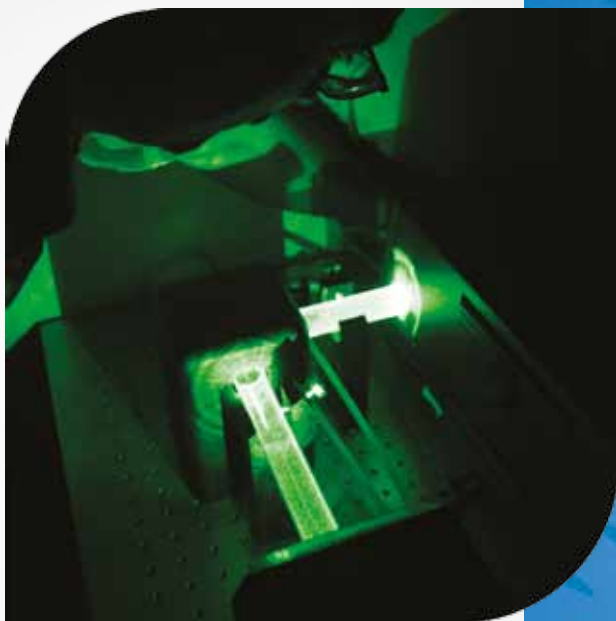


Service & Support



Det bästa kräver det bästa

Gammadata levererar instrument och komponenter med hög kvalitet och bästa prestanda. Därför har ni som är våra kunder och användare all anledning att förvänta er det allra bästa också när det gäller service och support på våra produkter. I denna broschyr har vi kortfattat sammanställt det viktigaste när det gäller vår serviceorganisation, våra ambitioner när det gäller kundsupport och en del information om våra serviceavtal.



Vi vill naturligtvis att ni som kund är nöjd med såväl våra instruments prestanda som det bemötande ni får av oss på Gammadata om ni behöver hjälp med någon av våra produkter. Det spelar ingen roll om det gäller reparationer, teknisk information eller applikationsrelaterade frågor. För det mesta kan vi hjälpa till direkt och om det skulle behövas tar vi hjälp av våra samarbetspartners eller leverantörer.



Kompetens & kvalitet

Vår service- och supportavdelning består av tretton serviceingenjörer som arbetar med service såväl ute hos våra kunder som i våra egna servicelokaler. Vi har utbildad servicepersonal till all utrustning vi säljer eftersom vi anser att det är det enda sättet att kunna erbjuda våra kunder den trygghet som de har rätt att kräva när de köpt ett instrument i det absoluta toppskiktet. I vårt kvalitetssystem har vi en kompetens-matris som hjälper oss att säkerställa en hög nivå på all vår service och en god tillgänglighet när någon av våra produkter kräver service.

Olika behov – olika lösningar

Vi vet att varje kund har sitt eget behov och sina egna förväntningar på sitt instrument. Vi vet också att vissa av våra instrument finns i applikationer där nedtiden måste minimeras medan andra instrument finns i en miljö där behovet av att kontrollera sina instrumentkostnader över längre perioder är det viktigaste. I en applikation kanske det är kommande uppgraderingar eller specialanpassningar av systemet som är avgörande för ett lyckat forskningsprojekt eller en framgångsrik instrumentintegration. Därför är det självklart för oss att skraddarsy våra serviceavtal så att de passar just dina behov.

Personlig service

Varje instrumenttyp har en huvudsaklig kontaktperson när det gäller service och support. I de allra flesta fall har den personen minst en kollega som är utbildad på samma utrustning och fungerar som backup om servicebelastningen tillfälligtvis blir hög.

Dokumentation & spårbarhet

För att du som kund ska få snabba och korrekta svar på dina förfrågningar, lagras så mycket information som möjligt om ditt instrument i vår produkt databas. Vi kan snabbt få information och status om just ditt instrument, t ex när det senast kalibrerades och om likartade problem uppstått tidigare, om systemet uppgraderats mm. Naturligtvis levereras alltid en informativ servicereport efter slutfört serviceuppdrag.

R&D, projekt och kund Anpassningar

En del av de produkter vi marknadsför har vi själva utvecklat och tillverkat. Vi har en tillverknings- och utvecklingsavdelning som är tillgänglig när de produkter vi erbjuder behöver kundpassas eller förändras. Vi är vana att arbeta i projektform och följer kvalitets-säkrade processer.

Användarkurser

Eftersom många av de instrument vi tillhandahåller levereras till forskningsmiljöer med stor personalomsättning ser vi behovet av återkommande avändarträningar. För de allra flesta av våra instrument och system kan vi därför erbjuda användarkurser, antingen hos dig som användare, hos oss på Gammadata eller hos någon av våra leverantörer.

Service – vad behöver du?

Ni använder kanske redan något av våra instrument eller har funderingar på en ny utrustning. Detaljer om de serviceavtal som är möjliga för ett givet instrument lämnas i varje enskilt fall. Vi försöker att i möjligaste mån skraddarsy våra serviceavtal så att de passar just ert instrument och era behov.

Tabellen till höger visar i generella drag vad vi kan erbjuda våra kunder som valt att teckna ett serviceavtal med oss.



Serviceavtal - nu eller i framtiden

I många fall kan ett serviceavtal vara det bästa sättet att försäkra sig om att instrumentet får den förebyggande service eller den framtida uppgradering som behövs för att minimera risken för oönskade kostnader, driftstopp eller nya onödiga instrumentinköp.



Våra serviceavtal kan utformas på en mängd olika sätt och vi diskuterar gärna era specifika önskemål. I våra standardavtal ingår alltid någon form av förebyggande service och reducerat pris på oförutsedda servicearbeten. Våra kunder med serviceavtal har alltid fri tillgång till telefonsupport om ett serviceproblem uppstår. Vi kan också vara en tillgång när ni vill diskutera olika applikationsrelaterade problem eller om ni vill komma i kontakt med andra användare som kan ha ovärderlig erfarenhet av en viss applikation.

Våra serviceavtal generellt

	Alla våra kunder	Kunder med serviceavtal
Responstid	Normalt inom 48 timmar	Från 24 timmar, beroende på avtal
Inställelsetid	Normalt inom 5 arbetsdagar	Från 24 timmar, beroende på avtal
Telefonsupport	✓ Begränsad	✓ Garanterad och obegränsad under normal arbetstid
Förebyggande service	✗	✓ Enligt aktuellt avtal
Expressutryckning	✗	✓ Enligt aktuellt avtal
Rabatt på timarvode för avhjälpande service	✗	✓
Instrumentinformation i Gammadata's databas	✓	✓
Uppgraderingar av mjuk-/hårdvara	✗	✓ Enligt aktuellt avtal
Webbaserad felsökning	✓ Mot avgift	✓

Så kontaktar du oss

Du kontaktar oss enklast via vår e-postadress för serviceärenden. Då sker en automatisk registrering i vårt service- och supportsystem och du får en e-post som kvitto.

support@gammadata.se

Telefon: 018-56 68 00

E-post övriga frågor:

service@gammadata.se

Kvalitet – Det har vi papper på

All vår verksamhet är kvalitetscertifierad enligt ISO 9001:2008.

Vi tillämpar olika industristandarder såsom t ex SS-EN 13460 och kärnkraftsindustrins KBE/TBE.

Vi är certifierade som godkänd leverantör hos Sellihca – ett leverantörsregister och kvalificeringssystem för energisektorn i Norden.



Björn Haglund

Service

bjorn.haglund@gammadata.se



Charlie Nyberg

Service

charlie.nyberg@gammadata.se



Claes Ström

Service & Produktion

claes.strom@gammadata.se



Christofer Ahlgren

Service & Utveckling

christofer.ahlgren@gammadata.se



Fredrik Lindén

Service & Produktion

fredrik.linden@gammadata.se



Hans-Christian Becker

Service & Applikationer

hans-christian.becker@gammadata.se



Johan Lindén

Service & Produktion

johan.linden@gammadata.se



Joris van Schaik

Service & Applikationer

joris.van.schaik@gammadata.se



Lars Holm

Service

lars.holm@gammadata.se



Nicklas Odin

Service

nicklas.odin@gammadata.se



Ove Johansson

Service & Utveckling

ove.johansson@gammadata.se



Sven Cederberg

Service

sven.cederberg@gammadata.se



Tommy Kuure

Service

tommy.kuure@gammadata.se



[www.gammadata.se
/service-and-support](http://www.gammadata.se/service-and-support)