

# TECHNISCHER SERVICE



MAXIMALE LEBENSDAUER UND  
LEISTUNG IHRES MESSINSTRUMENTS

**KRÜSS**

Advancing your Surface Science

„Wenn Mensch und Technik Hand in Hand  
arbeiten, entstehen die besten Ergebnisse.“

Thomas Zschockelt, Technical Support Engineer



# IHRE INVESTITION ZU SICHERN IST UNSERE PERSÖNLICHE ANGELEGENHEIT

- **Intensiver, individueller Service rund um Ihr Messinstrument**
- **Qualifizierte Beratung durch unser Team von Ingenieuren**
- **Langfristige Nutzbarmachung Ihres Instruments weit über das übliche Maß hinaus**

Präzision, Qualität und langfristige Funktionssicherheit sind für uns vom Technischen Support bei KRÜSS selbstverständliche Maßstäbe. Wir begleiten Sie und Ihr Instrument von Anfang an, gewährleisten dessen permanente Einsatzbereitschaft durch regelmäßige Wartungen und reagieren schnell und zuverlässig, wenn Sie unsere Unterstützung benötigen.

Wir sind ein Team aus hochqualifizierten Ingenieuren und verstehen unsere Leistung als Kombination aus technischem Know-how und einer umfassenden Beratung. So sind wir nicht nur mit der Messtechnik Ihres KRÜSS Instruments vertraut, sondern auch mit dessen Einsatzmöglichkeiten für vielfältige Applikationen. Mit diesem Wissen unterstützen wir vom Support-Team Sie dabei, Ihre Technologien optimal zu nutzen.

Unsere umfassenden Serviceleistungen stimmen wir mit Ihnen zusammen auf Ihren Bedarf ab. Mit dieser Flexibilität und technischem Sachverstand sichern wir die hohe Qualität und den Wert Ihres Messinstruments.

Die Zuverlässigkeit unserer Messinstrumente erhalten wir permanent aufrecht – deutlich länger als branchenüblich. Selbst wenn KRÜSS für Ihr Instrument schon längst Nachfolger entwickelt hat, schöpfen wir alle technischen Möglichkeiten aus, um es instand zu setzen und sogar zu modernisieren.



# UNSERE SERVICELEISTUNGEN IM ÜBERBLICK

## Aufstellung und Einweisung (IAT/RIAT)

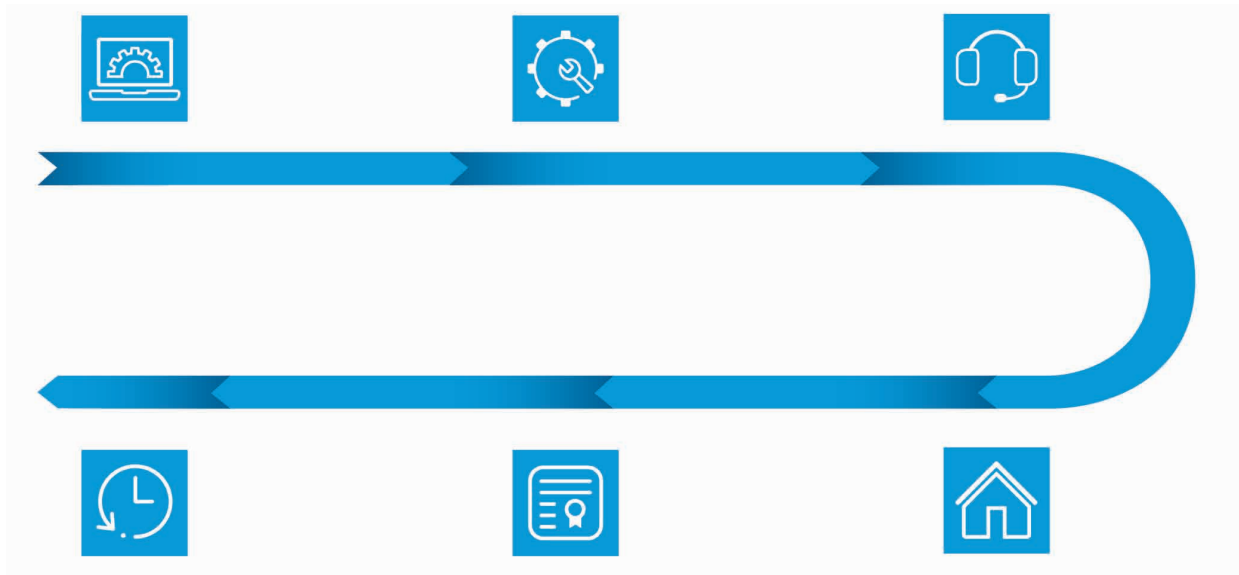
Sie wollen Ihr Instrument vom ersten Tag an mit maximaler Effizienz und Sachkenntnis nutzen? Wir richten es im Rahmen einer Aufstellung und Einweisung (IAT/RIAT) ein und schulen Sie und Ihre Mitarbeiter.

## Wartungsvertrag

Sie möchten die Präzision und Zuverlässigkeit Ihres Instruments langfristig auf demselben hohen Niveau halten? Wir warten, justieren und kalibrieren es im Rahmen regelmäßiger Servicebesuche.

## Remote Support

Sie haben technische Fragestellungen und sind auf eine schnelle Lösung angewiesen? Wir unterstützen Sie direkt von Bildschirm zu Bildschirm.



## Verlängerung der Gewährleistung

Sie wollen unser Versprechen zum Thema langfristige Funktionssicherheit schriftlich haben? Wir bieten Ihnen eine Verlängerung der gesetzlichen Gewährleistung an.

## Qualifizierung (IQ/OQ)

Sie möchten Ihr Instrument und dessen Methoden im Rahmen eines standardisierten Qualitätsmanagements nutzen? Wir führen eine Installation/ Operation Qualification (IQ/OQ) durch und erstellen die auf Ihren Zweck zugeschnittene Dokumentation.

## Vor-Ort-Service

Sie sind mit einem Ausfall Ihres Instruments konfrontiert oder wollen damit umziehen, es erneut in Betrieb nehmen oder neue Mitarbeiter daran schulen? Wir reagieren schnell und flexibel mit unserem Vor-Ort-Service.



# GEBEN SIE WARTUNG UND SCHULUNG IN QUALIFIZIERTE HÄNDE

- **Rund-um-Service bei der Aufstellung Ihres Instruments**
- **Intensive Schulungen**
- **Sicherstellung der Präzision und Zuverlässigkeit durch regelmäßige Wartung**

## Aufstellung und Einweisung (IAT/RIAT)



Für den reibungslosen Betrieb und die volle Leistungsfähigkeit Ihres Messinstruments sehen wir uns in der Verantwortung. Damit es von Anfang an präzise Ergebnisse liefert, übernehmen wir für Sie im Zuge einer IAT auch die Aufstellung sowie die Einweisung mit einem umfangreichen Training.

Bevor wir Ihr Instrument einrichten, beraten wir Sie zunächst über die optimalen Aufstellungsbedingungen. Anschließend bauen wir die Hardware auf, installieren die Software und nehmen das Instrument in Betrieb. Dabei überprüfen wir alle Funktionen noch einmal unter Vor-Ort-Bedingungen, justieren und kalibrieren das Messinstrument und erstellen darüber ein ausführliches Protokoll.

In einer intensiven Schulung machen wir Sie im Anschluss mit der Bedienung Ihres neuen KRÜSS Instruments vertraut. Das persönliche Training umfasst die praktische und theoretische Einweisung in Ihr neues Messsystem sowie eine Schulung zur Bedienung der Software. Mit diesem Wissen können Sie Ihr Messinstrument optimal verwenden und erhalten dessen Wert durch professionelle Nutzung.

Für Instrumente, die zur Einrichtung nur wenige Schritte benötigen, vereinfachen wir Ihnen gerne die Planung und führen die Aufstellung und Einweisung auch als Remote-IAT (RIAT) mit Ihnen zusammen von Bildschirm zu Bildschirm durch.

## Wartungsvertrag



Mit einem KRÜSS Wartungsvertrag machen Sie die Instandhaltung Ihrer Messgeräte planbar und reduzieren Ausfallrisiken auf ein Minimum. Bei einem Wartungstermin erkennen wir kleinste Beeinträchtigungen und beheben sie sofort. Mit unserer Hilfe sichern Sie sich eine langlebige, zuverlässige Technik und können auf ein Messsystem vertrauen, das wir mit präzisen, rückführbaren Standards justieren und kalibrieren.

Die Leistungen unserer Wartungsverträge:

- Vor-Ort-Wartung durch einen unserer Support-Ingenieure\*
- Überprüfung sämtlicher Funktionen des Instruments
- Elektronische oder mechanische Justierung und Reinigung von Komponenten (inklusive kleinerer Reparaturen)
- Überprüfung und Kalibrierung der Sensorik
- Technische Beratung am Messinstrument
- Remote-Support im Rahmen von Online-Sitzungen

\* Für unsere mobilen Messinstrumente MSA, GH11, BPT Mobile und BP50 bieten wir auch einen Vertrag zur In-House-Wartung bei KRÜSS an. Falls Sie Ihr Instrument auch kurzzeitig nicht aus der Hand geben können, unterstützen wir Sie zur Überbrückung der Wartung oder Reparatur in unserem Hause gerne mit einem Instrument aus unserem Pool.





## WIR SIND IMMER DA, WO SIE UNS BRAUCHEN

- **Schnelle und flexible Unterstützung bei Ausfällen**
- **Online-Soforthilfe von Bildschirm zu Bildschirm**
- **Support bei Umzügen und Nachschulungen**

### Remote Support



Häufig ist ein Vor-Ort-Einsatz unserer Support-Ingenieure gar nicht nötig, denn bei den meisten Messinstrumenten können wir Ihnen online per Remote Support weiterhelfen.

Dazu richten wir einfach eine sichere Internetverbindung mit dem Computer ein, der Ihr Instrument steuert. Parallel begleiten wir Sie durch den Support-Prozess. Auf diese Weise optimieren wir Softwareparameter, unterstützen Sie bei der Bedienung und aktualisieren bei Bedarf installierte Firmware- und Treiberversionen.

Sie können sich sogar selbst in den Computer unserer Ingenieure einwählen, ihnen so virtuell über die Schulter schauen und zum Beispiel für Schulungszwecke eine Software-Simulation einsehen. Auf Wunsch können nach ausdrücklicher Freigabe auch Daten in beide Richtungen ausgetauscht werden.

### Vor-Ort-Service



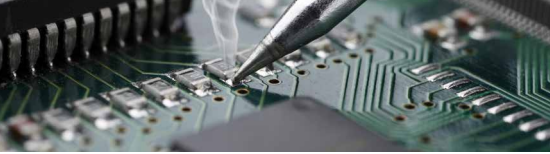
Unsere Instrumente werden mit hohen Qualitätsmaßstäben gefertigt und verlassen unser Haus erst nach einer umfangreichen Ausgangsprüfung. Sollte es dennoch zu einer Beeinträchtigung kommen, unterstützen wir Sie im Rahmen eines Besuchs vor Ort. Schnell und flexibel führen wir Reparaturen, Instandsetzungen und Rekalibrierungen durch.

Zusätzlich bieten wir Ihnen auch individuelle, maßgeschneiderte Schulungen sowie umfangreiche Einweisungen an und helfen Ihnen bei Ihren besonderen Fragen weiter. Und natürlich sind wir zur Stelle, wenn Sie mit Ihrem Instrument umziehen oder neue Mitarbeiter an einem vorhandenen Gerät schulen wollen.

Wenn Sie schon im Voraus wissen, wann Sie unsere Hilfe benötigen, planen wir den Besuch bei Ihnen einfach in unsere regelmäßigen Service-Rundreisen ein. Oder aber wir kommen unmittelbar zu Ihnen, wenn Sie kurzfristig Unterstützung benötigen.

**Martin Jungsbluth**  
Head of Technical Support & Quality Assurance





# LEGEN SIE UNS AUF UNSERE QUALITÄTSVERSPRECHEN FEST

- **Komfortable Einbindung unserer Instrumente in Ihre Qualitätsprozesse**
- **Verbriefte Sicherheit durch verlängerte Gewährleistung**

## Qualifizierung (IQ/OQ)



Qualitätsmanager definieren besondere Anforderungen an Prüfmittel und deren Validierung. Wir unterstützen unsere Kunden in diesem Bereich, indem wir die GLP/GMP-konforme Qualifizierung unserer Messinstrumente und Methoden nachweisen und die dazugehörige Dokumentation erstellen. So machen wir es Ihnen leicht, unsere Messinstrumente in Ihre standardisierten Prozesse einzubinden.

Die *Installation Qualification/Operational Qualification (IQ/OQ)* bieten wir weltweit für alle unsere aktuellen Messinstrumente sowie für die Software und unsere Messmethoden an. Selbstverständlich wird sie mit allen zugehörigen Prüfprotokollen und Zertifikaten dokumentiert.

Die IQ führen wir nach der Inbetriebnahme des Messinstrumentes bei Ihnen durch. Für die OQ besuchen wir Sie auf Wunsch periodisch. So stellen wir die optimale Eignung des Instruments für Ihren Qualitätsprozess fortlaufend sicher und dokumentieren die Zuverlässigkeit der Messmethoden.

## Verlängerung der Gewährleistung



Die lange, reibungslose Betriebsdauer unserer Messinstrumente ist eine Zusage, auf die wir uns auch gerne schriftlich festlegen. Für Ihr Neugerät bieten wir Ihnen daher eine Verlängerung der Gewährleistung an. Dabei können Sie sich flexibel zwischen zwei Varianten der Gewährleistungsverlängerung entscheiden:

1. Verlängerung inklusive aller Ersatzteile ohne Arbeitsstunden der Reparatur
2. Verlängerung inklusive aller Ersatzteile und anfallender Arbeitsstunden der Reparatur

Im Zuge der Gewährleistungen setzen wir Ihr Instrument instand und sorgen dafür, dass es Ihnen umgehend und mit voller Leistungsfähigkeit wieder zur Verfügung steht.

Sebastian Pluchowski  
Technical Support Engineer



# IMMER IN IHRER NÄHE

Wir von KRÜSS kombinieren technisches Know-how und große wissenschaftliche Kompetenz mit ganz viel Leidenschaft. So produzieren wir nicht nur hochwertige Messinstrumente für den Bereich der Ober- und Grenzflächenchemie – wir verstehen unser Angebot als eine einzigartige Kombination aus Produkt und wissenschaftlicher Beratung. So unterstützen wir Sie dabei, Ihre Technologien und deren Verwendung zu optimieren.

Diese besondere Verbindung zu unseren Kunden hat uns im Bereich der Grenz- und Oberflächenspannungsmessung bereits zum Weltmarktführer gemacht. Als solcher sorgen wir mit unserem Technischen Support dafür, dass Sie sich auch langfristig auf uns verlassen können. Sprechen Sie uns einfach an, wenn Sie Unterstützung bei Ihrem Messinstrument oder Ihrer Software benötigen. Wir sind immer in Ihrer Nähe.



## Technischer Service weltweit:

KRÜSS GmbH | Borsteler Chaussee 85 | 22453 Hamburg | Deutschland  
Tel.: +49 40 514401-55 | Fax: +49 40 514401-98 | [service@kruss.de](mailto:service@kruss.de)

Wenn Sie Ihr Instrument über einen Händler bezogen haben, betreut Sie dieser auch beim technischen Service: [kruss-scientific.com/de/kontakt](https://kruss-scientific.com/de/kontakt)

## Technischer Service für die Standorte:

**USA & Kanada** Tel.: +1 704 847 8933 | [service@krussusa.com](mailto:service@krussusa.com)  
**China** Tel.: +86 10 6184 2095 | [service@krusschina.cn](mailto:service@krusschina.cn)  
**Frankreich & UK** Tel.: +33 1 60 14 94 04 | [service@kruss.fr](mailto:service@kruss.fr)