

Support-Konzept

Systembetreuung für CNC-Maschinen und Koordinatentisch-Systeme der Fa. MAXcomputer GmbH, Stand: **November 2012**

Die Maschinen/Systeme haben 2 Besonderheiten:

- Das **Gewicht** lässt einen einfachen Transport und Versand nicht zu.
- Die **Software** ist eine wesentliche Komponente und erfordert besondere Betreuungs-Maßnahmen.

Top1 - Versand, Transport

Wir behalten uns für die Auslieferung die Auswahl einer der folgenden Möglichkeiten vor. Gerne berücksichtigen wir die Wünsche des Kunden.

Möglichkeit 1:

Der Versand erfolgt in speziellen recyclebaren Original-Verpackungen, die den entsprechenden Verordnungen genügen. Für den Transport ist eine von MAXcomputer bestimmte Spedition zuständig.

Möglichkeit 2:

Im Rahmen von Auslieferungs- und/oder Servicetouren wird das Produkt in Absprache mit dem Kunden ausgeliefert bzw. zu Servicezwecken abgeholt. Die ausführende Firma kann entweder MAXcomputer selbst- oder ein von ihr beauftragter Service-Partner sein. Auch in Verbindung mit Einarbeitungs-Schulung möglich (ca. 2 ½ h).

Möglichkeit 3:

Abholung in der Produktionsstätte (Nordschwarzwald). Auch in Verbindung mit Einarbeitungs-Schulung möglich (ca. 2 ½ h).

Top2 - Reparaturen

Wir behalten uns vor, Reparaturen selbst, oder durch einen Beauftragten, vor Ort auszuführen.

Andernfalls muss der Transport gemäß Top1 durchgeführt werden. Sollte die Originalverpackung nicht mehr zur Verfügung stehen, liefern wir diese kostenpflichtig direkt an den Kunden.

Top3 - Unterstützung des Anwenders

Das Produkt ist sehr komplex und äußerst vielseitig. Es muss für den individuellen Einsatz programmiert werden und kann durch verschiedene Zusätze und Optionen ganz spezielle Aufgaben erfüllen. Einen besonderen Stellenwert erhält deshalb die mitgelieferte Software. Wir bemühen uns seit über 20 Jahren um eine möglichst einfache Handhabung und ein intuitives Software-Bedienkonzept, was nicht zuletzt zur großen Verbreitung solcher Systeme und auch zu einem fachfremden Anwenderkreis geführt hat. Erfahrungsgemäß braucht jeder Anwender Unterstützung in verschiedenster Form. Deshalb wurde ein permanentes Unterstützungs-Paket aufgebaut, das aus folgenden Komponenten besteht:

Im Kaufpreis enthalten

- **Hotline**
Zu den Geschäftszeiten von 9.00 bis 16.00 Uhr über die Zentrale von MAXcomputer unter 07084-7600
Der Kunde sollte anrufen, wenn er am eingeschalteten System sitzt, Sprache: Deutsch oder Englisch.
- **Anwendungs-Beratung**
Wie Hotline
- **Elektronisches Handbuch**
Innerhalb der Software **nccad** mit Indexregister und Suchfunktion.
- **Lern-Videos**
Für die ersten Schritte
- **Tips und Tricks, FAQ**
Über unsere HomePage unter Kundenbetreuung.
- **Updates**
In der Anfangsphase einer neuen Version von **nccad** und elektronischem Handbuch.
Download im Internet

Gegen Berechnung

- **Zubehör**
Drehzusatz (4. Achse), 3D-Taster, Werkzeugvermessung u.Ä.m.
- **Individuelle Problemlösung**
Hard- und/oder Software nach Absprache.
- **Ersatzteile**
Frässpindel, Kabel, Gehäuseteile u.Ä.
- **Werkzeuge und Spannmittel**
Fräser, Gravierstichel, Excenterspanner, Pratzen u.Ä.
- **Verbrauchs-Materialien**
Haftmatten, Beilagen, Rohmaterialien (für Gravur, Musterbau usw.).
- **Software-Erweiterungen**
Spezielle SW-Funktionen exklusiv/nicht exklusiv.
- **Upgrades**
Neue Software-Versionen
Höhere Leistungsstufen (z.B. CAM)
- **Einarbeitungs-Schulung**
Ca. 2 ½ Stunden zu Bediengrundlagen, individuellen Aufgabenstellungen, Programmiermethoden.
Am besten in Verbindung mit Auslieferung oder Abholung.

Auf unserer HomePage www.max-computer.de finden Sie Details.