

SCHWIND

eye-tech-solutions

Vertrauen ist bei uns Familiensache

Applikative Betreuung und Technischer Service
bei SCHWIND eye-tech-solutions



Willkommen in der SCHWIND Familie

Als mittelständisches Unternehmen sind wir ausschließlich unseren Anwendern verpflichtet. Diese Verpflichtung ist spürbar in allem, was wir tun. Auch deswegen genießen wir eine außerordentlich hohe Kundentreue.

Die persönliche Verbundenheit mit unseren Kunden ist ein selbstverständlicher Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Dadurch merken neue Anwender sehr schnell, dass wir mehr als nur ein Hersteller sind. Hieraus entstehen vertrauensvolle Beziehungen und das Gefühl, Teil einer Familie zu sein - der SCHWIND Familie. Die enge Beziehung zu unseren

Anwendern bedeutet auch, dass wir im Bedarfsfall schnell und unkompliziert reagieren.

Wir setzen alles daran, die Investition unserer Kunden mit einem langen Produktlebenszyklus sicherzustellen, eine passgenaue Beratung anzubieten und für die maximale Verfügbarkeit der SCHWIND Technologien zu sorgen. Darauf können Sie vertrauen.



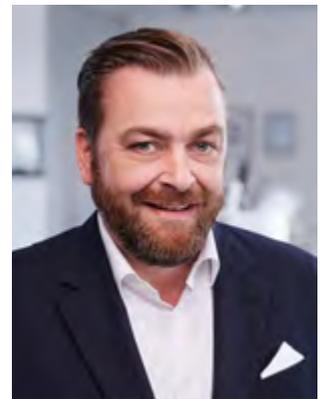
Rolf SCHWIND
CEO
Seit 1985 bei SCHWIND



Domenic von Planta
COO
Seit 2018 bei SCHWIND



Thomas Magnago,
Head of Customer Support
Seit 1993 bei SCHWIND



Andreas Rödel
Head of Technical Service
Seit 2000 bei SCHWIND



Als einer der Technologieführer in der refraktiven und therapeutischen Hornhautchirurgie sehen wir uns nicht nur in der Verpflichtung, erstklassigen Anwendungs-Support und technischen Service bereitzustellen. Customer Care ist unsere Leidenschaft. Ihr Erfolg ist unser oberstes Ziel.

SCHWIND Customer Care - Hightech erfordert High Touch

Wir bieten Ihnen ein globales Netzwerk für unsere Dienstleistungen - mit sorgfältig ausgesuchten und zertifizierten Distributionspartnern, die Ihre Sprache sprechen. Mehr als 300 hoch qualifizierte Applikations- und Servicespezialisten weltweit stehen Ihnen mit ihrem umfassenden Wissen zur Seite. Sie sorgen dafür, dass Ihre Lasersysteme immer einsetzbar sind und Ihre Arbeitsabläufe reibungslos funktionieren. Dabei profitieren Sie von dem langjährigen und umfassenden Know-how des unternehmenseigenen Customer Care Teams.

Die Experten von SCHWIND unterstützen bei der individuellen Lösungsfindung und sorgen dafür, dass alle Anwender weltweit den gleichen hochwertigen Dienstleistungsstandard erhalten.

Hightech erfordert High Touch: Wir begleiten Sie während des gesamten Produktlebenszyklus Ihres SCHWIND Lasers und sind für Sie da, wenn Sie uns brauchen - schnell, flexibel und persönlich. Unsere Technische Service Hotline ist 365 Tage im Jahr erreichbar. Für Ihre Anliegen und Vorschläge haben wir stets ein offenes Ohr. Zuhören und umsetzen lautet die Devise von SCHWIND.

Im Zeichen des direkten Dialogs mit der SCHWIND Anwenderfamilie stehen auch die regelmäßig stattfindenden nationalen und internationalen SCHWIND User Meetings. Der Mix aus Gastvorträgen, praxisorientierten Workshops und Diskussionen bietet Ihnen eine ideale Plattform für den Erfahrungsaustausch mit anderen Augenchirurgen und SCHWIND.

Unser Applikationssupport macht Sie erfolgreich

Hotline Applikation

Tel. +49 (0)6027 508-350
Mo. – Fr. 9:00 bis 17:00 Uhr
Email: apm@eye-tech.net



Ihr reibungsloser OP-Ablauf und die Sicherheit für Ihre Patienten stehen für uns an erster Stelle. In allen Anwendungsfragen steht Ihnen ein hoch qualifiziertes Team von Applikationsspezialisten schnell und zuverlässig zur Seite. Unsere langjährig erfahrenen Mitarbeiter sind nicht nur Experten für alle SCHWIND Technologien, sie kennen sich auch in der refraktiven und therapeutischen Hornhautchirurgie exzellent aus.

Unsere Applikationsspezialisten engagieren sich dafür, dass Ihre individuellen Anforderungen für Ihre Patienten bestmöglich umgesetzt werden. Sie begleiten Sie von Beginn an. Nach der Installation Ihres SCHWIND Lasers erhalten Sie eine maßgeschneiderte, umfassende Produktschulung vor Ort. Dabei wird auch Ihre Assistenz umfassend eingewiesen. In der täglichen Praxis unterstützen wir Sie per Telefon, Email oder Webinar - auch bei schwierigen und komplexen Fällen. Und auf Wunsch begleiten wir Sie gerne bei Ihren Behandlungen im OP.

Speziell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt, organisieren wir für Sie Live-Produktpräsentationen und Wetlabs im hochmodernen SCHWIND Showroom. Gerne beraten wir Sie auch bei der Erstellung von Beiträgen für wissenschaftliche Publikationen und Ihren Präsentationen für Kongresse oder SCHWIND User Meetings.

Als Nutzer der webbasierten Patientendatenbank SCHWIND WiseNET können Sie - neben anderen Vorteilen - Ihre Behandlungsergebnisse blitzschnell aufrufen, auswerten, grafisch visualisieren und mit unseren Experten besprechen. Die Beratungshotline der Applikation ist Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr für Sie da.



Unser Technischer Service hält Ihre Systeme verlässlich am Laufen



Für eine möglichst lange, produktive Lebensdauer und höchste Verfügbarkeit Ihrer SCHWIND Technologien bieten wir ein umfassendes Leistungsspektrum an. Dabei steht die bestmögliche Nutzung Ihres OPs und der optimale Betrieb der eingesetzten SCHWIND Technologien im Fokus.

Unsere langjährig erfahrenen Serviceexperten betreuen die technische Projektplanung genauso wie Installationen, Upgrades, Wartung und Ersatzteilversorgung. Sie erhalten eine maßgeschneiderte Beratung für bestmögliche Lösungen. Bei der Umsetzung passt sich unser Technischer Service Ihren individuellen Anforderungen und Prozessen schnell und flexibel an - jederzeit, an jedem Ort und bei jeder Aufgabenstellung.

Kennen Sie die Vorteile unserer Ferndiagnose-Services? Der Online Remote Zugriff auf Ihre Geräte ermöglicht ein proaktives, schnelles Prozess-Monitoring und Online-Analysen für rasche Lösungen.

Ihr Servicepartner sieht Ihr Gerät so, als säße er selbst davor. Sprechen Sie uns an. Auch weitere Online-Dienstleistungen wie Kalibrierungsergebnisse, die Vergabe von Behandlungs-codes und die Bestellung von Ersatzteilen per Webshop rund um die Uhr optimieren Ihren Workflow und erhöhen Ihre Effizienz.

Dass Service schnell gehen muss, ist selbstverständlich. Ersatzteile werden innerhalb kürzester Zeit geliefert. Sie erreichen die Hotline des Technischen Service 365 Tage im Jahr von 6:00 bis 21:00 Uhr. Und in dringenden Fällen sind wir schnell bei Ihnen, weil wir mit unseren Distributionspartnern weltweit vertreten sind.

Technisches Training



Hotline Support



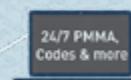
Technischer Support



Remote Support



Serviceeinsatz vor Ort



Online Services

Wartungsverträge



Vorausschauende Services/Instandhaltung



Hotline Technischer Service

Tel. +49 (0)6027 508-333
Mo. – So. 6:00 bis 21:00 Uhr
Email: service@eye-tech.net

Wie Sie Ihre Investition schützen und Ihre Planungssicherheit maximieren

Als Anwender wissen Sie, wie wichtig die maximale Verfügbarkeit Ihres Lasers für einen effizienten Workflow in Ihrer Praxis oder Klinik ist. Mit unseren modular aufgebauten Serviceverträgen sichern Sie sich eine dauerhaft hohe Leistung. Das Spektrum reicht von einer Basisabsicherung über die zusätzliche Berücksichtigung von Verschleißteilen und Online Remote Services bis hin zu einem Rundum-Sorglos-Paket. Sie bestimmen, wie umfangreich Ihr Servicepaket ist. Dadurch haben Sie die Kosten auch auf lange Sicht immer im Blick.

PerformanceCare

Holen Sie sich die Gewissheit, dass alle vorbeugenden Wartungsmaßnahmen regelmäßig durchgeführt werden und wir Ihren Laser durch einen vereinbarten Serviceplan begleiten - inklusive Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien mit Versand innerhalb von zwei Arbeitstagen sowie unseren Hotline Services.

FlexCare

Holen Sie sich noch mehr Planungssicherheit und Flexibilität - mit einem Servicevertrag, der auch den Ersatz von Verschleißteilen abdeckt. Der Versand aller erforderlichen Teile erfolgt innerhalb des nächsten Arbeitstages. SCHWIND Online Remote Services unterstützt Sie sofort und effizient per Fernzugriff - in Echtzeit.

SmartCare

Holen Sie sich den Premium-Vertrag, damit Sie sich voll und ganz Ihren Patienten widmen können. Mit SmartCare erhalten Sie ein Rundum-Sorglos-Paket für höchste Verfügbarkeit und maximale Planungssicherheit. Es umfasst neben den Leistungen von FlexCare auch Services wie regelmäßige Wechsel des Verbrauchsmaterials Gas sowie, falls technisch erforderlich, den Austausch der Laser-



¹ für SmartCare & FlexCare | ² für PerformanceCare

röhre. Auch erhalten Sie auf Wunsch Push-Nachrichten zu Ihrem SCHWIND Lasersystem, beispielsweise zum Energiestatus oder wenn Verbrauchsmaterialien zu Ende gehen. SCHWIND WiseNET steht Ihnen zur Verfügung, wertet Ihre Behandlungsdaten innerhalb kürzester Zeit aus und bereitet sie grafisch für unterschiedlichste Anforderungen in Ihrem klinischen Alltag auf.

Übrigens: Sie erhalten bereits während der Garantielaufzeit Ihrer SCHWIND Technologien einzigartig umfassende Serviceleistungen, die nahezu dem SmartCare Vertrag entsprechen.

SCHWIND Customer Care berät Sie gerne persönlich zu unseren Vertragsmodellen - telefonisch unter +49(0) 6027 508-333 oder per Email an service@eye-tech.net. Sie möchten direkt mit einem Vertriebspartner in einem bestimmten Land Kontakt aufnehmen? Dann finden Sie die entsprechenden Kontaktdaten auf unserer Website unter <https://www.eye-tech-solutions.com/vertriebspartner>

Erleben Sie die SCHWIND Technologien live – Schulungen im Showroom

SCHWIND Applikationssupport und Technischer Service bieten ein umfassendes Schulungsportfolio aus modular aufgebauten Trainings an. Dort lernen Sie den Umgang mit unseren Produkten, und wie Sie deren viele Vorzüge bestmöglich nutzen, in Theorie und Praxis kennen - als Einsteiger wie auch als erfahrener Spezialist. Auf Anfrage realisieren wir auch individuelle

Trainings, angepasst an die Bedürfnisse der Schulungsteilnehmer. Anwendungsfragen können Sie direkt mit unseren Produktexperten besprechen. Zusätzlich zur direkten Wissensvermittlung bieten Webinare die Möglichkeit des Austauschs und der Beantwortung von Fragen. Geschult werden Sie in dem Hightech Showroom an unserem Firmensitz in

Kleinostheim bei Frankfurt. Hier zeigen wir Ihnen live unsere neuesten Technologien für die refraktive und therapeutische Hornhautchirurgie.

Auch unsere sorgfältig ausgewählten Vertriebspartner absolvieren in unserem Showroom mehrtägige, zertifizierte Trainings.



Statements von SCHWIND Anwendern



Dr. Bruce Allan,
Großbritannien

» Exzellenter Service ist genauso wichtig wie hochentwickelte Hardware. Das SCHWIND Team unterstützt die Moorfields Augenklinik erstklassig. Hervorzuheben ist die Beratung bei der Behandlungsplanung von komplexen Fällen. Die SCHWIND Anwendertreffen bieten Gelegenheit zu vertieften Diskussionen mit dem SCHWIND Team und führenden Augenchirurgen aus aller Welt. «



Dr. Shady Awwad,
Libanon

» Für mich sind nicht nur die Themen Präzision und Innovation wichtig, für die SCHWIND steht. Ich schätze besonders das kontinuierliche Engagement, die individuelle Unterstützung und dauerhaft schnelle Reaktionszeiten in Sachen Service. Auch die Vermittlung von klinischem Wissen und Erfahrung gehört zur Mission von SCHWIND: Ich nehme seit neun Jahren an den Anwendertreffen teil und es gibt immer wieder Neues zu lernen. «



Dr. Victor Derhartunian,
Österreich

» Im Fall von Laser-Irregularitäten steht der Technische Service sofort per Hotline bereit und erstellt einen Lösungsplan, der schnell umgesetzt wird. Bei der Berechnung komplexer Ablationsprofile erhalte ich innerhalb von ein bis zwei Tagen eine fundierte Antwort vom klinisch erfahrenen Applikationssupport. Ein Wartungsvertrag lohnt sich: Nicht nur der Hardware-Service, sondern auch die schnellstmögliche applikative Betreuung ist sichergestellt. «



Dr. Ants Haavel,
Estland

» Mit dem AMARIS 1050RS können wir unseren Patienten kontinuierlich und zuverlässig die besten refraktiven Dienstleistungen anbieten. Noch wichtiger sind die Unterstützung und der exzellente Service seitens der SCHWIND Mitarbeiter in mehr als zehn Jahren Zusammenarbeit. Unsere Beziehung zu SCHWIND ist mehr als nur Geschäft, sie ist von persönlicher Verbundenheit geprägt. «



Prof. Dr. Michael Knorz,
Deutschland

» Das Team von SCHWIND bietet einen super Service bei der Planung individueller Behandlungen in schwierigen Fällen. Die Mitarbeiter sind hochmotiviert, sehr kompetent und immer hilfsbereit. So macht die Zusammenarbeit Spaß! Weiter so! «



Dr. Diego de Ortueta,
Deutschland

» Der Applikationssupport ist offen für meine Ideen und unterstützt mich nachhaltig bei der geeigneten Behandlungsauswahl. Ich profitiere von den fruchtbaren Diskussionen und einer Erweiterung meiner refraktiven und therapeutischen Optionen. Auch auf das kompetente Team vom technischen Service ist immer Verlass. Meistens sind Fragen oder technische Probleme direkt am Telefon klärbar. Bei Bedarf ist ein Servicetechniker innerhalb von 24 Stunden vor Ort. «



Dr. Jerry Tan,
Singapur

» SCHWIND ist für mich ein echter Partner - ob es um eine schnelle Lösung technischer Themen oder um die individuelle applikative Betreuung geht. SCHWIND ist das am meisten unterstützende und lernbereite Unternehmen, das ich in 30 Jahren ophthalmologischer Praxis kennengelernt habe. Das Team setzt sich über ein übliches Maß hinaus für die Anwender ein und unterstützt maßgeblich bei der individuellen Lösungsfindung. «



Dr. Jérôme Vryghem,
Belgien

» Unser SCHWIND Laser ist so pflegeleicht, dass wir nahezu keinen technischen Support brauchen. Wenn erforderlich, erhalten wir sehr schnelle und effiziente Unterstützung. Bei den SCHWIND Anwendertreffen schätze ich besonders den Austausch mit Kollegen über Behandlungsergebnisse und Informationen zu technischen Weiterentwicklungen. Dies hilft uns, unseren Behandlungsprozess fortwährend anzupassen. «