

Performance  
simply fair



## Service

Unsere Dienstleistungen im Überblick

Full Service

Wartung &  
Instandsetzung

Prime Repair  
5plus1

Remote Service

Gewährleistungs-  
verlängerung

3xC-Vertrag

Pay per use

# Unsere Dienstleistungen

Als einer der führenden Hersteller im Bereich der Endoskopie ist es Richard Wolf ein Anliegen, neben einzigartigen Produkten auch individuell auf Ihre Bedürfnisse und Wünsche zugeschnittene Service-Konzepte anzubieten.

Mit diesem Angebot möchten wir Ihnen bei der Wartung und Instandsetzung Ihrer Produkte unter besten Qualitätsstandards nicht nur Sicherheit in Ihrer Budgetplanung ermöglichen, sondern Sie auch dabei unterstützen, dass komplexe Arbeitsabläufe und Prozesse zeitlich auf ein Minimum reduziert werden.

**Sie endoskopieren – wir machen den Rest.**

Ihr Erfolg ist auch unser Erfolg. Daher legen wir sehr viel Wert auf eine partnerschaftlich und fair ausgerichtete Zusammenarbeit. Überzeugen Sie sich von unserem Leistungsumfang, welcher sich vom einzelnen Instrument bis hin zum komplexen Geräteparkmanagement erstreckt.

Ergänzend bietet Richard Wolf maßgeschneiderte Finanzierungskonzepte, die die Liquidität erhalten. So können Sie zeitnah in neue Produkte und bessere Systeme investieren.

**Das gibt Sicherheit und schafft Freiheit zum Wohle Ihrer Patienten.**



## Wir ermöglichen Ihnen:

- **Planbarkeit**  
Ihres festen Budgets
- **Kostentransparenz**  
aufgrund von Trending-Reports
- **Maximale Geräteverfügbarkeit**  
durch beschleunigten Instandsetzungsprozess
- **Schadensvermeidung**  
dank präventiver Wartung
- **Qualifiziertes Klinikpersonal**  
aufgrund regelmäßiger Schulungsmaßnahmen

## Full-Service

Die Rundum-Sorglos-Angebote

Full Service

## Wartung & Instandsetzung

Die Bekämpfung von vermeidbaren Schäden

Wartung &  
Instandsetzung

## Prime Repair 5plus1

Budgetsicherheit in der Instandhaltung flexibler Fiber-Endoskope

Prime Repair  
5plus1

## Remote Service

Systemverfügbarkeit erhöhen und Fehlerrisiko senken

Remote Service

## Gewährleistungsverlängerung

Das Plus an Sicherheit

Gewährleistungs-  
verlängerung

## 3xC-Vertrag

Festes Budget mit allen Produkten und Dienstleistungen

3xC-Vertrag

## Pay-per-Use-Modell

Festbetrag pro Anwendung

Pay per use

# Full-Service

## Die Rundum-Sorglos-Angebote

Mit dem Full-Service bietet Ihnen Richard Wolf Rundum-Sorglos-Angebote an.

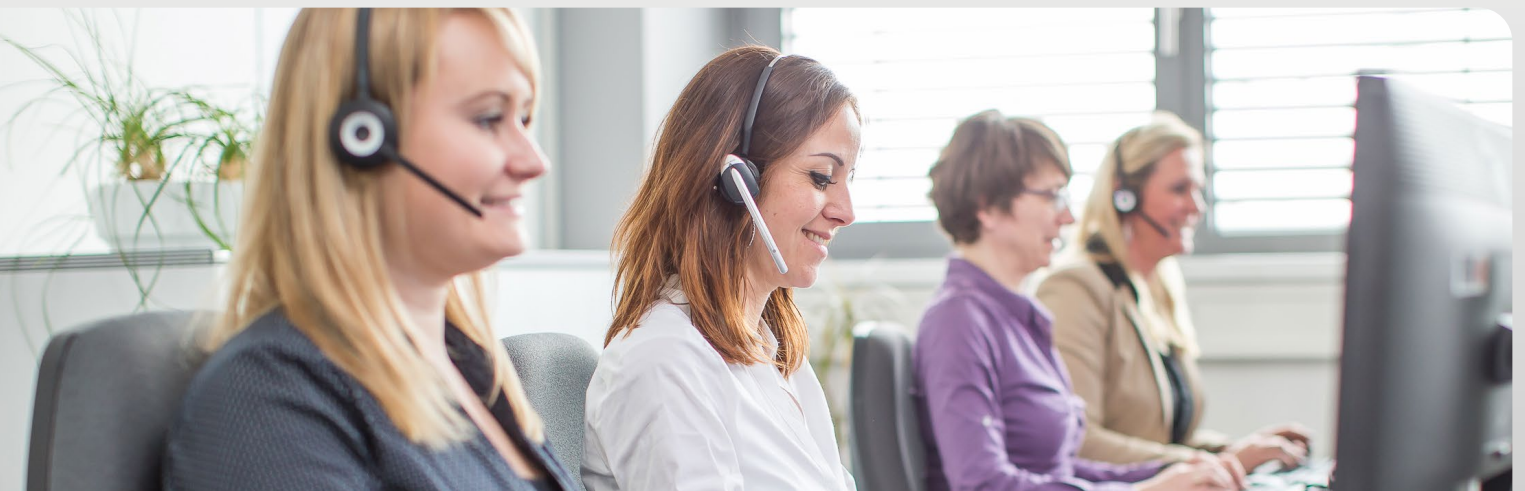
Die Full-Service-Pakete enthalten, abhängig von Ihren Produkten, alle Leistungen vom Kundenservice, über den technischen Support bis hin zur Wartung und Instandsetzung sowie der Ausgabe von Leihgeräten plus eine Reihe an weiteren Services.

Dies ermöglicht Ihnen, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.



### Ihr Gewinn durch die Full-Service-Pakete:

- **Reduktion ungeplanter Ausfallzeiten**  
aufgrund regelmäßiger Wartung
- **Senkung der Servicekosten**  
durch einen verbesserten Ablauf
- **Kürzere Reaktionszeiten**  
da keine Kostenvoranschläge nötig sind
- **Wirtschaftlichkeit und Budgetsicherheit**  
im festgelegten Zeitraum
- **Wert und Qualität**  
der Medizinprodukte sind über Jahre gesichert





**Full-Service-Paket I**

Elektromedizinische Geräte  
und Systeme, bestehend aus  
Hard- und Software



**Full-Service-Paket II**

Endoskope und Instrumente

# Wartung & Instandsetzung

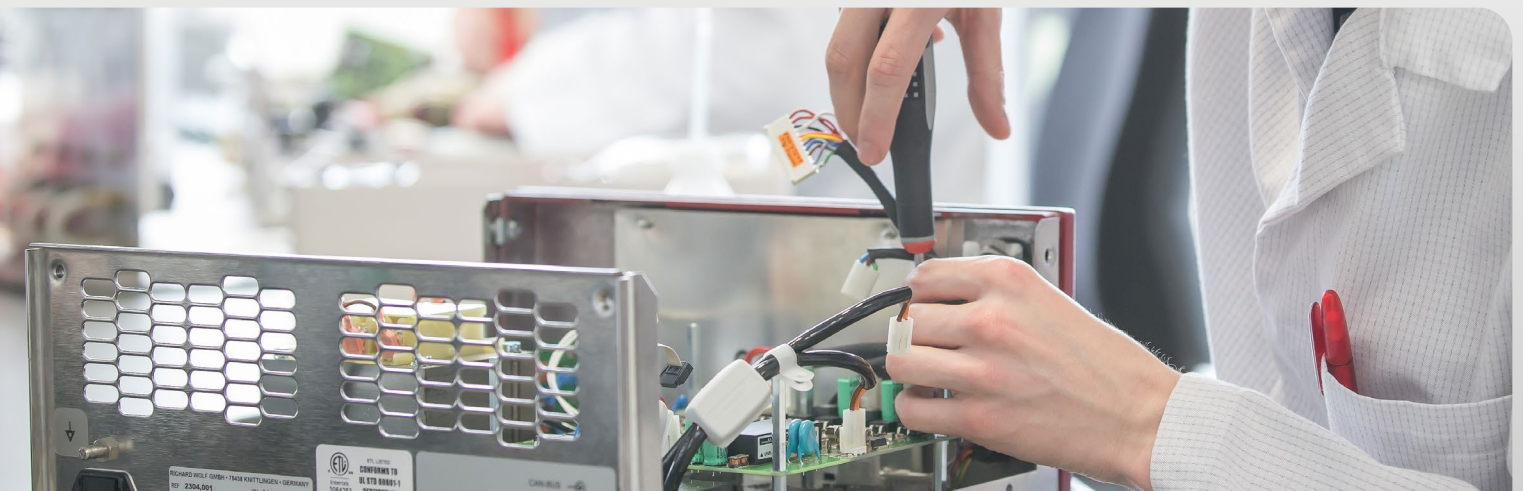
## Die Bekämpfung von vermeidbaren Schäden

Wir stehen Ihnen als verlässlicher Partner bei der Bekämpfung von vermeidbaren Schäden zur Seite. Mit unserer Wartungs- und Instandsetzungsvereinbarung werden die jährliche Sicherheitsprüfung Ihrer Richard Wolf-Produkte sowie kontinuierliche Instandsetzungsmaßnahmen zu einem Festpreis sichergestellt. Neben der Wartung, dem technischen Support und der Instandsetzung Ihres Geräteparks bieten wir eine hervorragende Kundenbetreuung sowie selbstverständlich Leihgeräte im Schadensfall. Über Ihre Vertragsentwicklung werden Sie von uns regelmäßig informiert und haben somit volle Transparenz und eine erhebliche Reduktion Ihres Arbeitsaufwandes.



### Ihre Vorteile:

- **Kosten werden planbar**  
durch das fest definierte Budget für Wartung und Instandsetzung
- **Kostentransparenz auf höchstem Niveau**  
über die entstandenen Kosten wird fallbezogen informiert
- **Maximale Geräteverfügbarkeit und Prozessbeschleunigung**  
vor Eintritt eines Schadens wird geregelt, wie damit verfahren wird
- **Reduktion von Komplexität und Arbeitslast**  
die einzelnen Maßnahmen laufen automatisch und erfordern keine Aufmerksamkeit vom Betreiber und / oder Anwender
- **Zertifizierte Qualität**  
die enthaltenen Geräte sind stets optimal gewartet und instandgesetzt nach ISO 13485 und ISO 9001
- **Der Leistungsumfang**  
erstreckt sich vom einzelnen Instrument bis hin zum komplexen Geräteparkmanagement



# MEGA Pulse 70<sup>+</sup>

Wartungsvereinbarung



Mit unserem einmaligen Laser-System MegaPulse 70<sup>+</sup> haben Sie die Möglichkeit, eine Laser-Enukleation oder eine Lithotripsie durchzuführen – und das in nur einem Gerät.

Um von Beginn an eine maximale Lebensdauer zu gewährleisten, nutzen Sie unsere Wartungsvereinbarung und lassen Sie jährliche Kontrollen und Wartungen des Laser-Systems durchführen.

Wartung &  
Instandsetzung

#### Leistungsumfang:

- An- und Abfahrtskosten
- Sicht- und Funktionskontrolle
- Ausgangleistungsmessung
- Elektrische Sicherheitsüberprüfung
- Austausch der Wasserfilter
- Austausch große Kartusche
- Austausch Wasser

# Prime Repair 5plus1

## Budgetsicherheit in der Instandhaltung flexibler Fiber-Endoskope

Prime Repair 5plus1 bietet Ihnen eine effiziente und wirtschaftlich optimale Lösung, um den gesamten Serviceprozess zur Instandsetzung Ihrer flexiblen Fiber-Endoskope zu einem Festpreis abzudecken. Mit Prime Repair 5plus1 können wir Ihnen dank optimierter Service- und Instandhaltungsprozesse speziell für flexible Fiber-Endoskope in unserem modernen Richard Wolf-Logistikcenter in Knittlingen eine Durchlaufzeit von nur 5 Werktagen plus 1 Versandtag ab Eingang Ihres defekten Fiber-Endoskopes garantieren.



Jedes Produkt wird ausschließlich mit Originalteilen von Richard Wolf instandgesetzt. Mit Prime Repair 5plus1 stellen wir sicher, dass die Qualität, Zuverlässigkeit und Wertbeständigkeit Ihrer endoskopischen Ausrüstung erhalten bleibt und Ihnen innerhalb der Vertragslaufzeit keine weiteren Kosten entstehen.

Prime Repair 5plus1 gilt für die folgenden Fiber-Endoskope:

- Viper (7325)
- COBRA (7326)
- Cystoskop (7305)

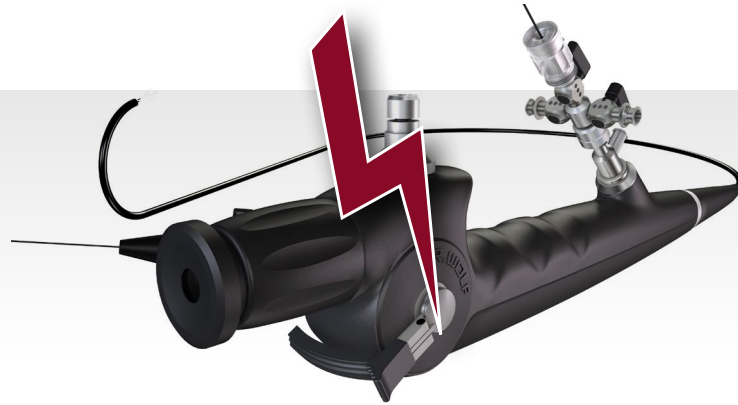
### Der Mehrwert für Sie:

- **Zuverlässige Instandsetzung**  
in höchster Qualität
- **Planbarkeit und Budgetsicherheit**  
in der Instandhaltung flexibler Fiber-Endoskope
- **Minimierung von Ausfallzeiten**  
im Schadensfall
- **Reduktion Ihres administrativen Arbeitsaufwandes**  
und Zeitgewinn dank Prozessvereinfachung
- **Fokussierung**  
auf Ihre Kerntätigkeit
- **Keine zusätzlichen Kosten**  
für Versand und Transport

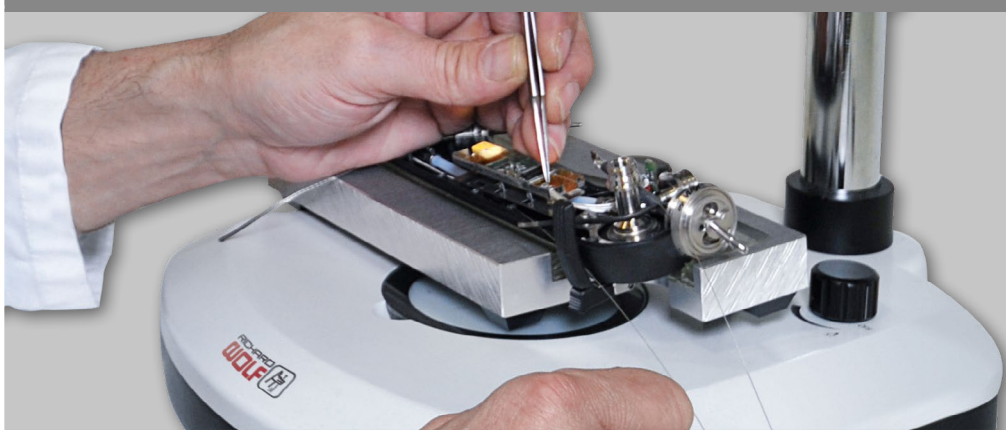




**Defekt**



**5**  
Werktag



**Prime Repair  
5plus1**

**1**  
Versandtag



nach  
**6**  
Tagen  
wieder  
bei Ihnen  
im Haus



# Remote Service

Systemverfügbarkeit erhöhen und Fehlerrisiko senken

Für komplexe Gerätekombinationen und -systeme bieten wir einen Remote Service an, mit dem wir den technischen Gerätezustand, die Systemkonfiguration sowie Warn- und Fehlermeldungen online abfragen können. Daneben ist es mit diesem Service möglich, Softwareänderungen direkt aus unserer Servicezentrale auf Ihr System aufzuspielen und zu prüfen.

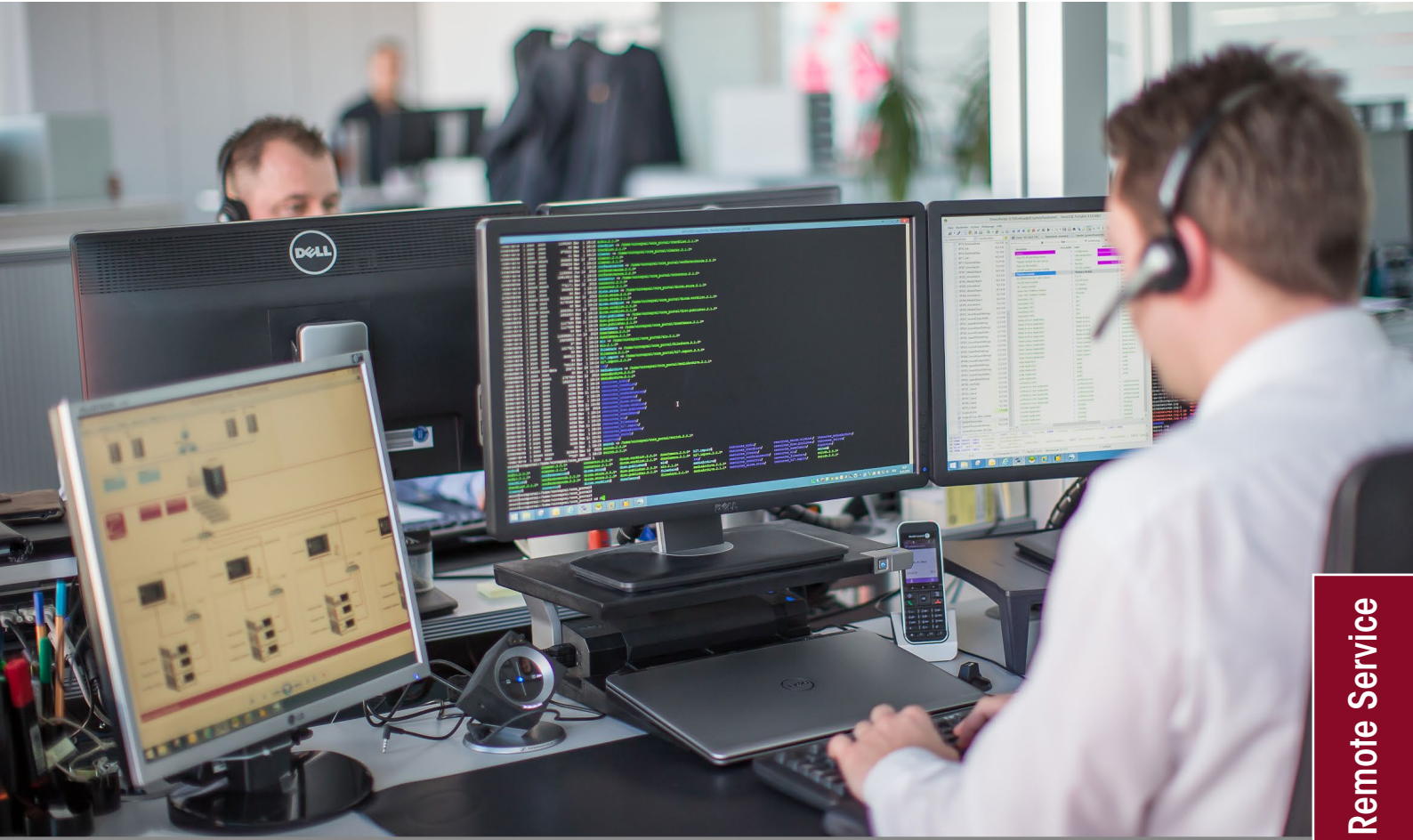
**Das reduziert das Fehlerrisiko und erhöht die Systemverfügbarkeit.**



## **Der Nutzen für Sie:**

Fehlerquellen können bereits im Vorfeld entdeckt beziehungsweise nach dem Auftreten behoben werden – entweder ohne Serviceeinsatz vor Ort (z. B. bei Software- und Einstellungsproblemen) oder mit zielgerichteter Fehleranalyse und vorbereitetem Baugruppentausch durch unsere Servicepartner.





Remote Service



# Gewährleistungsverlängerung

## Das Plus an Sicherheit

Die Richard Wolf-Gewährleistungsverlängerung erweitert den gesetzlichen Gewährleistungszeitraum für Produktmängel je nach Wunsch auf bis zu fünf Jahre. Damit können Mängelbeseitigungsansprüche auch noch nach Ablauf der ersten 24 Monate geltend gemacht werden.

Fallen innerhalb der vereinbarten Laufzeit mangelbedingte Instandhaltungsmaßnahmen an, werden diese kostenfrei und in höchster Richard Wolf-Qualität behoben.



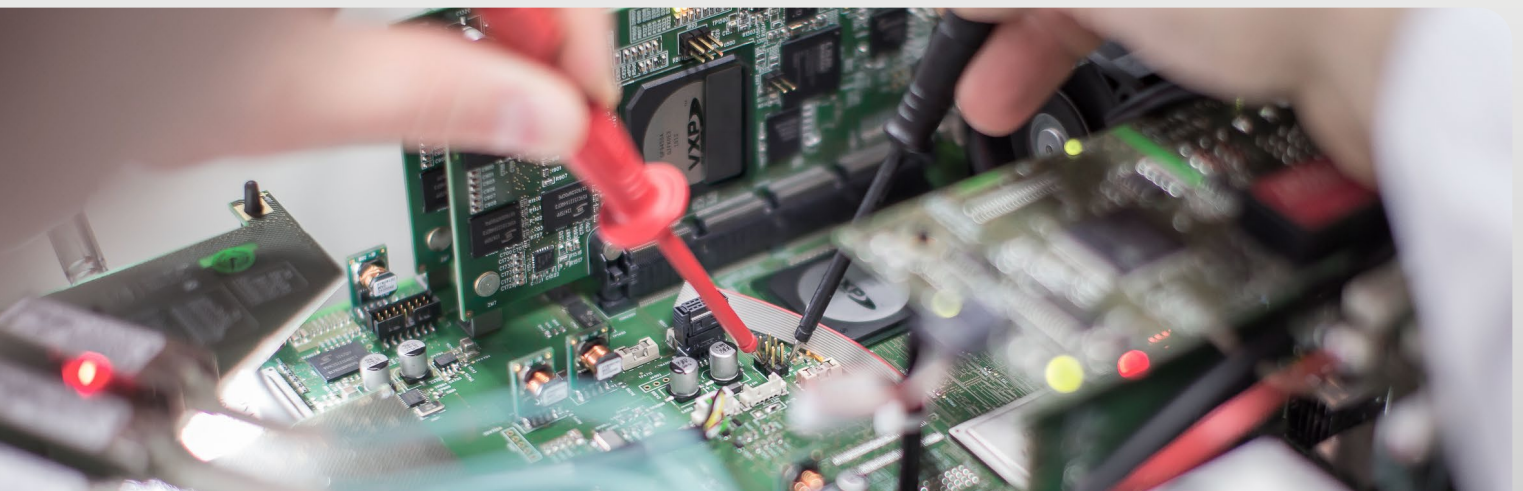
### Das Plus an Sicherheit

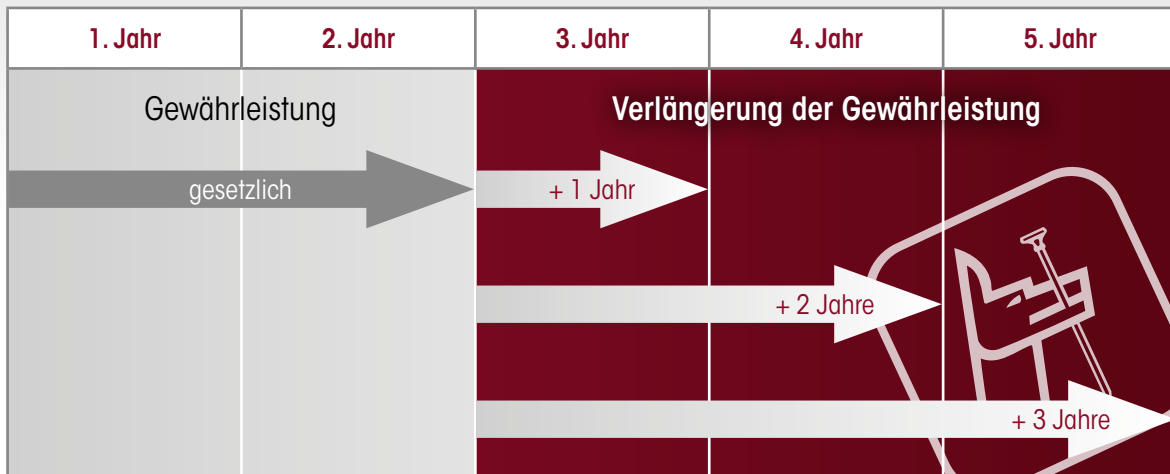
Mit der Richard Wolf-Gewährleistungsverlängerung gehen Sie einen ersten, deutlichen Schritt in Richtung Risikominimierung, denn ungeplante Instandhaltungsaufwände entfallen.

Auch wenn Qualität und Zuverlässigkeit zu den Hauptmerkmalen von Richard Wolf-Produkten zählen, lässt sich ein Schaden an einem Bauteil nie ganz aus-

schließen. Mit der Richard Wolf-Gewährleistungsverlängerung sind Sie im Fall der Fälle auf der sicheren Seite.

**Sie bietet Ihnen einen verlängerten Schutz im Anschluss an die gesetzliche Gewährleistung mit einer von Ihnen gewählten Laufzeit.**





#### Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Risikominimierung**  
 Machen Sie Mängelbeseitigungsansprüche auch noch nach Ablauf der ersten 24 Monate kostenfrei geltend.
- Qualität und Sicherheit**  
 Bei Reparaturen kommen Original Richard Wolf-Ersatzteile zum Einsatz. Ist ein mangelbehaftetes Produkt nicht reparabel, erfolgt ein Austausch gegen ein neuwertiges Richard Wolf-Produkt.
- Einsatzfähigkeit**  
 Profitieren Sie im Falle einer Reparatur, zur Überbrückung der Reparaturzeit, von einem kostenlos zur Verfügung gestellten Leihgerät.
- Keine versteckten zusätzlichen Kosten**  
 Auch die Transport- und Versandkosten sind abgedeckt.
- Verschleißteile inbegriffen**  
 Im Falle einer Reparatur werden ebenso reparaturbezogene Verschleißteile kostenlos erneuert.



# 3xC-Vertrag

## Festes Budget mit allen Produkten und Dienstleistungen

Richard Wolf stellt Ihnen im Rahmen des 3xC-Vertrags (Complete Coverage Contract) innerhalb eines festen Budgets alle Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung, die Sie zur Leistungserbringung im Bereich der Endoskopie benötigen.

Als Kunde zahlen Sie eine feste Rate über eine bestimmte Laufzeit für die Nutzung von endoskopischen Geräten, deren Wartung und Instandhaltung sowie die Belieferung mit notwendigen Verbrauchsgütern.



### Bestandteile der monatlichen Nutzungsrate

Die monatliche, feste Nutzungspauschale wird individuell mit Ihnen auf eine bestimmte Vertragslaufzeit festgelegt.

- Bereitstellung endoskopischer Geräte
- Wartung und Instandhaltung
- Verbrauchsgüter

### Finanzierung: Leasing oder Mietkauf

Der Kaufpreis der endoskopischen Geräte wird über einen Teil der monatlichen Nutzungspauschale finanziert. Hier haben Sie die Wahl zwischen:

- **Leasing-Struktur**  
Bei der kalkulatorischen Leasing-Struktur gehen die Geräte nicht in Ihr Anlagevermögen über. Sie sind Nutzer, nicht Eigentümer.
- **Mietkauf-Struktur**  
Bei der kalkulatorischen Mietkauf-Struktur gehen die Geräte in Ihr Anlagevermögen über. Sie sind Nutzer und erwerben Eigentumsanwartschaften.





## 10 gute Gründe für 3xC

### 1. Vermeidung hoher Investitionen

Die endoskopischen Investitionsgüter werden über die Vertragslaufzeit finanziert. Die Liquidität bleibt erhalten.

### 2. Auflösung von Investitionsstaus

Der komplette Gerätepark wird umfassend auf Basis der individuellen Kundenbedürfnisse erneuert und modernisiert.

### 3. Sichere Budgets, Planbarkeit und Transparenz

Ungeplante Kosten werden durch vertraglich festgelegte Budgets für Investitions- und Verbrauchsgüter sowie Instandhaltung vermieden.

### 4. Steigerung von Effizienz und Qualität

Administrative Aufgaben, z. B. im Bereich Einkauf, werden durch vordefinierte Prozesse drastisch vereinfacht.

### 5. Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit

Der Zugriff auf modernste Geräte zur Leistungserbringung auf höchstem medizinischem Niveau sorgt für gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit.

### 6. Wirtschaftliche Transparenz

Absolute Transparenz über die entstehenden Kosten durch einfache Gegenüberstellung von Kosten und Erlösen.

### 7. Steigerung der Zufriedenheit durch starke Partnerschaft

Die Verlagerung von ungeliebten Nebenprozessen auf Richard Wolf schafft mehr Zeit für Kerntätigkeiten, z. B. der Arbeit am Patienten.

### 8. Keine Opportunitätskosten

Die vorhandene Liquidität kann für Investitionen in anderen Kernbereichen und Projekten genutzt werden.

### 9. Upgrade-Möglichkeiten

Im Zuge des technologischen Fortschritts ist der Austausch von Geräten sowie die Erweiterung des Geräteparks möglich.

### 10. Steuerliche Vorteile

Abhängig vom lokalen Steuerrecht reduzieren die Kosten für den 3xC-Vertrag das zu versteuernde Ergebnis.

#### 3xC-Vertrag:

Die Bezahlung erfolgt zu einem monatlichen Festpreis für eine bestimmte Laufzeit.

# Pay-per-Use-Modell

## Festbetrag pro Anwendung

Mit dem Pay-per-Use-Modell bietet Ihnen Richard Wolf ein Finanzierungskonzept, bei dem für Sie keine Investitionen in der Medizintechnik nötig sind.

Für den Einsatz bestimmter Produkte und Dienstleistungen wird vorab ein Festpreis berechnet, der dann pro Anwendung anfällt. Sie bezahlen damit nur das, was Sie auch tatsächlich benutzen und haben maximale Kostentransparenz.



### Bestandteile des Pay-per-Use-Modells

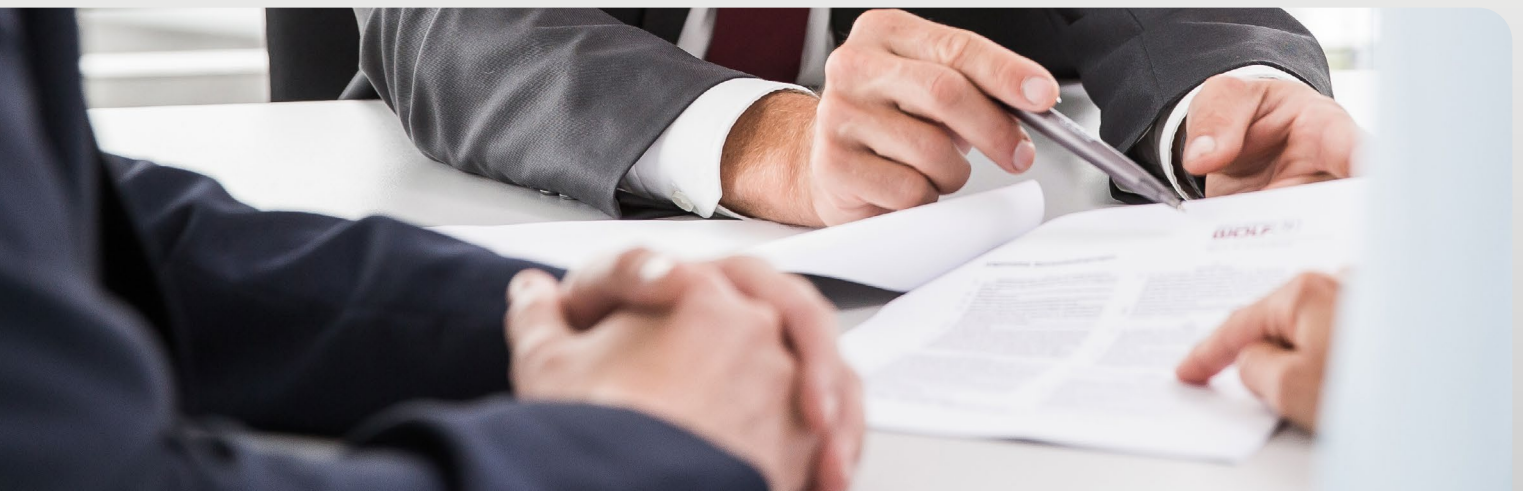
- Gruppe 1: Endoskopische Investitionsgüter
- Gruppe 2: Verbrauchsmaterial wie Einweg-Artikel
- Gruppe 3: Service mit Wartung & Instandsetzung (oder ergänzende Dienstleistungen)

Das Pay-per-Use-Modell enthält mindestens einen Artikel aus jeder Gruppe.

Dieses Konzept findet seinen Einsatz bei den flexiblen Sensor-Endoskopen. Das flexible Endoskop, die Wartung und Instandsetzung plus die entsprechenden Verbrauchsgüter werden pro Anwendung zu einem Festpreis bezahlt. Ebenfalls sind in dem Finanzierungskonzept die entsprechenden Geräte für den Eingriff enthalten. Dadurch werden hohe Investitionen vermieden und eine Steigerung von Effizienz und Qualität erzielt.

### Vorteile des Modells:

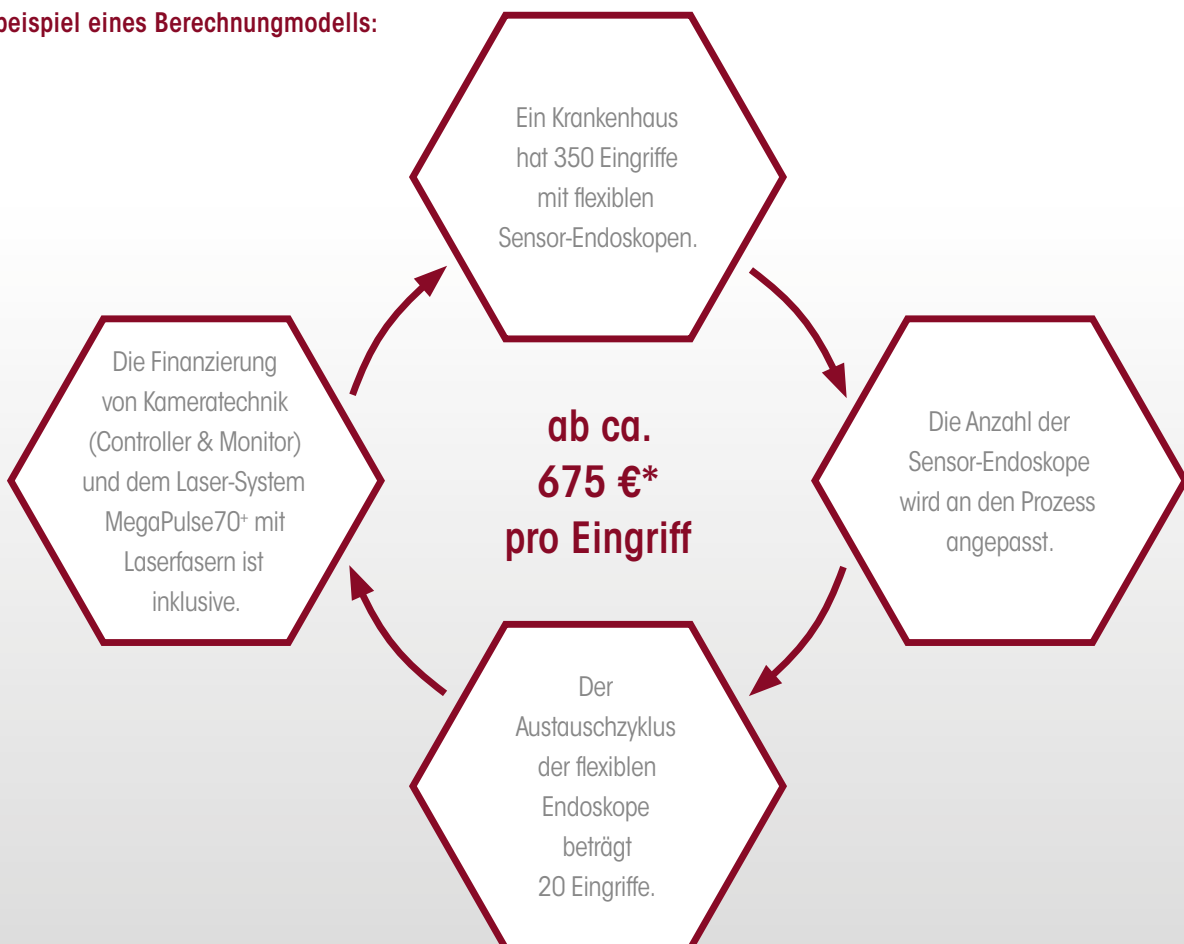
- Investitionstau lösen
- Prozess optimieren
- Verfügbarkeit maximieren
- Kosten minimieren
- Expertise erhöhen
- Fallbezogen abrechnen
- Prozessmonitoring durch Richard Wolf







**Fallbeispiel eines Berechnungsmodells:**



\* Der Betrag ist lediglich ein Beispiel.  
Jede Anfrage muss individuell berechnet werden.

**Pay-per-Use-Modell:**

Die Bezahlung erfolgt pro Nutzung zu einem vereinbarten Festpreis.

# Ihre Werte bewegen uns

Mit Ihrer Entscheidung für Richard Wolf-Produkte haben Sie sich zugleich für eines der besten Serviceangebote auf dem Markt entschieden. Um erstklassige Ergebnisse zu erzielen, müssen Qualität und Funktionalität der Produkte stimmen. Eine zeitgemäße Ausstattung, wie sie für ambitionierte medizinische Ergebnisse notwendig ist, soll aber auch kapitalerhaltend realisiert werden. Der Schlüssel dazu ist ein starker und erfahrener Partner.

## Richtungsweisender Service

Schnelligkeit und Verlässlichkeit sind für uns Pflicht, unser umfassendes Serviceangebot die Kür. Wir tun alles, um Ihre Werte auf höchstem Niveau zu halten und Ausfallzeiten zu minimieren. Funktionssicherheit und Kostenoptimierung über die gesamte Lebensdauer Ihrer Richard Wolf-Produkte ist die zentrale Serviceaufgabe. Unser professioneller Kundendienst ist dabei Ihr kompetenter Ansprechpartner.

**Der Richard Wolf-Service gibt Werten Bestand und Ihnen ein Versprechen: Wir sind für Sie da, wann und wo Sie uns auch brauchen.**





## Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gerne!

Ihre Ansprechpartner:

Die Richard Wolf-Medizinprodukteberater

Telefon: +49 7043 35-4389

E-Mail: [kundenservice@richard-wolf.com](mailto:kundenservice@richard-wolf.com)

