



# INDIVIDUELLER 360° SERVICE

für Ihren Unternehmenserfolg

Wir kümmern uns um alle Aspekte Ihrer Automatisierungslösung – von der Inbetriebnahme bis hin zur Wartung. Profitieren Sie von unserem Angebot Service360 online, direkt vor Ort oder per Remote Check und optimieren Sie Ihre Betriebszeit!

**UNIVERSAL ROBOTS SERVICE360**

# ABGESICHERT IM FALL DER FÄLLE...

Ihre Produktion stoppt -

*und Sie können Aufträge und Lieferzeiten nicht rechtzeitig erfüllen.*

Serviceleistungen und Ersatzteile erfordern Herstellerfreigaben -

*und Sie kämpfen mit Verzögerungen in der Fertigung und Ausfallzeiten.*

Ihre Belegschaft kann ein Cobot-Problem nicht selbst lösen -

*und Ihre Produktion stockt, während Sie einen qualifizierten Techniker suchen.*



## SEIEN SIE VORBEREITET...

- Alles **aus einer Hand** für eine schnelle Lösung
- Sofortige **Serviceleistung und Ersatzteile**
- Bereitstellung von **qualifizierten Technikern** mit Cobot-Expertise
- **Transparente** Kostenübersicht

# SERVICE360 ANGEBOT

## Risiko senken & Kosten kontrollieren

- ✓ Kosten für ungeplante Reparaturen und Serviceleistungen reduzieren
- ✓ Geld sparen – der Service360 kostet weniger als eine durchschnittliche Reparatur
- ✓ Bereitstellung von Leihrobotern, um Ausfallzeiten zu minimieren
- ✓ 360° Ansatz als umfassende und nachhaltige Supportlösung
- ✓ Maximierung des ROI der Cobots durch Remote und Onsite Check

## Produktion am Laufen halten – für jeden Anspruch der passende Service

- ✓ Kein Produktionsausfall durch Leihroboter
- ✓ Präventive Wartung von Cobots
- ✓ Service360 Zusatzleistungen, angepasst an Ihre Bedürfnisse:
  - Bei Ausfall der Produktion sind UR-Techniker in kürzester Zeit vor Ort\*
  - UR Schulungen: Bilden Sie Ihre eigenen In-House Experten aus und maximieren Sie den ROI Ihres Cobots

## Schnelle Wiederherstellung nach ungeplanten Ereignissen

- ✓ 4 Stunden Reaktionszeit
- ✓ 60% der Probleme nach Erstkontakt gelöst
- ✓ Direkter Kontakt zu technischen Experten von UR
- ✓ Weltweiter Support durch das globale UR Vertriebsnetzwerk
- ✓ UR Kundenportal online mit 24/7 Betreuung bei Support-Fällen

**UNIVERSAL ROBOTS**  
**SERVICE360**



*\* Bearbeitungszeit kann je nach Entfernung zum nächsten UR Partner abweichen.*

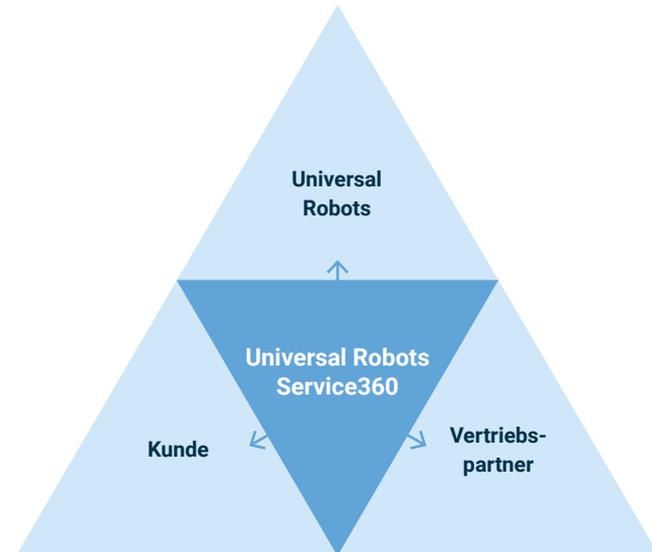
# WARUM UNIVERSAL ROBOTS SERVICE360?

## Produktion absichern und Erfolg vergrößern

### Hauptvorteile für Kunden:

- ✓ Vorausschauende Produktion durch sichere Verfügbarkeit der Cobots
- ✓ 60% der technischen Probleme nach erstem Kontakt gelöst
- ✓ Planbare Ersatzteil- und Servicekosten, kein Warten auf interne Freigaben
- ✓ 4 Stunden Reaktionszeit innerhalb der Geschäftszeiten\*
- ✓ 24/7 Kundenportal mit online Case Management System
- ✓ Zugeschnitten auf Ihre Anforderungen – Flexibles Support Team von UR und Ihrem lokalen Vertriebspartner
- ✓ Die Kosten des Service360 Basic Vertrags sind planbar und liegen unterhalb der Kosten für eine durchschnittliche Reparatur.
- ✓ Direkter Kontakt mit den UR Automationsexperten im Rahmen von Remote und Onsite Checks

Maximierung der Betriebszeit durch nahtlose Zusammenarbeit



*\* Die Geschäftszeiten variieren je nach Region.*

# INDIVIDUELL FÜR IHRE BEDÜRFNISSE

## Erfolg durch Service

Wir denken über die Bereitstellung von Automatisierungslösungen hinaus und verfolgen den Anspruch, echte Partnerschaften mit unseren Kunden zu pflegen. Deswegen unterstützen wir Sie mit Rat und Tat während des gesamten Lebenszyklus Ihres Cobots. Bei Universal Robots Service360 wählen Sie aus drei Angeboten das Support-Paket aus, das am besten zu Ihnen passt.



### UR Standard Garantie

- ✓ Inklusive beim Kauf Ihres Cobot
- ✓ 12 Monate Garantie
- ✓ 4 Stunden Reaktionszeit\*
- ✓ Experten-Service von Universal Robots & dem UR Partner Netzwerk
- ✓ 24/7 Kundenportal mit online Case Management System
- ✓ Kosten durch Garantie abgedeckt



### UR Service360 Basic

- ✓ Alle Vorteile der UR Standard Garantie
- ✓ Garantieleistung für zusätzliche 12 Monate
- ✓ Vertragsabschluss über 12 Monate jederzeit möglich bis zu einem Roboteralter von 3 Jahren\*\*
- ✓ Ersatzteile und Servicekosten abgedeckt



### UR Service360 Advanced

- ✓ Alle Bestandteile des Service360 Pakets
- ✓ Garantieleistung für zusätzliche 12 Monate
- ✓ UR Remote Check: 1x pro Vertragsjahr, vorgenommen durch UR Ingenieur
- ✓ UR Onsite Check: 1x pro Vertragsjahr, vorgenommen von UR Techniker und Techniker eines UR Partners
- ✓ 2 Wochen Leihroboter pro Vertragsjahr

*\* Die Geschäftszeiten variieren je nach Region. \*\* Ist die Standard Garantie bereits zwischen 1 - 12 Monaten abgelaufen, so muss ein Remote Check durchgeführt werden. Sollte die Standard Garantie mehr als 12 Monate abgelaufen sein, so ist ein Onsite Check erforderlich.*

# VORBEUGEN STATT REPARIEREN

## Das Potenzial Ihres Cobots nutzen...

Alle mit dem UR Service360 verkauften Produkte werden von unseren UR Ingenieuren koordiniert. Gemeinsam mit Ihrem UR Vertriebspartner stellen Sie sicher, dass das Potenzial Ihres Cobots optimal genutzt wird.

Hintergrund der Wartung:

- ROI erhöhen
- Lebenszeit Ihres Cobots verlängern
- Flexible Planung der Wartungsarbeiten Ihren Wünschen entsprechend



### Remote Check

- Prüfung der Log-Datei zur **Identifizierung potenzieller Störungsrisiken**
- Überprüfung der Programmierung zur **Vermeidung von Reibung und Verschleiß**
- Video-Überprüfung auf bisher ungenutzte **Optimierungspotenziale**
- Support via Skype zur **Performanceanalyse oder zu operativen Fragen**
- Schriftliche **Optimierungsempfehlungen** inklusive erwartetem **Nutzen** der Anpassungen

### Onsite Check

- **Analyse** der Roboterperformance
- Optimierung der Applikation zur **Reduzierung von überflüssigem Verschleiß**
- Unterstützung bei der Risikobeurteilung durch **Prüfung ungenutzter oder nicht ideal genutzter Möglichkeiten der Sicherheitseinstellungen**
- Support beim **Identifizieren von Geschäftsbedürfnissen und Optimierung von betrieblichen Erträgen und Effektivität**
- Schriftliche **Optimierungsempfehlungen** inklusive erwartetem **Nutzen** der Anpassungen



# SERVICE360 ZUSATZDIENSTLEISTUNGEN

Flexibler Support für anspruchsvolle Anwendungen



## Leihroboter

Bei Ausfall der Produktion stellt UR Ihnen einen Leihroboter für einen vereinbarten Zeitraum zur Verfügung oder als kurzzeitigen Ersatz.

Sichern Sie Ihre Produktivität während der Behebung von Servicefällen.



## UR Tool Kit und Ersatzteile

Vorbereitet sein sichert Produktivität. Kunden mit geschulten Ingenieuren und maßgeschneiderter Ersatzteilkhaltung nehmen nach Servicefällen ihre Produktion schnell und sicher wieder auf.

Kontaktieren Sie Ihren UR Partner, um die für Ihr Unternehmen passende Lösung zu finden.



## Schneller Vor-Ort-Service

Wenn dringende Anpassungen oder Programmierungen vorgenommen werden müssen, können UR Experten Sie innerhalb weniger Stunden\* vor Ort unterstützen.

Die Unterstützung vor Ort beschleunigt die Lösungsfindung. Sparen Sie wertvolle Zeit durch UR Expertise und erhöhen Sie den ROI.



## Beratung (Onsite oder Remote Check)

Wie erhöhen Sie den ROI Ihrer Cobots? Unsere UR-Experten helfen Ihnen, den Einsatz der Roboter zu optimieren sowie die Effizienz und Langlebigkeit zu sichern.



## UR Schulungen

So haben Sie Ihren eigenen Cobot-Experten immer vor Ort. Wir schulen Ihren Ingenieur in UR zertifizierten Schulungszentren. Lernen Sie von UR-Experten, die Effizienz, Langlebigkeit und den ROI Ihrer Cobots zu optimieren.



## Zukünftiges Serviceangebot

UR erweitert ständig sein Serviceportfolio, um den wachsenden Ansprüchen seiner Kunden gerecht zu werden.

Kontaktieren Sie UR oder Ihren UR Partner und besprechen Sie, wie wir Sie bestmöglich unterstützen können.

*\* Bearbeitungszeit kann je nach Entfernung zum nächsten UR Partner abweichen.*

# KUNDENPORTAL

## Service einfach gemacht

Wo auch immer Sie sich gerade befinden, das Universal Robots Kundenportal ermöglicht es Ihnen, in direkten Austausch mit unseren Experten zu treten. Daneben bietet Ihnen das Portal die Möglichkeit, selbst Fehler zu identifizieren, zu beheben und ungenutzte Potenziale zu entdecken. Verfolgen Sie den Bearbeitungsstand Ihrer Anfrage und sehen Sie die Historie früherer Anfragen einfach ein. Die UR-Wissensdatenbanken geben Ihnen außerdem die Möglichkeit, nach Informationen und Anleitungen zu suchen.

## SIE WOLLEN MEHR ERFAHREN?

Lassen Sie sich von Ihrem Universal Robots Partner beraten:

[universal-robots.com/de/vertriebspartner](https://universal-robots.com/de/vertriebspartner)



**UNIVERSAL ROBOTS**



## UNSER SERVICE

**stellt die Produktivität sicher und hilft Ihrem Unternehmen in eine erfolgreiche Zukunft.**

Wir kümmern uns um alle Aspekte Ihrer Automatisierungslösung. Vom Kauf über Serviceleistungen bis hin zur Instandhaltung. Sie profitieren von unserem Kundenservice, der Sie online, vor Ort und per Remote Check unterstützt.

Sicher und erfolgreich Richtung Industrie 4.0 mit unserem Service360.