

Pioneering for You

wilo

Informationen für SHK-Fachhandwerker und Betreiber

DER WILO-SERVICE EINE ZUVERLÄSSIGE PARTNERSCHAFT.

Alle Inhalte digital
entdecken unter
wilo.com/ch/de/Service/



WIE IHR WEG AUCH AUSSIEHT: WIR GEHEN IHN MIT.



DAS WILO-SERVICEANGEBOT

Vielseitig und individuell abrufbar.

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Fachhandwerkern, Anlagenbauern und Betreibern hat bei Wilo eine lange Tradition. Ein wesentlicher Baustein dieser Partnerschaft ist unser Werkskundendienst: Zusammen entwickeln wir ein Servicekonzept, das zu Ihren individuellen Anforderungen passt – und sorgen mit unserem Know-how und persönlicher Beratung dafür, dass Ihre Anlagen energieeffizient, betriebssicher und so kostengünstig wie möglich arbeiten. Dabei unterstützen unsere kompetenten Wilo-Servicetechniker Sie schnell, zuverlässig und termintreu.

Mit Wilo als Partner können Sie sich also darauf verlassen, nicht nur qualitativ hochwertige Produktlösungen zu wählen, sondern auch von einem umfassenden Portfolio durchdachter Services zu profitieren. Das bedeutet, dass wir Sie über alle Projektphasen – von der Planung und Auslegung bis zur Inbetriebnahme und Wartung – zuverlässig unterstützen.

Wir nennen das: Pioneering for You.



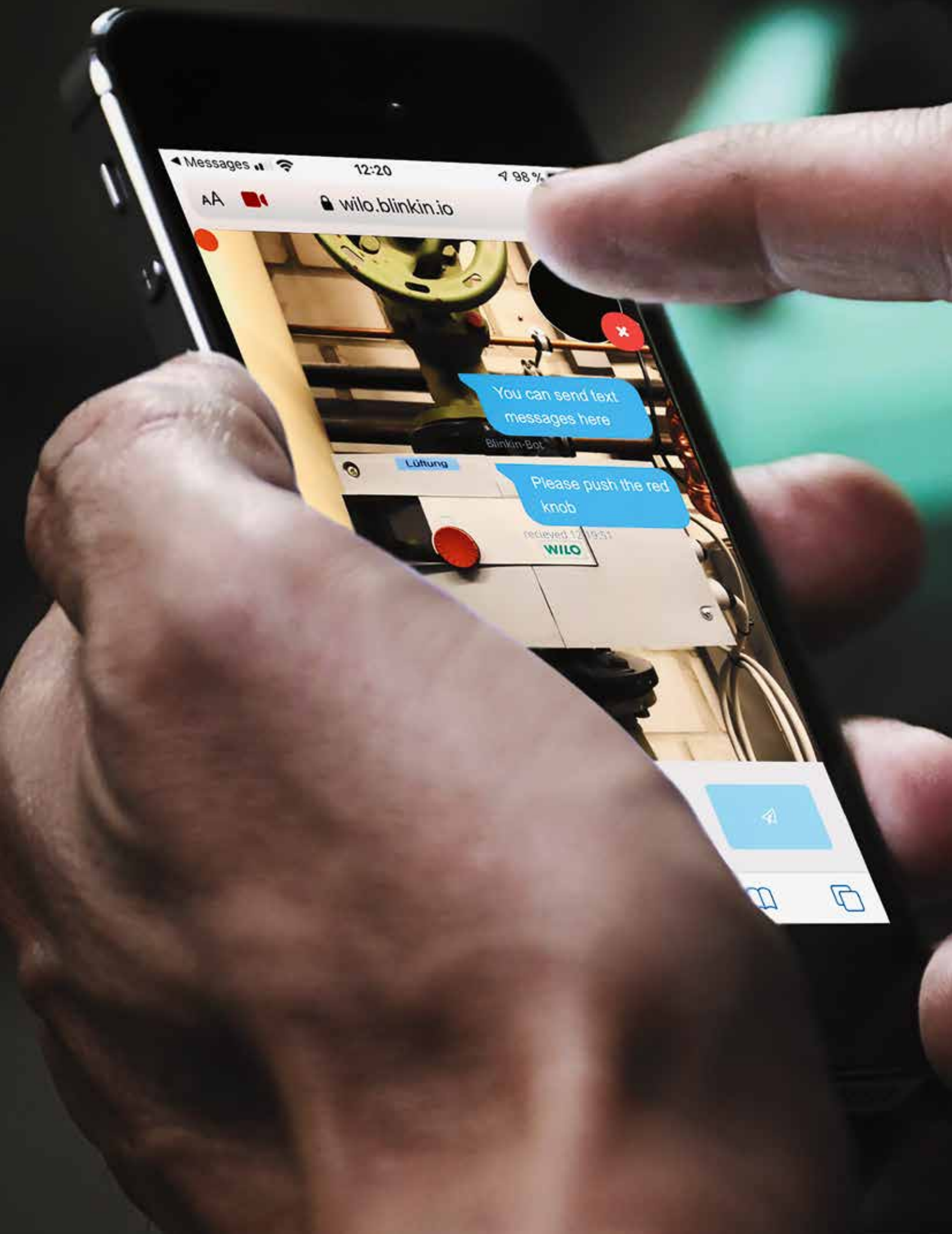
DER WILO-WERKSKUNDENDIENST IST FÜR SIE DA.

Unsere Kundendiensttechniker sind für Sie an 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden am Tag im Einsatz. Egal, wie sich die Dinge entwickeln: Ein Anruf genügt, um Unterstützung von unseren Experten zu erhalten. Sie helfen Ihnen schnell, kompetent und in direkter Abstimmung mit Ihnen.

T +41 61 836 80 32
service.ch@wilo.com

Entdecken Sie das Wilo-Serviceangebot
unter: wilo.com/ch/de/Service/





WILO-LIVE ASSISTANT

Wir helfen jedem, bei allem und überall!

Wir verhindern Ausfallzeiten und sorgen für Betriebssicherheit Ihrer Pumpen und Anlagen! Bei Fragen, Fehlern oder Ausfall können Sie sich auf den schnellen Support durch einen Fachmann von Wilo verlassen.

Um interaktiven Support zu gewährleisten, haben wir die Möglichkeit zum Video-Live-Chat mit unseren Kunden vor Ort eingeführt. So können wir Sie so schnell wie möglich bei der Lösung Ihres Problems unterstützen.

WAS IST DER WILO-LIVE ASSISTANT UND WIE FUNKTIONIERT ER?

Mit dem Wilo-Live Assistant können unsere Fachberater Sie per Videoübertragung im Heizungskeller oder Technikraum unterstützen – live und in Echtzeit. Sie zeigen mit Hilfe Ihres Smartphones die Einbausituation, während der Wilo-Fachmann alles über seinen Bildschirm mitverfolgt. Er sieht die Bauteile sowie weitere Details und kann Hilfestellungen im Bild einzeichnen. Bei Bedarf können ebenfalls benötigte Dokumente zugesendet werden, die Sie direkt auf Ihrem Smartphone-Display einsehen können.

WAS BENÖTIGE ICH FÜR DIE NUTZUNG?

Nur ein aktuelles iOS- oder Android-Smartphone mit einem Internetbrowser (Safari, Chrome, Opera, Edge) und einer Internetverbindung. Eine App ist nicht notwendig.

WIE ERHALTE ICH DEN ZUGRIFF?

Den Zugriff erhalten Sie über unsere lokalen Service-Organisationen, die Sie zunächst telefonisch kontaktieren. Sollte sich in dem Gespräch herausstellen, dass durch die Videounterstützung Ihre Fragen zielgerichteter und schneller beantwortet werden können, schicken unsere Mitarbeiter Ihnen per SMS einen Zugriffs-Link auf Ihr Smartphone. Nach Klick auf den Link müssen Sie nur noch den Zugriff auf Ihr Smartphone-Mikrofon und Ihre Smartphone-Kamera freigeben und schon geht es los.

Ihre Daten sind dabei selbstverständlich zu jedem Zeitpunkt geschützt. Es findet keine Speicherung statt und die Videos werden nicht aufgezeichnet. Nur Sie behalten den Zugriff auf Ihr Smartphone.



UNSER SERVICE FÜR SIE:

- Interaktiver Live-Support im Video-Chat
- Direkter Kontakt zu einem Fachmann
- Just-in-time-Lösung für eine maximale Betriebssicherheit Ihrer Pumpen- und Anlagen

Den Film zum Wilo-Live Assistant finden Sie hier:







PROJEKTBETREUUNG

Sicherheit von Anfang an.

Wir unterstützen Sie bei komplexer Pumpen- und Anlagentechnik. Unser erfahrenes und hochqualifiziertes Fachpersonal garantiert Ihnen eine umfassende und persönliche Projektbetreuung, bereits ab der Planungsphase.



UNSER SERVICE FÜR SIE:

- Regelmässige Besuche vor Ort zur Sicherstellung der Informations- und Beratungsqualität
- Technische Beratung, auch vor Ort verfügbar
- Statusbericht mit Empfehlungen nach dem Besuch
- Umfassende Betreuung durch einen Wilo-Fachmann

Hier finden Sie die Kontakt-
daten des Serviceteams:







INBETRIEBNAHME

Hochleistung ist unsere Stärke.

Gerne begleiten wir Sie bei der Inbetriebnahme unserer Produkte und unterstützen Sie dabei Schritt für Schritt. Sie profitieren unmittelbar von den Vorteilen unserer Produkte und deren Leistungsfähigkeit im Betrieb. Unser Fachpersonal macht Sie mit allen Stärken vertraut und garantiert dadurch einen sicheren und optimalen Start.



UNSER SERVICE FÜR SIE:

- Persönliche Einweisung durch einen Wilo-Fachmann
- Überprüfung der Installation
- Einstellung optimierter Systemparameter
- Testlauf und Probetrieb
- Dokumentation der Inbetriebnahme im Servicebericht
- Fester Ansprechpartner bei der Inbetriebnahme vor Ort

Den Kundendienst können Sie
bequem online anfordern unter:





WARTUNG

Vorsorge zahlt sich aus.

Wir bieten Ihnen vielfältige Optionen, um den reibungslosen Betrieb unserer Produkte regelmässig zu überprüfen und langfristig zuverlässig zu gewährleisten. Wählen Sie aus unseren Vertragsmodellen den gewünschten Leistungsumfang und passen Sie ihren individuellen Bedarf an unsere Produkte an.

VERTRAGSMODELLE WARTUNG

Leistungen	Comfort	Premium
Funktionskontrolle	✓	✓
Reinigung	✓	✓
Stickstofffüllungen für alle zur Pumpe/Anlage gehörigen Membrandruckbehälter inklusive	✓	✓
Entfall von Lohn- und Fahrtkosten für Kleinreparaturen, die während der Wartung durchgeführt werden können	✓	✓
Verbrauchsmaterialien inklusive	✓	✓
Entfall von Lohn- und Fahrtkosten für Kleinreparaturen zwischen den Wartungsintervallen (während der normalen Servicezeiten)	✓	✓
Entfall von Lohn- und Fahrtkosten für Kleinreparaturen zwischen den Wartungsintervallen (ausserhalb der normalen Servicezeiten inklusive an Wochenenden)		✓
Verschleisssteile inklusive		✓
Notfalleinsatz <24 Stunden im Falle einer Störung		✓
Vertragsmodalitäten		
Monatliche, vierteljährliche, jährliche oder halbjährliche Wartung möglich	✓	✓
Mindestvertragslaufzeit	1 Jahr	1 Jahr

Pumpen/Anlagen älter als 3 Jahre = Erste Wartung/Inspektion wird nach Aufwand berechnet und kann nach Abschluss eines Wartungsvertrages verrechnet werden



UNSER SERVICE FÜR SIE:

- Professionelle Pumpen- und Anlageninspektion
- Wartung und Instandsetzung
- Individuelle Wartungslösungen möglich
- Dokumentation aller Wartungsarbeiten in Checklisten

Den Kundendienst können Sie bequem online anfordern unter:





WILOCARE

Höchste Betriebs- und Kostensicherheit.

Mit WiloCare bündeln wir alle Wartungsleistungen zu einem umfassenden Komplettpaket – ergänzt um die Fernwartung Ihrer Anlage.

Dank der von Ihrer Pumpe oder Anlage übermittelten Daten kümmern wir uns um Fehlermeldungen, Fehlerbehebungen und Optimierungen. So sorgen wir immer für einen optimalen Betrieb der Anlage – schnell, zuverlässig und unkompliziert.

WÄHLEN SIE ZWISCHEN DREI WILOCARE-PAKETEN: BASIC, COMFORT ODER PREMIUM

Leistungen	Comfort	Premium
System-Check	✓	✓
Kommunikationselektronik	✓	✓
Monatlicher Zustandsbericht	✓	✓
Monatliche Flatrate	✓	✓
24 Stunden erreichbare kostenfreie Notfallrufnummer	✓	✓
Stickstofffüllungen für alle zur Pumpe/Anlage gehörigen Membrandruckbehälter inklusive	✓	✓
Entfall von Lohn- und Fahrtkosten zwischen den Wartungsintervallen (während der normalen Servicezeiten)	✓	✓
Entfall von Lohn- und Fahrtkosten zwischen den Wartungsintervallen (ausserhalb der normalen Servicezeiten inklusive an Wochenenden)		✓
Verbrauchsmaterialien in monatlicher Flatrate enthalten	✓	✓
Instandhaltung der Pumpe/Anlage	✓	✓
Verschleisssteile inklusive		✓



UNSER SERVICE FÜR SIE:

- Umfassende Systemprüfung durch einen Wilo-Fachmann
- Monatlicher Statusbericht als Grundlage für Optimierungsmassnahmen
- Regelmässige Wartungsmassnahmen zum Werterhalt Ihrer Pumpen und Anlagen
- Automatisierte Fehlerbehebung bei Störungen dank konnektiver Schnittstellen



ENERGY SOLUTIONS

Unser Versprechen für die Umwelt.

Profitieren Sie von enormen Einsparungspotenzial, indem Sie ihre Pumpen hinsichtlich Effizienz, Energieverbrauch und Leistung durch einen Wilo-Fachmann überprüfen und optimieren lassen. Die Optimierung bzw. der Austausch bestehender Systeme durch neue hocheffiziente Lösungen (Produkte, Services, Know-how) wirkt sich in erster Linie positiv auf Ihre Betriebskosten und die Betriebssicherheit aus. Neben den möglichen Energieeinsparungen übernehmen wir Verantwortung im Kampf gegen den Klimawandel sowie für kommende Generationen, indem wir durch den Einsatz unserer Hocheffizienz-Produkte direkt CO₂-Emissionen reduzieren können.

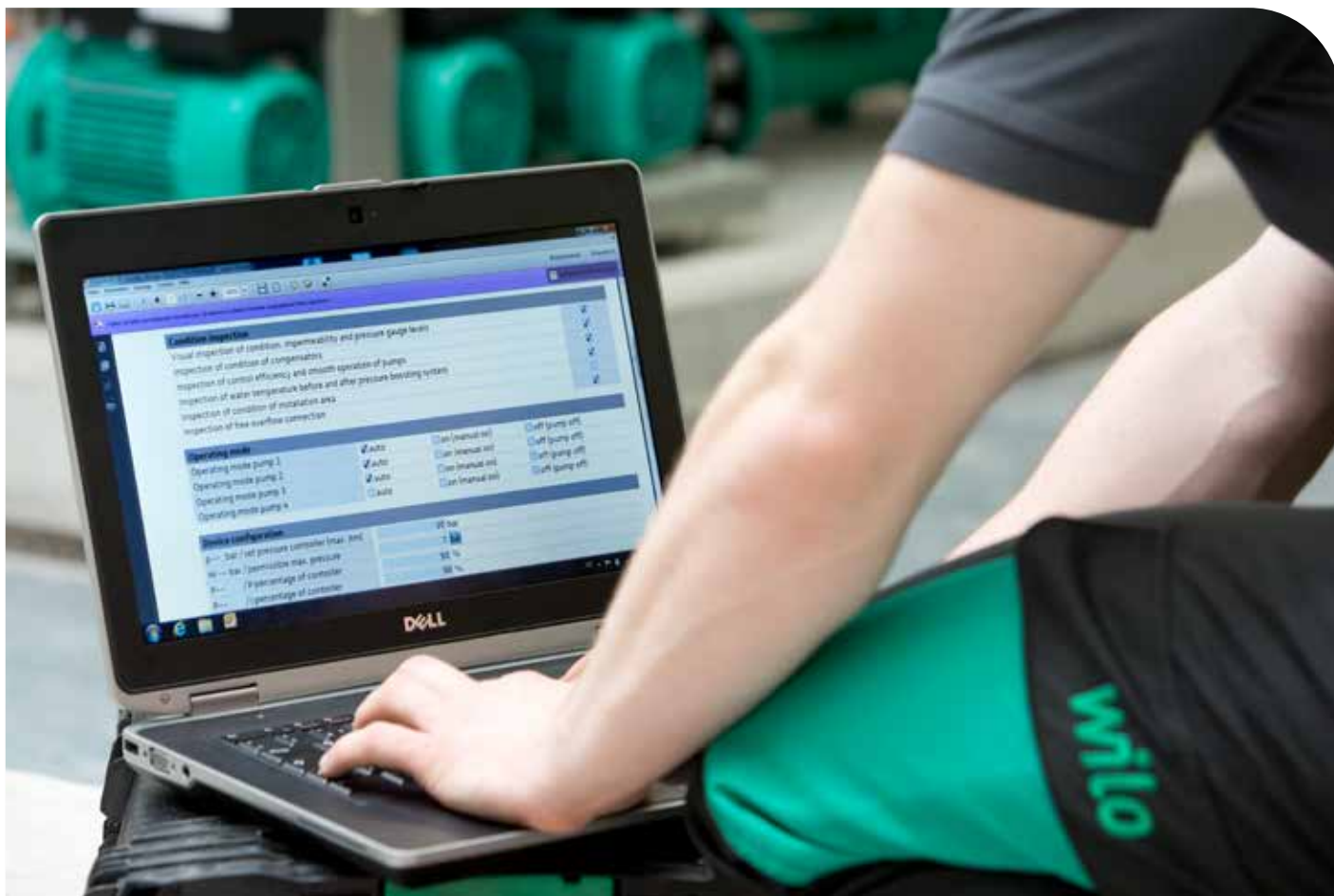


UNSER SERVICE FÜR SIE:

- Lebenszykluskosten-Check (LCC-Check)
- Energieaudit
- Proaktive Empfehlung von Austauschoptionen



Den Kundendienst können Sie bequem online anfordern unter:



ANLAGENOPTIMIERUNG

Auf Effizienz ausgerichtete Services.

Die Optimierung Ihrer Pumpen und Pumpensysteme ist eine der besten Möglichkeiten um die ordnungsgemässe Betriebssicherheit der Gesamtanlage sicherzustellen. Bestehende Anlagen lassen sich häufig schon durch geringfügige Veränderungen und Anpassungen optimieren, so dass der Wirkungsgrad und damit die Effizienz deutlich gesteigert wird.



UNSER SERVICE FÜR SIE:

- Reinigung von Kaltwasserspeichern (Chlorung)
- Überholung von Pumpen/Anlagen zur Wiederherstellung der vollen Leistung
- Kontinuierliche Eliminierung von Kontamination und Mikroblasen in HVAC-Anlagen einschliesslich Belüften in festgelegtem Zeitrahmen (SiClean)
- Hinzufügung neuer Technologien oder Funktionen bei älteren Anlagen zur Einsparung von Investitionsausgaben (Nachrüstung)

Den Kundendienst können Sie bequem online anfordern unter: wilo.com/ch/de/Service/





REPARATUR

Schnelle Hilfe garantiert.

Mit unseren effizienten Reparatur-Services sorgen wir dafür, dass Störfälle in Ihrer Anlage schnell und zuverlässig behoben werden. Entweder bei Ihnen vor Ort oder direkt bei Wilo.



UNSER SERVICE FÜR SIE:

- Überprüfung und Behebung von Fehlerursachen
- Unverbindlicher Kostenvoranschlag für Reparaturen
- Elektrisch-hydraulischer Testlauf zur Sicherstellung der korrekten Daten hinsichtlich Funktionsfähigkeit, Qualität und Leistung der Pumpe oder Anlage (Testing)
- Beschichtung verschiedener Pumpen- oder Anlagenbauteile für einen optimierten Effizienzfaktor
- Dokumentation der Reparatur im Servicebericht



Das Auftragsformular für
Reparaturen finden Sie hier:



ERSATZTEILE

Langlebig, zuverlässig, verfügbar.

Wir liefern Ihnen das passende Ersatzteil für Ihr Wilo-Produkt. Unsere effiziente Logistik mit massgeschneiderter Ersatzteil-Bevorratung in Ihrer Nähe macht es möglich und sichert so Ihre Arbeitsprozesse.



UNSER SERVICE FÜR SIE:

- Originalersatzteile in bewährter Wilo-Qualität
- Kundenspezifische Ersatzteillagerbestände, weltweite Lieferfähigkeit
- Verfügbarkeit aller gängigen Ersatzteile innerhalb von 24 Stunden
- Unterstützung bei der Auswahl der richtigen Ersatzteile

Den Kundendienst können Sie
bequem online anfordern unter:





VERLÄNGERTE GEWÄHRLEISTUNG

Planungs- und Kostensicherheit.

Der Wilo-Werkskundendienst bietet Ihnen bei der Durchführung der Inbetriebnahme und Wartung eines Wilo Neuproduktes eine Verlängerung der Gewährleistung auf bis zu fünf Jahre. Für Sie bedeutet das Schutz vor unerwarteten Reparaturkosten, auch nach Ablauf der gesetzlichen Herstellergarantie.



UNSER SERVICE FÜR SIE:

- Voller Schutz und planbare Kostensicherheit
- Regelmässige Wartungsarbeiten durch den Wilo-Werkskundendienst
- Verwendung von Original-Ersatzteilen



Sie können den Service ganz einfach unter der folgenden Adresse erreichen:
service.ch@wilo.com

DIE WILO-SERVICE-PAKETE

Stellen Sie sich Ihren massgeschneiderten Service zusammen!



Mit den Service-Paketen von Wilo können Sie einzelne Services miteinander kombinieren und damit den Leistungsumfang an Ihre individuellen Bedürfnisse anpassen. So gewinnen Sie nicht nur finanzielle Sicherheit, sondern auch Betriebssicherheit.

Dabei werden Sie kompetent und fachgerecht durch unsere Service-Kollegen beraten und erhalten genau das massgeschneiderte Service-Angebot, das Sie für Ihr jeweiliges Produkt benötigen.

Um Ihnen die Kombination der einzelnen Services zu vereinfachen, bieten wir vordefinierte Service-Pakete in drei Grössen an. Diese können Sie natürlich durch weitere Service-Bausteine individuell an Ihre Bedürfnisse anpassen.



Entdecken Sie die Service-Pakete online:

Service-Paket M

Projektbetreuung
Installation
Inbetriebnahme
Wartung Comfort
WiloCare Comfort
Wilo-Live Assistant



Service-Paket L

Energy Solutions
Projektbetreuung
Installation
Inbetriebnahme
Wartung Premium
WiloCare Premium
Wilo-Live Assistant



Zubuchbare Dienstleistungen

Energy Solutions

Anlagenoptimierung

Verlängerte Gewährleistung*

Reparatur

Ersatzteile

Anlagenoptimierung

Verlängerte Gewährleistung*

Reparatur

Ersatzteile

*Voraussetzungen: Inbetriebnahme und Wartung durch Wilo, gültig für Neuprodukte



Die neue Wilo-World

Wie wäre es, wenn man Produkte in ihren Applikationen vom Schreibtisch aus in Augenschein nehmen könnte? Welchen Mehrwert hätte ein zentraler, virtueller Anlaufpunkt, der Information und Erlebnis gleichermassen bietet? Inwiefern würde die Arbeit erleichtert, wenn alle zur Planung benötigten technischen Daten jederzeit und überall verfügbar wären? Wir sagen dazu: Willkommen in der neuen, digitalen Welt von Wilo! Willkommen in der Wilo-World.

www.wilo.de/wilo-world

Hauptsitz für Offerten, Bestellungen, Serviceanfragen sowie Warenausgang und -retouren:

Wilo Schweiz AG
Gerstenweg 7
4310 Rheinfelden
T +41 61 836 80 20

Büro in der Westschweiz
für technische Auskünfte:

Wilo Suisse SA
Chemin de Mongevon 23
1023 Crissier
T +41 21 791 66 76

info.ch@wilo.com
www.wilo.ch