumentiert. Die hierzu erforderlichen Kalibriernormale werden auf nationale Muster zurückgeführt und sind zertifiziert. Entsprechende Kalibrierungsausrüstung bieten wir als Kauf- oder Leihartikel an.

- Zertifizierte Überprüfung der Messgenauigkeit der Geräte
- Kalibrierungsausrüstung als Kauf- oder Leihartikel verfügbar

Wir schätzen die langjährige Zusammenarbeit und den stets kompetenten Kundenservice von iNOEX sehr. Besonders die schnellen Reaktionszeiten. Durch die zuverlässige und lösungsorientierte Arbeitsweise fühlen wir uns zu jeder Zeit gut aufgehoben.



Hans van Druen
Chefmechaniker Elektrische
Messung & Steuerung
Pipelife Nederland B.V.

HOTLINE

Fällt ein System aus, muss schnellstmöglich gehandelt werden. Um Stillstandszeiten zu minimieren, braucht es kurze, festgelegte Reaktionszeiten und einen schnellen, fachkompetenten Service. Unser Kundendienst ist immer für Sie da – rund um die Uhr und überall auf der Welt.

Unser Telefonsupport zur Erstdiagnose und Problemlösung ist Ihr direkter Draht zu uns. Beim First-Level-Support kann unter Angabe der Seriennummer sowie einer Problembeschreibung der Fehler oftmals direkt am Telefon gelöst werden. Dank umfangreichem Produkt- und Prozesswissen der erfahrenen Servicespezialisten sind die Systeme meist direkt wieder einsatzbereit. Zur Fernwartung müssen die Systeme mit dem optionalen TeamViewer-Zugriff ausgestattet sein. Nach erfolgter Freigabe wählen sich unsere Serviceexperten, zur Ausführung von integrierten Diagnose-Routinen, direkt in das System ein. Das Ergebnis: Schnelle Ermittlung der Fehlerursache und Problembeseitigung.

Nach der Problemlösung erhalten Sie einen detaillierten Bericht mit der Ursache, der Lösung und den Einsatzzeiten. Ist die Problemlösung via Telefon- oder Fernsupport nicht möglich, kann ein Außendiensttechniker entsendet oder das System zur Reparatur in das iNOEX-Werk geschickt werden. Weiterhin bieten wir attraktive Guthabenpakete mit höchster Prioritätsstufe.

- Problemlösung direkt am Telefon (First-Level-Support durch praxiserfahrene Experten)
- Remote-Support direkt auf Maschinen- oder Anlagenebene
- Kurze, festgelegte Reaktionszeiten
- Attraktive Guthabenpakete mit höchster Prioritätsstufe

INSTANDSETZUNG/ REPARATUR

Sofern eine Instandsetzung oder Reparatur aus der Ferne nicht möglich ist, stehen Ihnen folgende Serviceleistungen zur Verfügung, um eine schnellstmögliche Einsatzbereitschaft des Geräts sowie einen reibungslosen und optimalen Produktionsprozess zu gewährleisten:

- Einsatz eines iNOEX-Technikers vor Ort
- Einsendung des Geräts zur Reparatur im iNOEX-Werk

Die Reparatur erfolgt nach Kostenvoranschlag und die Komponente wird nach einem Systemtest zurückgesandt. Für viele Systeme steht bei Bedarf für diesen Zeitraum ein Ersatzgerät zur Verfügung.

- Vermeidung von Systemausfällen durch Ersatzgeräte
- Schnellstmögliche Umlaufzeiten
- Reparatur von Bauteilen gemäß höchsten iNOEX-Qualitätsstandards zu geringen Kosten
- Geringere Betriebskosten

ERSATZTEIL SERVICE

Service ist unser Markenzeichen, dieses wird auch tagtäglich von unserer Support- und Ersatzteilabteilung gelebt, die Ihnen dank speziellem Know-how dabei behilflich ist, schnell das passende Ersatzteil zu erhalten. Die kompetente Unterstützung ermöglicht eine schnelle Identifizierung und Versand der erforderlichen Teile. In der Regel ist ein Expressversand innerhalb Europas mit 1-2 Tagen Laufzeit möglich. Auch die Hilfestellung bei notwendigen Formalitäten zum Import oder der Zollabwicklung gehört zum Service.

Um die Stillstandzeiten auf ein Minimum zu begrenzen, können fertig konfigurierte Kabelsätze, passend konfigurierte Austausch elektronik etc. bereitgestellt werden.

Gerne bieten wir Ihnen empfohlene Ersatzteilkonzepte an. Alle Ersatzteile werden als Original-Teile ausgeliefert, was bedeutet, die Qualität der Teile und der Elektronik entsprechen dem des Originalgeräteherstellers (OEM).

- Schnelle Identifizierung sowie Versand der erforderlichen Teile
- Alle Ersatzteile in OEM-Qualität
- Ausfallzeiten und Produktionsverluste werden verringert
- Bessere Planung der Ersatzteilkosten



SERVICE

Produkte in der Übersicht

	Inbetriebnahme/ Systemeinweisung	Schulung		Wartungsvertrag	Kalibrierservice	Reparatur/ Ersatzteilservice	Nachrüstung Software-Features
		Basic	Expert				
SAVEOMAT Gravimetriesysteme	Optional Remote per TeamViewer	●	●	●	●	●	●
WARP Radarmesssysteme	Optional Remote per TeamViewer	●	●	●	●	●	●
AUREX Ultraschallmesssysteme	●	●	●	●	●	●	z. B. Quality Check, Fast Specification Check
iXRAY Röntgenmesssysteme	●	●	●	●	●	●	●

Unsere Servicehotline steht Ihnen für Fragen zu unseren Produkten und zur Hilfestellung bei der Installation der Systeme und Anlagen zur Verfügung. Bei einer Störung, einem Anlagenausfall oder einem Systemdefekt bietet unser Serviceteam Ihnen schnelle und professionelle Hilfe und Unterstützung an.

- iNOEX-Experten stehen Ihnen immer zur Seite (auch in kritischen Momenten)
- Schnelle Reaktionszeiten und professionelle Hilfe
- Reibungsloser und sorgenfreier Betrieb



iNOEX GmbH
Maschweg 70
49324 Melle

Tel.: +49 5422-60507-0
Fax: +49 5422-60507-101

© iNOEX GmbH – Alle Rechte vorbehalten. Reproduktion insgesamt oder in Teilen ohne schriftliche Zustimmung des Copyright-Inhabers ist untersagt. Die iNOEX GmbH behält sich das Recht vor, ein Produkt zu verändern oder die Herstellung zu jedem Zeitpunkt und ohne Ankündigung oder Verpflichtung einzustellen. Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Stand: April 2024.

iNOEX
INSPIRE BEYOND MEASUREMENT

**Servicehotline
Deutschland**

Hotline: +49 (0) 5422 60 5070
E-Mail: service@inoex.de

**Internationale
Servicehotlines**

iNOEX USA

Hotline: +1 717 672 0870
E-Mail: service.usa@inoex.com

iNOEX China

Hotline: +86 512 6568 0818
E-Mail: service@cn.inoex.de

Hier geht es direkt zu
Ihrem Ansprechpartner!



www.inoex.de | info@inoex.de