

# **ERBE Service-Partnerschaft** und keine halben Sachen





Wer in 80 Prozent aller OPs zu finden ist,  
muss 100 Prozent geben

Thermische Operationsverfahren mit hochfrequentem Strom sind wohl aus keinem Operationssaal mehr wegzudenken. Vermutlich finden sich auch in Ihrem Haus HF-Chirurgie-Systeme. Die Wahrscheinlichkeit ist groß, dass sie von ERBE Elektromedizin sind. Denn der Marktanteil unserer Produkte liegt in Deutschland bei etwa 80 Prozent. Um das zu erreichen, kann man sich keine halben Sachen leisten. Deshalb geben wir alles, damit wir auch in Zukunft Ihre Ansprüche nicht nur erfüllen, sondern übertreffen.

#### **Stets auf der Suche nach dem Besseren**

Seit über 160 Jahren am Markt, entwickeln wir unsere Geräte ständig weiter. Und wir schaffen neue, anwenderfreundliche Systeme, wie die zur Wasserstrahl- und Kryochirurgie. Stets sind wir auf der Suche nach dem Besseren. Schon bei der Produktdefinition und Entwicklung lassen wir nur strengste Qualitätskriterien zu. Bis ein ERBE-Gerät bei Ihnen ist, haben wir es mit schwäbischer Gründlichkeit viele Male kontrolliert und in Dauertests überdurchschnittlichen Belastungen ausgesetzt. Erst wenn es diese einwandfrei überstanden hat, liefern wir es aus.

#### **Auch im Service ist ERBE eine perfekte Lösung für Sie**

Perfektion in der Geräte-Entwicklung und Produktion allein reicht uns jedoch nicht. „Perfektion, die dem Menschen dient“, lautet unser Credo. Deshalb sind wir uns sicher, zu einer perfekten Lösung gehört mehr: Vor allem ein erstklassiger, persönlicher Service von Mensch zu Mensch, und eine auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Betreuung. Verschaffen Sie sich einen ersten Eindruck auf diesen Seiten. Und lernen Sie uns kennen.



Mit ganzem Herzen  
und einem Lächeln

Er ist hoch qualifiziert, zuverlässig und für Sie da, wenn Sie ihn brauchen. Er versteht sich als Ihr Partner und nimmt Probleme als Herausforderung, die er rasch aus dem Weg räumt. Er liebt seine Arbeit und ist mit ganzem Herzen dabei. Vielleicht kennt er Sie persönlich, Ihr ERBE-Gerät kennt er jedenfalls in- und auswendig. Kein Wunder, denn auch seine Erfahrung ist in die Entwicklung Ihres Systems mit eingeflossen. Sie erkennen ihn an seinem Lächeln und dem Logo an seinem Revers: Ihren ERBE-Service-Techniker.

#### **Damit Ihre Patienten optimal versorgt sind**

Seine Gerätekontrollen fallen meist ausführlicher und gründlicher aus als Sie es gewohnt sind. Dabei heißt dieses Mehr an Leistung nicht ein Mehr an Kosten. Im Gegenteil: Mit PC-gestützten Diagnose-Werkzeugen und jahrelanger Erfahrung ist eine effiziente und damit kostengünstige Wartung garantiert. Fehler werden sofort erkannt und in 9 von 10 Fällen gleich vor Ort behoben. Ohne lange Bestell- und Lieferzeiten für Ersatzteile. Ohne Kosten für eine erneute Anfahrt. Die beste Voraussetzung für einen möglichst ungestörten OP-Ablauf. Damit Ihre Patienten jederzeit optimal versorgt sind.

#### **Immer in der Nähe**

Meist ist der Standort Ihres ERBE-Service-Technikers ganz in der Nähe, selten weiter als ein bis zwei Fahrstunden von Ihrer Klinik entfernt. Wenn's drauf ankommt, kann er also ganz schnell bei Ihnen sein und die Instandhaltungsaufgaben mit dem Know-how des Herstellers erledigen. Selbstverständlich verwendet er nur Original-Ersatzteile, spezifiziert durch unser Qualitätssicherungssystem. Oder er leistet mit telefonischen Ratschlägen Soforthilfe. Dabei steht er im Kontakt mit unserem zentralen Servicecenter in Tübingen. Dort führen wir auch größere Reparaturen, Auf- und Umrüstungen für Sie durch und halten eine technische Hotline für Sie bereit. Für Sie sind wir nie weiter weg als das nächste Telefon.



Wer minimal-invasiv arbeitet,  
braucht maximale Sicherheit

Im klinischen Betrieb und ganz besonders im OP spielt Vertrauen eine große Rolle: Patienten vertrauen auf die Kompetenz der Ärzte. Ärzte verlassen sich auf die Einsatzfähigkeit der Medizintechnik und darauf, dass sie zuverlässig funktioniert. Zu Recht erwarten sie rundum die Uhr Bestleistungen von modernen Chirurgie-Systemen. Doch je höher die Technik entwickelt ist, umso anspruchsvoller sind die Anforderungen an das OP-Personal bei der Bedienung, Reinigung und Wartung.

#### **Ein klares Konzept: Die ERBE Service-Partnerschaft**

Niemand kennt Ihre Bedürfnisse besser als Sie. Niemand kennt unsere Systeme besser als wir. Gemeinsam bilden wir ein perfektes Team: Die ERBE Service-Partnerschaft!

#### **Partner teilen ihr Wissen**

Zum einen geben Ihnen unsere Anwender- und Serviceschulungen die notwendige Vertrautheit für einen sicheren Umgang mit unseren Systemen. Zum anderen sind moderne ERBE-Geräte in der Lage, Bediener und Medizintechniker mit Hilfestellungen und Informationen zu unterstützen. Beispielsweise wird ein falsches oder nicht korrekt angeschlossenes Zubehör in vielen Fällen vom Gerät erkannt. Sicherheitshinweise und Fehlermeldungen im Klartext können Folgeschäden verhindern. Darüber hinaus werden alle Störungsmeldungen im Gerät gespeichert und geben wertvolle Informationen, um künftig Fehlerquellen auszuschalten.

#### **Genau so viel Service, wie Sie brauchen**

Mit dem Abschluss einer individuellen Kundendienst-Vereinbarung minimieren Sie das Risiko teurer Ausfallzeiten und sichern sich unsere volle Herstellerkompetenz und Leistungsfähigkeit im Ernstfall. Doch nicht jeder braucht den gleichen Serviceumfang. Damit Sie jederzeit genau das bekommen, was Sie brauchen, ist unser Service-Portfolio modular aufgebaut. Welche Module Sie wählen, ob ein defektes Gerät beispielsweise garantiert innerhalb 24 Stunden wieder einsatzbereit sein soll oder in wie weit Sie uns vor Ort unterstützen, entscheiden Sie. Eine Orientierung gibt Ihnen die Tabelle auf der nächsten Seite. Auch die Rahmenbedingungen der Kundendienst-Vereinbarung passen wir Ihren Wünschen und Bedürfnissen an.



## Serviceverträge – maßgeschneidert durch modularen Aufbau und Zusatzvereinbarungen

Mit einem ERBE-Service-Paket geben Sie die Wartung und Instandhaltung in beste Hände und behalten die Kosten im Griff.



**Stefan P. Schlett, Leiter der Serviceabteilung**

*„Selbstverständlich sprechen wir gerne mit Ihnen über Ihr ganz persönliches Servicepaket, das speziell auf Ihre Anforderungen zugeschnitten ist.“*



**ERBE Service-Partnerschaft:  
100%ige Sicherheit – alles  
andere sind halbe Sachen.**

**ERBE *basic***

**ERBE *comfort***

**ERBE *complete***

# Die ERBE Service-Pakete auf einen Blick

	ERBE <i>basic</i>	ERBE <i>comfort</i>	ERBE <i>complete</i>
Funktionstest und Sicherheitstechnische Kontrolle (STK)	■	■	■
Prüfaufkleber und Dokumentation der Serviceleistungen	■	■	■
Arbeitszeit für Prüfung	■	■	■
Funktionstest am Zubehör	○	■	■
Bestandsverzeichnis Ihrer ERBE-Geräte mit Terminüberwachung der Prüfindteralle	○	■	■
Notwendige Software-Updates*	○	■	■
Anfahrt (km) und Reisezeit zur STK	○	■	■
Arbeitszeit für Instandsetzung bis 15 Min.*	○	■	■
Anfahrt (km) und Reisezeit zur Instandsetzung*	○	○	■
Ersatzteile und Arbeitszeit für Instandsetzung*	○	○	■
Präventive Wartungsmaßnahmen, Serviceschulung, Handhabungshinweise	○	○	■
Installation von Funktions-Upgrades	○	○	■
Reparatur-Überbrückungsgerät*	○	□	■
Zusatzleistungen auf Kundenwunsch	○	□	□
Preisvorteil bei Unterstützung durch hauseigene Medizintechnik		■	■
Treuebonus (bei Laufzeit > 1 Jahr)		■	■
Priorität bei Aufträgen zur Instandsetzung		■	■
Service-Reaktionszeit < 24 Std.		○	■
Budgetsicherheit für alle Wartungs- und Instandsetzungskosten			■

\* Im Garantiefall entstehen grundsätzlich keine Kosten

■ Im Service-Paket enthalten

□ Reduzierte Pauschale/ Stundensätze

○ Optional gegen Berechnung

### Ihr Service-Paket mit STK auf Anforderung

Einmal im Jahr, oder im Zusammenhang mit einer Reparatur, muss jedes ERBE-Gerät einer sicherheitstechnischen Kontrolle unterzogen werden. Ein Anruf genügt und wir kommen und prüfen Ihre Geräte und Systeme auf einwandfreie Funktion.

Die Arbeitszeit dafür ist im **ERBE basic**-Paket enthalten, die Anfahrt rechnen wir mit günstigen Kilometersätzen aufwandsgerecht ab. Selbstverständlich können Sie Ihr Gerät zur Prüfung auch in unser Servicecenter einsenden, wo die mittlere Durchlaufzeit weniger als eine Woche beträgt!

Ist alles einwandfrei, erhalten die Geräte den vorgeschriebenen Prüfaufkleber. Sollte eine Instandsetzung notwendig sein, können wir diese sofort durchführen, einen Kostenvoranschlag dafür erhalten Sie gern auf Wunsch. Für Sie nachvollziehbar dokumentieren wir detailliert alle Leistungen und Prüfergebnisse.

### Ihr Service-Paket für regelmäßige Wartung und STK

Wir führen für Sie das Bestandsverzeichnis Ihrer ERBE-Geräte und kümmern uns um die Einhaltung der vorgeschriebenen Prüf- und Wartungsintervalle. Die Anfahrt zur sicherheitstechnischen Kontrolle und die Arbeitszeit für Prüfung und kleinere Instandsetzungen vor Ort sind im **ERBE comfort**-Paket bereits pauschal enthalten.

Können Ihre hauseigenen Techniker bei den anstehenden Aufgaben unterstützend mitwirken? Sind die Geräte rechtzeitig zugänglich oder steht zur Leistungserbringung ein geeigneter Arbeitsplatz zur Verfügung, profitieren Sie von attraktiven Nachlässen bis zu 30 Prozent. Für Laufzeiten der Vereinbarung von mehr als einem Jahr bedanken wir uns mit einem Treuebonus.

Die ERBE Service-Partnerschaft hat in diesem Paket noch eine ganz besonders interessante Komponente: Instandsetzungen rechnen wir zu deutlich verringerten Stundensätzen ab.

### Ihr Service-Paket mit kompletter Rundum-Versorgung

Wenn Ihr Instandhaltungskonzept eine nahezu hundertprozentige Verfügbarkeit der Geräte bei voller Budgetsicherheit zum Ziel hat, ist **ERBE complete** genau das Richtige für Sie.

Dieses Full-Service-Paket schützt Sie vor Überraschungen, denn Sie kombinieren Prüf- und Instandsetzungsleistungen zu Jahresfestpreisen – Leihgeräte inklusive. Da ist wirklich alles drin: sämtliche Fahrten, Arbeitszeiten, alle Ersatzteile – egal wie häufig oder wie umfangreich die notwendigen Serviceleistungen sind.

Präventive Wartungsmaßnahmen sind ebenso eingeschlossen wie die regelmäßig angebotenen Schulungen für Ihre Medizintechniker. Auch **ERBE complete** bietet die Möglichkeit von Unterstützungsnachlässen und Treuebonus. Profitieren Sie von sicher kalkulierbaren fixen Kosten, die niedriger sind als Sie denken!

## ERBE *basic* STK ganz ohne Stress für Sie

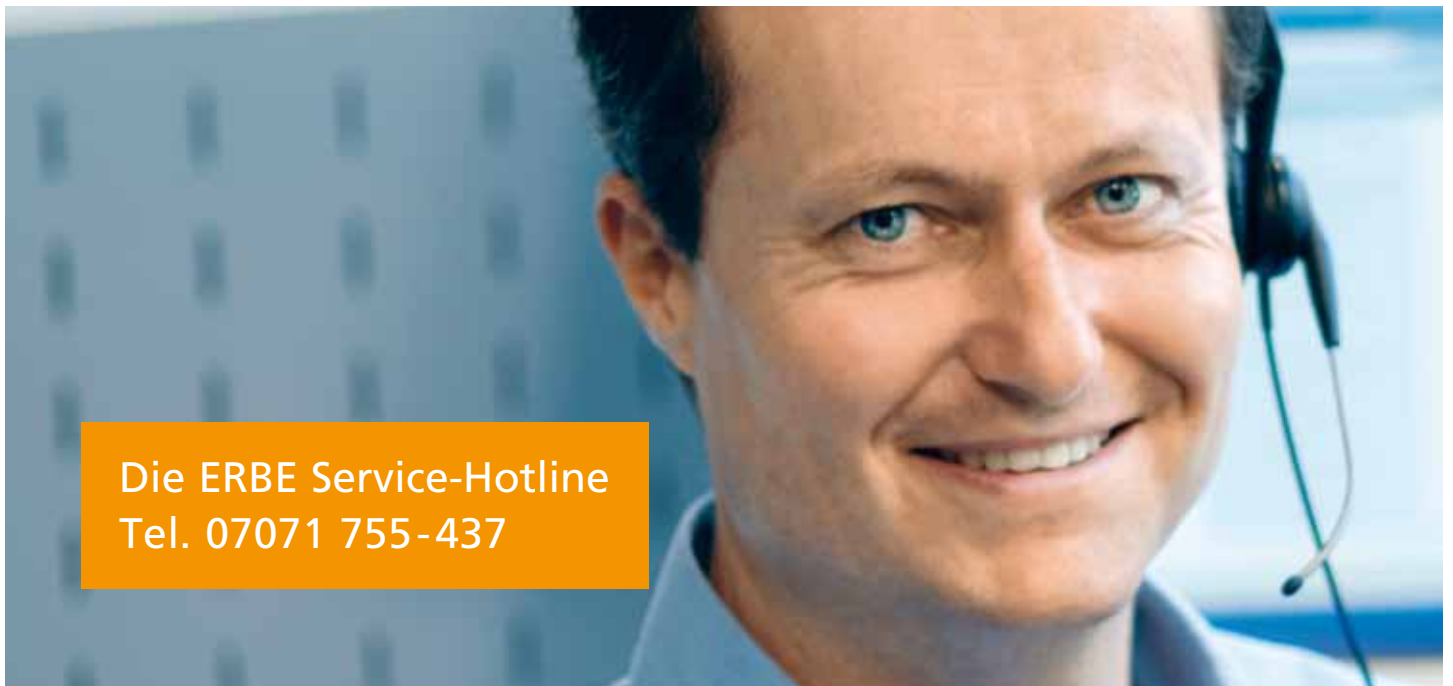
Mit **ERBE basic** sind Sie flexibel und dennoch sorgen Sie für den Werterhalt und die optimale Funktionsfähigkeit Ihrer Systeme durch die Kompetenz Ihres ERBE-Service-Technikers.

## ERBE *comfort* Finanzieller Vorteil im Störfall

Mit **ERBE comfort** reduzieren Sie Ihre Servicekosten – bei gleichzeitig sicherem Betrieb Ihrer Chirurgiesysteme.

## ERBE *complete* Optimale Planungs- & Budgetsicherheit

Mit **ERBE complete** gehen Sie mit uns als strategischem Partner im Instandhaltungsprozess auf Nummer sicher – zu überraschend günstigen Konditionen.



Die ERBE Service-Hotline  
Tel. 07071 755-437

Ein ERBE Gerät zeigt »Error« an und Sie wissen nicht, woran es liegen könnte? Ihnen fehlt ein Ersatzteil oder Sie möchten ein ERBE Gerät warten lassen? Rufen Sie uns an.

#### Des isch koi Problem!\*

Über die ERBE Service-Hotline erreichen Sie Ihren ERBE Service-Partner **montags bis donnerstags von 7.30 Uhr bis 17.30 Uhr und freitags von 7.30 Uhr bis 15.00 Uhr**. Er – oder Sie – kümmert sich um Ihre Wünsche oder findet für Sie schnell den richtigen Ansprechpartner. Ob Service-Techniker oder Vertriebsmitarbeiter – alle sind auf dem neuesten Wissensstand und leisten direkt am Telefon gern „Erste Hilfe“. Nur eines können wir Ihnen nicht versprechen: dass jeder hochdeutsch redet. (\* *schwäbisch: Das ist kein Problem*)

#### Sie interessieren sich für unsere Service-Angebote?

Dann füllen Sie gleich die Postkarte hier aus und senden Sie sie noch heute ab. Bitte geben Sie auch Ihre Telefonnummer an. Wir setzen uns dann umgehend mit Ihnen in Verbindung – versprochen!

Ja, ich interessiere mich für die  
ERBE Service-Partnerschaft.

Machen Sie mir bitte ein Angebot über

ERBE *basic*    ERBE *comfort*    ERBE *complete*

Mein größter Servicewunsch: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vereinbaren Sie bitte einen Termin mit mir.

Bitte rufen Sie mich an unter Tel. \_\_\_\_\_



ERBE *basic*  
ERBE *comfort*  
ERBE *complete*

ERBE Service-Partnerschaft.  
Und keine halben Sachen!

Sie können uns auch  
gern anrufen unter  
Tel. **07071 755-437**

Oder schicken Sie ein  
Fax **07071 755-189**

Per E-Mail erreichen  
Sie uns unter  
**techservice@erbe-  
med.de**

Besuchen Sie uns  
auch gern in der  
Waldhörnlestraße 17  
in Tübingen.

ERBE Elektromedizin GmbH  
Waldhörnlestraße 17  
72072 Tübingen

Telefon 07071 755-437  
Telefax 07071 755-189  
techservice@erbe-med.de  
www.erbe-med.de

**ERBE**

*Perfektion, die dem Menschen dient*