
Serviceprozess Re-Kalibrierungen und Reparaturen

Erstkontakt: Servicekontakt für alle Rückfragen

- **24/7-Hotline für Notfälle: +49 7121 140-222**, rund um die Uhr erreichbar
- **Online-Formular auf der Homepage:** [Serviceformular](#), www.foerstergroup.com → Service & Solution → Kontakt Service

Detaillierter Ablauf des Serviceprozesses

1. Eröffnung und Zuweisung eines Servicetickets (RMA-Nummer)

- In dem Kontaktformular können alle relevanten Informationen erfasst werden: Unternehmen, Kontaktperson, Gerätetyp, Seriennummer, genaue Fehlerbeschreibung ▶ es wird automatisch eine **Ticketnummer (RMA-Nummer)** vergeben.
- Nach dem Absenden wird eine Bestätigung per E-Mail versendet, mit einer eindeutigen **Ticketnummer (RMA-Nummer)**, die für alle Rückfragen als eindeutige Referenz gültig ist.
- Das Ticket wird intern erfasst und einem zuständigen Service-Mitarbeiter zugewiesen.

2. Rücksendung des defekten Gerätes oder Bauteils an FOERSTER

- Das Gerät wird – mit beigelegtem Ausdruck der Ticketnummer (RMA-Nummer) – zum Institut Dr. Foerster gesendet.

Adresse: **Institut Dr. Foerster GmbH & Co. KG, In Laisen 70, 72766 Reutlingen, Deutschland**

3. Wareneingang & Zuordnung

- Im **Wareneingang** wird das Equipment entgegengenommen, auf Schäden geprüft und dem zuständigen Mitarbeiter zugeordnet.

4. Prüfung & Kostenvoranschlag

- Der Service-Mitarbeiter führt eine umfassende **Eingangskontrolle durch** und dokumentiert den Zustand des Equipments.
- Auf Basis dessen wird ein **Kostenvoranschlag** erstellt.

5. Freigabe durch den Kunden

- Der Kostenvoranschlag wird **dem Kunden zur Freigabe** übermittelt.

6. Reparatur & Versand

- Nach Freigabe:
 - Das Produkt wird **repariert** bzw. re-kalibriert erneut getestet und **freigegeben**.
 - Gleichzeitig wird eine **Rechnung** erstellt.
 - Danach erfolgt der **Versand** an den Kunden.

7. Abschluss & Dokumentation

- **Service-Abschlussbericht** wird erstellt (inkl. Maßnahmen, Tests, ggf. Fotos).
- Kunde kann Feedback abgeben in einem Link in einer Umfrage-E-Mail
- Alle relevanten Informationen (Tickets, RMA, Freigabe, Reparatur) werden im System archiviert für zukünftige Nachverfolgung.

Serviceprozess Support / Vor-Ort-Services

Erstkontakt: Servicekontakt für alle Rückfragen

- **24/7-Hotline für Notfälle: +49 7121 140-222**, rund um die Uhr erreichbar
- **Online-Formular auf der Homepage:** [Serviceformular](#), www.foerstergroup.com → Service & Solution → Kontakt Service

Detaillierter Ablauf des Serviceprozesses

1. Eröffnung und Zuweisung eines Servicetickets

- In dem Kontaktformular können alle relevanten Informationen erfasst werden: Unternehmen, Kontaktperson, Gerätetyp, Seriennummer, genaue Fehlerbeschreibung ▶ es wird automatisch eine **Ticketnummer** vergeben.
- Nach dem Absenden wird eine Bestätigung per E-Mail versendet, mit einer eindeutigen **Ticketnummer**, die für alle Rückfragen als eindeutige Referenz gültig ist.
- Das Ticket wird intern erfasst und einem zuständigen Service-Mitarbeiter zugewiesen.

2. Analyse des Sachverhaltes

- Unser Team führt auf Basis der übermittelten Informationen eine Analyse durch.
- Bei Supportfällen erhalten Sie technischen Support und Remoteunterstützung durch unser Team, sofern eine Lösung ohne Anreise möglich ist. Wir behalten uns vor, Aufwände von mehr als 30 Minuten sowie Remoteunterstützung in Rechnung zu stellen. Bitte sehen Sie hierzu auch unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Lässt sich ein Supportfall nicht remote lösen oder wird bereits zu Beginn ein Vor-Ort-Einsatz angefragt, dann setzen sich unsere Teamleiter mit Ihnen in Verbindung, um den Umfang und Zeitpunkt des angefragten Einsatzes abzustimmen. Hierzu erhalten Sie dann einen Kostenvorschlag von uns.

3. Freigabe durch den Kunden

- Der Kostenvorschlag wird **dem Kunden zur Freigabe** übermittelt.

4. Vor-Ort-Einsatz

- Nach Freigabe:
 - Unsere Servicetechniker kommen zu Ihnen und führen die vereinbarten Services durch.

5. Abschluss & Dokumentation

- **Service-Abschlussbericht** wird erstellt (inkl. Maßnahmen, Tests, ggf. Fotos).
- Kunde kann Feedback abgeben in einem Link in einer Umfrage-E-Mail
- Alle relevanten Informationen (Tickets, Freigabe, Reparatur) werden im System archiviert für zukünftige Nachverfolgung.