

Metrohm Process Analytics Quality Service



Wir sind für Sie da

Serviceleistungen von Metrohm Process Analytics

02

Metrohm Quality Service steht für das Vertrauen in Leistungen von garantierter Qualität. Unsere Fachexperten unterstützen Sie bei Ihren technischen und analytischen Herausforderungen. Dank eines partnerschaftlichen Miteinanders werden alle Wartungs- und Serviceleistungen verlässlich ausgeführt, so dass Ihr Prozess rund-um-die-Uhr überwacht wird. Unsere zertifizierten Service-

ingenieure helfen Ihnen weltweit, Ihren Prozess einfacher und kalkulierbarer zu gestalten.

Metrohm Quality Service steht für Serviceleistungen, die Ihnen die tägliche Arbeit in einer 24-Stunden-Prozessumgebung vereinfacht, sicherer und vor allem vorhersehbarer macht.

03

Metrohm Repair Service (Seite 9)
• Original Metrohm Ersatzteile
• Verfügbarkeit von Metrohm Services in über 50 Ländern
• Reparatur vor Ort
• Minimale Stillstandzeiten, maximale Nutzungsdauer
• Einzigartiges Metrohm Garantieverprechen

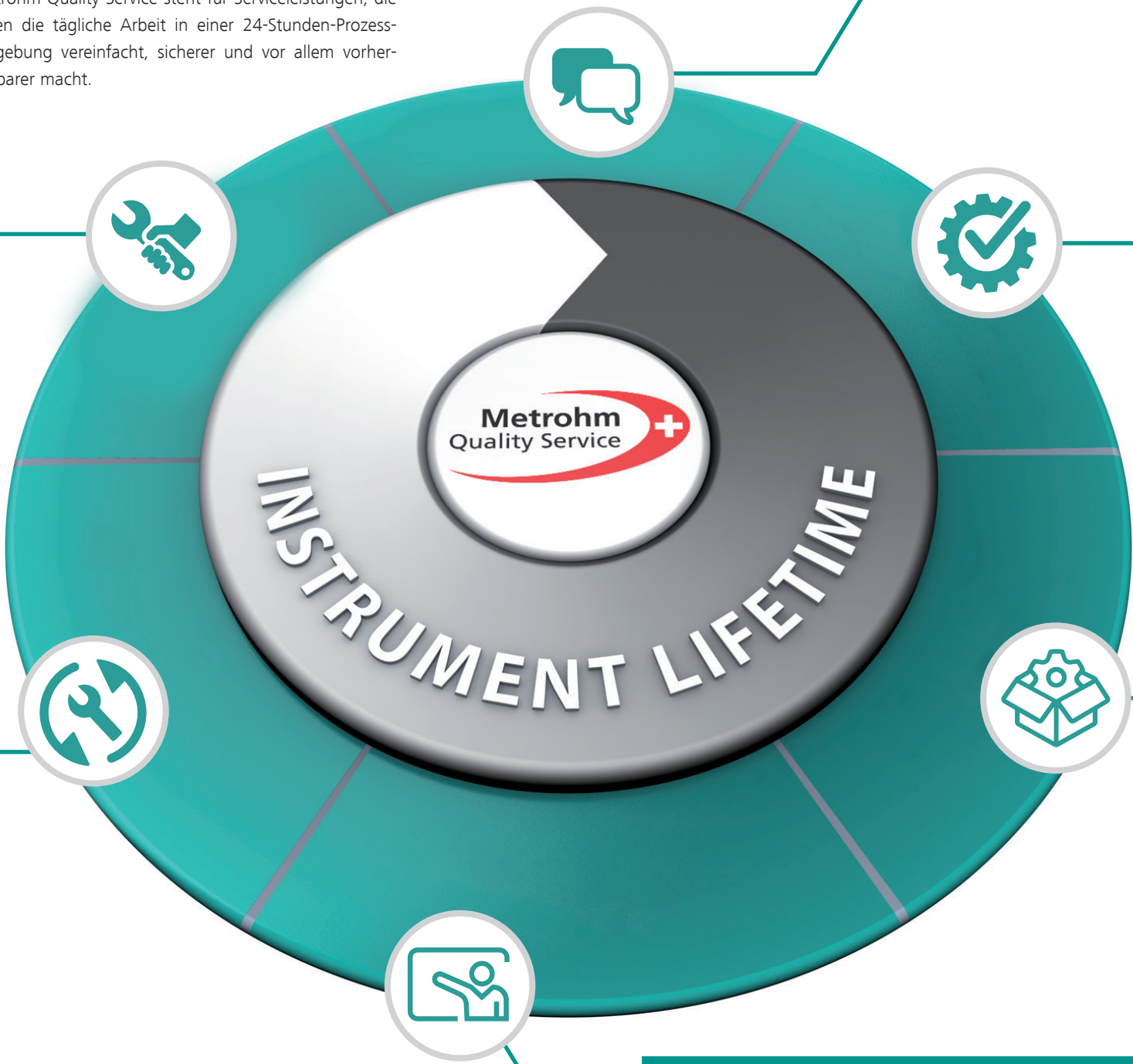
Metrohm Wartung und Support (Seite 8)
• Wartung und Service nach Plan
• Leistungen nach Ihrem Bedarf
• Kalkulierbare Kosten
• Dokumentation nach Ihren Anforderungen

Metrohm Consulting (Seite 4)
• Unterstützung bei der Auswahl des geeigneten Analysensystems oder dessen Erweiterung
• Design-Qualifikation
• Machbarkeitsstudien
• Requalifizierung und regelkonforme Außerbetriebsetzung

Metrohm Anwendungsunterstützung + Remotesupport (Seite 5)
• Mehr als 1700 Applikationsschriften
• Applikationsunterstützung
• Methodenentwicklung und -optimierung
• Metrohm Applikationsgarantie

Metrohm Installation Service (Seite 6)
• Installationsprotokoll
• Zertifizierte Installation
• Qualifizierung von Analysengeräten
• Dokumentation nach Ihren Anforderungen

Metrohm Training Programme (Seite 7)
• Massgeschneiderte Trainingsinhalte
• Schulungen in der jeweiligen Landessprache
• Durchführung von geschulten und zertifizierten Spezialisten





Metrohm Consulting – gut beraten die richtige Entscheidung treffen

Sie treffen Investitionsentscheidungen und stehen dafür in der Verantwortung. Niemand kennt die Anforderungen an die gewünschte Lösung besser als Sie. Bevor wir Ihnen einen Vorschlag für eine Systemlösung machen, hören wir Ihnen deshalb zunächst einmal ganz genau zu.

Natürlich wird unsere Beratung keine Standardlösung sein, sondern eine Lösung, die genau auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist. Wir stehen Ihnen mit unseren Ingenieuren und Applikationsspezialisten zur Verfügung und helfen Ihnen, die bestmögliche Lösung für Ihr Projekt zu finden.

Wir halten, was wir versprechen – garantiert

Konkret heißt Beratung für uns: Sie spezifizieren im Gespräch mit unseren Spezialisten Ihre Applikation, wir schlagen Ihnen daraufhin, anhand dieser Spezifikationen, eine geeignete Systemlösung vor.

Auf Wunsch liefern wir Ihnen zudem den Nachweis, dass das vorgeschlagene System Ihre Anforderungen auch tatsächlich erfüllt. Sie stellen uns typische Proben zur Verfügung, die wir in unserem Applikationslabor mit dem

vorgeschlagenen System analysieren. Mit anderen Worten: Wir geben Ihnen eine Applikationsgarantie.

Wir sind für Sie da – ein Geräteleben lang

Unser Beratungsangebot endet selbstverständlich nicht mit Ihrer Entscheidung für eine Metrohm Systemlösung und deren Inbetriebnahme. Wir stehen Ihnen mit unserem Know-how für alle Fragen zur Verfügung, die im Laufe des Lebenszyklus Ihres Metrohm Systems entstehen. Der Gegenstand solcher Fragen kann sein:

- Änderungen oder Erweiterung aktueller Methoden
- Einbindung neuer Systemkomponenten
- Die Verlegung des Systems an einen anderen Standort mit anschließender Requalifizierung
- Die regelkonforme Außerbetriebsetzung eines in die Jahre gekommenen Systems

Was auch immer die Herausforderung sein mag, wir bieten Ihnen eine sichere und effiziente Lösung.



Anwendungsunterstützung – Nutzen Sie das Know-how unserer Experten

Durch jahrzehntelange Erfahrung verfügt Metrohm Process Analytics über ein einzigartiges Applikationswissen. Dieses praktische Know-how stellen wir Ihnen gerne zur Verfügung, sei es in Form von Applikationsvorschriften, Support durch unsere Applikationsspezialisten oder aber in Form einer kompletten Methodenentwicklung.

Unsere internationale Ausrichtung bedeutet, dass wir Ihnen in jedem Land der Erde und in der jeweiligen Landessprache kompetente Unterstützung durch qualifizierte Applikationschemiker und Serviceingenieure bieten können. Zu diesem Zweck verfügen unsere Tochtergesellschaften und Vertretungen über eigene Applikationslabore und Werkstätten auf dem technisch neuesten Stand.

Online-Zugriff auf über 1.700 Metrohm-Applikationen

Die meisten Applikationen, die mit Metrohm Analysensystemen durchgeführt werden können, sind bereits in zahlreichen Metrohm Applikationen dokumentiert. Wir geben Ihnen uneingeschränkten Zugang zu diesem angesammelten Wissen.

Telefon- und Remotesupport

Auf unser Spezialwissen können Sie selbstverständlich auch telefonisch zugreifen. Unsere Fachspezialisten setzen sich so schnell wie möglich mit Ihnen in Verbindung. Zudem können wir Sie durch webbasierten Remotesupport auch jederzeit direkt am Arbeitsplatz unterstützen.

Kundenspezifische Methodenentwicklung

Permanenter Effizienzdruck machen die Entwicklung, Pflege und Optimierung von Methoden zu einem fortlaufenden Prozess. Auch dabei können Sie auf die kompetente Unterstützung durch unsere Experten zählen.

Für neue Anwendungen entwickeln wir in Ihrem Auftrag gerne eine Methode und treten den Nachweis an, dass die Anwendung auf Ihrem Analysensystem funktioniert. In unseren Applikationslaboren können wir zudem testen, ob sich die Methode durch den Einsatz von Zusatzkomponenten unter Umständen noch weiter optimieren lässt.



Installation – von Anfang an richtig messen

Die korrekte Installation und Inbetriebnahme sind die ersten Schritte im Betriebsleben Ihres Analysensystems. Sie sind entscheidend für die Qualität der Analyseergebnisse, die Sie künftig produzieren. Nur wenn Installation und Inbetriebnahme fachgerecht, durch ausgebildetes Personal und exakt nach den Vorgaben des Herstellers durchgeführt werden, ist sichergestellt, dass das System vom ersten Tag an korrekt seinen Dienst erfüllt.

Je nachdem, in welchem Umfeld Sie tätig sind, sind für Installation und Inbetriebnahme ein mehr oder weniger hoher Dokumentationsaufwand erforderlich. Diesen Anforderungen entsprechend bietet Metrohm Ihnen eine Lösung nach Maß:

Installationsprotokoll

Anhand einer definierten Checkliste wird die Installation dokumentiert und überprüft. Zudem wird die einwandfreie Funktion des neu installierten Systems getestet und ebenfalls dokumentiert.

Certified Installation

Diese Variante der Installation richtet sich an Kunden, die zwar im regulierten Umfeld arbeiten, aber nicht die strengen Anforderungen der pharmazeutischen oder Lebens-

mittelindustrie erfüllen müssen. Die Installation wird hierbei ausführlicher und in allen Details dokumentiert.

Den Abschluss der Certified Installation bildet der «Functional Test». Einer detaillierten Anleitung folgend werden hierbei Messungen mit dem neu installierten System durchgeführt und die Ergebnisse definierten Vorgaben gegenüber gestellt.

Analytical Instrument Qualification (AIQ)

Diese Dienstleistung erfüllt alle Anforderungen des regulierten Umfelds und ist allgemein besser bekannt unter dem Begriff IQ/OQ.

Im regulierten Umfeld, maßgeblich in der pharmazeutischen Industrie, müssen Analysensysteme zwingend gemäß den gültigen Regularien in Betrieb genommen und eingesetzt werden. Die systematische Erfüllung dieser Regelwerke ist allerdings mit einem hohen Aufwand verbunden.

Metrohm hat ein modulares Dokumentationssystem entwickelt, mit dem wir Ihnen die regelkonforme Installation und Qualifizierung im regulierten Umfeld abnehmen und vorschriftsgemäß dokumentieren.



Training – wir bringen Sie weiter

Exzellente ausgebildete und geschulte Mitarbeiter sind ein Schlüssel zum Erfolg eines Unternehmens. Durch kontinuierliche Weiterbildung stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter das Potenzial der Ihnen zur Verfügung stehenden Analysetechnik zum maximalen Nutzen für Ihr Unternehmen anwenden können.

Metrohm Process Analytics bietet Ihnen daher nicht nur modernste Analysensysteme, sondern auch die entsprechenden praktischen Schulungen und Weiterbildungen – immer ausgerichtet am konkreten Bedarf Ihrer Mitarbeiter. Die Schulungen finden in den Räumlichkeiten unserer Tochtergesellschaften und Vertretungen in den jeweiligen Ländern und der jeweiligen Landessprache statt. Auf Ihren Wunsch führen wir Schulungen auch direkt bei Ihnen vor Ort durch.

Geprüfte Standards geben Ihnen Sicherheit

In den letzten Jahren haben wir überall auf der Welt enorm in den Ausbau der Infrastruktur investiert, die ausschließlich der Vermittlung von praktischem Anwenderwissen rund um unsere Prozessanalysatoren dient.

Sämtliche Referenten, die im Namen von Metrohm Process Analytics in den Schulungsräumen ihr Wissen vermitteln, durchlaufen eine intensive, interne Ausbildung nach vorgegebenen Standards. Einheitliche Prüfungen und Zertifikate geben Ihnen die Sicherheit, dass Sie sich weltweit auf dieselbe hohe Qualität unserer Schulungsangebote verlassen können.



Wartung und Support – Vermeiden Sie Probleme, bevor sie auftreten

Wartung zahlt sich aus

Regelmäßig gewartete Analysengeräte fallen seltener aus, liefern genauere Ergebnisse und erbringen generell bessere Leistungen. Es versteht sich von selbst, dass ein regelmäßig gewartetes System länger seinen Dienst erfüllt und später durch ein Neues ersetzt werden muss als ein Gerät, das diese Pflege nicht erhält.

Unsere zertifizierten Serviceingenieure erledigen die Wartung Ihrer Analysengeräte schnell, effizient und zuverlässig. Sie profitieren von minimalen Stillstandzeiten, was sich unmittelbar positiv auf die Produktivität Ihres Prozesses auswirkt.

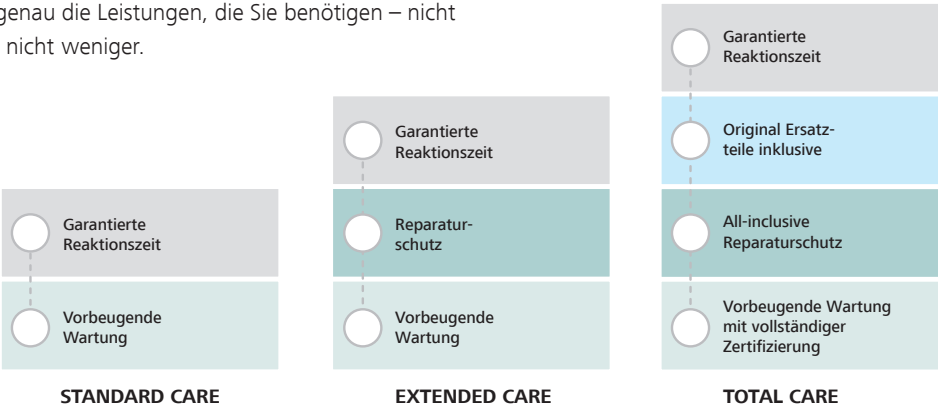
Service nach Maß

Unsere Wartungs- und Serviceangebote richten sich nach Ihnen und nicht umgekehrt. Wählen Sie aus unserem Angebot genau die Leistungen, die Sie benötigen – nicht mehr und nicht weniger.

Metrohm Basisangebot – Service à la carte

Neben dem Grundangebot einer vorbeugenden Wartung nach definierten Standards bieten wir Ihnen diverse Wartungsverträge an. Deren Leistungsumfang richtet sich nach Ihren Anforderungen. Auf diese Weise profitieren Sie von einem optimalen Kosten-Nutzen-Verhältnis.

Je nach Vertragsmodell, sind neben einer regelmäßigen Wartung auch Kalibrier- oder Performancezertifikate, Reparaturen und Originalersatzteile in der Vertragsleistung enthalten. Ihr Vorteil: Wartung und Service nach Maß zu transparenten und vor allem kalkulierbaren Kosten sowie der Gewissheit, dass Ihre Anliegen von uns mit höchster Priorität behandelt werden.



Repair Service – schnelle Hilfe, wann immer und wo immer Sie uns brauchen

Schneller und professioneller Reparaturservice – weltweit

Regelmäßige Wartung beugt unliebsamen Überraschungen vor. Dennoch kann auch das beste Analysensystem einmal seinen Dienst versagen. In diesem Fall können Sie sich auf die weltweit präsente Metrohm-Serviceorganisation verlassen.

Metrohm Process Analytics ist in mehr als 50 Ländern vertreten. Jede Niederlassung verfügt über eine eigene Serviceorganisation, Ersatzteillager und geschulte Servicetechniker. Dies garantiert nicht nur die schnelle Wiederinbetriebnahme Ihres Metrohm-Systems, sondern sichert auch den nachhaltigen Erfolg der Reparatur.

Reparatur vor Ort

Ausfallzeiten wirken sich negativ auf die Effizienz Ihres Prozesses aus und schmälern dessen Profitabilität. Aus diesem Grund tun wir alles, um im Reparaturfall das Problem beim ersten Besuch vor Ort zu beheben. Eine wichtige Voraussetzung, um diesem Anspruch gerecht zu werden, ist die schnelle Verfügbarkeit von Original-Ersatzteilen. Zu diesem Zweck verfügt jeder unserer Standorte über ein eigenes Ersatzteillager. Notfalldienste und Expressreparaturen können dadurch zuverlässig und innerhalb kürzester Zeit durchgeführt werden. Sie profitieren von minimalen Stillstandszeiten und einem maximalen Nutzen Ihrer Investition.

Original Metrohm Process Analytics Ersatzteile

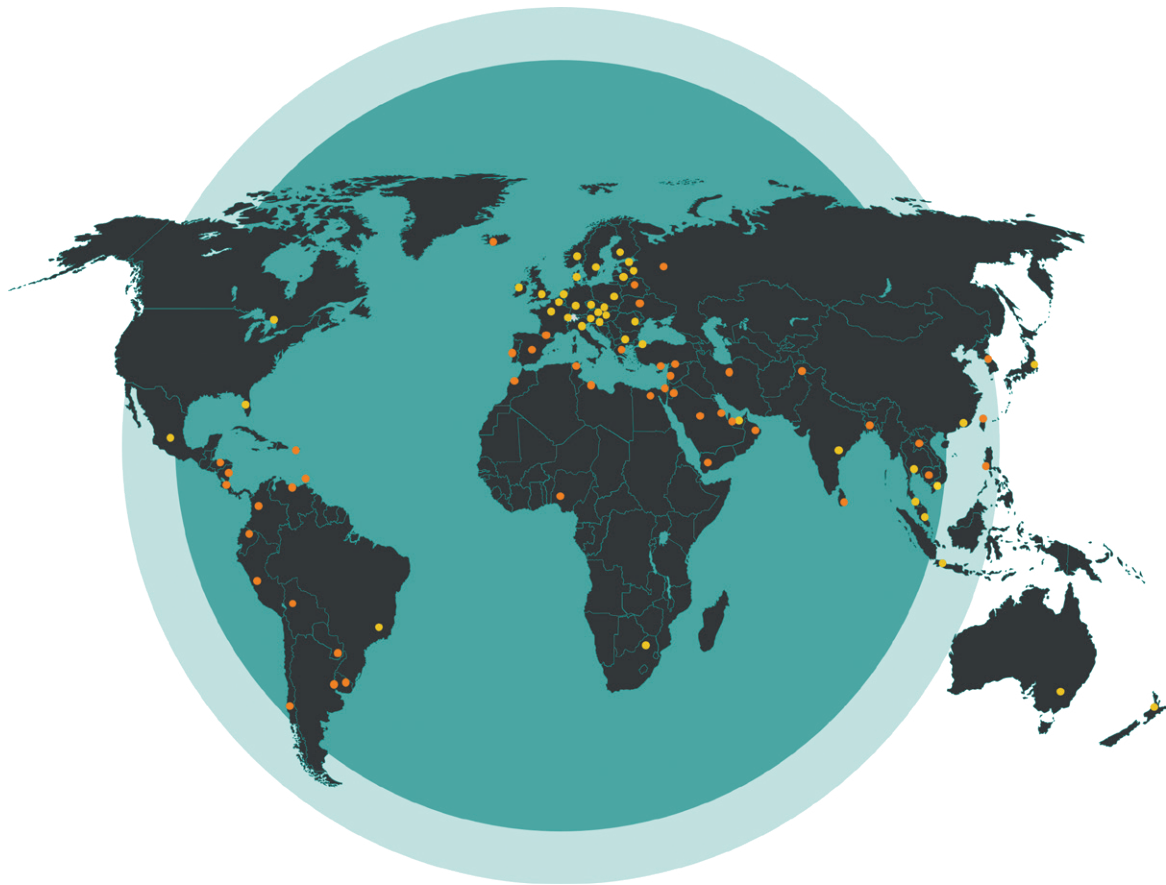
Wenn es um Qualität geht, machen wir keine Kompromisse. Deshalb verwenden wir für sämtliche Reparaturen ausschließlich Metrohm-Ersatzteile. Das gibt Ihnen die Gewissheit, dass Ihr Gerät auch nach einer Reparatur weiterhin alle Spezifikationen erfüllt.

Vertrauen in die Langlebigkeit

Der Name Metrohm steht für langlebige Prozessanalysatoren. Aus diesem Grund geben wir Ihnen ein besonderes Garantieverprechen. Wir garantieren Ihnen die Verfügbarkeit von Original Ersatzteilen für Ihr Metrohm-Gerät für einen Zeitraum von zehn Jahren über den Zeitpunkt hinaus, an dem die jeweilige Geräteserie vom Markt genommen wurde.

Hoher Investitionsschutz für Sie, auch was die Software betrifft: Neben der Rückwärtskompatibilität von Release zu Release und den kostenlosen Patches für Minor Releases bieten wir Ihnen einen umfangreichen Anwendersupport und zwar mindestens fünf Jahre, nachdem die betreffende Software vom Markt genommen wurde.





Lokale Niederlassungen weltweit - Die Metrohm Service Organisation

Metrohm Quality Service ist weltweit verfügbar

Jede Metrohm Process Analytics Niederlassung verfügt über eine eigene Serviceorganisation, Ersatzteillager und geschulte Servicetechniker. Die Vertriebsniederlassungen sind entweder mit der gleichen Infrastruktur ausgestattet oder erhalten Service- und Reparaturunterstützung von Metrohm Regional Support Centern (RSC) oder auch direkt aus der Zentrale in den Niederlanden.

Wo auch immer Sie uns brauchen, sind wir vor Ort.



Ein hoher Standard für uns - und ein Versprechen an Sie

Die hohen Standards, die wir einhalten, sind auch ein Versprechen an Sie. Unabhängig davon, wann oder wo auf der Welt Sie sich auf unsere Dienstleistungen verlassen, erfolgt die Umsetzung nach denselben hohen Standards. Die Kernelemente unseres globalen Leistungsversprechens sind:

- Klar definierte Wartungsabläufe
- Verwendung speziell entwickelter Diagnoseinstrumente
- Einheitlicher Wartungsvertrag mit klar definierten, auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittenen Dienstleistungen
- Schulungen und Kurse mit benutzerdefinierten Inhalten
- Einheitliche Dokumentation aller erbrachten Dienstleistungen



Für Ihre Sicherheit: zertifizierte Serviceingenieure mit Leistungsausweis

Auf die Ausbildung unserer Serviceingenieure legen wir großen Wert. Jeder Metrohm Serviceingenieur durchläuft zunächst ein klar definiertes Trainingsprogramm. Neben einer ausführlichen Einarbeitung vor Ort gehört eine standardisierte, intensive Schulung in unserem Stammhaus in den Niederlanden oder einem unserer regionalen Supportzentren dazu. Neben theoretischen Kenntnissen erwerben die Teilnehmer in praktischen Schulungsblöcken alle notwendigen Fertigkeiten für die Wartung und Reparatur von Metrohm Analysengeräten sowie den Umgang mit modernen, zertifizierten Prüfmitteln und Spezialwerkzeugen.



Nur Kandidaten, die diese anspruchsvolle Ausbildung erfolgreich abschliessen, erhalten den Metrohm Servicepass und somit die Berechtigung, als «Certified Engineer» Wartungs- und Reparaturleistungen im Namen von Metrohm zu erbringen. Dadurch haben Sie die Sicherheit, dass Ihr Analysensystem in den besten Händen ist und Ihr Metrohm Serviceingenieur auch über das notwendige Spezialwissen verfügt, wenn er Wartungs- und Reparaturarbeiten nach branchenspezifischen Anforderungen oder im regulierten Umfeld ausführt.

Um die Qualität von Metrohm Wartungs- und Reparaturleistungen nachhaltig zu sichern, verpflichten wir unsere Serviceingenieure alle zwei Jahre zu einer Weiterbildung in unserem Stammhaus in den Niederlanden oder einem regionalen Supportzentrum. So können Sie sich darauf verlassen, dass Ihr Metrohm Serviceingenieur in Sachen Technik und Know-how immer auf dem neuesten Stand ist.



www.metrohm.de