

# Severt Service

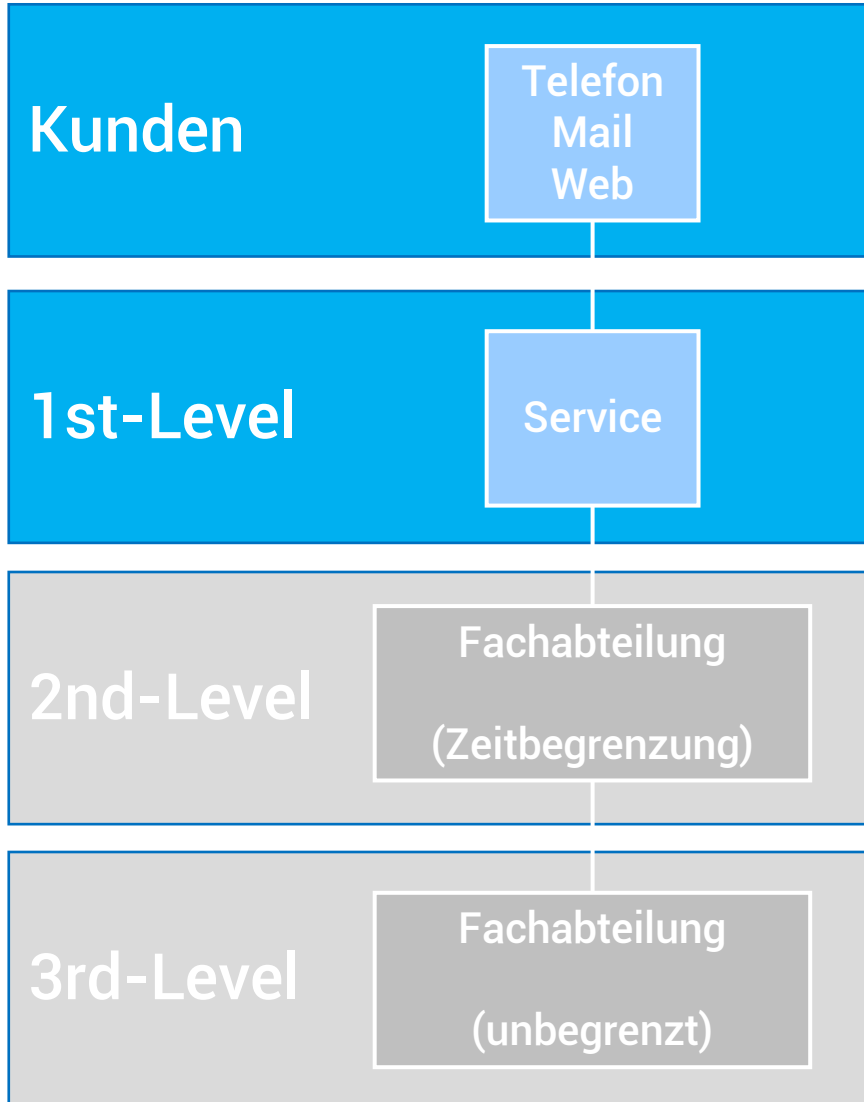
**JETZT  
NEU**



- Third-Level-Support
  - 1st-Level:
    - Kunde erhält Support durch Serviceabteilung
    - kostenlos
  - 2nd-Level:
    - Kunde erhält zeitlich begrenzten Support durch Fachabteilung
    - 30 min kostenlos
  - 3rd-Level:
    - Kunde erhält innerhalb der regulären Arbeitszeit zeitlich unbegrenzten Support durch Fachabteilung
    - Hotline werktags von 7:00 Uhr bis 17:00 Uhr
    - kostenpflichtig
- Einführung von severt LIVE (Service-App)
  - per Live-Video via Smartphone, Tablet oder AR-Brille in der Anlage das Problem lokalisieren und beheben
  - Kundendaten unterliegen deutschen Datenschutzgesetzen und sind gemäß DSGVO geschützt

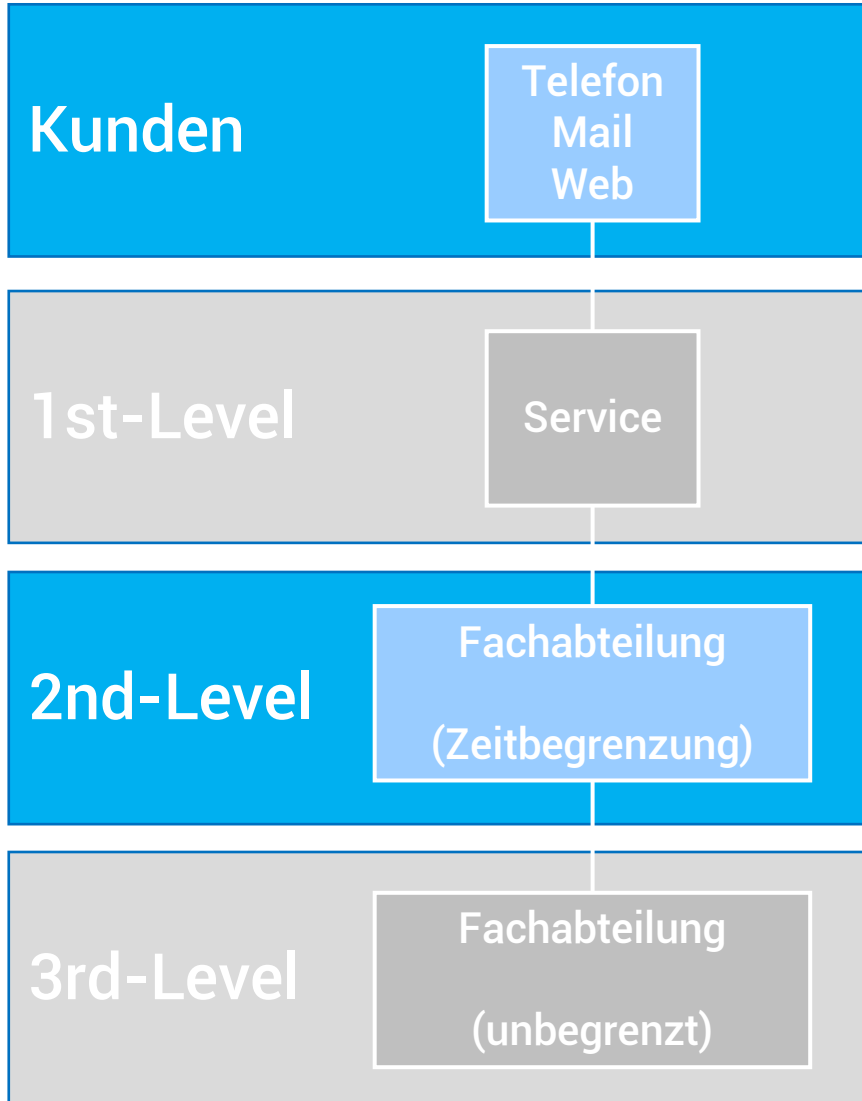
- Umstellung des Severt Service auf Third-Level-Support ab 01.01.2022
- Während der Garantiezeit (Neumaschine) gilt immer der Third-Level Support
- Ausfallzeiten verkürzen
- Reisekosten reduzieren
- schnelle und effektive Fehlerbehebung
- Expertenunterstützung per Live-Video

# 1st-Level

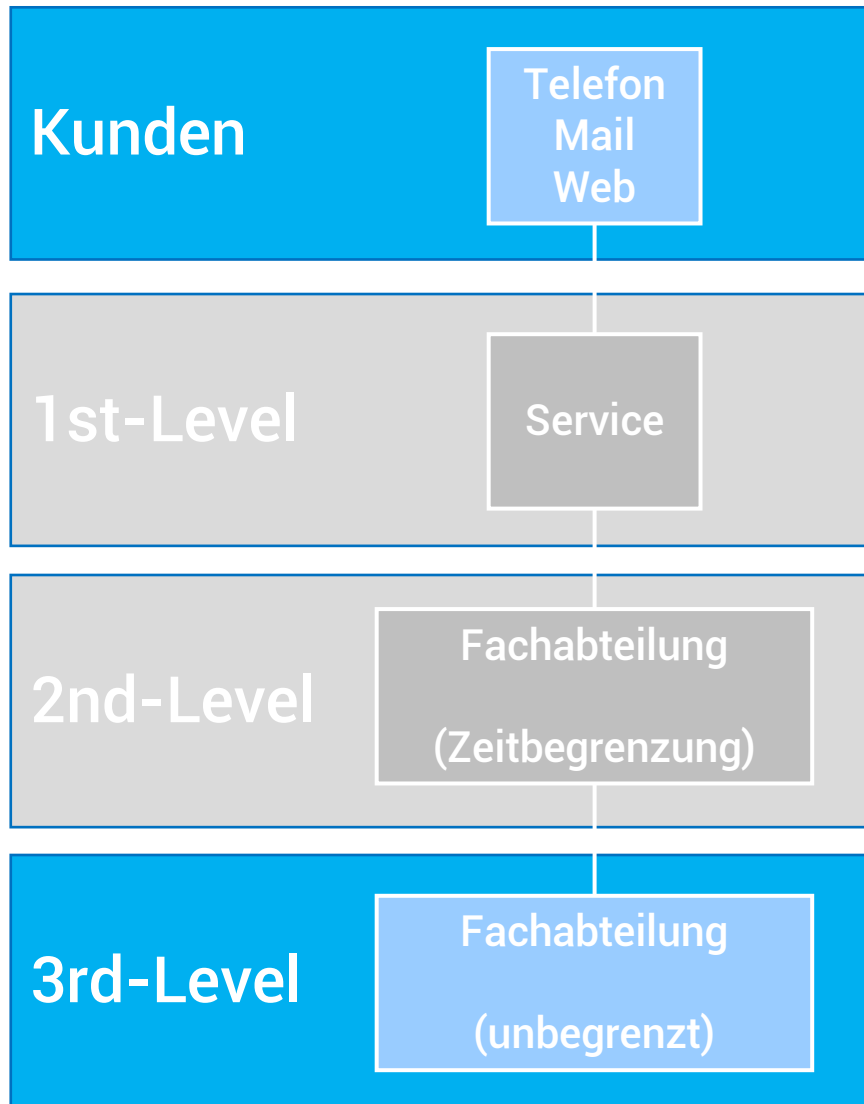


- 1st-Level Support durch Serviceabteilung
- keine Zeitbegrenzung und kostenfrei
- Eine mögliche Weiterleitung in den Next-Level Support wird individuell entschieden.
- Hotline werktags von 7:00 Uhr bis 17:00 Uhr

# 2nd-Level



- 2nd-Level Support durch die Fachabteilung:
  - Mechanik
  - Elektrotechnik
  - Anwendungstechnik
  - Schweißtechnik
  
- 30 min Zeitbegrenzung zur Fehlerdiagnose (innerhalb der regulären Arbeitszeit)
  
- Danach erfolgt der Next-Level Schritt



- 3rd-Level Support wird entschieden durch die Serviceabteilung
- Möglichkeit (1)\*: kostenpflichtiger Einsatz vor Ort
- Möglichkeit (2)\*: kostenpflichtige und zeitlich unbegrenzte Unterstützung weltweit via:
  - Telefonisch
  - Mail
  - Severt live
  - Innerhalb der regulären Arbeitszeit



## Ihr Ansprechpartner

**Minja Petzinna**  
Leiter Service

Mail: [service@severt.de](mailto:service@severt.de)  
Tel.: +49(0)2564 929-3000

