

TERRA SERVICE



Erfolgsfaktoren im Service der WORTMANN AG

Die WORTMANN AG verbindet durch effektive Zusammenarbeit mit dem Handel die Kapitalkraft, Qualitätssicherung und das Leistungsprofil eines namhaften Herstellers mit der Flexibilität und der persönlichen Betreuung des unabhängigen Fachhandels.

Kundennähe

Das TERRA Servicecenter befindet sich seit 1995 direkt am Stammwerk in Hüllhorst in Deutschland und verfügt über alle wichtigen Daten. Für schnelle und unbürokratische Hilfe genügt die Seriennummer Ihres Gerätes.

Persönliche Betreuung

Wo immer es möglich ist, sind TERRA Handelspartner auch Servicepartner Ihrer eigenen Kunden. Auch sonst werden nach Möglichkeit immer dieselben erfahrenen Servicepartner eingesetzt.

Service-to-Order

Fast alle Leistungen können bereits ab einem Stück gebucht werden. So ist sichergestellt, dass Sie nur das bekommen und bezahlen, was Sie auch wirklich brauchen.

Partnerschaft

Für Handelspartner der WORTMANN AG und Ihre Kunden gilt der Grundsatz „Kulanz vor Konfrontation“. Sollte es doch einmal zu Unstimmigkeiten kommen, werden diese schnell und unbürokratisch aus der Welt geschafft.

Flexibilität

Sie haben ein besonderes Anliegen? Fragen Sie uns! Die WORTMANN AG steht auch echten Sonderwünschen positiv gegenüber. Ihre Erfüllung ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor der WORTMANN AG.

Schnelligkeit

Probieren Sie es aus! Auf Wunsch produzieren wir Ihnen Ihren PC oder Ihr Notebook in individueller Ausstattung binnen maximal 24 Stunden, Ihren BTO Server binnen maximal 48 Stunden. Dabei beschränkt sich die Schnelligkeit der WORTMANN AG nicht nur auf die Produktion, auch in allen anderen Fragen werden Sie nicht lange auf uns warten müssen.

Beratung

Auf Wunsch unterstützen wir unsere Partner mit Fachwissen auf allen Gebieten. Dies reicht von einfachen technischen Hilfen bis zur Konzeptplanung und Durchführung internationaler Großprojekte.

Finanzierung

Die WORTMANN AG kann aufgrund Ihrer Kapitalstärke bankenunabhängig agieren. Die Vergabe von Kreditlinien, Zielen und andere Finanzierungsfragen kann sofort geklärt werden.

Innovation

Als unabhängiges und kapitalstarkes Unternehmen kann die WORTMANN AG Leistungen anbieten, die Mitbewerber nicht garantieren können. Aktuelles Beispiel sind der neue Expressfertigungsservice für Server und die Pixelgarantie für TERRA Displays, welche jeden sichtbaren Pixelfehler ausschließt.

TERRA International – das Servicenetz der WORTMANN AG

TERRA Computersysteme sind in vielen Ländern Europas mit Vor-Ort-Service erhältlich. In Spanien, Italien, England, Frankreich und den Benelux-Staaten gibt es jeweils eine installierte Basis von mehreren tausend Einheiten. Die WORTMANN AG ist auch in vielen anderen Ländern präsent, die Auslandsaktivitäten werden permanent erweitert. Im Rahmen von Projekten liefert die WORTMANN AG auf Wunsch TERRA Systeme und Displays mit Vor-Ort-Service in allen Ländern Westeuropas aus. Weltweit ist ein Swap-Service erhältlich, der sich besonders in Kombination mit der Lieferung baugleicher Systeme anbietet.

In Deutschland, Österreich und der Schweiz existiert seit 1995 ein flächendeckendes Netz von mehr als 300 Vertragspartnern.

Die Qualifikationen aller einzelnen Partnerunternehmen sind uns bekannt. Es können daher nach verschiedenen Kriterien besonders qualifizierte Partner ausgewählt werden. Die Vielzahl garantiert jederzeit, dass ausreichend geeignete Partner zur Verfügung stehen, auch, wenn sich die Anforderungen kurzfristig erhöhen sollten.

Durch die Zusammenarbeit aller Partnerunternehmen lassen sich überregionale Projekte zuverlässig und preiswert realisieren. Dazu gehören:

- Persönliche Ansprechpartner und Servicepartner für jeden Standort
- Zeitgleiche Lieferung, Installation und Aufstellung an allen Standorten
- Direkttausch von Altgeräten gegen Neuware vor Ort. Aufrüstungen und Übernahme von Altdaten.
- Schulungen und Einweisungen für alle Anwender
- Komplexe Rollouts großer Netzwerke zu Fixterminen
- Bedarfsanalysen, Consulting und sonstige Aufgaben nach Kundenwunsch
- Bundesweiter Technikerdienst zu festen Stundensätzen
- Vermittlung von Seminarleitern und Schulungsräumen, individuelle unternehmensweite Schulungsprogramme.

Alle Leistungen können wir zu Fixpreisen anbieten. Die Koordination und Logistik überregionaler Projekte erfolgt auf Wunsch zentral durch die WORTMANN AG. Die Durchführung realisieren die einzelnen Partnerunternehmen der WORTMANN AG vor Ort.

Auf Wunsch werden Auftragsinhalte durch die WORTMANN AG vertraglich abgesichert. Die Kosten sind trotz hoher Qualifikation erstaunlich gering, da das TERRA Fachhändler- und Servicenetz aufgrund der schlank strukturierten Logistik kaum Fixkosten verursacht.

Expressfertigungsservice für BTO Notebooks

Bei Bestellung eines BTO Notebooks mit dieser Leistung bis 13 Uhr wird Ihr individuelles Notebook noch am selben Tag montiert. Bis zum nächsten Morgen sind alle notwendigen Testverfahren erfolgt und noch am Vormittag steht das fertige und getestete Gerät zur Verfügung.

Expressfertigungsservice für BTO PC Systeme

Jeder mit dieser Leistung eingekaufte BTO PC wird spätestens 24 Stunden nach Auftragseingang durch die WORTMANN AG versandt. Es empfiehlt sich hier eine telefonische Bestellung, falls einzelne Teile nicht ab Lager vorrätig sein sollten.

NEU! Expressfertigungsservice für Server

Der Expressfertigungsservice garantiert die Fertigstellung und Vorinstallation Ihres individuellen Serversystems binnen maximal 2 Werktagen nach Auftragseingang bei der Wortmann AG, der Expressfertigungsservice wird gültig mit der Auftragsbestätigung, die bei telefonischer Bestellung direkt durch unsere autorisierten Mitarbeiter im Serververtrieb erfolgt.

Die Zustellung erfolgt auf Wunsch kostenpflichtig auch per Einzelkurier oder Schnelldienst. Sollte wider Erwarten die Fertigung nicht pünktlich erfolgen, wird der Mehrpreis des Expressfertigungsservice gutgeschrieben.

Individuelle Serviceleistungen für TERRA Produkte

Für fast alle Produkte können bis zu 5 Jahre Gewährleistung und Vor-Ort-Service optional gebucht werden.

Folgende Serviceleistungen sind bereits Standard:

TERRA PC Systeme:

- in der Regel 3 Jahre Bring-In-Service einige Modelle
- 2 Jahre Bring-In-Service

TERRA Server:

- 3 Jahre Bring-In Service

TERRA Thin Clients:

- 3 Jahre Pickup-Service

TERRA Notebooks:

- 2 Jahre Pickup-Service

TERRA und MAGiC Displays:

- 3 Jahre Vor-Ort-Auswahlservice

	1.1 TERRA Erweiterung Bring-In- Service	1.2 TERRA Vor-Ort- Service 24 Stunden	1.3 TERRA MOBILE Erweiterung Gewährleistung mit Pickup-Service	1.4 TERRA MOBILE Express- reparatur- service
Produkte:	Alle TERRA Desktop Computersysteme, alle TERRA Server Seriengeräte und BTO Geräte.	TERRA Computersysteme und Server (ausgenommen MPG Systeme).	TERRA Notebooks.	TERRA Notebooks.
Beschreibung:	Die Laufzeit der Gewährleistung kann auftragsbezogen bis auf 60 Monate erweitert werden.	Vor-Ort-Instandsetzung in der Bundesrepublik Deutschland, Österreich und der Schweiz. Wahlweise 1 bis max. 5 Jahre	Paket aus Gewährleistung und Vor-Ort-Abholservice in Deutschland, mit Neuzustellung nach erfolgter Reparatur.	Die Reparaturzeit im Werk der WORTMANN AG beträgt im Servicefall maximal 48 Stunden, wird dieser Wert überschritten erhält der Kunde kostenlos ein mindestens gleichwertiges Gerät für die Reparaturdauer.
Vorteile:	Für alle Geräte buchbar, sowohl für Seriengeräte als auch für BTO Geräte.	In der Regel ist der verkaufende Händler auch Servicepartner. Die Preise sind seit 1995 konstant. Die Kundenzufriedenheit ist sehr hoch, seit Einführung 1995 ist kein einziger Rechtsstreit auch nur begonnen worden.	Geringe Reparaturzeiten, einfachste Abwicklung nur per Seriennummer, das TERRA Servicecenter bedient gleichermaßen unbürokratisch Fachhandel und Endkunden.	Minimale Ausfallzeiten. Kostenlose Abholung des Notebooks per Express. Wird die Gewährleistung verlängert, erweitert sich auch die Laufzeit des Expressreparaturservice ohne Aufpreis bis auf 36 Monate.

<p>1.5 TERRA Pickup- Service für PC-Systeme</p>	<p>1.6 TERRA SERVER Service 4 Stunden</p>	<p>1.7a TERRA Express- Fertigungs- Service</p>	<p>1.7b TERRA Server Express- Fertigung</p>	<p>1.8 TERRA/MAGiC Vor-Ort- Auswahl- Service</p>	<p>1.9 TERRA Pixelgarantie</p>
<p>TERRA Computersysteme, TERRA THINCLIENTS.</p>	<p>TERRA SERVER (nur bestimmte Modelle).</p>	<p>TERRA BTO PC Systeme und TERRA BTO Notebooks. (Nicht für Server und XEON-basierte Workstations buchbar)</p>	<p>TERRA SERVER Systeme.</p>	<p>Alle MAGiC und TERRA Bildschirme.</p>	<p>TERRA Displays.</p>
<p>Abholservice für Defektgeräte in der Bundesrepublik Deutschland, kostenlose Neuzustellung nach Reparatur. Abwicklung durch das TERRA Service-center.</p>	<p>Vor-Ort-Service mit 4 Stunden Antrittszeit bundesweit.</p>	<p>Das gewünschte Gerät wird binnen 24 Stunden werktags gefertigt, getestet und zum Versand oder zur Abholung bereitgestellt.</p>	<p>Ihr individueller Server wird binnen maximal 48 Stunden gefertigt. Auf Wunsch auch mit Vollinstallation.</p>	<p>Vor-Ort-Abholservice für Bildschirme und TFT Panels. Der Kunde kann im Einzelfall zwischen Reparatur und Ersatzgerät wählen.</p>	<p>Umtauschrecht bei jedem sichtbaren Pixeldefekt auch unterhalb der marktüblichen Grenzwerte bis 12 Monate nach dem Kauf.</p>
<p>Preiswerte Alternative zum Vor-Ort-Service bei großen Stückzahlen, wenn Reparaturzeiten von mehr als einem Tag unkritisch sind.</p>	<p>Dramatische Preisvorteile bei Sondermodellen.</p>	<p>Billiger als mancher Expressdienst. In der Auswahl der möglichen Produkte in dieser Geschwindigkeit konkurrenzlos in Europa.</p>	<p>Schnellste Möglichkeit der Beschaffung individueller Server, wenn Standardgeräte nicht ausreichen, kann mit Zustellung per Kurier am Fertigungstag kombiniert werden. Ein exklusives Angebot der WORTMANN AG und bei anderen Anbietern nicht erhältlich.</p>	<p>Abwicklung durch das TERRA Service-center in Hüllhorst, nachträglich erweiterbar.</p>	<p>Abwicklung komplett in Deutschland. Kostenfreie Abholung und Zustellung des Ersatzgeräts an jedem Standort in Deutschland, Österreich und der Schweiz.</p>

Service- und Dienstleistungen

Wichtigster Erfolgsfaktor ist die optimale Aufgabenverteilung zwischen Hersteller und Fachhandel. Die WORTMANN AG bietet alle Leistungen optional im „Baukastenprinzip“ an.

Die Eigenständigkeit des Fachhandels bleibt erhalten, jeder erfüllt die Aufgaben, die er am besten lösen kann.

Einige Produkte und Bedingungen gibt es nur bei der WORTMANN AG.

	2. Expresskurier	3.1 Customizing und Beistellungen
Beschreibung:	Ein PKW Kurier startet ca. 30 Minuten nach Eingang der Bestellung ab Lager Hüllhorst.	Kundenspezifische Beschriftung und Gestaltung der Geräte, Einsatz von Fremdbauteilen nach Kundenanforderung, MAC Adressaufkleber, Kundenlogo, eigenentwickelte Komponenten und vieles mehr.
Vorteile:	Sofortige direkte Zustellung ohne Umwege, Zustellung am selben Tag oder auch nachts.	Einsparung administrativer Kosten, besonders in Kombination mit revisionsidentischen Systemen.
Zielgruppen:		Kunden mit hohen Stückzahlen zur besseren Inventarisierung. PC Systeme mit besonderen Komponenten in der Steuerungstechnik. Marketingorientierte Unternehmen mit Wünschen zur Corporate Identity.
Besonderheiten:		Beigestellte Bauteile müssen durch die Technik der WORTMANN AG getestet und freigegeben werden. Ist dies nicht gewünscht oder möglich, können die Bauteile sofort eingesetzt werden, wenn der Kunde die Verantwortung für die Lauffähigkeit selbst übernimmt.

<p>3.2 Revisionsidentische Systeme</p>	<p>3.3 Masterfestplatten-Kopie</p>	<p>3.4 Nischenlösungen</p>	<p>4.1 Gewährleistung</p>
<p>Die WORTMANN AG bietet für einen definierten Zeitraum bis zu mehreren Jahren absolut identische Systeme an. Die Gleichartigkeit wird durch Bevorratung systemkritischer Teile EXKLUSIV für den jeweiligen Kunden erreicht.</p>	<p>Kopie von Kundendaten und/oder Installationen direkt im Fertigungsprozess.</p>	<p>Fertigung von PC-verwandten Produkten außerhalb des Massenmarktes teilweise oder komplett im Eigendesign. PC Systeme, die in Ihrem Einsatzgebiet Spritzwasser, Staub, Hitze, Kälte oder Vibrationen ausgesetzt sind.</p>	<p>Im Rahmen von Projekten können die Gewährleistungszeiten individuell bis zu 60 Monaten angepasst werden. Wenn es erforderlich ist kann dies nach Prüfung auch für Artikel außerhalb des Kernsortiments erfolgen.</p>
<p>Maximale Kundenbindung durch Alleinstellungsmerkmale. Vereinfachte Verträge für den Mittelstand. Persönliche Beratung durch erfahrene Berater. Geringes Risiko und minimale Kosten für den Endkunden.</p>	<p>Die WORTMANN AG kopiert Festplatten auftragsbezogen vor der Fertigung. Die maschinelle Kopie verursacht nur minimale Kosten, die bei Projekten vernachlässigbar sind. Manuelle Nachinstallationen für Handel und Kunden werden reduziert oder ganz vermieden.</p>	<p>Anbieter benötigen ein hohes Maß an Fachwissen, Erfahrung und langfristigen Strategien bei gleichzeitiger Flexibilität. Attraktive Preise durch lange Produktlaufzeiten in Kombination mit Abrufaufträgen.</p>	<p>Risikominderung des Handels. Nur ein Lieferant für das Gesamtprojekt.</p>
<p>Alle Kunden, bei denen jede Produktumstellung mit umfangreichen Kosten für Installationen, Zertifizierungen oder Tests verbunden ist. Mittlere und große Kunden, die durch eine homogene Hardwarelandschaft administrative Kosten sparen wollen.</p>	<p>Stückzahlen gleicher oder gleichartiger PCs und Notebooks.</p>	<p>Industrie, Maschinenbau, alle Bereiche, in denen PC Technik eingesetzt wird.</p>	<p>Leasingprojekte mit langen Laufzeiten. Kunden, die alle Waren aus einer Hand wünschen.</p>
<p>Mitbewerber bieten bestenfalls scheinbar identische Systeme mit diversen Mainboardrevisionen oder behalten sich im "Kleingedruckten" Änderungen der Technik vor. Nur die WORTMANN AG gewährt absolute Revisionsgleichheit und klare Vertragsbedingungen ohne "Wenn und Aber".</p>	<p>Grundsätzlich empfiehlt sich eine Musterstellung mit anschließender Rücksendung der vom Kunden selbst installierten Masterfestplatte.</p>	<p>Partnerschaften der WORTMANN AG mit Spezialfirmen ermöglichen fast jede technische Lösung. Mehr Informationen unter: projekte@wortmann.de www.kohlstaedt.de</p>	<p>Nur wenige Anbieter sind bereit, das Risiko einzugehen, ganze Projekte mit einheitlichen, langen Gewährleistungszeiten anzubieten.</p>

Service- und Dienstleistungen

	4.2 Finanzdienst- Leistungen	4.3 Direktfaktura	4.4 Haftung, Sicherheiten Referenzen
Beschreibung:	Sofortlimits, besondere Zahlungs-Ziele, alle Leasingformen, Skonti, Boni, Limiterweiterung	Auf Wunsch des Fachhandels erfolgen Faktura und Lieferung der WORTMANN AG direkt an den Endkunden. Der Partner der WORTMANN AG beschränkt sich auf Beratung und Vermittlung.	Auf Wunsch garantiert die WORTMANN AG direkt gegenüber dem Endkunden wichtige Vertragsinhalte zu Themen wie Konventionalstrafen, Konformitätserklärungen, Fixterminen, Referenzen uvm.
Vorteile:	Risikominderung für den Handel. Als kapitalstarkes bankenunabhängiges Unternehmen kann die WORTMANN AG schneller, flexibler und preiswerter agieren als Mitbewerber.	Risikominderung für den Fachhandel. Feste Zuordnung von Kunde und Partner nach Prüfung der WORTMANN AG.	Risikominderung für Endkunden und Handel. Auf Wunsch weniger Aufwand durch direkte Vereinbarungen.
Zielgruppen:	Alle Kunden mit Finanzierungsbedarf.	Kunden, die auf einen Direktkontakt zum Hersteller bestehen. Projektgrößen, die für den einzelnen Partner der WORTMANN AG zu große finanzielle oder technische Risiken darstellen. Überregional tätige Kunden, die auf Partner an allen Standorten angewiesen sind, die der einzelne Partner der WORTMANN AG allein nicht bedienen kann.	Projekte aller Art mit besonderen Sicherheitsbedürfnissen.
Besonderheiten:	Fast alle Entscheidungen können in dringenden Fällen sofort erfolgen.	Die Zusammenarbeit erschließt für Partner eine neue Klientel von Großkunden oder auch weitere Standorte vorhandener Kunden.	Bei sich angleichenden Preisen geraten Sicherheitsbelange stärker in den Vordergrund und können als vertrauensbildende Maßnahme entscheidend sein.
Informationsquellen:	Vertriebsmitarbeiter der WORTMANN AG.	Bereichsleiter im Vertrieb der WORTMANN AG.	Fachberater der WORTMANN AG.

<p>5.1 Konzepterstellung, Vertragsgestaltung und Beratung</p>	<p>5.2 Rollouts und RE-Rollouts</p>	<p>5.3 Altgeräteankauf Restwertgarantie</p>	<p>5.4 SWAP Service</p>
<p>Bei komplexen Sachverhalten erhalten Partner Unterstützung durch Fachberater der WORTMANN AG.</p>	<p>Logistikleistungen zum zeitgleichen Installieren großer Mengen an vielen Standorten und Rückabwicklung vorhandener Altgeräte. Begleitende Tätigkeiten wie Standortanalysen, Verlegen von Kabeln etc.</p>	<p>Bei Ankauf von Neuware können vorhandene Gebrauchtgeräte aller Art und alle Marken an die WORTMANN AG verkauft werden.</p>	<p>Tausch defekter Systeme gegen identische Geräte Vor-Ort, bundes- und europaweit.</p>
<p>Stärkere Kundenbindung durch Teamwork, weniger Fehler durch Erfahrungswerte der WORTMANN AG aus Vergleichsprojekten. Risikominderung durch klare Verträge.</p>	<p>Hohe Volumina. Auf Wunsch Festpreise durch die WORTMANN AG. Der vermittelnde Partner kann im eigenen Einzugsbereich selbst agieren und weiter entfernte Standorte an die WORTMANN AG weitergeben.</p>	<p>Sichere Verwertung unter Berücksichtigung des Datenschutzes, unbürokratische Abwicklung. Verkaufserlöse statt Entsorgungskosten.</p>	<p>Kurze Ausfallzeiten vor Ort. Minimale Risiken und Installationsaufwendungen.</p>
<p>Projekte mit seltenen oder sehr komplexen technischen oder kaufmännischen Sachverhalten.</p>	<p>Mittlere und Großkunden aller Art, insbesondere im Falle von Softwareumstellungen, die in der Regel umfassende Neuanschaffungen bedingen.</p>	<p>Begleitende Leistung bei Rollouts und Lieferung von Arbeitsplätzen in Stückzahlen.</p>	<p>Bei hohen Stückzahlen auch für weltweit agierende Kunden.</p>
<p>Als besonders effektiv haben sich gemeinsame Termine mit Hersteller, Handel und Endkunde erwiesen.</p>	<p>Über das TERRA Servicenetz stehen insgesamt mehrere tausend Mitarbeiter zur Verfügung, die nach besonderen Qualifikationen selektiv eingesetzt werden können.</p>	<p>Verbindliches Angebot in der Regel binnen 24 Stunden.</p>	<p>Festpreise nach Projektanalyse. Persönliche Betreuung und zuverlässige vertragliche Regelung aller Risiken.</p>
<p>Fachberater der WORTMANN AG.</p>	<p>projekte@wortmann.de, Fachberater der WORTMANN AG.</p>	<p>Mail mit Aufstellung der Altware an den Vertrieb der WORTMANN AG, individuelle Antwort erfolgt umgehend.</p>	<p>projekte@wortmann.de, Fachberater der WORTMANN AG.</p>