

# Customer Service

## Der kompetente Partner für Ihre Anlagen

Wenn eine reibungslose Produktion wichtig ist – Support, Unterhaltsarbeiten und Mehrwertdienstleistungen aus einer Hand

Unsere Dienstleistungen basieren auf jahrzehntelangen Erfahrungen in Bau, Betrieb und Unterhalt von Prozess- und Robotikanlagen in den unterschiedlichsten Industriezweigen.

Profitieren Sie von unserem vielseitigen Dienstleistungsportfolio, individuell abgestimmt auf Ihre Bedürfnisse und Anlagen.

Wir sind für Sie da.

### Support

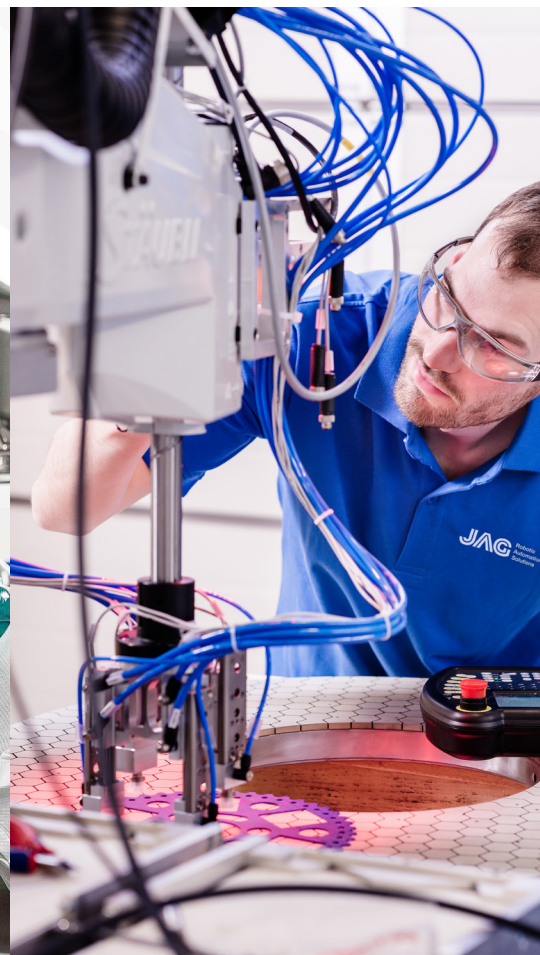
- » 24/7 Support-Hotline
- » Rasche Behebung von Störungen und Wiederherstellung der Systemfunktionalität – Egal ob Automation, Robotik oder Anlagenbau

### Unterhaltsarbeiten

- » Prädiktive und Präventive Instandhaltungen: Ungeplante Stillstände vermeiden
- » Ersatzteilmanagement: Immer zur richtigen Zeit die richtigen Teile

### Mehrwertdienste

- » Lebensdauer verlängern
- » ROI maximieren
- » Zufriedenheit erhöhen



---

## Wir sind für Sie da.

### Unsere Bereitschaftsorganisation 7 x 24h

#### Unser Service für Sie

Wir sorgen für eine rasche Behebung von Störungen und die Wiederherstellung der Systemfunktionalität – ob in der Automation, Robotik oder im Anlagenbau. Unsere speziell für Ihre Anlagen geschulten Ingenieure stehen Ihnen exklusiv zur Verfügung. Sie unterstützen

Sie im Tagesgeschäft bei der Betreuung Ihrer Produktionsanlagen und bei der Umsetzung kleinerer Anpassungen. Dieser Service deckt sowohl den Bereich Automation als auch den mechanischen Unterhalt ab.

#### Minimale ungeplante Betriebsunterbrüche dank:

- Ein Ansprechpartner für alle Anfragen
- 24/7 Support-Hotline – verfügbar in Deutsch, Englisch und Französisch

#### Standardisierte Abläufe:

- Schnelle Weiterleitung Ihrer Anfrage an den richtigen Spezialisten

#### Ticketing System:

- Zeitgenaue und transparente Erfassung und Bearbeitung Ihres Supportfalls
- Drei Bereitschaftslevel einschliesslich Eskalationsmanagement

#### Störungsbehebung Remote oder vor Ort:

- Prozessautomation (Eigen- und Fremdsysteme)
- Robotik
- Anlagenbau

Unsere Preisgestaltung berücksichtigt die Komplexität und Anforderungen Ihrer Anlage und bietet Ihnen ein massgeschneidertes Angebot.

#### Ihre Vorteile:

- Massgeschneiderte Serviceverträge für Ihre spezifischen Anlagen und Bedürfnisse.
- Vertraglich vereinbarte Leistungsgarantien (Verfügbarkeit, Reaktionszeit, Know-how-Erhalt)
- Priorität bei Supportfällen
- Direkter Zugriff auf unser Ticketsystem



---

## Unterhaltsarbeiten

Sorgen Sie für morgen –  
pflegen Sie heute.

### Unser Service für Sie

Gemeinsam mit Ihnen definieren wir alle gewünschten und notwendigen Wartungen und stimmen diese auf die Unterbrüche in Ihrer Produktion ab. Notwendige Ersatzteile bestellen wir für Sie im Voraus oder empfehlen Ihnen, welche Teile für die Wartung benötigt werden. Sollten weitere Spezialunternehmen für Ihre

Wartungen benötigt werden, übernehmen wir gerne die Koordination. Ein gültiger Wartungsvertrag garantiert Ihnen die Verfügbarkeit unserer Mitarbeiter, abgestimmt auf die geplanten Wartungsfenster Ihrer Produktion.

### Wartungen

- Wartungen aller JAG Eigenfabrikate
- Behälterwartungen (Druckbehälter oder drucklos)

### Kalibrierungen

- Temperaturfühler PT100 im Referenzofen
- Drucksensoren (max. 10bar) mit Druckkalibrator
- Drehzahl Rührwerke (bspw. Ekato) mit optischem Drehzahlmessgerät
- Niveaumessung (Differenzdrucksensor) mit Durchflussmassengerät , 0 - 2'000 kg
- Oberflächenrauheit
- Zusätzliche Kalibrierungen führen wir in Kooperation mit akkreditierten Partnern durch und übernehmen die termingerechte und fachkundige Umsetzung

### Inspektionen

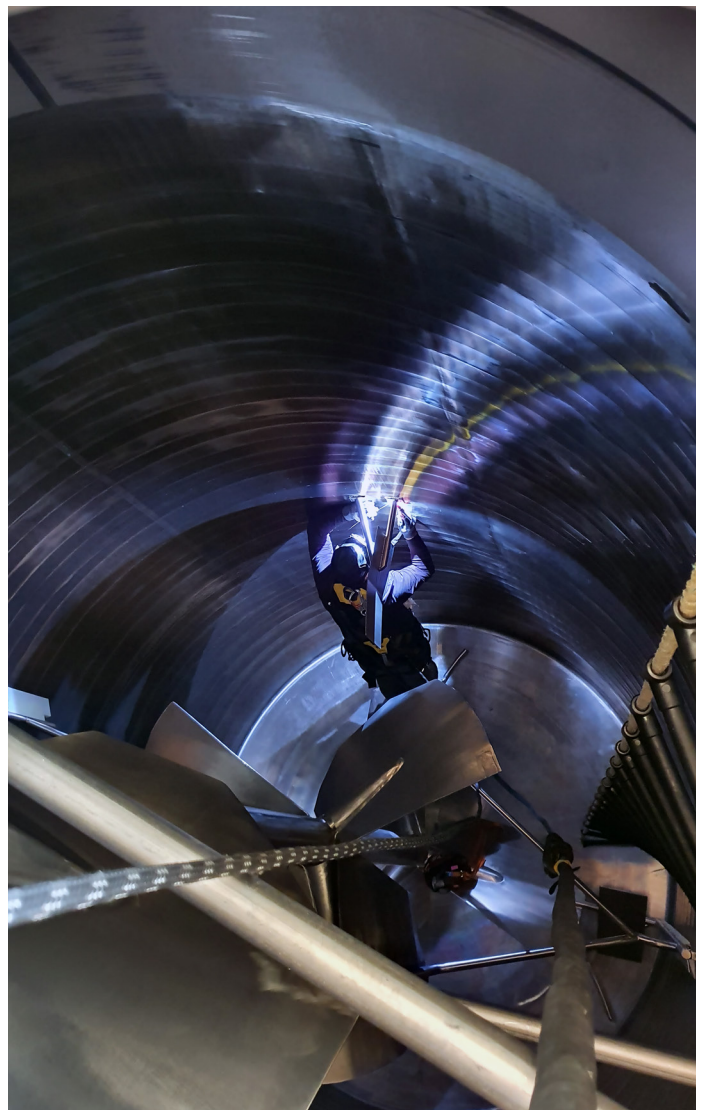
- Tankinspektionen (Invert Robotics)

### Revisionen

- Ventilrevisionen (unterschiedliche Anbieter)
- Pumpenrevisionen (bspw. SAWA)

### Ersatzteile

- Wir erstellen für Sie individuelle Ersatzteillisten, kümmern uns um das Ersatzteilmanagement und beraten Sie bei der Auswahl passender Komponenten.



## Service mit Mehrwert.

# Verlängern der Nutzungsdauer Ihrer Anlagen.

**Unsere Value-Added-Leistungen holen das Beste aus Ihrer Anlage heraus und machen Sie fit für die Zukunft.**

### Account Management

Wir betreuen unsere Kunden persönlich. Alle unsere Kunden haben einen Ansprechpartner, welcher Sie bei Fragen direkt betreut. Besteht ein gültiger Supportvertrag, findet regelmässig ein Besuch bei Ihnen durch den Account Manager statt, bei welchem die aktuellen Probleme und Wünsche konkret besprochen werden können.

### Product Lifecycle Management

Unsere Software- und Hardwareprodukte unterliegen einem Produkt Lifecycle Management. Einmal im Jahr informieren wir unsere Kunden aktiv über geplante Anpassungen oder Änderungen. Weiterhin geben wir Empfehlungen ab, wie Produkte, welche in Bälde eine Ablösung erfahren, bestmöglich ersetzt werden können.

### Schulung (JAG Academy)

- Instandhaltungsschulung/Produktetraining
- Bedienschulung (Administratoren oder Operatoren)
- Nachschulung nach Personalwechsel

### Beratung

- Prozessoptimierung
- Konzepte für Erweiterung/Aufrüstung der Prozessanlage
- Anlagenoptimierung im qualifizierten Umfeld (GAMP 5)

## Engineering-Projekte und Machbarkeitsanalysen

- » Sie möchten Ihre Produktivität steigern und dabei wertvolle Ressourcen sparen?
- » Sie möchten Prozesse automatisieren und wollen wissen was möglich ist?
- » Sie möchten ständig wiederkehrende Arbeiten zukünftig von Robotern erledigen lassen?
- » Sie benötigen eine mechanische Anpassung an Ihrer Anlage, um die Prozesse zu optimieren?

► Für all dies bieten wir Ihnen die Experten und das Wissen und prüfen auf Wunsch die Umsetzbarkeit Ihres Bedürfnisses im Rahmen eines Machbarkeits-Projektes. Selbstverständlich unterstützen wir Sie im Anschluss auch bei der praktischen Umsetzung.

### Stefan Schulze

JAG Jakob AG  
Brügg, BE  
T +41 79 359 24 74  
s.schulze@jag.ch  
www.jag.ch

### Arian Ukhagjaj

Amotec AG  
Münsingen, BE  
T +41 79 388 96 16  
a.ukhagjaj@amotec.ch  
www.amotec.ch

### Blaise Choffat

JAG Jakob AG  
Porrentuy, JU  
T +41 79 228 93 75  
b.choffat@jag.ch  
www.jag.ch

