



---

**Tecan Services**

Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt

---

## Tecan Services

*Wenden sie sich weltweit an die Services Organisation von Tecan*

### Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt

Tecan ist bestrebt, seinen Kunden rund um den Globus erstklassige Betreuung und Supportleistungen zur Verfügung zu stellen. Tecan unterhält weltweit ein kundennahes Netz von lokalen Serviceorganisationen, um fristgerechte Serviceleistungen vor Ort anzubieten und die Kundenbeziehungen pflegen zu können. Den Kunden stehen Spezialisten zur Verfügung, welche Wartungs- und Reparaturarbeiten an den vorhandenen Instrumenten ausführen.

Die Unterstützung für die Kunden umfasst Hilfe für zuverlässige Automation, genaues und sicheres Liquid Handling oder Hilfe für Wartung und Betrieb in den Bereichen Robotik oder Detektion. Der Service stellt sicher, dass die Kunden in sämtlichen Fragen der Gerätenutzung Unterstützung erhalten. Auf diese Weise kann Tecan das für eine professionelle Anwendung und einen leistungsfähigen Betrieb der Tecan Instrumente erforderliche Fachwissen anbieten.

Tecan's Dienstleistungen sind auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten.

**Umfassenden Serviceleistungen sollen ihnen einen sorgenfreien Berufsalltag ermöglichen.**

### Vorbeugende Wartung

#### Problemloser Systembetrieb

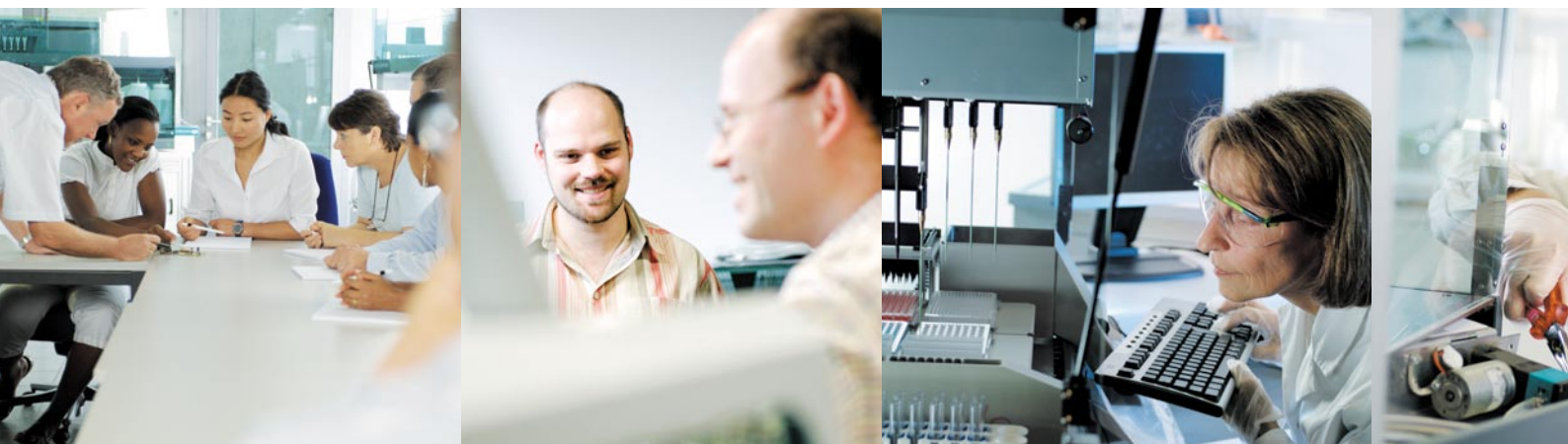
Durch regelmässige Wartung wird die Lebenszeit und Produktivität der Instrumente von Tecan beträchtlich erhöht und die Ausfallzeiten der Geräte minimiert.

Im Hinblick auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden können verschiedene Arten von Verträgen abgeschlossen werden. Ein solcher Vertrag kann folgende Leistungen umfassen:

- Bevorzugte Hilfeleistung durch ihre lokale Serviceorganisation
- Verlängerung der Garantieleistung
- Ersatzteile-, Arbeits- und Wegekosten bei Reparaturen
- Regelmässig vorbeugende Wartungen und Überprüfungen der Instrumente vor Ort
- Schnelle Reaktionszeiten nach individueller Vereinbarung
- Leihgeräte während der Reparaturzeit Ihres Instruments\*

\* Nur für Mikroplattenreader- und washer.

**Setzen sie sich noch heute mit ihrem Tecan Helpdesk in Verbindung, um ihren individuellen Servicevertrag zu besprechen.**



## Reparaturen

Bei Bedarf steht Ihnen eine vollständige Palette an Reparaturdienstleistungen zur Verfügung. Kompetente und zertifizierte Spezialisten reparieren Tecan Instrumente fristgerecht und effizient.

Tecan unterhält in den lokalen Serviceorganisationen weltweit Helpdesks, wo geschulte und qualifizierte Experten ihre Anrufe in der entsprechenden Landessprache entgegennehmen. Anfragen werden vom lokalen Fachpersonal beantwortet oder an einen qualifizierten Service-spezialisten weitergegeben. Bei komplexeren Fragestellungen kann auf ein umfassendes Netz von hoch qualifizierten F&E Experten zurückgegriffen werden

Es ist unser Ziel, unseren Kunden jederzeit einen freundlichen, pünktlichen und effizienten Service zu bieten, der ihre Erwartungen übertrifft. Der Kunde steht im Mittelpunkt, daher werden unsere Serviceleistungen und Lösungen stets auf deren Bedürfnisse ausgerichtet.

## Upgrades

Um den Anforderungen der neuesten Entwicklungen von Forschungs- und Kliniklabors gerecht zu werden, ermöglicht ihnen die Kombination von Geräterwartung und Upgrades, diese Ziele mit geringen Kosten und ohne jeglichen Qualitätsverlust zu erreichen.

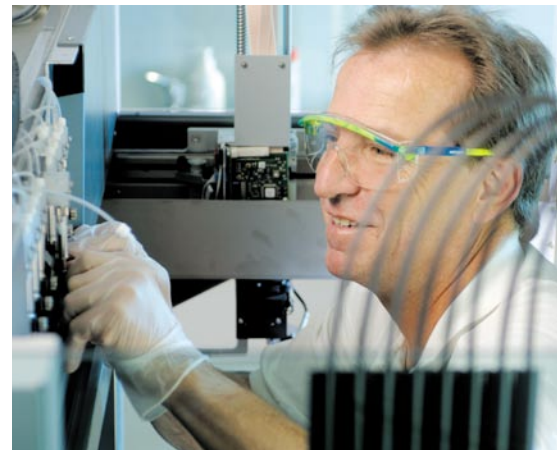
Qualifizierte und zertifizierte Spezialisten sorgen nicht nur für einen tadellosen Unterhalt der Geräte, sondern führen auch Upgrades von Instrumenten und Lösungen durch.

Zum Beispiel:

- Einen Probenverteiler zu einer Roboter-Workstation aufrüsten
- Einen Vier-Kanal-Probenverteiler auf einen Acht-Kanal-Probenverteiler aufrüsten
- Eine Low Volume Option nachrüsten
- Software-Upgrade

Setzen sie sich mit dem Helpdesk in ihrer Nähe in Verbindung.

Setzen sie sich mit uns in Verbindung.



### Schulung durch zertifizierte Experten – der Schlüssel zum Erfolg

Schulungskurse bilden eine effiziente Methode um die notwendigen Kenntnisse zur korrekten Bedienung der Tecan Instrumente sowie das nötige Wissen zur Optimierung der Produktivität zu erwerben. Tecan bietet ein umfassendes Schulungs-Programm an, welches vertiefte Theorie und praktische Übungen kombiniert.

#### Nutzen

- Hoher Lerneffekt ohne Ablenkung vom Tagesgeschäft
- Zertifizierte Kursleiter
- Gelegenheit Fragen zu stellen und das Gelernte umzusetzen
- Erfahrungsaustausch mit anderen Teilnehmern
- Zeit für praktische Übungen
- Zugriff auf das Fachwissen von Kursleiter und Produktexperten
- Praktische Übungen auf den Instrumenten
- Kleine Lerngruppen
- Interaktive Diskussionen
- Kundenspezifische Schulungen auf Anfrage

### Der richtige Kurs für jedermann

Unsere Schulungsprogramme decken die folgenden Hauptbereiche ab:

- Einführungskurse sowie Schulung zur sicheren Bedienung der Tecan Instrumente
- Softwarekonzepte und deren Anwendung
- Grundlagen zur Wartung um Ausfallzeiten der Tecan Geräte zu vermeiden
- Liquid Handling einschliesslich Nanopipettiersysteme
- Spezifische Kurse für Anwendungen

Unsere Kurse werden von zertifizierten Kursleitern durchgeführt. Die Kunden können sich darauf verlassen, von qualifizierten Fachkräften geschult zu werden.

In den meisten lokalen Serviceorganisationen werden Schulungen durchgeführt. Setzen sie sich mit uns in Verbindung. Sie finden unser Kursverzeichnis und das Registrierungsformular online unter [www.tecan.com](http://www.tecan.com).

Die Tecan Gruppe unternimmt sämtliche Anstrengungen, um in dieser Veröffentlichung genaue Informationen auf dem neuesten Stand zu liefern, es ist jedoch möglich, dass Irrtümer oder Auslassungen vorkommen. Die Tecan Gruppe ist daher nicht in der Lage in Bezug auf die Genauigkeit oder Vollständigkeit der in dieser Veröffentlichung gelieferten Informationen irgendwelche Erklärungen abzugeben oder Garantien zu geben, dies weder ausdrücklich noch impliziert. Änderungen dieser Veröffentlichung können jederzeit und ohne Vorankündigung erfolgen. Alle erwähnten Warenzeichen und Handelsmarken sind gesetzlich geschützt. Bezüglich technischer Einzelheiten und genauen Verfahrensweisen der in diesem Dokument zur Verfügung gestellten Spezifikationen setzen Sie sich bitte mit Ihrer Tecan Vertretung in Verbindung. Es ist möglich, dass dieser Prospekt Bezug nimmt auf Anwendungen und Produkte, welche nicht in allen Märkten verfügbar sind. Bitte fragen Sie diesbezüglich bei Ihrem lokalen Handelsvertreter nach.

© 2006, Tecan Trading AG, Schweiz, alle Rechte vorbehalten.

Tecan® ist in grösseren Ländern eine eingetragene Handelsmarke der Tecan Gruppe AG, Männedorf, Schweiz

**Tecan Asia (Pte) Ltd.**, T +65 644 41 886, **Tecan Sales Austria GmbH**, T +43 62 46 89 33, **Tecan Benelux B.V.B.A.**, T +32 15 42 13 19, **Tecan Benelux B.V.B.A.**, T +31 18 34 48 17 4, **Tecan Group Ltd., Beijing Rep. Office**, T +86 10 586 95 936, **Tecan Deutschland GmbH**, T +49 79 51 94 170, **Tecan France S.A.S.**, T +33 4 72 76 04 80, **Tecan Italia S.r.l.**, T +39 02 215 21 28, **Tecan Sales International GmbH**, T +43 62 46 89 33, **Tecan Japan Co. Ltd.**, T +81 44 556 7311, **Tecan Nordic AB**, T +46 31 75 44 000, **Tecan Nordic AB, Rep. Office Denmark**, T +45 70 234 450, **Tecan Portugal**, T +351 21 000 82 16, **Tecan Sales Switzerland AG**, T +41 44 922 89 22, **Tecan Iberica Instr. S.L.**, T +34 93 490 01 74, **Tecan UK Ltd.**, T +44 11 89 300 300, **Tecan US Inc.**, T +1 919 361 5200