

# MIT INNOVATIONEN STETS AN IHRER SEITE **LIFETIME SERVICE**

Wir verbinden innovative und leistungsstarke Lifting Solutions mit einem umfassenden, technischen Support.



# GROSSE AUFGABEN BRAUCHEN STARKE PARTNER

Hand in Hand mit unseren Servicepartnern bilden wir ein weltweit leistungsstarkes Service-Netzwerk. Gemeinsam schaffen wir Lösungen, die Ihnen Effizienz, Sicherheit und Komfort bieten. Sie können darauf vertrauen, dass wir unser gesamtes Leistungsportfolio auf Ihren langfristigen Erfolg ausrichten.

Dafür nutzen wir alle Möglichkeiten der digitalen Vernetzung, wie etwa mit Hilfe des PALFINGER Portals - PALdesk, um unseren Partnern jederzeit alle Informationen liefern zu können, Smart Eye als Remote Assistance Tool und vieles mehr.

Für das dichte Netzwerk von Hersteller, Generalvertretungen und Servicepartnern haben wir für Sie eine umfassende Zertifizierungsstruktur entwickelt. So ist sichergestellt, dass jeder einzelne Partner innerhalb dieses Systems bestmöglich zur Kundenzufriedenheit beitragen kann.

Nach diesen Standards werden täglich 2 Servicepartner von PALFINGER evaluiert. Und es werden jährlich 2700 Teilnehmer bzw. 400.000 Stunden in Qualitätssicherung und Trainings via PALFINGER University/Pal-U investiert.



## LIFETIME SERVICE

**Sie schenken uns Ihr Vertrauen und wir schenken Ihnen unsere volle Aufmerksamkeit.**

Service bedeutet für uns mehr als technischer Support, Service ist unser Qualitätsversprechen. Als Premiumhersteller wissen wir, dass Zuverlässigkeit eine unserer wichtigsten Charaktereigenschaften ist.

Deshalb wird Handschlagqualität bei uns und unseren Servicepartnern groß geschrieben. Ihr Servicepartner betreut Sie individuell und geht auf Ihre Bedürfnisse ein.



Damit Sie dabei stets mit der höchsten Servicequalität rechnen können, werden unsere Partner kontinuierlich geschult und evaluiert.

Wir kümmern uns um eine schnellstmögliche Verfügbarkeit von Ersatzteilen als auch um Entwicklung von digitalen Tools (Fleet & Operator Monitor, Smart Eye, XR-App, etc.), die Ihren Arbeitsalltag erleichtern.

### WIR SIND IN IHRER NÄHE

Ihr Erfolg ist uns ein Anliegen. Um Ihre Erwartungen zu erfüllen, sind unsere Partner und wir rund um den Globus für Sie im Einsatz.

Wichtig sind uns dabei Lösungen, die auf Sie als unseren Kunden und Ihr Einsatzgebiet angepasst sind. In Deutschland beispielsweise findet man durchschnittlich alle 30 km einen Servicestützpunkt, während der Markt in Großbritannien primär auf mobilen Service setzt.

Das verstehen wir unter global denken, lokal handeln. Wo auch immer Sie sind, wir sind in Ihrer Nähe.

# 400.000

STUNDEN IN QUALITÄT UND SCHULUNG





# ERSTKLASSIGES SERVICE FÜR IHR PRODUKT

Wartungen und regelmäßiger Service verlängern die Lebensdauer Ihres Produktes und sorgen für maximale Sicherheit. Das zahlt sich aus. Präventive Maßnahmen erhöhen die Verfügbarkeit und reduzieren Standzeiten Ihres PALFINGER Gerätes.

Zudem müssen im Rahmen der vorgeschriebenen jährlichen Kontrollen am Gerät die diversen Inspektionen fachgerecht durchgeführt und dokumentiert werden. Es ist nicht immer möglich, dass Ihr Gerät in die Fachwerkstatt gebracht werden kann. PALFINGER Servicepartner sind in vielen Regionen auch mobil unterwegs. So können Sie schnell und flexibel reagieren und kompetente Hilfe direkt vor Ort leisten.

Um Ihr Gerät schnellstmöglich für den Einsatz bereit zu machen, unterstützen digitale Tools den Serviceprozess. Mit der PALFINGER Smart Inspection App bekommt der geschulte Servicepartner alle relevanten Prüfpunkte zu dem individuellen Gerät aufgelistet.

Die PALFINGER Smart Inspection App führt den Servicepartner Punkt für Punkt durch den Prozess und speichert anschließend den Prüfbericht im PALDesk. Dabei kommt auch das intelligente Diagnose-System PALDiag zum Einsatz.

## SAME DAY SERVICE

### 93% DER UNGEPLANTEN REPARATUREN ERFOLGEN NOCH AM SELBEN TAG

## SMART EYE - REMOTE ASSISTANCE

### Wir sehen die Welt mit Ihren Augen

Egal wo sich der Service-Mitarbeiter gerade befindet, mit dem PALFINGER Smart Eye sind wir mit unserem Know-how via audiovisuellem Live-Stream in Bild und Ton direkt bei ihm und können gemeinsam in Echtzeit die Analyse starten.



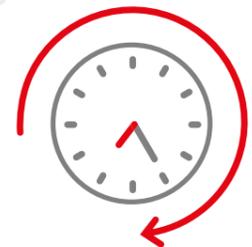
# SPARE PARTS

## VOLLE VERFÜGBARKEIT EIN LEBEN LANG

Der PALFINGER Service zeichnet sich vor allem durch kurze Reaktionszeiten im Ernstfall aus.

Die Voraussetzung für eine schnelle Handlungsfähigkeit der Servicepartner ist dabei die effiziente und unkomplizierte Lieferung von Ersatzteilen. Viele davon sind bei unseren Partnern bereits vorrätig und somit kann der Kunde sofort bedient werden.

**94,7%  
DER ERSATZTEILE  
SIND INNERHALB  
VON 24H VERFÜGBAR**



Rund 250.000 Teile sind bei PALFINGER im Umlauf. Das bedeutet: alle Ersatzteile sind vorrätig und werden auf schnellstem Weg dorthin gebracht, wo sie gebraucht werden – zu den Generalvertretungen und Servicepartnern. Um hohen Ansprüchen gerecht zu werden, hat PALFINGER die Lagerfläche verdoppelt und das Logistikcenter mit einer teilautomatischen Lagerhaltungstechnik ausgestattet.

Die Zahlen sprechen für sich: täglich verlassen 20.000 Ersatzteile das Lager, was 120.000 Paketen jährlich entspricht. Mit einer Lieferquote von 94,7% innerhalb von 24 Stunden ist PALFINGER in Sachen Geschwindigkeit ganz vorne dabei.

Um die einwandfreie Funktionalität unserer Geräte auf Dauer zu garantieren, wird bei PALFINGER sichergestellt, dass die Ersatzteile ein Produktleben lang verfügbar sind. Als Premiumhersteller hat PALFINGER die Möglichkeit, im hauseigenen Analysezentrum die Herstellungsprozesse weiterzuentwickeln und zu überwachen. Für die Kunden bedeuten das hohe Qualitätsstandards und ein hoher Produktlebenszyklus.



# SERVICE & REPARATUR VERTRÄGE UNSERE PAKETE



## BASIC

Das BASIC Paket beinhaltet die gesetzliche Prüfung sowie die Servicekosten. Die maximale Gerätesicherheit und Zuverlässigkeit ist somit garantiert. Optional können die gesetzliche Überprüfung und Service auch vor Ort bei Ihnen durchgeführt werden. Das BASIC Paket ist ideal für Unternehmen, deren Geräte nicht permanent hohen Belastungen ausgesetzt sind.

## COMPLETE

COMPLETE umfasst zusätzlich sämtliche Störungsbeseitigungen, Reparaturen, Verschleißteile sowie Reparaturen vor Ort, wenn das Gerät nicht transportfähig ist. Perfekt für den dauerhaften und täglichen Einsatz Ihres Geräts. Alle Reparaturen- und Servicekosten sind abgedeckt und im Voraus kalkulierbar.

## COMFORT

COMFORT rundet das Angebot der PALFINGER Servicepakete nach oben hin ab. Zusätzlich zu allen Leistungen vom COMPLETE Paket wird Ihr PALFINGER Produkt einmal im Monat von uns gewartet, abgeschmiert und gereinigt. Die optimale Variante für Unternehmen, die nichts dem Zufall überlassen und ihre Kosten vollständig unter Kontrolle haben möchten.

Länderspezifische Abweichungen vorbehalten.



## KONTROLLIEREN SIE DEN ZUFALL

Mit PALFINGER LIFETIME SERVICE bieten wir Ihnen maßgeschneiderte Servicepakete bei voller Kostentransparenz.

Sie erhalten eine planbare Kalkulationsgrundlage und befreien sich von unerwarteten Werkstattkosten. Wir vereinfachen Ihre Abwicklungsprozesse und Sie können sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

### Ihre Vorteile:

- Kontrolle und Transparenz der laufenden Kosten
- Vermeidung langer, vor allem ungeplanter Stillstandzeiten
- Erhöhung der Produktlebensdauer
- Erhalt des Wiederverkaufswerts

### BASIC COMPLETE COMFORT

	BASIC	COMPLETE	COMFORT
Sichtkontrolle	✓	✓	✓
Gesetzliche Prüfung	✓	✓	✓
Service	✓	✓	✓
Reparaturen		✓	✓
Verschleißteile		✓	✓
Wartung laut Betriebsanleitung			✓
Reinigung			✓

Ihr Servicepartner informiert Sie gerne über die Details.



## XR APP – SERVICE IM DIGITALEN ZEITALTER

### 3D, Augmented (AR) & Virtual Reality (VR) vereint in einer App!

Mithilfe modernster Technologie werden Ihnen die vielen Vorteile von unseren PALFINGER Produkten noch schneller und eindrücklicher am Smartphone oder Tablet dargestellt:

- Digitale 360°-Visualisierung unserer Produkte
- Detaillierte Erklärung technischer Features, unterstützt durch Animationen
- Erweiterung analoger Medien durch digitale Inhalte: durch das Scannen von Bildern in unseren Broschüren wird dazugehöriges Videomaterial zum Produkt direkt auf Ihrem Smartphone abgespielt. Diese Funktion findet zum Beispiel Anwendung in der Betriebsanleitung, die mit unseren Produkten\*

ausgeliefert wird. (\*PK 135.002 TEC 7, Epsilon Q 17Z, PS T TEC3, MBB C 1500 L, Service Video Modul)



### Wir beraten Sie gerne

Mit PALFINGER LIFETIME SERVICE stehen wir an Ihrer Seite. Unsere Experten beraten Sie optimal zu den Themen Service und Sicherheit. Gemeinsam mit Ihnen finden wir das passende Servicepaket.