

Logger's Inn

– parasta palvelua

PONSSE



TEKNINEN TUKEA



Ponsse Oyj
Ponssentie 22
74200 Vieremä
puh. 020 768 800
faksi 020 768 8690

Ponssesta hankkimasi puunkorjuuratkaisun mukana olet oikeutettu asiakaskohtaiseen kunnossapitotukeen. Huomioimme aina paikalliset olosuhteet ja tuomme palvelumme mahdollisimman lähelle sinua. Hyödynnämme kansainvälistä kokemustamme ja sovellamme alan parhaat käytännöt paikallisten asiakkaidemme hyödyksi. Verstashaolto, Kenttähuolto, Huoltoneuvonta tai Etähuolto -vaihtoehtoistamme voit määritellä tarvitsemasi kunnossapitotuen. Halutessasi voit ulkoistaa kalustosi kunnossapidon kokonaan Ponssen hoidettavaksi.

TEKNINEN TUKI

Verstashuolto – Kenttähuolto – Huoltoneuvonta – Etähuolto

Ponssen huoltopalvelukeskukset sekä huoltoneuvonta tarjoavat luotettavan ja nopean avun asiakkaiden huolto- ja tukiasioissa. Maailmanlaajuinen huoltoverkostomme koostuu lukuisista asiakkaiden työskentelyolosuhteiden läheisyyteen sijoitetuista huoltopalvelukeskuksista.

Ponssen kattava huoltoverkosto koostuu noin 150 kansainvälisestä huoltopalvelukeskuksesta. Ammattitaitoinen huoltopalveluverkostomme palvelee asiakkaita huoltoasioissa maakohtaisten toimintatapojen mukaisesti.

Kaikissa toimintamaissa Ponssen koulutamat ja sertifioidut huoltohenkilöt ja huoltoneuvojat vastaavat asiakkaiden puhelin- ja sähköpostitiedusteluihin. Kansainvälisessä Ponssen Global Service -tiimissämme työskentelevät huoltoneuvojat käsittelevät Ponssen tytäryhtiöiden ja maahantuojien huoltoa sekä teknisiä ongelmia koskevia kysymyksiä. Osa kansainvälisen tiimin huoltoneuvojista työskentelee Suomessa, ja osa on sijoitettu ympäri maailmaa, jotta esimerkiksi aikaerot eivät aiheuttaisi ongelmia.

Verstashuolto

Olemme sijoittaneet huoltopalvelukeskuksemme asiakkaidemme työskentelyn kannalta keskeisiin paikkoihin. Nämä keskukset tarjoavat kaikkien muiden Ponssen palvelujen lisäksi myös korjaamo-

palveluita. Osaava henkilöstömme auttaa ja ennakoii huoltoon ja korjaukseen liittyvissä toimenpiteissä tavoitteenaan PONSSE metsäkoneiden mahdollisimman häiriötön puunkorjuu. Huoltopalvelukeskusverkostomme palvelee asiakkaita korjaustarpeissa kaikissa Ponssen toimintamaissa.

Kenttähuolto

Huoltopalvelukeskusten palveluiden ohella Ponssen monipuolisesti varustellut huoltoautot tuovat nopean avun suoraan puunkorjuukohteeseen. Kun metsäkoneen huoltotoimenpiteet voidaan suorittaa kenttäolosuhteissa, konetta ei välttämättä tarvitse tuoda erikseen huoltoon ja yrittäjältä säästyy aikaa ja vaivaa.

Huoltoneuvonta

Ponssen Huoltoneuvonta auttaa asiakkaita myös puhelimitse. Koneen ongelmat osoittautuvat toisinaan sellaisiksi, että ne voidaan ratkaista teknisellä neuvonnalla, ohjeistuksella tai tarkistuksella puhelimesta, ja käyttäjä pääsee jatkamaan puunkorjuuta suunnitellusti. Mikäli huoltokäynti kuitenkin osoittautuu tarpeelliseksi, palvelun vasteai-

kaa voidaan lyhentää varaamalla tarvittavat huolto-osat palvelukeskukseen jo etukäteen. Palvelupyyntö mahdollisine osatarpeineen välitetään paikalliselle huoltoorganisaatiolle välittömästi.

Etähuolto

Erityisen ankarissa olosuhteissa tapahtuva puunkorjuu asettaa koneille, laitteille ja järjestelmille suuria vaatimuksia, jolloin metsäkoneen luotettavuus ja tehokkuus ovat ensiarvoisen tärkeitä. Myös uusi teknologia ja elektroniikka ovat erityisessä rasituksessa. Ponssen kehittämä etädiagnostiikka varmistaa, että mittalaitte- ja ohjausjärjestelmien toimintavarmuus voidaan pitää erittäin korkealla tasolla kaikissa olosuhteissa.

Etähuoltopalvelumme avulla metsäkoneen mittalaitte- ja ohjausjärjestelmä voidaan avata etäyhteyden kautta Ponssen huoltopalvelukeskukseen. Näin Ponssen ammattilainen voi helposti tunnistaa mahdolliset ongelmat ja koneen toimintahäiriöt ja usein myös korjata ne etäyhteyden välityksellä.