

Kundeninformation

Ihr direkter Draht zu EICHLER

24/7 Ersatzteilservice + Hilfe bei Maschinenstillständen

+49 8196 9000-247

Unter der 24/7 Servicrufnummer können Sie rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr (auch an Sonn- und Feiertagen) auf lagernde funktionsgeprüfte Ersatzgeräte zugreifen. Bei einem Maschinenstillstand haben Sie einen Sofort-Kontakt mit unserem technischen Support.

Fragen zu Verkauf, Wartung und Reparatur

+49 8196 9000-0

Aufgrund des hohen Qualitätsanspruchs an uns selbst erhalten Sie alle reparierten sowie Ersatz- oder Austauschgeräte gereinigt, generalüberholt sowie funktionsgeprüft, mit mindestens 24 Monaten Garantie und Gewährleistung. Fragen Sie jederzeit zu Wartungsaufträgen vor Ort oder wegen eines detaillierten Kostenvoranschlags an. **Bei grundsätzlichen Fragen vereinbaren Sie gerne einen persönlichen Beratungstermin mit Ihrem Außendienstmitarbeiter von EICHLER.**

Life Cycle Management

+49 8196 9000-350

Geht es um die Sicherung von Anlagenverfügbarkeit, Konfigurationsmanagement mit Bestandsaufnahme vor Ort oder um die passende Versorgungsstrategie – dann sind Sie bei uns genau richtig. Gerne beantworten wir Ihre Fragen oder vereinbaren einen Termin für ein ausführliches Beratungsgespräch.

Fachseminare – EICHLERakademiE

+49 8196 9000-366

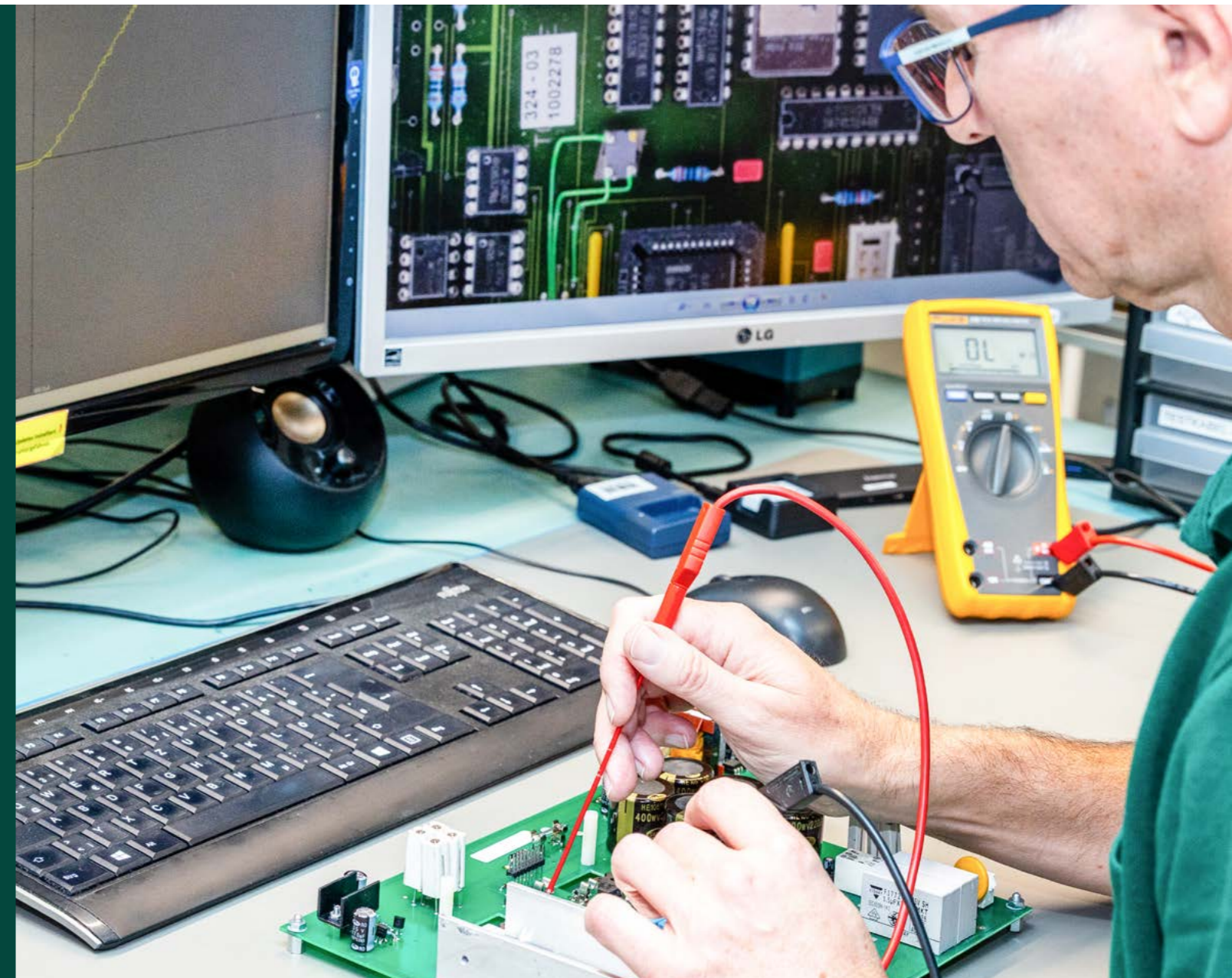
Sie haben Fragen zu Inhalten, Hotelbuchungen oder der An- und Abreise? Brauchen Sie eine fachmännische Beratung oder möchten sich zu einem Seminar anmelden? Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Überbestände verkaufen

+49 8196 9000-550

Wir sind ständig auf der Suche nach Geräten und Einheiten aus den Bereichen HMI, SPS-Baugruppen, Antriebstechnik und Robotik. Herstellerübergreifend bieten wir Ihnen eine unkomplizierte und schnelle Möglichkeit, Ihre Bestände der Automatisierungstechnik zu reduzieren.

K-Info 23



Sonderbaugruppen

Reparaturmöglichkeit bei EICHLER



EICHLER Gedanke
„Möglichst reparieren statt wegschmeißen“



**Reparatur
Erfolgsquote
>70%**

Ein Blick hinter die Produktionskulissen zeigt oftmals, dass Maschinen mehrerer unbekannter Hersteller in Gebrauch sind.

Die in solchen individuellen Maschinen verwendeten Baugruppen stellen Anlagenbetreiber und Instandhalter im Reparaturfall vor besondere Herausforderungen. Es finden sich teilweise Geräte von Nischenherstellern, in geringer Stückzahl hergestellte spezielle Baugruppen, bereits länger obsolete Geräte oder Technik von nicht mehr am Markt existenten Herstellern. Möglicherweise besteht auch keine Chance, den Hersteller eindeutig zu bestimmen.

Was macht den Ausfall von Sonderbaugruppen so problematisch

Funktionsstörungen bis hin zu Ausfällen haben bei Sonderbaugruppen oft tiefgreifendere Folgen. Ersatzteile sind schwer beschaffbar, die Hersteller bieten kaum Service oder Reparatur an, sofern diese noch am Markt vertreten sind, und es fehlt an Dokumentation, Lagerbeständen sowie internem Know-how. Dadurch bleibt oft nur die aufwendige und kostenintensive Migration als Ausweg – mit allen technischen und wirtschaftlichen Risiken gemäß der „Eisberg-Theorie“.

An diesem kritischen Punkt kommt EICHLER ins Spiel. Trotz seltener Baugruppen erzielt das Elektronik-Service-Center dank jahrzehntelanger Erfahrung und modernster Analysetechnik eine Reparaturersquote von 70 %! Ein angepasster Prozessablauf in Verbindung mit einer transparenten offenen Kundenkommunikation bilden das Fundament für den Reparaturerefolg.

Kommunikation mit dem Kunden

Idealerweise nimmt der Kunde vor der Einsendung des defekten Geräts telefonisch Kontakt mit EICHLER auf. Anhand von Hersteller und Seriennummer lässt sich schnell erkennen, ob es sich um eine Sonderbaugruppe handelt. Dadurch ist ein speziell angepasster Ablauf möglich: Der Kunde wird frühzeitig und eng in den Prozess eingebunden und wichtige Eckdaten werden offen besprochen.

Gerade bei Sonderbaugruppen ist eine vertrauensvolle Kommunikation besonders wichtig, da Diagnose und Reparatur deutlich aufwendiger sind als bei Standardgeräten. Zudem ist eine vollständige Funktionsprüfung im Service-Center oft nicht möglich – der endgültige Reparaturerefolg zeigt sich erst im Einsatz vor Ort in der Kundenanlage.



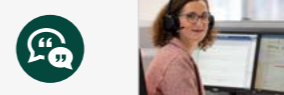
24 Monate Garantie und Gewährleistung

Sie erhalten 24 Monate Garantie und Gewährleistung auf die durchgeführte Reparatur und die getauschten Bauteile. Auf die Funktionsfähigkeit der kompletten Baugruppe besteht jedoch kein Garantieanspruch.

Reparaturprozess

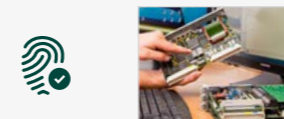


1. Kommunikation mit dem Kunden



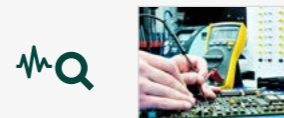
Die EICHLER-Experten lassen Ihnen eine detaillierte Übersicht der Abwicklung zukommen und begleiten Sie nach Ihren Wünschen durch den Prozess von Erstinformation bis zur Inbetriebnahme. Für Zwischenfragen sind sie jederzeit erreichbar, denn enger Kontakt ist die Basis erfolgreicher Zusammenarbeit.

2. Identifikation



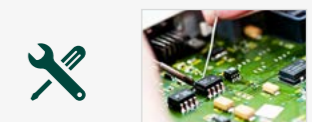
Um welches Gerät handelt es sich? Anhand von Bildern, Hersteller- und Typendaten, externen Informationsquellen sowie einem Abgleich mit der umfangreichen internen Datenbank wird die Identifikation der Baugruppe vorgenommen.

3. Fehlerdiagnose



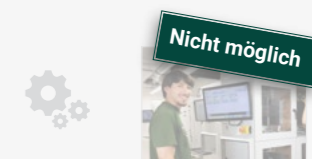
Zur messtechnischen Zustandsermittlung werden die Ergebnisse verschiedener Techniken, von der optischen Begutachtung über Messungen mit Multimeter, ESR-, und LCR-Messgerät, bis hin zur spezifischen Signatur-Analyse der Einzelbauteile mit tausenden von Fehlerbildern in der Datenbank abgeglichen.

4. Reparatur auf Bauteilebene



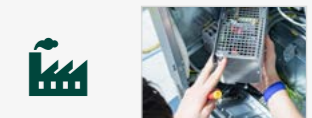
Die Baugruppe wird komplett zerlegt. Defekte und verschleiß-behaftete Bauteile werden getauscht. Verbaut werden ausschließlich Originalersatzteile, bzw. Bauteile mit identischen Spezifikationen. Vorbeugende Instandhaltung und Reinigung runden die Reparatur ab.

5. Funktionstest



Wegen fehlender Peripherie kann die Funktionsfähigkeit der kompletten Baugruppe nicht getestet/garantiert werden. Auf die im Rahmen der Reparatur durchgeführten Arbeiten bzw. getauschten Bauteile besteht ein Garantieanspruch von 24 Monaten.

6. Inbetriebnahme in der Kundenanlage



Aufgrund der eingeschränkten Funktionsprüfung stellt sich erst bei der Inbetriebnahme in der ursprünglichen technischen Umgebung heraus, ob die Reparatur erfolgreich war. Sollten Schwierigkeiten auftreten, stehen Ihnen die EICHLER-Experten zur Verfügung.