

HOBART

SERVICE[®]

HOBART GMBH
SERVICE

TECHNISCHER WERKSKUNDENDIENST





KOMPETENT – SCHNELL – ZUVERLÄSSIG

Kundenservice hat im Hause HOBART eine lange Tradition. Bereits im Jahr 1960 wurden die ersten Servicetechniker eingestellt. Seitdem haben immer neue Anforderungen und Konzepte den Service auf ein Niveau gehoben, das heute mit Recht als einzigartig in der Branche bezeichnet werden kann.

HOBART Servicetechniker sind die „wahren“ Spezialisten. Sie warten und reparieren ausschließlich das eigene Fabrikat und verfügen daher über eine einzigartige, detaillierte Produktkenntnis. Wartungs- und Reparaturarbeiten werden somit stets kompetent, schnell und zuverlässig beim Kunden durchgeführt.

Das Fundament für jeden Werkstechniker bei HOBART bildet eine einschlägige Berufserfahrung mit elektrotechnischer Berufsausbildung. Neue Servicetechniker erhalten im HOBART Schulungszentrum zunächst eine mehrwöchige Grundausbildung. Darüber hinaus vermitteln vielfältige und modular angelegte Schulungs- und Trainingsmaßnahmen das für die tägliche Praxis erforderliche Fachwissen. Kontinuierliche Produktschulungen sind für die hoch qualifizierten Techniker gang und gäbe, damit ihr Wissenstand immer auf dem neuesten Stand der Technik bleibt.

In kontinuierlichen Kundenbefragungen wird die Qualität des Werkskundendienstes stets geprüft. Denn Ihre Meinung ist uns sehr wichtig! Klicken Sie einfach auf den QR Code und nehmen Sie an unserer anonymen Kundenbefragung teil.



Aber auch externe Befragungen bestätigen: HOBART ist in der deutschen Gastronomie und Hotellerie die beste Marke in der Spültechnik. Das ist das Ergebnis der Image-Studie „BestMarke 2013/2014“ der wichtigsten deutschsprachigen Fachzeitung der Branche „Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung“ (AHGZ). Das Gesamturteil der Studie „BestMarke“ beruht auf den Einzelergebnissen in den Kategorien „Qualität und Produktleistung“, „Image“ sowie „Serviceleistung“. In allen Bereichen hat HOBART von seinen Kunden Top-Bewertungen erhalten.



10 GUTE GRÜNDE FÜR DEN HOBART WERKSKUNDENDIENST

1 Flächendeckendes Service-Netz – kurze Anfahrtswege

Durch ein flächendeckendes, bundesweites Service-Netz mit über 170 Service Technikern sind wir immer ganz schnell in Ihrer Nähe. Kurze Anfahrtswege und eine schnelle Reaktionszeit sind unsere primären Ziele.

2 Gut ausgebildete Mitarbeiter bieten eine hohe Servicequalität

Unsere Service Techniker verfügen alle über eine elektrotechnische Fachausbildung und einschlägige Berufserfahrung. Eine hohe Servicequalität wird somit gewährleistet.

3 Tiefes Expertenwissen durch langjährige Erfahrungen

Unsere Techniker sind aufgrund von kontinuierlichen Produktschulungen hoch qualifiziert. Sie warten und reparieren einzig und allein HOBART Maschinen und kennen daher alle Modelle bis ins letzte Detail.

4 Know-how Transfer im eigenen Schulungszentrum

Neue Service Techniker erhalten im HOBART Schulungszentrum eine mehrwöchige Grundausbildung, die sie optimal auf die alltäglichen Service-Einsätze vorbereitet.

5 Intensive Techniker Schulungen und Trainings

Alle Techniker werden regelmäßig, kontinuierlich und umfangreich geschult und sind somit immer auf dem neuesten Stand der Technik.

6 Umfassendes Ersatzteillager auf dem Servicefahrzeug

Jedes unserer Service-Fahrzeuge ist mit einem umfassenden Ersatzteillager, den richtigen Spezialwerkzeugen und aktuellen Dokumentationen für alle HOBART Maschinentypen und Maschinenserien ausgestattet.

7 Ersatzteile per Nachtexpress – schnellere Reaktionsfähigkeit

Fehlende Ersatzteile liefert der Logistikpartner über Nacht in das entsprechende HOBART Service-Fahrzeug. Dies garantiert wiederum eine schnelle Maschinenverfügbarkeit beim Kunden.

8 Schnelligkeit im Service Einsatz

Bei 90 Prozent unserer Service Einsätze benötigen wir nur einen einzigen Kundenbesuch mit einer durchschnittlichen Reparaturzeit von 60 Minuten.

9 Zertifizierte Servicequalität schafft dauerhaftes Kundenvertrauen

Die Zertifizierungen nach ISO 14001, 50001 und 9001 erstrecken sich auch auf unseren Werkskundendienst. Durch festgelegte und stabile Prozessabläufe wird dem Kunden somit eine gleichbleibend hohe Servicequalität gewährleistet.

10 Maximale Betriebssicherheit

Der HOBART Werkskundendienst garantiert Ihnen die höchstmögliche Betriebssicherheit Ihrer Maschinen. Durch die qualifizierte, technische Betreuung und das langjährige Know-how unserer Service Techniker wird Ihnen ein reibungsloser Betriebsablauf und somit eine maximale Maschinenverfügbarkeit gewährleistet.

Der HOBART Werkskundendienst ist rund um die Uhr über die bundesweite Service-Hotline 0180.345 62 58 erreichbar!



HOBART

SERVICE[®]



WIRTSCHAFTLICHKEIT

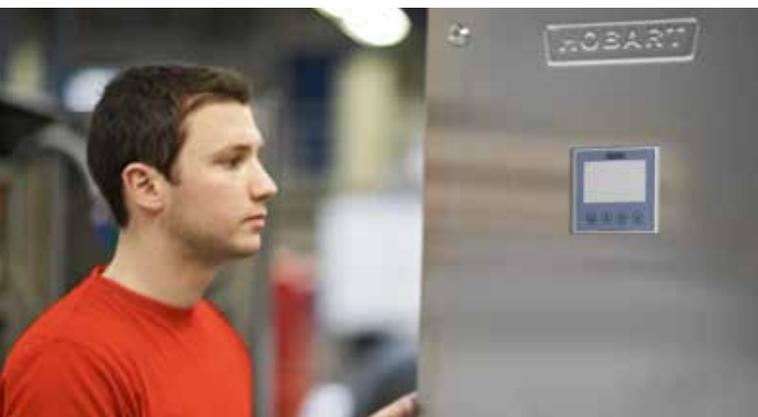
WERTERHALTUNG

Regelmäßig durchgeführte Kontrollen und eine fachgerechte Wartung aller wesentlichen Funktionen sorgen für eine langfristige Werterhaltung der Systeme und erhöhen somit die Lebensdauer Ihrer Maschinen.



EFFIZIENZ

Schon bei der Maschinenkonstruktion berücksichtigt HOBART, dass service-relevante Stellen schnell und einfach zugänglich und für den Einsatz modernster Diagnosetechnik vorbereitet sind. Damit wird gewährleistet, dass im Servicefall die Maschinenverfügbarkeit schneller wieder hergestellt werden kann. Der Kunde profitiert außerdem von geringeren Energie-, Wasser- und Chemieverbräuchen. Das spart immense Kosten.



BETRIEBSSICHERHEIT

MAXIMALE MASCHINENVERFÜGBARKEIT

HOBART Maschinen und Anlagen bieten ein Maximum an Funktionalität und Wirtschaftlichkeit. Kundenservice heißt bei HOBART, dass wir Ihnen nicht nur hochwertige Produkte liefern, sondern auch einen erstklassigen Service durch den eigenen Werkskundendienst bieten. Er ist der Garant für höchstmögliche Betriebssicherheit, da eine optimale technische Betreuung und das langjährige Know-how unserer Techniker einen reibungslosen Betriebsablauf und maximale Maschinenverfügbarkeit gewährleisten.

SCHNELLE REAKTIONSZEITEN

Die gut abgestimmte Zusammenarbeit von hoch qualifizierten Service Technikern, modernster, technologischer Ausrüstung und einer optimal ausgerichteten Serviceorganisation sind die Grundpfeiler unseres Werkskundendienstes. Es gibt zahlreiche Gründe, die für unseren HOBART Service sprechen: Schnellere Reaktionszeiten durch eine hohe Verfügbarkeit der „richtigen“ Ersatzteile, bestens ausgebildete Service Techniker mit tiefem Maschinenwissen und dadurch zeitnahe Reparaturen garantieren Ihnen eine maximale Maschinenverfügbarkeit.

ZUVERLÄSSIGKEIT

Vertrauen Sie auf das seit Jahrzehnten bewährte Know-how und auf die Zuverlässigkeit des HOBART Werkskundendienstes – sowohl bei der Installation, bei der Wartung als auch bei der Reparatur Ihrer HOBART Maschinen und Anlagen. Zuverlässigkeit bedeutet, dass wir für Sie rund um die Uhr über die bundesweite Service-Hotline 0180.345 62 58 oder auch per E-Mail unter service@hobart.de erreichbar sind. Online können Sie uns selbstverständlich auch kontaktieren. Scannen Sie dafür einfach den hier angezeigten QR-Code.





SERVICE-QUALITÄT

KONTINUIERLICHER WISSENSTRANSFER

Das „Technische Informationsmanagement“ aktualisiert die technische Dokumentation und veranlasst den permanenten Know-how-Austausch zwischen den verschiedenen, internen Unternehmensbereichen hinsichtlich technischer und funktionaler Änderungen. Durch diesen kontinuierlichen Wissenstransfer erhält die Entwicklungsabteilung wertvolle Rückmeldungen aus der Praxiserfahrung unserer Service Techniker. Dieser Prozess sichert langfristig die Qualität und Benutzerfreundlichkeit unserer Maschinen und Anlagen.

SERVICE-EFFIZIENZ

Spätestens acht Stunden nach Ihrem Anruf ist der Kundendiensttechniker vor Ort. 90% aller Serviceeinsätze benötigen lediglich nur einen Kundenbesuch mit einer durchschnittlichen Reparaturzeit von 60 Minuten. 75% aller Reparaturen werden nach der Auftragserteilung noch am selben Tag vollständig erledigt.



OPTIMAL TECHNISCH AUSGESTATTE SERVICEFAHRZEUGE

Damit die HOBART Service Techniker alle gängigen Störungen sofort beheben können, stehen im Servicefahrzeug die notwendigen Ersatzteile zur Verfügung. Darüber hinaus sind die Servicefahrzeuge mit den relevanten, technischen Dokumentationen sowie mit allen erforderlichen Spezialwerkzeugen ausgestattet. Verbrauchte Ersatzteile liefert unser Logistikpartner über Nacht direkt in das Servicefahrzeug. Eine zeit- und kostenaufwendige Zweitanfahrt kann damit in der Regel vermieden werden und Ihre Maschine ist wieder schnell einsatzbereit.



VERBRIEFTE SERVICE-QUALITÄT

Der HOBART Werkskundendienst ist nach ISO 14001, ISO 50001 und ISO 9001 zertifiziert. Eine gleichbleibend hohe Qualität durch festgelegte, stabile Prozessabläufe möchten wir Ihnen stets gewährleisten. Denn Ihr Vertrauen ist uns wichtig!



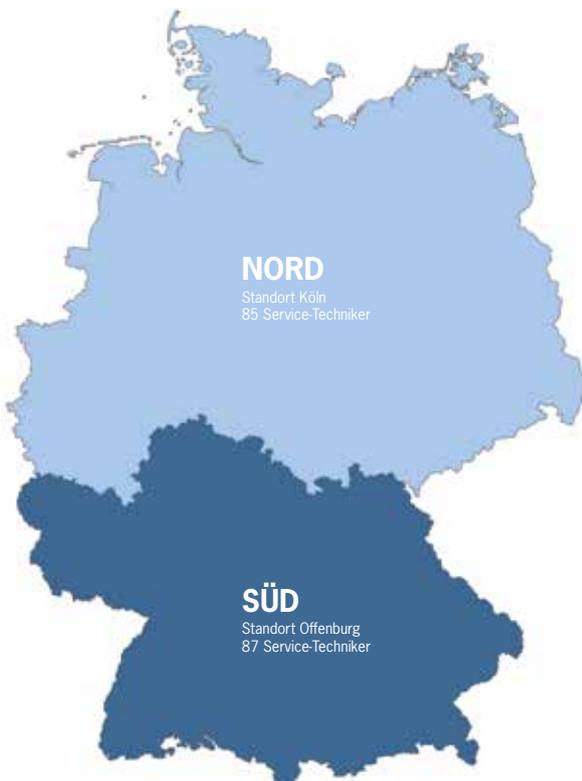
SERVICE-PRÄSENZ VOR ORT

FLÄCHENDECKENDES SERVICE NETZ

Bundesweit und flächendeckend betreuen über 170 hoch qualifizierte Service Techniker unsere Kunden mit deren Maschinen und Anlagen. Die komplette Infrastruktur des HOBART Werkskundendienstes ist auf Höchstleistung ausgerichtet, völlig unabhängig davon, wo in Deutschland der Service zum Einsatz kommt. Die zwei Service-Zentren in Offenburg und Köln organisieren die täglichen Serviceeinsätze der Techniker und sorgen dafür, dass die Kundenbedürfnisse maximal und schnellstmöglich erfüllt werden. Jedes Service-Zentrum hat direkten Zugriff auf alle relevanten Kunden- und Maschinendaten für das jeweils zuständige Gebiet. Das ermöglicht eine rasche Ist-Analyse per Ferndiagnose und die schnelle Bereitstellung von Ersatzteilen. Das zentrale Ersatzteillager bevorratet über eine Million Teile. Modernste Computertechnik und eine ausgeklügelte Ersatzteillogistik mit zeitgemäßer Lagerhaltung sorgen für eine zuverlässige und schnelle Bearbeitung der Kundenanfrage. Dabei ist der HOBART Werkskundendienst garantiert rund um die Uhr erreichbar, 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche.

IMMER ERREICHBAR FÜR SIE

Über die bundesweite Service-Hotline 0180.345 62 58 steht in jedem Service-Zentrum ein kompetenter Ansprechpartner mit Rat und Tat zur Verfügung. Selbstverständlich erreichen Sie uns auch an Wochenenden und Feiertagen. Sie können uns auch über unsere Webseite kontaktieren.



VIELE GRÜNDE SPRECHEN FÜR EINEN HOBART SERVICEVERTRAG

WARTEN SIE NICHT – LASSEN SIE HOBART WARTEN

Eine regelmäßige und fachgerechte Wartung durch den HOBART Service Techniker erhöht zum einen die Lebensdauer Ihrer Maschine. Zum anderen gewährleistet eine perfekt eingestellte Maschine den sicheren Betriebsablauf und hilft Ihnen, Betriebskosten zu sparen. Wie? Sie profitieren von geringeren Energie-, Wasser- und Chemieverbräuchen. Durch die alltäglichen Belastungen unterliegen manche Teile und Komponenten einem natürlichen Verschleiß und müssen deshalb in definierten Zeitintervallen überprüft und gegebenenfalls ausgetauscht werden.

AUTO VS. SPÜLMASCHINE

Für ein neues oder neuwertiges Auto sind die regelmäßig durchgeführten Inspektionen obligatorisch. Was beim Auto für jeden Eigentümer selbstverständlich ist, sollte umso mehr für technisch hochwertige Spülmaschinen mit hoher Beanspruchung gelten.

MASSTAB FÜR DIE LEBENSDAUER EINER SPÜLMASCHINE SIND DIE BETRIEBSSTUNDEN

BANDSPÜLMASCHINE

- Einsatz im Krankenhaus
- 8 Stunden pro Tag
- 7 Tage pro Woche
- 10 Jahre Standzeit

LEBENSZYKLUS

30.000 Betriebsstunden



30.000 Stunden

30.000

25.000

20.000

15.000

10.000

5.000

0

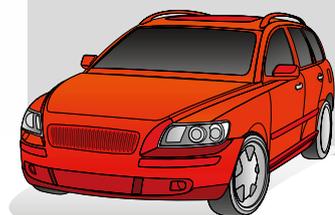
3.000 Stunden

AUTO

- Mittelklasse-PKW
- Fahrleistung 180.000 km
- Durchschnittsgeschwindigkeit 60 km/h

LEBENSZYKLUS

3.000 Betriebsstunden



HOBART SERVICE-DIENSTLEISTUNGEN FÜR JEDEN BEDARF DAS RICHTIGE PAKET



SERVICEPLUS TYP 1 – INSPEKTION

Der Inspektionsvertrag beinhaltet die regelmäßige Durchsicht Ihrer Spülmaschine nach vorgegebener Checkliste. Dabei richtet sich die Anzahl der jährlichen Inspektionsbesuche nach der kundenindividuellen Maschinenbeanspruchung. Dieser Servicevertrag beinhaltet folgende Leistungen: die Anfahrtskosten, die technische Überprüfung gemäß Wartungsplan, Einstell- und Justierarbeiten, kleinere Reparaturen und Funktionsprüfungen sowie die Einweisung des Bedienungspersonals. Sollten Reparaturarbeiten außerhalb der Regelwartung anfallen, so wird jeweils die kostengünstigste Abrechnungsart gewählt.

SERVICEPLUS TYP 2 – TEILWARTUNG

Im Teilwartungsvertrag sind zusätzlich zu den Vorteilen des Inspektionsvertrages alle Arbeitskosten für Reparaturen während und außerhalb der Regelwartungen enthalten. Die jährlich vorgeschriebene BGV A3-Prüfung ist im Teilwartungsvertrag inklusive. Lediglich die Ersatzteile werden separat berechnet.

SERVICEPLUS TYP 3 – VOLLWARTUNG

Der SERVICEplus Vollwartungsvertrag enthält auch die erforderlichen Ersatz- und Verschleisssteile und bietet somit einen umfassenden Schutz. Auch die BGV A3-Prüfung ist im Vollwartungsvertrag enthalten. Damit können Sie sämtliche Wartungs- und Reparaturkosten als feste Konstante in Ihrem Jahresbudget verbuchen. Unvorhersehbare Ausgaben treten somit nicht mehr auf.

DAS SERVICEPLUS

PARTNERSCHAFTSARRANGEMENT

Hierbei werden die Wartungsarbeiten kostengünstig zwischen dem HOBART Werkskundendienst und Ihrer qualifizierten Haustechnik aufgeteilt: Sie nutzen den HOBART Werkskundendienst für größere Inspektionen und Reparaturen. Regelwartungen und kleinere Störungen behebt Ihre Haustechnik. Das erforderliche Fachwissen erhalten Ihre Haustechniker kostenlos im HOBART Schulungszentrum.

BGV A3-PRÜFUNG

Sicher ist sicher! Gehen Sie kein Risiko ein und denken Sie an die gesetzlich vorgeschriebene Betriebssicherheitsprüfung Ihrer elektrischen Maschinen und Anlagen. Der Kundendiensttechniker von HOBART führt im Rahmen der zum nächsten Zeitpunkt fällig werdenden Wartungsarbeiten auch die jährlich vorgeschriebene Elektro-Sicherheitsüberprüfung für Ihre Spülmaschine durch.



DICHTIGKEITSPRÜFUNG AN DER WÄRMEPUMPE

Im Sinne der seit 2008 geltenden EU-Verordnung überprüft der Werkskundendienst von HOBART auch die Wärmepumpe Ihrer Spülmaschine auf Dichtigkeit. Die regelmäßig durchzuführende Prüfung darf gemäß EU-Verordnung nur durch zertifiziertes Fachpersonal ausgeführt werden. HOBART empfiehlt deshalb, die Dichtigkeitsprüfung Ihrer Wärmepumpe ebenfalls in einen SERVICEplus Wartungsvertrag zu integrieren.

Haben Sie noch weitere Fragen? Sie können uns gerne kontaktieren. Scannen Sie dafür einfach den hier angezeigten QR-Code.





DAS UNTERNEHMEN

HOBART ist Weltmarktführer für gewerbliche Spültechnik und renommierter Hersteller von Gar-, Zubereitungs-, Kühl- und Umwelttechnik. Gegründet 1897 in Troy, Ohio, beschäftigt HOBART heute weltweit über 6.500 Mitarbeiter. Am Produktionsstandort Offenburg, Deutschland, entwickelt, produziert und vertreibt HOBART Spültechnik weltweit. International setzen Gastronomie und Hotellerie, Gemeinschaftsverpflegung, Bäckereien und Fleischereien, Supermärkte, Fluggesellschaften und Kreuzfahrtschiffe auf unsere innovativen Produkte, die Spitzenreiter im Bereich Wirtschaftlichkeit und Ökologie sind.



WANN AUCH IMMER DIE ERSTE MASCHINE TATSÄCHLICH IN DER LAGE SEIN WIRD, OHNE WASSER ZU SPÜLEN – ES WIRD EINE HOBART SEIN.

Dieses Qualitätsversprechen geben wir unseren Kunden und ist unser persönlicher Anspruch, der bei HOBART von allen Mitarbeitern getragen wird.

UNSERE VISION – SPÜLEN OHNE WASSER

Intensive Marktforschung ergab, dass unsere Kunden Spültechnik erwarten, die höchste Wirtschaftlichkeit mit optimaler Leistung vereinen. An diesen Ansprüchen orientieren wir uns und sie bilden die Grundlagen unserer Vision vom „Spülen ohne Wasser“. Diese Vision ist unser kontinuierlicher Ansporn, immer wieder neue Wege zu gehen, die Wasser-, Energie- und Chemieverbräuche stetig weiter reduzieren. Mit innovativen Spitzenleistungen wollen wir unserem Ziel Schritt für Schritt näher kommen. Und wir wissen schon jetzt: Wann auch immer die erste Maschine tatsächlich in der Lage sein wird, ohne Wasser zu spülen – es wird eine HOBART sein.

UNSER FOKUS INNOVATIV – WIRTSCHAFTLICH – ÖKOLOGISCH

Das ist unsere Maxime. Innovativ zu sein bedeutet für uns, technologisch immer wieder neue Maßstäbe zu setzen, verbunden mit einem echten Kundenmehrwert. Möglich macht dies ein konzerneigenes Technologiezentrum und ein Innovationszentrum für Spültechnik an unserem Stammsitz in Deutschland. Mit gebündelter Innovationskraft entstehen hier hocheffiziente Produkte, die unsere Stellung als Technologieführer immer wieder bestätigen. Wirtschaftlich zu sein bedeutet für uns, Maßstäbe in Bezug auf geringste Betriebskosten und Ressourcenverbräuche zu setzen und den Markt kontinuierlich zu revolutionieren. Ökologisch zu sein bedeutet für uns ein verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen und eine nachhaltige Energiepolitik. Dies gilt nicht nur für das Produkt im Einsatz, sondern gesamtumfassend für alle Bereiche des Unternehmens wie Einkauf oder Produktion.



2

HOBART GMBH

Robert-Bosch-Straße 17 | 77656 Offenburg | Deutschland

Telefon: 0781.600-0 | Fax: 0781.600-23 19

E-Mail: info@hobart.de | Internet: www.hobart.de



Werkskundendienst 0180.345 62 58 | Zentraler Verkauf 0180.300 00 68

Ein Unternehmen der ITW-Gruppe.

