



NEWSLETTER

Neueste Informationen für Tecniplast Kunden in Deutschland und Österreich
Ausgabe Nr. 01 / 2017

Seite 1 von 4

TECNIPLAST Deutschland GmbH investiert weiter in den Ausbau des Kundenservice

Seit vielen Jahren arbeiten wir intensiv an strukturellen Anpassungen innerhalb unseres Kundenservice. Die Vielzahl von Geräten in Deutschland und Österreich – die wir dank Ihres großen Vertrauens in den vergangenen Jahren installieren konnten - macht dies unabdingbar!

Wir wollen weiterhin hohe Zuverlässigkeit, schnelle Reaktionsfähigkeit, lückenlose Original-Ersatzteilversorgung sowie professionelle Anwendungsberatung für Sie und Ihr Team sicherstellen. Die Analyse vergangener Jahre erforderte Anpassungen mit folgenden Schwerpunkten:

1. Verstärkung des Kundenservice durch zusätzliches, eigenes Personal
2. Ständige Weiterbildung unserer Techniker, um deren Fachkompetenz für unser breites Produktspektrum sicher zu stellen
3. Investition in neue, moderne und angepasste IT-Lösungen zur Effizienz- und Qualitätssteigerung

Wir freuen uns, Sie heute über den Zwischenstand zu informieren:

- Sukzessive Ergänzung des Techniker-Teams durch weitere eigene Mitarbeiter. Aufgrund der seit Jahren guten Arbeitsmarktsituation in Deutschland ist die Personalsuche besonders in unserem sehr sensiblen Marktbereich nicht einfach. Aktuell sind im gesamten Bundesgebiet 20 kompetente und speziell geschulte Tecniplast-Servicetechniker für Sie im Einsatz.
- In 2016 haben wir unseren Service-Innendienst mit einer weiteren Vollzeitkraft verstärkt, die alle administrativen Arbeiten, wie z.B. die Bearbeitung von Anfragen und das Erstellen von Wartungsverträgen ausführt.
- Einrichtung einer eigenen Fach-Hotline (siehe separater Artikel auf Seite 2)

- Die Abläufe im Kundenservice werden durch die verschiedensten Geräteinstallationen und Aufgaben immer komplexer. Deshalb haben wir in ein neues IT-/Softwaresystem investiert, welches genau auf die Bedürfnisse unseres Kundenservice zugeschnitten ist. Damit können Prozesse, Fehlermeldungen, Informationen, Ersatzteillieferungen zentral gesteuert und digital dokumentiert werden. Wir versprechen uns davon noch effizienter und schneller reagieren zu können. Das System ist seit Jahresbeginn erfolgreich im Einsatz und wird aktuell noch um eine neue Terminplanung für unsere Servicetechniker erweitert.
- Mit Herrn Mathias Köster als zweiten Serviceleiter haben wir zum 01.04.2017 das Service-Team weiter verstärkt. Herr Köster ist Dipl.-Ing. Elektrotechnik und seit 20 Jahren im Servicebereich tätig. Er wird unseren Serviceleiter Herrn Mack unterstützen und mit seiner Erfahrung die Entwicklung des TPD-Service für die Zukunft weiter gestalten.

Wir sind sicher, dass sich all diese Maßnahmen sowie weitere strukturelle Anpassungen im Hinblick auf die professionelle Bearbeitung Ihrer Anfragen auszahlen werden. Die TECNIPLAST Deutschland GmbH ist nicht nur im Bereich der Neuinvestitionen Ihr zuverlässiger Partner, sondern auch für die Betreuung und die Wartung Ihrer Bestandsgeräte aus unserem Haus.

Florian Kellner-Fendt - Geschäftsführer

Inhaltsverzeichnis:

Ausbau der Kundenservice-Abteilung	Seite	1
Servicehotline kompetent & persönlich	Seite	2
Sicherheit erhöhen	Seite	2
Speciallösungen für Züchter	Seite	3
GR1800DD	Seite	4
Handdesinfektionsgerät Mini 500	Seite	4

Beiträge von:
Florian Kellner-Fendt
Peter Lagner
Mathias Köster
Stefan Brux



NEWSLETTER

Neueste Informationen für Tecniplast Kunden in Deutschland und Österreich
Ausgabe Nr. 01 / 2017

Seite 2 von 4

Kompetent und persönlich, die neue Tecniplast Deutschland Service Hotline

Sie haben Fragen oder möchten uns etwas mitteilen?

Mit unserem neuen, in die Tecniplast Deutschland Kundendatenbank integrierten Hotline System, haben unsere Hotline Mitarbeiter sofort Zugriff auf die gesamte Historie Ihrer Anlagen.

Komplexe Sachverhalte können so den zuständigen Spezialisten online zur Verfügung gestellt werden, die sich dann umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen. Somit können wir Ihre Anfragen schneller und effizienter bearbeiten.

Für Sie als Kunde von Tecniplast Deutschland ändert sich erst einmal nichts. Unser Kundendienst ist weiterhin wie folgt für Sie erreichbar:

Telefon: +49 8805 92132 33
Email: service@tecniplast.de
Mo. – Fr. 8.00 – 12.00 / 13.00 – 17.00

Um schnell auf Ihre Anfragen eingehen zu können bitten wir Sie Folgendes für unsere Mitarbeiter an der Kundendienst Hotline bereit zu halten, oder in einer Email an uns zusammen zu fassen:

- Ihr hausseitiger Ansprechpartner für Tecniplast Deutschland mit Telefonnummer und Erreichbarkeit
- Seriennummer des Gerätes
- Detaillierte Fehlerbeschreibung
- Fehlernummer der Störmeldung die aufgetreten ist

Weitere Systemverbesserungen sind noch in der Planung über die wir Sie in den kommenden Newslettern auf dem Laufenden halten werden.

Mathias Köster – Serviceleiter

TECNIPLAST & IWT Videos nun auch auf YOUTUBE – Klicken Sie einfach auf folgenden Link!

<https://www.youtube.com/channel/UCr5UF-b4Y1weoIHuN26Nvg>



Havarien vermeiden – Verfügbarkeit steigern – Sicherheit erhöhen – Energie sparen

Sicherlich ist es für unsere Kunden ein großer Vorteil, dass sich Tecniplast- bzw. IWT-Geräte durch eine außergewöhnlich hohe Langlebigkeit auszeichnen. Manchmal kann solch eine Langlebigkeit jedoch auch Gefahren dahingehend mit sich bringen, dass man mit Geräten arbeitet, bei denen die Ersatzteilversorgung nicht mehr reibungslos möglich ist oder bei denen die Energiekosten nicht mehr dem heute möglichen Standard entsprechen. Reparaturanfragen, bei denen für uns die Nachbestellung von Zukaufteilen (wie Motoren, Bildschirmen oder Steuerungen) schwierig oder sogar unmöglich wird, sind keine Seltenheit.

Damit bei Ihnen keine störenden Engpass-Situationen auftreten, welche die Abläufe in Ihrer Tierhaltung stark beeinträchtigen können, informieren wir Sie hiermit, dass wir bei folgenden Gerätereihen eine Reparatur für wirtschaftlich nicht mehr sinnvoll bzw. unmöglich halten und sie daher künftig in der Regel nicht mehr anbieten können:

z.B. Gerätereihe „TURBO“ oder „SLIMLINE“-Gebläse-Einheiten (Baujahre 1994 – 2004)

z.B. Gerätereihe Interaktive Käfigwechselstationen (Baujahre 1999 – 2004)

Bitte sprechen Sie uns an, falls Sie solche Geräte betreiben und ein Ausfall für Sie problematisch wäre. Gerne prüfen wir für Sie ob Ihr Gerätebaujahr betroffen ist und ob wir Ihnen ein entsprechendes Angebot unterbreiten können, wie man diese Altgeräte ersetzen kann.

Neben einer verbesserten Betriebssicherheit können Sie im Falle eines „Austausch Alt gegen Neu“ in aller Regel auch von einer deutlichen Senkung der Energiekosten profitieren, die u.U. bereits für sich allein einen solchen Austausch wirtschaftlich rechtfertigen würde. Außerdem beinhalten Geräte neuer Baureihen regelmäßig auch einen besseren Schutz der Betreiber vor Allergenen.

Florian Kellner-Fendt - Geschäftsführer



NEWSLETTER

Neueste Informationen für Tecniplast Kunden in Deutschland und Österreich
Ausgabe Nr. 01 / 2017

Seite 3 von 4

Speziallösungen für kommerzielle Züchter von Versuchstieren

Mit der geltenden EU-Richtlinie aus 2010 wurden auch die Haltungsbedingungen bei kommerziellen Züchtern genauer definiert und sind nun auch verbindlich einzuhalten. In der kurzfristigen Vorratshaltung kann z.B. bei Mäusen (< 20g) von den sonst geltenden Bodenflächen je Tier abgewichen werden. Zudem muss aber für diesen Fall die Mindestgröße der Unterbringung mindestens 950 cm² betragen.

Tecniplast hat die EU-Richtlinie zum Anlass genommen, spezielle Lösungen auch für kommerzielle Züchter von Mäusen, Ratten und Kaninchen zu entwickeln, die diesen Regularien Rechnung tragen und ein optimales Arbeiten ermöglichen. Verfügbar sind die Maus- und Rattenkäfige in der Regel in Polycarbonat (PC), Polysulfon (PSU, H-Temp) oder Polyphenylsulfon (PPSU, X-Temp).

Neben speziellen Gestellen, die eine maximale Kapazitätsauslastung der Tierräume ermöglichen, gibt es eine besonders effiziente Käfiglösung für die Maushaltung. Hierbei können in einem Gestell Käfige zur Vorratshaltung (960 cm²) und Zucht (Doppelkäfig mit je 339,70 cm²) verwendet werden.



Doppelkäfig zur Zucht (339,70 cm²)



Vorratshaltung (960 cm²)

Auch sind spezielle Lösungen für Ratten und Kaninchen verfügbar, die für die aktuellen Bedürfnisse der kommerziellen Züchter maßgeschneidert wurden. Anpassungen für automatische Tränkwassersysteme sind dabei ebenso lieferbar wie externe Nestboxen und zusammenhängende Gestelle. Unter folgendem Link erhalten Sie hierzu weitere Informationen:
<http://www.tecniplast.it/en/product/breeding-and-stock-at-breeders-solutions.html>

Sprechen Sie uns an, wir senden Ihnen gerne ein Angebot und weitere Unterlagen hierfür zu.

Stefan Brux

Vertrieb Nordost – Biomedizinisches & Wissenschaftliches Produktmanagement



Käfiggestell zur max. Kapazitätsauslastung



NEWSLETTER

Neueste Informationen für Tecniplast Kunden in Deutschland und Österreich
Ausgabe Nr. 01 / 2017

Seite 4 von 4

GR1800DD Doppeldecker nun auch als Open Caging Variante

...es lebt sich besser auf zwei Etagen!

Der GR1800 "DOPPEL DECKER" ist der einzige Rattenkäfig mit 2 Ebenen, 3D Enrichment, und einer Innenhöhe von 38 cm: Dank der dreidimensionalen Umgebung zeigen die Tiere hier artspezifisches Verhalten (klettern, springen, aufrichten). Hier steht das Wohlbefinden der Tiere im Vordergrund, auf dem zuverlässige Forschungsergebnisse basieren.

Mehr als 1800 cm² Haltungsfläche ermöglichen eine perfekte Sicht auf die Tiere auf beiden Ebenen. Die kompakte Bauweise des Käfigs vereinfacht die ergonomische Handhabung. Dieser einzigartige Käfig ist jetzt auch in 2 Varianten für die offene Käfighaltung erhältlich

- a) mit Käfighaube aus Kunststoff und Zugriffs Luke aus Edelstahl



- b) mit Edelstahlgitterdeckel



Handdesinfektionsgerät Mini 500 für Tecniplast Käfigwechselstationen CS5, ARIA CS48, CS48HP & CS60/D

Minimale Größe, maximale Perfektion - der neue Mini 500

- Zehntausendfach bewährte Technik
- Kann über die Arbeitsfläche der Umsetzstation geschwenkt werden
- Wartungsfrei
- Dosierung
Individuelle Applikationsmenge einstellbar in 10 Stufen von 0,5 ml bis 5 ml. Zusätzliche Feindosierung der Flüssigkeitsmenge möglich.
- Kompatibilität
Jedes handelsübliche flüssige Desinfektionspräparat einsetzbar. (bis 0,5 l)
- Sensor
Bei Annäherung der Hand an den Sensor löst dieser eine Sprühstoß mit der eingestellten Applikationsmenge aus.
- Sprühkegel
benetzt die Hand flächendeckend. Es entsteht keine Vernebelung (keine Aerosoldämpfe).
- Auffangschale
mit integriertem Saugpad: überschüssige Flüssigkeit wird aufgefangen und eingeschlossen.



Handdesinfektionsgerät Mini 500

Sprechen Sie uns an, wir informieren Sie gerne!

Peter Lagner – Produktmanager Housing