

Störmeldung

Bitte füllen Sie das untenstehende Formular sorgfältig aus. Ihre Angaben benötigen wir, um Ihnen qualifizierten Support zur Behebung der Störung an Ihrer Maschine geben zu können. Bitte beachten Sie, dass die mit „*“ gekennzeichneten Felder Pflichtfelder sind, auf die wir zur Bearbeitung des Supports in jedem Fall angewiesen sind.

Weiterhin können Sie dieser Störmeldung aussagekräftige Bilder, Videoaufnahmen, etc. hinzufügen, welche die Ursachenanalyse unterstützen kann.

Wir behalten uns vor, die Leistungszeiten, welche bei der Bearbeitung des Supports entstehen und nicht durch Gewährleistung gedeckt sind, in Rechnung zu stellen. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand auf Basis unserer Service Kostensätze in der neuesten Fassung. Bitte stimmen Sie der Beauftragung ausdrücklich unter Punkt 9 zu.

Kunde/ Firmenname: *

Ansprechpartner: *

Telefon: *

E-Mail: *

Maschinenbezeichnung: *

Maschinennummer (4-5 Ziffern): *

Baujahr: *

Projekt-/ Auftragsnummer:

Kurzbeschreibung*

1. Fehlerbeschreibung *

2. SPS- Fehlernummer, Fehlertext

(Wird am Bediendisplay angezeigt. Screenshot der Störmeldung als Bilddatei beifügen)

Maschine steht im Fehlerzustand

3. Weitere Fehlermeldungen
(z.B. am Motorcontroller, Steuergerät, Kamerabildschirm, Leitrechner, Roboter)

4. Maschinenstillstand:

ja nein

5. Bei welchem Produkt/ Produktionsschritt tritt die Störung auf?

6. In welchem Zusammenhang tritt die Störung auf?

Einrichten
Automatikbetrieb
Maschinenstart nach Umrüsten auf einen neuen Auftrag

7. Bereits getroffene Maßnahmen zur Selbsthilfe?

8. Fernwartungsverbindung hergestellt? *

Ja nein nicht vorhanden

9. Beauftragung Fernwahrungsservice/ Telefonsupport*

(Die Abrechnung erfolgt nach den tatsächlichen Aufwendungen auf Basis der Metzner Service Kostensätze)

ja nein aktiver Servicevertrag vorhanden

Einwilligungserklärung zum Datenschutz*

Ja, ich habe die Datenschutzerklärung (<https://www.metzner.com/de/info/datenschutz/datenschutz.html>) zu Kenntnis genommen und bin damit einverstanden, dass die von mir angegebenen Daten durch Metzner elektronisch erhoben und gespeichert werden. Meine Daten werden dabei nur streng zweckgebunden zur Bearbeitung und Beantwortung meiner Anfrage durch Metzner genutzt.