

**trotec**

# Servicio y Soporte Técnico



/ SETTING NEW STANDARDS



## Servicio y soporte técnico líder en la industria

### Garantía Trotec

El éxito global de Trotec es nuestro compromiso con la asistencia al cliente. Un motor central de motivación e innovación. En Trotec, estar cerca de nuestros clientes no es solo un valor abstracto sino una realidad puesta en práctica. Al elegir qué máquina láser es la más adecuada para su negocio, habrá muchas consideraciones que lo guiarán a su decisión final. Una máquina láser es una inversión sustancial cuyo cuidado querrá asegurarse, y de la cual deseará también que le proporcione una ganancia en el menor tiempo posible. En Trotec, estamos orgullosos de brindar a los clientes un soporte y una asistencia únicos en la industria durante toda la vida útil de sus máquinas láser.

Ninguna empresa puede permitirse perder un pedido, perder productividad o pagar gastos inesperados. Su inversión en una máquina láser de trotec le garantiza un programa de mantenimiento pensado al detalle para que usted lo aproveche al máximo. Ya sea si se decide por un plan de servicio TroCare preventivo o premium, puede estar seguro de que su láser está en las mejores manos. Asegurará un rendimiento y producción continuo y sin problemas para su máquina láser Trotec, todos los clientes cuentan con asistencia local gratuita telefónica o por correo electrónico.



## ¿Por qué elegir Trotec?

- Asistencia telefónica y por correo electrónico gratuita
- Cobertura nacional del equipo oficial de Trotec, con técnicos de servicio cualificados y flota de furgonetas completamente equipadas
- Asistencia remota usando el software con pantalla compartida TeamViewer
- Respuesta rápida a solicitudes de asistencia
- Reseñas de nuestros clientes en Google
- 96% de resolución en el primer contacto para casos de asistencia técnica
- Paquetes integrales de TroCare disponibles
- Stock local de piezas y artículos consumibles más solicitados

Llámenos hoy para recibir asesoramiento e información +34 93 102 50 50

## Descripción general de los Planes TroCare

<b>Soporte técnico al cliente</b>	<b>TroCare Preventivo</b>	<b>TroCare Premium</b>
Servicio de asistencia telefónica (Los horarios de disponibilidad corresponden al horario de oficina)	Incluido	Incluido
Diagnóstico remoto	Incluido	Incluido
Visita de mantenimiento anual in situ (incluye servicio y desplazamiento)	Incluido	Incluido
<b>Descuento en material y formación</b>		
Reemplazo de fuente láser (recarga)	No incluido	Incluido
Piezas de repuesto (excepto consumibles)	No incluido	Incluido
Consumibles para máquina láser (ópticas, limpiador de lentes, filtro, carbón activo...)	15% descuento	20% descuento
Formación de la Trotec Academy (Programa de la Trotec Academy en <a href="http://www.troteclaser.com">www.troteclaser.com</a> )	15% descuento	20% descuento
<b>Actualización del software de Trotec</b>		
Última versión en el curso del mantenimiento anual	Incluido	Incluido

Los paquetes de protección TroCare pueden adquirirse directamente con la compra de un nuevo dispositivo o posteriormente tras una comprobación detallada del estado. Consulte las condiciones.



## ¿Qué dicen nuestros clientes?



La base de la solución de Trotec es un excelente servicio al cliente. Nos complace brindar referencias de clientes para que usted pueda conocer una opinión imparcial sobre la asistencia de la que disponen nuestros clientes.

"Con Trotec Laser encontré máquinas de alto rendimiento y servicios técnicos precisos y completos desde la instalación hasta el asesoramiento y las respuestas que sus técnicos nos dan en cualquier situación".  
(Incisioni Ravenna, Italia)

"Realmente valoramos la asistencia de los técnicos y el contacto regular con el representante de ventas, ya que siempre podemos obtener ayuda o asesoramiento en relación con nuestro problema".  
(Tadam, Polonia)

"La mejor máquina láser del mercado, excelente atención al cliente y eficiente servicio técnico".  
(José Antonio Causín, España)

"Como siempre, un trabajo fantástico del departamento de servicio de Trotec. Nunca nos atiende una máquina con un menú de opciones, ¡sino que siempre nos responde una persona de la vida real! El técnico se conectó al ordenador y al láser y resolvió el problema en aproximadamente 2 minutos. Siempre un gran servicio y 100% feliz".  
(Acrylic Craft, Reino Unido)

"Optamos por un láser Speedy de Trotec porque ofrecía la mejor relación calidad-precio. El paquete de servicio TroCare y la proximidad de Trotec Laser también influyeron mucho en nuestra decisión de compra. Desde entonces, Trotec ha demostrado ser la elección correcta para PROMOT".  
(Promot, Austria)

Tranquilidad total durante toda la vida útil de su láser

## Planes de servicio TroCare

Entendemos que un láser Trotec es una inversión para el futuro de su negocio. Para una tranquilidad absoluta, los planes de servicio TroCare han sido cuidadosamente definidos por Trotec ofreciéndole la posibilidad de una garantía extendida sin complicaciones para garantizar que su sistema láser continúe funcionando de manera segura y fiable, sin importar cómo puedan cambiar sus necesidades comerciales.

Los planes de servicio TroCare le brindan a usted acceso prioritario a nuestro equipo de servicio técnico altamente cualificado, especialistas en aplicaciones y asesoramiento al servicio al cliente. Estamos a su disposición para brindarle asesoramiento, formación y asistencia personalizados cuando lo necesite.

Nos aseguramos de que los sistemas láser de nuestros clientes TroCare funcionen casi sin interrupciones. Si su láser comienza a perder productividad, haremos todo lo necesario para que vuelva a los niveles de rendimiento correctos, incluso si eso significa reemplazar la fuente láser, todo dentro del precio del plan TroCare.

**Como cliente TroCare, usted recibirá beneficios exclusivos tales como descuentos en consumibles láser o precios especiales en las formaciones de la Trotec Academy, todo a un precio preferente.**



### ¿Por qué elegir TroCare?

- Posibilidad de ampliación de garantía hasta 10 años
- La tranquilidad de que su láser estará completamente atendido y será tan productivo como debería
- Prevención de riesgos en tiempos de inactividad y gastos de reparación
- Costes operativos predecibles en cuotas mensuales o un pago anual.
- Visita de mantenimiento anual completa in situ



"Fantástico servicio del equipo de servicio TroCare, que me guió por teléfono, paso a paso, sobre cómo ajustar la alineación de mi láser, luego el técnico actualizó de forma remota mi software y mi firmware solucionando todos los problemas en el camino. ¡Por eso tengo un láser Trotec!" (Neil Spiers)



# Preguntas frecuentes

## ¿Vale TroCare lo que cuesta?

Si desea la máxima tranquilidad de que su máquina láser Trotec continuará brindando una productividad óptima y desea proteger su negocio del tiempo de inactividad o de costes de reparación no planificados, vaya más allá de un servicio de mantenimiento y elija un plan TroCare. Con tiempos de respuesta prioritaria y nuestro objetivo de mantener su láser funcionando de manera óptima en todo momento, TroCare incluye visitas de servicio para mantenimiento, mano de obra, piezas y desplazamiento anual, así como otros beneficios. En TroCare, haremos todo lo posible para garantizar que la potencia de su láser no caiga por debajo de los parámetros acordados, pero si lo hace, devolveremos el sistema a los niveles de rendimiento esperados, incluso si eso significa reemplazar la fuente de láser.

Los planes de TroCare incluyen todo. Usted puede planificar sus costes y estar tranquilo, sabiendo que lo cubriremos en caso de que surja algún problema. No hay costes ocultos ni cargos por llamadas.

## ¿Cuándo puedo contratar un plan TroCare?

La protección TroCare se puede aplicar a las máquinas láser Trotec hasta los diez años de antigüedad. Si no fue contratada en el momento de la compra, tendremos que inspeccionar el láser antes de que se pueda emitir un certificado TroCare.

## ¿Cuál es el período de cobertura?

Un contrato de TroCare cubrirá su máquina láser durante 12 meses, podrá realizar el pago de una sola vez en el momento de la contratación o bien, en 12 mensualidades.

## ¿Cómo renuevo mi plan TroCare?

TroCare se renueva automáticamente cada año. Nos comunicaremos con usted con anticipación para recordarle la renovación anual de su contrato de TroCare.

## ¿Por qué necesito un servicio técnico anual?

Una visita para el mantenimiento anual por parte de nuestro equipo técnico cualificado garantizará un rendimiento óptimo del láser y reducirá el riesgo de avería. Durante un servicio, verificaremos la funcionalidad de todas las piezas ópticas, mecánicas y electromecánicas y brindaremos sugerencias y consejos para ayudar a mejorar el funcionamiento de su máquina láser.

## ¿Por qué debería elegir Trotec sobre otros proveedores de servicios?

En Trotec desarrollamos, fabricamos y damos mantenimiento a las máquinas láser Trotec, por lo que las conocemos perfectamente de adentro hacia afuera. Nuestra organización cuenta con 17 subsidiarias en diferentes países y todos nuestros técnicos han sido formados siguiendo los mismos estándares de calidad desde nuestra central en Austria. Además reciben una formación continua para asegurarle un servicio local excelente. Contamos con stock local más común y nuestro objetivo es responder rápidamente cuando se trata de ayudar a nuestros clientes.

### Servicio mantenimiento anual

Para mantener su sistema Trotec en perfectas condiciones y con un funcionamiento óptimo, junto con un servicio de mantenimiento anual, le recomendamos algunas verificaciones sencillas que puede realizar usted mismo. Estos incluyen revisar la óptica y la lente, mantener limpia la mesa de trabajo y cambiar regularmente el filtro en su sistema de extracción. Cuando su máquina láser esté instalada, nos aseguraremos de que su operador láser esté completamente capacitado sobre cómo realizar estas verificaciones de autoservicio.

Además de sus propias verificaciones regulares, recomendamos al menos un servicio de mantenimiento anual para ayudar a proteger su máquina del riesgo de un tiempo de inactividad no planificado que puede derivar en costos innecesarios e inconvenientes para su negocio. Para máquinas con uso intensivo o con aplicaciones exigentes, recomendamos una visita de servicio más frecuente. Las revisiones se realizarán por parte de nuestro equipo de técnicos Trotec, que se han sometido a un extenso programa oficial de formación exclusiva de la compañía. Las visitas de servicio anuales son parte de nuestros planes TroCare.

### Un servicio de mantenimiento cubre la verificación de múltiples puntos:

- Verificación del estado de la fuente láser
- Verificación y limpieza de la óptica
- Verificación de alineación
- Verificación de la tensión de la correa y limpieza
- Control de seguridad electrónico
- Consejos de aplicación y mantenimiento preventivo
- Limpieza completa de la máquina

\*\* Realizado por técnicos cualificados por nuestra Trotec Academy \*\*

### Reparación de averías, consumibles y piezas de repuesto

En el desafortunado caso de error o avería de la máquina, nuestro equipo de técnicos experimentados está disponible para ayudarle por correo electrónico, por teléfono o telemática. Muchos problemas se pueden resolver de forma remota mediante el software para compartir pantalla que instalamos junto con cada máquina láser. En promedio, solucionamos el 96% de los casos de servicio en la primera llamada o visita de servicio. Los clientes de TroCare se benefician con tiempos de respuesta prioritarios.

### Formación

Además de la asistencia y la resolución de problemas, ofrecemos sesiones de formación personalizadas y grupales que se pueden llevar a cabo en sus instalaciones o en los salones de exposición de Trotec que usted elija. Si lo requiere, también ofrecemos formaciones remotas. Los cursos de formación se pueden adaptar para cubrir cualquier tema, como mantenimiento del láser, mejores prácticas de procesamiento, asesoramiento sobre la aplicación de materiales y cómo trabajar de forma más eficiente. Comuníquese con nosotros para obtener más detalles.

Llame hoy para obtener más información a nuestra centralita +34 93 102 50 50



**TROTECLASER.COM**

***trotec***

**Servicio Técnico**

+34 93 102 50 50 ext. 3

Email información:

[espana@troteclaser.com](mailto:espana@troteclaser.com)

Email incidencias técnicas:

[incidencias@troteclaser.com](mailto:incidencias@troteclaser.com)

**f** /TrotecEspana

**▶** /TrotecEspana