

Nowy proces obsługi serwisowej

SOP Service Operation Process

Szanowni Państwo,

W trosce o ciągle podnoszenie jakości naszych usług serwisowych wdrożyliśmy w SEW-EURODRIVE Polska nowe procedury serwisowe w oparciu o dedykowane dla serwisu oprogramowanie systemowe. Dzięki nowym procedurom będziemy mogli Państwu zagwarantować znaczne przyspieszenie wszystkich procesów od zgłoszenia serwisowego po jego realizację. Istotnym elementem nowego procesu serwisowego jest szybka identyfikacja przesyłanych przez Państwo do oddziałów naszego serwisu (Łódź, Tychy) urządzeń oraz ustalanie zakresu serwisu.

Stąd nasza prośba o rozpoczynanie wszelkich procesów serwisowych od bezpośredniego kontaktu z nami zgodnie z przedstawioną poniżej procedurą. Mailowy lub nawet telefoniczny kontakt z naszym działem serwisowym przed wysyłką urządzeń umożliwi nam założenie w systemie sprawy serwisowej z dedykowanym numerem. Przesłanie do nas urządzeń z referencją do wcześniej nadanego numeru sprawy (z załączonym kodem paskowym) umożliwi nam niezwłoczną ich identyfikację, gdy tylko do nas dotrą. Państwo z kolei otrzymacie od nas potwierdzenie otrzymania przesyłki zaraz po jej dostarczeniu do naszej firmy.

Teraz Państwa zgłoszenie serwisowe procedowane jest w czterech krokach.

Krok 1



Kontakt
z serwisem
SEW-EURODRIVE

Krok 2



Wydruk formularza,
wysyłka
urządzenia

Krok 3



Informacja zwrotna
potwierdzająca
przyjęcie do serwisu

Krok 4



Oferta/
Stanowisko firmy
SEW-EURODRIVE



1 krok - kontakt z serwisem SEW-EURODRIVE

Zgłoszenie mailowe na adres serwis@sew-eurodrive.pl lub telefoniczne - zapowiedź dostawy urządzenia do punktu serwisowego SEW-EURODRIVE Polska Sp. z o.o.

Kontakt telefoniczny do serwisu: **Łódź: (42) 293 00 30, Tychy: (32) 32 32 637**

Prosimy o podanie następujących informacji:

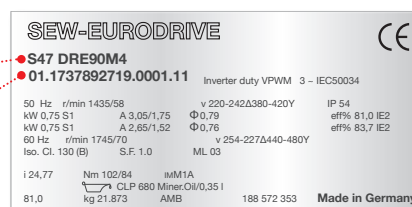
- numeru klienta pod którym widnieją Państwo w naszej bazie* lub podanie nazwy firmy zlecającej serwis, dane osoby do kontaktu w celu wysłania oferty serwisowej,
- danych urządzenia, które chcą Państwo wysłać do serwisu w celu planowanej naprawy, przeróbki, przeglądu, diagnostyki lub zdjęć tabliczek znamionowych – jest tam numer fabryczny z zakodowanymi informacjami technicznymi urządzenia.

* numer Klienta dostępny jest na wcześniejszych dokumentach naszej firmy

Tabliczka znamionowa

Oznaczenie typu motoreduktora

Numer fabryczny



Kontakt z Państwa strony z serwisem SEW-EURODRIVE Polska uruchamia proces obsługi serwisowej i generuje indywidualny numer zgłoszenia serwisowego.



2 krok - wydruk formularza, wysyłka urządzenia

Na wskazany adres e-mail otrzymują Państwo formularz „Dostawa urządzenia do serwisu SEW.” z:

- indywidualnym kodem kreskowym oraz numerem referencyjnym Państwa zgłoszenia serwisowego,
- adresem punktu serwisowego SEW-EURODRIVE Polska Sp. z o.o. do wysyłki Państwa urządzenia.

Prosimy o wydrukowanie formularza oraz wpisanie w polu uwagi informacji odnośnie dyspozycji np: naprawy, modyfikacji, diagnostyki, a następnie wysłanie formularza wraz z urządzeniem.

SEW-EURODRIVE Polska
Adres serwisu
Techniczna 5
92-518 Łódź



0400213876000100

Uwagi:

SEW-EURODRIVE - Driving the world		SEW EURODRIVE	
Dostawa urządzenia do serwisu SEW			
Zgłoszenie:	480025 400213876	Strona 1 / 1	
Z dn.:	08.05.2017		
Numer Klienta:	48114752		
Klient:	KUENT TESTOWY WG 11-111 TESTOWO		
SEW-EURODRIVE Polska Adres serwisu Techniczna 5 92-518 Łódź			Państwo Doradca Techniczny Jan Nowak Tel. +48 (32) 32 32 614 Fax. +48 32 32 32 647 jan.nowak@sew-eurodrive.pl W/Biuro techniczne Biuro Techniczne Gdańsk Tel. 0 58 762 70 00 Fax. 0 58 762 70 09 sew.gdansk@sew-eurodrive.pl
Państwa zapytanie: anonis Zapytanie z dnia: 08.05.2017			
Pos. Łódź Nr katalogowy			
01 1 SZT. Przekł. zębata czółowa z siln. R47 DRS71M4BE1HURTH			Proszę przesłać urządzenie do serwisu SEW-Eurodrive wraz z niniejszym dokumentem. Umożliwi to sprawny obsługa Państwa zlecenia.
0400213876000100 Referencyjny produkt SEW / CDM: 48.7300254068.0001.18			
Uwagi:			
Państwa dane kontaktowe (osoba kontaktowa, nr telefonu): 1111 44444 0 XX XXX XX XX			



3 krok - informacja zwrotna potwierdzająca przyjęcie do serwisu

Dostawa Państwa urządzenia do punktu serwisowego SEW-EURODRIVE Polska Sp. z o.o. potwierdzona jest dokumentem: Potwierdzenie przyjęcia serwisowego*



SEW-EURODRIVE—Driving the world		SEW EURODRIVE
Potwierdzenie przyjęcia serwisowego		
Zgłoszenie:	480025 400213876	Strona 1/ 2
Z dn.:	08.05.2017	
Numer Klienta:	48114752	
SEW-EURODRIVE Polska Sp. z o.o. - ul. Techniczna 5, 92-518 Łódź		
Klient TESTOWY WG		
1111 44444		
Testowa 11		
11-111 TESTOWO		
Państwa Doradca Techniczny		
Jan Nowak		
Tel. +48 (32) 32 32 614 Fax +48 32 32 32 647		
jan.nowak@sew-eurodrive.pl		
W/Biuro techniczne		
Biuro Techniczne Gdańsk		
Tel. 0 58 762 70 00 Fax 0 58 762 70 09		
sew.gdansk@sew-eurodrive.pl		
Wasze zapytanie:	potwierdzenie przyjęcia do serwisu	
Zapytanie z dnia:	08.05.2017	
W oparciu o Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych SEW-EURODRIVE Polska Sp. z o.o. dostępne na stronie internetowej www.sew-eurodrive.pl potwierdzamy przyjęcie Państwa urządzenia do serwisu.		
Koszt diagnostyki urządzenia wynosi 200 PLN netto, na podstawie wykonanej diagnostyki zostanie złożona Państwu oferta. W przypadku zamówienia naprawy wg zaproponowanej oferty lub zakupu zamiennika - koszt diagnostyki nie zostanie naliczony.		
Jednocześnie informujemy, że wykonanie diagnostyki wymaga demontażu urządzenia. W przypadku rezygnacji z naprawy urządzenie zostanie odesłane w stanie rozmontowanym. Istnieje odpłatna możliwość ponownego zmontowania urządzenia.		
Do Serwisu SEW-Eurodrive dostarczono następujące urządzenia:		
Poz.	Ilość	Nr katalogowy
01	Referencyjny produkt SEW / CDM:	48.7360574905.0001.16
Tok postępowania:		Naprawa
Dokumenty do przygotowania:		Oferta serwisowa
1 SZT		
prędkość obrot. 50 Hz [r/min]		: 1360 / 20
przełożenie całkowite [i]		: 68.54 / infinite
Ma max [Nm]		: 300
Moment wyjściowy 50Hz [Nm]		: 265
Współczynnik pracy SEW-FB		: 1.15
pozycja pracy IM		: M6
położ.skrz.zacisk./wejście kab		: 90° (B)
olej / ilość		: CLP 220 Olej mineralny / 1.50
Kolor		: RAL7031 (niebiesko-szary)
Wał wyjściowy		: 30x60mm lg.
Kołnierz		: 140mm
Dokumentacja nr A		: 21932867
lista części zamiennych		: 012660997
SEW-EURODRIVE Polska Sp. z o.o. ul. Techniczna 5, 92-518 Łódź tel. +48 22 323 22 00 fax. +48 22 323 22 49 www.sew-eurodrive.pl sew@sew-eurodrive.pl		
Zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla M.st. Łodzi, XI Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 000079236 Register Court in Łódź, XI Department of National Court Register KRS: 000079236 Kapitał zakładowy: 3 250 000 PLN - Stock capital: 3 250 000 PLN REGON: 471386122 NIP: 758-16-78-695 NUT: 48-PL762178945		
Konta bankowe/ Bank accounts: mBank S.A. OK 646 dla PLN: 82 1140 1108 0000 3399 9000 1301 dla EUR: PL 33 1140 1108 0000 3399 9000 1010 SWIFT: BREXPL33 dla PLN: 82 1140 1108 0000 3399 9000 1301 dla EUR: PL 33 1140 1108 0000 3399 9000 1010 SWIFT: BREXPL33		

Potwierdzenie przyjęcia do serwisu upewnia Państwa, że przesyłka dotarła i jednocześnie oznacza rozpoczęcie diagnostyki niezbędnej do opracowania oferty lub przedstawienia stanowiska SEW-EURODRIVE.

* dotyczy tych serwisów, które Państwo wysyłają do SEW-EURODRIVE Polska Sp. z o.o.



4 krok - oferta/stanowisko firmy SEW-EURODRIVE

Po dokonanej diagnostyce otrzymają Państwo ofertę na naprawę, przeróbkę, przegląd urządzenia zgodnie z Państwa życzeniem lub nasze stanowisko jeśli sprawa serwisowa dotyczy gwarancji.

Z góry dziękujemy za wszelkie Państwa wskazówki, sugestie, które mogłyby przyczynić się do poprawy naszej współpracy.

SEW-EURODRIVE - Tu jesteśmy:

**Centrala firmy
Zakład montażowy i Serwis**

ul. Techniczna 5
92-518 Łódź
tel. +48 42 293 00 00

**Centrum Techniczno-Szkoleniowe
Biuro Handlowe i Serwis**

ul. Strzelecka 66
43-109 Tychy
tel. +48 32 32 32 610

Biura Techniczne:

Poznań:
ul. Wschodnia 7B
62-080 Swadzim k. Poznania
tel. +48 61 646 55 00

Bydgoszcz:
ul. Fordońska 246
85-766 Bydgoszcz
tel. +48 52 567 30 00

Gdańsk:
ul. Galaktyczna 30A
80-299 Gdańsk
tel. +48 58 762 70 00

Radom:
ul. Słowackiego 84
26-600 Radom
tel. +48 48 679 47 00

Rzeszów:
ul. Armii Krajowej 80
35-307 Rzeszów
tel. +48 17 784 27 00

Pick-Up Box

nowość programu
serwisowego

Kontener transportowy do dyspozycji **GRATIS!**



Więcej informacji na www.sew-odnowa.pl



**Linia serwisowa
Hotline 24h**
+ 48 602 SEW SEW
+ 48 602 739 739

**SEW
EURODRIVE**

SEW-EURODRIVE Polska Sp. z o.o.
ul. Techniczna 5
92-518 Łódź
tel. +48 42 293 00 00
sew@sew-eurodrive.pl
→ www.sew-eurodrive.pl