

Metrohm Repair Service



Wir sind für Sie da

Schnelle Wiederherstellung der Verfügbarkeit Ihrer Metrohm Geräte

02

Auf uns können Sie sich verlassen

Im alltäglichen Produktionsbetrieb hängen viele Entscheidungen von korrekten und zuverlässigen Analyseergebnissen ab. Die uneingeschränkte Verfügbarkeit der verwendeten Analysengeräte im Labor ist daher entscheidend für die Effizienz und Profitabilität Ihres Unternehmens.

Erfüllt ein Gerät die vorgegebenen Spezifikationen nicht mehr oder weist gar eine Fehlfunktion auf, wird die Zeit zum kritischen Faktor: Je schneller die Fehlfunktion behoben und das Gerät wieder in Betrieb genommen werden kann, desto kürzer fallen kostspielige Unterbrechungen Ihres Routinebetriebs aus.

Wir sorgen für eine schnelle Reparatur – direkt vor Ort

Wir unterhalten ein enges Netzwerk von weltweit mehr als 80 Metrohm Tochter- und Vertriebsgesellschaften und stehen Ihnen mit unserem Reparaturservice in mehr als 120 Ländern zur Verfügung. Unsere flächendeckende Präsenz hat den Vorteil, dass wir umgehend zur Stelle sind, wenn Sie uns brauchen.

Die Reparatur Ihres Metrohm Geräts erfolgt in aller Regel direkt vor Ort und bereits beim ersten Besuch (first-time-fix). Sollte letzteres nicht möglich sein, setzen wir Ihr Gerät in der Servicewerkstatt Ihrer lokalen Metrohm Vertretung wieder instand. Reparatur, Funktionsprüfung und Erstellung der Servicedokumentation erfolgen gemäss Auftrag in kürzesten Durchlaufzeiten, die wir Ihnen garantieren.



Metrohm Repair Service

- Reparatur direkt bei Ihnen vor Ort oder in der Reparaturwerkstatt Ihrer Metrohm Vertretung
- Reparatur durch geschulte und zertifizierte Metrohm Servicetechniker
- Original Metrohm Ersatzteile «Made in Switzerland»
- 10 Jahre garantierte Ersatzteilverfügbarkeit
- Schnelle Reparatur dank lokaler Ersatzteillagerhaltung

Reparatur durch geschulte und zertifizierte Metrohm Servicetechniker

Alle Metrohm Servicetechniker durchlaufen ein umfangreiches, theoretisches und praktisches Ausbildungsprogramm. Nur wer dieses anspruchsvolle Programm erfolgreich abschliesst, qualifiziert sich zum Metrohm Certified Service Engineer und kann sich entsprechend ausweisen.

Um die Qualität von Metrohm Wartungs- und Reparaturdienstleistungen dauerhaft zu gewährleisten, durchlaufen unsere Servicetechniker alle zwei Jahre eine obligatorische Weiterbildung. Sie können sich daher darauf verlassen, dass Ihr Metrohm Servicetechniker stets auf dem neuesten Stand ist.

Original Metrohm Ersatzteile «Made in Switzerland»

Für die Reparatur Ihres Analysengeräts verwendet Ihr Metrohm Servicetechniker ausschliesslich originale Metrohm Ersatzteile «Made in Switzerland». Damit ist sichergestellt, dass Ihr Gerät nach erfolgreicher Reparatur weiterhin alle Herstellerspezifikationen erfüllt, die Qualifizierung aufrechterhalten bleibt und dass eine lange Lebensdauer gewährleistet ist.

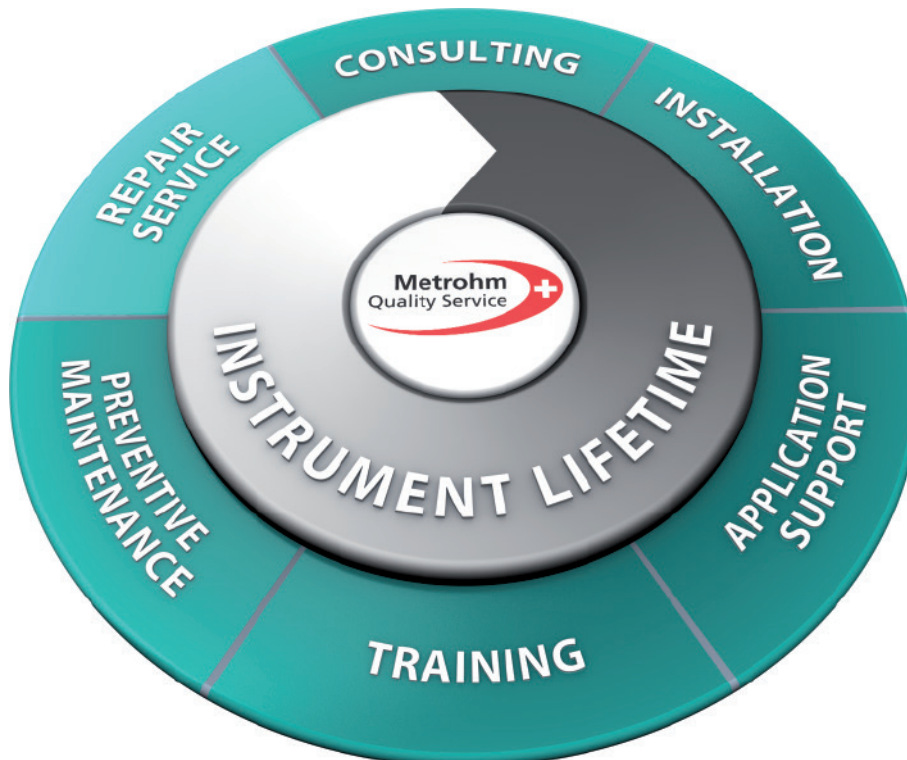
10 Jahre garantierte Ersatzteilverfügbarkeit

Wir garantieren Ihnen den Schutz Ihrer Investition in Ihr Metrohm Analysengerät. Das tun wir, indem wir die Verfügbarkeit der Ersatzteile für einen Zeitraum von 10 Jahren gerechnet ab Einstellung der betreffenden Geräteserie garantieren. Dieses Versprechen ist im Markt einzigartig.



Schnelle Reparatur dank lokaler Ersatzteillagerhaltung

Über unsere lokalen Niederlassungen gewährleisten wir die schnelle Verfügbarkeit von Metrohm Ersatz- und Verschleissteilen – weltweit. Jede Metrohm Tochtergesellschaft verfügt zu diesem Zweck über ein eigenes Ersatzteillager.



Der Metrohm Repair Service im Überblick

04

Fehlerdiagnose und Reparatur

Jede Reparatur beginnt mit einer systematischen Fehlerdiagnose. Die Fehlerursache wird genau eruiert, damit die Reparatur so effizient und kostengünstig wie möglich durchgeführt werden kann. Im Anschluss an die Reparatur

werden alle übrigen Gerätebestandteile geprüft und bei Bedarf instand gesetzt, um die einwandfreie Funktion Ihres Analysengerätes garantieren zu können.



1. Telefonische Fehlerdiagnose

Wir möchten Ihr Gerät so rasch wie möglich wieder instand setzen. Dazu führen wir zunächst eine telefonische Fehlerdiagnose durch, damit sich unsere Servicetechniker optimal auf ihren Einsatz vor Ort vorbereiten können.



2. Fehlerdiagnose via Remote Support

Bei computergesteuerten Systemen kann der Metrohm Servicetechniker durch den Fernzugriff auf Ihr Gerät den Fehler weiter eingrenzen oder sogar direkt beheben. Das erspart die Kosten für einen Einsatz vor Ort und ist zugleich die schnellstmögliche Variante der Problembehebung.



5. Durchführung der Reparatur

Der Metrohm Servicetechniker führt die Reparatur genau nach den Anleitungen des Herstellers durch. Er verwendet hierfür eigens zu diesem Zweck entwickelte Werkzeuge und Software.



6. Reinigung innen und aussen

Im Anschluss an die Reparatur wird Ihr Metrohm Gerät wieder zusammengebaut und bei Bedarf innen und aussen gründlich gereinigt. Eine sorgfältige visuelle Kontrolle durch den Metrohm Servicetechniker identifiziert mögliche Schäden aufgrund von Verschleiss oder Chemikalienwirkung.



3. Fehlerdiagnose vor Ort

Vor Ort identifiziert der Metrohm Servicetechniker allfällige Fehlfunktionen und kann das Problem dadurch rasch eingrenzen. Anschliessend werden Umfang und Details der Reparatur gemeinsam mit Ihnen besprochen und definiert.



4. Ermittlung der Reparaturkosten

Anhand der Fehlerdiagnose werden die Reparaturkosten ermittelt und ein Angebot erstellt. Wenn Sie einen Metrohm Care Contract abgeschlossen haben, profitieren Sie zudem von kürzeren Reaktionszeiten, Discounts auf Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien oder sogar von kostenlosen Ersatzteilen und Reparaturen vor Ort.



7. Austausch von Verschleissteilen

Im Lauf der Zeit beeinträchtigen mechanischer Verschleiss und korrosive Flüssigkeiten die Funktion diverser Komponenten Ihres Analysengerätes. Ein rechtzeitiger Austausch von Verschleissteilen gewährleistet nicht nur die Genauigkeit Ihrer Analysenergebnisse, sondern verhindert auch unliebsame Überraschungen. Deshalb ersetzt der Metrohm Servicetechniker diese bei Bedarf.



8. Schmieren und fetten beweglicher Teile

Bewegliche Bauteile benötigen einen feinen Fettfilm, um möglichst reibungs- und verschleissarm zu funktionieren. Schmier- bzw. Fetten ist somit ein wesentlicher Bestandteil jeder Reparatur und jeder regelmässigen, vorbeugenden Wartung.

Der Metrohm Repair Service im Überblick

06

Abgleichen, Testen und Kalibrieren

Ist ihr Metrohm Gerät repariert, stellt Ihr Metrohm Servicetechniker sicher, dass es wieder 100 % funktionstüchtig ist und die Herstellerspezifikationen erfüllt. Zudem dokumentiert er sämtliche Schritte der Reparatur und alle

weiteren Schritte, bevor er Ihnen im Rahmen eines Abschlussgesprächs Ihr wieder einwandfrei funktionierendes Analysegerät übergibt.



1. Safety Check

Der Safety Check ist ein wichtiger Test, der unmittelbar nach der Reparatur und vor der Inbetriebnahme durchgeführt wird. Dabei wird die Sicherheit des elektrischen Anschlusses des Geräts geprüft.



2. Abgleich

Bei Bedarf programmiert Ihr Metrohm Servicetechniker mittels einer speziellen Servicesoftware die in Ihrem Analysengerät instand gesetzten Komponenten auf den neusten Stand, parametriert diese und gleicht sie miteinander ab.



5. Tests weiterer Funktionen

Weitere Gerätebestandteile wie beispielsweise Schnittstellen, Hilfsantriebe, Sensoren, Anzeige- und Bedienelemente des Geräts werden sorgfältig auf ihre korrekte Funktion überprüft.



6. Funktionstest des gesamten Geräts

Zur Überprüfung der fehlerfreien Funktion Ihres Analysegeräts kann Ihr Metrohm Servicetechniker ergänzend zur Kalibrierung einen nasschemischen Test durchführen. Je nach Anforderungen kann es sich bei diesem Test um die Messung einer Probe bis hin zu einer statistisch relevanten Performance Verification (OQ-PV) handeln.



3. Kalibrierung systemrelevanter Komponenten

Bei der Kalibrierung systemrelevanter Komponenten wird die Genauigkeit verschiedener Gerätekomponenten wie beispielsweise eines Messeingangs, einer Messzelle oder eines Diodenarray-Detektors dokumentiert.



4. Kalibrierung systemrelevanter Parameter

Je nach Instrument kalibriert Ihr Metrohm Servicetechniker die Genauigkeit und Stabilität von Temperatur, Druck und Fluss sowie den mechanischen Hub einer Spindel oder den Gasdurchfluss.



7. Servicereports und Kalibrierzertifikate

Ihr Metrohm Servicetechniker dokumentiert alle durchgeführten Arbeiten in einfach verständlichen Servicereports sowie alle notwendigen Kalibrierdaten in Kalibrierzertifikaten und händigt Ihnen diese aus.



8. Übergabe und Optimierungspotenzial

Im Abschlussgespräch geht Ihr Metrohm Servicetechniker gemeinsam mit Ihnen alle Arbeiten im Reparaturbericht durch und erklärt Ihnen diese bei Bedarf genau. Er zeigt Ihnen darüber hinaus Verbesserungspotenzial im Umgang mit Ihren Metrohm Geräten und bespricht mit Ihnen die Planung der nächsten Wartungsaktivitäten.

www.metrohm.com

