

## Verbessertes Servicekonzept ab 2024 bei BioG!

Wir arbeiten täglich daran unseren Kundenservice zu verbessern. Unser Ziel ist es, maximalen Support zu bieten und Anlagenstillstandzeiten auf ein Minimum zu reduzieren. Daher erweitern wir ab 2024 unsere Serviceleistungen und ersetzen dadurch das BioFeeder-Management:

**Paket BASIS (Montag – Donnerstag 08:00 – 17:00; Freitag 08:00 -12:00 Uhr) 300,- / Jahr**

bisheriges BioFeeder-Management

Bei Anfrage ohne gebuchtem **Paket BASIS**

€ 130,- / angefangene Stunde

### Support

- Support bei Fehlersuche
- Support bei Anlagenstillstand

### Laufende Prozessoptimierung

- Änderung von Parameter zur Verbesserung der Effizienz

### Softwareupdates

- Integration von Softwareupdates durch laufende Erfahrungswerte.
- Einbindung neuer Prozesse zur Verbesserung der Wartungsintervalle

### Softwareänderungen

- Bis zu 2 Stunden pro Jahr können Anpassungen vorgenommen werden

### Express Abwicklung für Ersatzteile

- Interne Bearbeitung für dringende Ersatzteile am selben Tag (für Anfragen bis 15:00 Uhr)

**Für 365 Tage Support bieten wir zusätzlich zum Paket BASIS auch die Servicepauschale PRO. So sind wir auch für Sie am Wochenende bei Anlagenstillstand erreichbar!**

**Paket PRO (Freitag 12:00 -18:00 Uhr; Samstag & Sonntag 08:00 -18:00 Uhr) + 300,- / Jahr**

Bei Anfrage ohne gebuchtem **Paket PRO (Wochenende)**

€ 150,- / angefangene Stunde

### Support bei Anlagenstillstand

- Wochenendsupport bei Anlagenstillstand

### Notbetrieb

- Notbetrieb bei Komponentenausfall

### Mechanischer Notdienst bei Stillstand

- Service Team bei Anlagenstillstand

**Die Bearbeitung der Anfrage kann bis zu 30 Minuten dauern!**

## Die wichtigsten BioG Servicenummern auf einen Blick:

**WhatsApp-Anrufe können nicht entgegengenommen und beantwortet werden!**

**Software/ elektrischer Service**

Tel.: 0043 660 587 2500

Mo-Fr

Mail: s.service@biog.at

**Mechanischer Service**

Tel.: 0043 660 318 5280

Mo-Fr

Mail: m.service@biog.at

**Ersatzteile**

Tel.: 0043 660 218 8624

Mo-Fr

Mail: ersatzteile@biog.at

**Notfalldienst**

Tel.: 0043 660 587 2500

Fr-So