

Herausragender 3D-Druck-Kundenservice für Anwender mit wenig Zeit



Der Formlabs Pro Service Plan (PSP) und Dental Service Plan (DSP) umfasst eine personalisierte Videoschulung zum Onboarding, Ersatzdrucker bei Reparaturarbeiten und den besten Kundenservice der Branche.

Das Formlabs Services Team hat Zehntausenden von Kunden den erfolgreichen 3D-Druck ermöglicht. Zusätzlich zu [webbasierten Kundenserviceressourcen](#) bieten wir für jeden Formlabs 3D-Drucker Service sowie eine mindestens einjährige Garantie. Weiterhin bieten wir mehrere zusätzliche Service- und Garantiepakete entsprechend Ihrer Bedürfnisse an.



Der Promotorenüberhang (NPS) für unseren Service beträgt 71 auf einer Skala von -100 bis +100: ein exzellenter Wert im Vergleich zu den entsprechenden NPS-Werten anderer Unternehmen.



Unsere Kunden bestätigen bei 94 % aller Kontaktaufnahmen, dass Formlabs die Problembehebung leicht gemacht hat.



Direkter Telefon- und priorisierter E-Mail-Kundenservice

Direkt mit einem Menschen in Ihrer Sprache telefonieren, ganz ohne Warteschleife

Ihre Anliegen haben für uns Priorität. Schreiben Sie uns, und unser Expertenteam antwortet innerhalb eines halben Werktags, im Durchschnitt 80 % schneller als bei normalem Kundenservice.

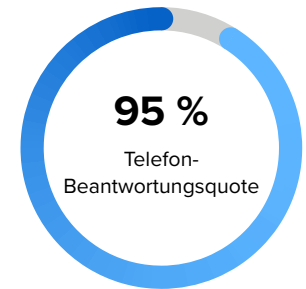
Haben Sie eine dringende Frage? Als Service Plan Kunde haben Sie eine Direktleitung zu unserem Expertenteam, das Ihnen hilft, Ihr Anliegen persönlich zu klären. Die Leitungen sind Montag bis Freitag zwischen 9 und 18 Uhr MEZ für Sie offen.

Meine E-Mail wurde innerhalb von einer Stunde beantwortet und mein Ansprechpartner war äußerst freundlich und hilfsbereit. So einen guten Kundenservice wie bei Formlabs habe ich in meiner Branche (Medizintechnik) noch nie erlebt.

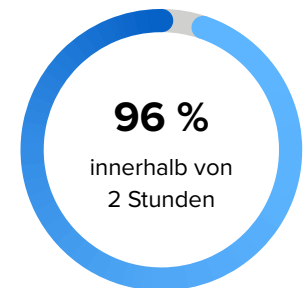
Maximiliano Gutierrez

IOLUTION GmbH, Pro Service Plan Kunde

Telefonischer Kundenservice



Beantwortung von E-Mails



Individuell angepasste Schulung

Flache Lernkurve, schnelle Umsetzung Ihrer Ideen

Wir passen unsere Schulungsthemen so an, dass Sie für Ihre Anwendungsbereiche relevant sind. Die Schulung im Rahmen des Pro Service Plans behandelt die wichtigsten Aspekte der Arbeit mit dem Ökosystem von Formlabs – von der Druckvorbereitung in PreForm bis hin zur Druckerwartung und Nachbearbeitung. Wenn Sie Ihre 3D-Modelle im Voraus einschicken, bespricht Ihr Ansprechpartner im Detail, wie Sie den besten Druckerfolg erzielen.

Formlabs bietet umfassende Schulung und Kundenservice – als hätte man immer einen Experten vor Ort, der in jeder Lage helfen kann. Das eröffnet uns ganz neue Möglichkeiten.

Bian Paul Sauperl

Corona Dentis, Dental Service Plan Kunde

Wir haben mehr als



10 000

Kunden in 5 Sprachen geschult.



Austausch des Druckers

Das verringert die Ausfallzeit ohne 3D-Drucker um 85 %.

Wenn unser Team feststellt, dass Ihr Drucker repariert oder ersetzt werden muss, tauschen wir diesen sofort aus. Sobald der Ersatzdrucker eintrifft, müssen Sie den defekten Drucker nur noch einpacken und zurücksenden.

Das verringert die Ausfallzeit ohne 3D-Drucker für Service Plan Kunden um durchschnittlich 85 %.

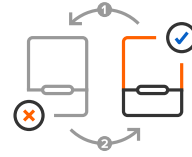
Wir sind sehr zufrieden mit der Druckqualität und dem technischen Kundenservice von Formlabs. Der Service ist ausgezeichnet. Die Antworten kommen schnell und sind nützlich. Wenn wir ein Problem nicht selbst lösen konnten, wurde der Drucker im Rahmen unserer Pro Service Plan Mitgliedschaft ausgetauscht.

Kals Wilde

Director, JD Design + Fabrication, Pro Service Plan Kunde

Mit Serviceplan

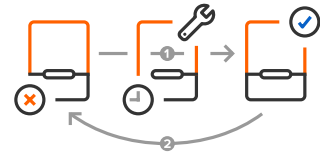
1–3 Tage Wartezeit



1. Ein Ersatzdrucker wird an Sie geschickt
2. Sie senden den defekten Drucker an unser Reparaturzentrum

Ohne Serviceplan

2–4 Wochen Wartezeit



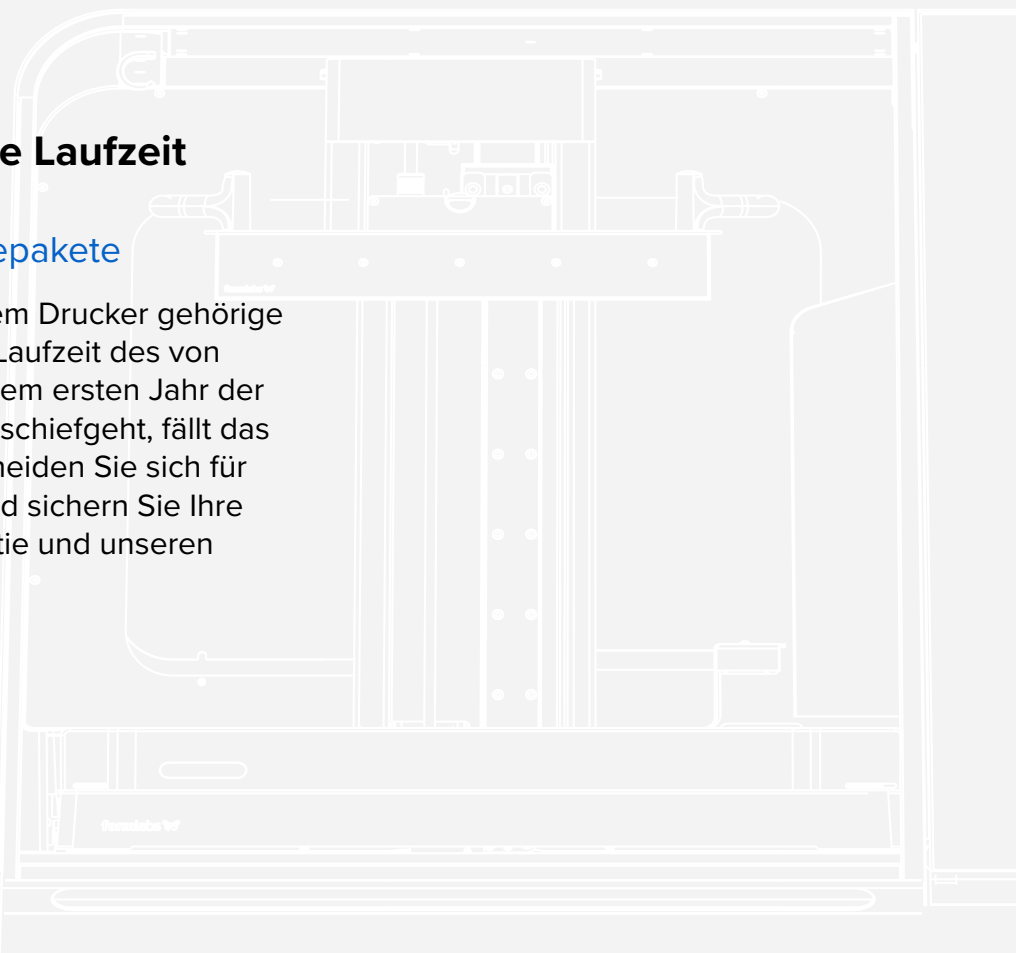
1. Sie senden den defekten Drucker an unser Reparaturzentrum
2. Der reparierte Drucker wird von unserem Reparaturzentrum zurückgeschickt



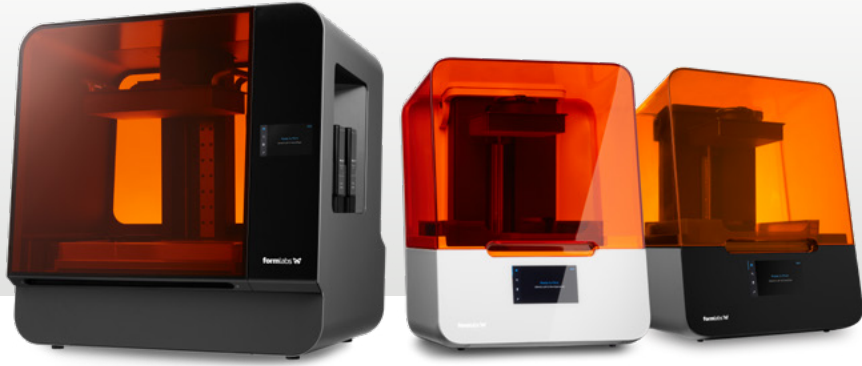
Garantieleistungen über die Laufzeit Ihres Plans

Sorgenfrei-Garantie und Servicepakete

Der Service Plan erweitert die zu Ihrem Drucker gehörige einjährige Garantie auf die gesamte Laufzeit des von Ihnen gewählten Plans. Wenn nach dem ersten Jahr der Lebensspanne Ihres Druckers etwas schiefgeht, fällt das also weiter unter die Garantie. Entscheiden Sie sich für eine sorgenfreie Zukunftsplanung und sichern Sie Ihre Drucker mit bis zu drei Jahren Garantie und unseren Serviceplänen ab.



Vorteile von Serviceplan und Garantie im Überblick



	KUNDENSERVICE	ERWEITERTE GARANTIE	PRO SERVICE PLAN (PSP)	DENTAL SERVICE PLAN (DSP)
Druckeraustauschservice				
Austausch von Druckern/ Druckerkomponenten		X	X	X
Austausch			X	X
Erweiterte Garantie		Inklusive, bis zu 3 Jahre	Inklusive, bis zu 3 Jahre	Inklusive, bis zu 3 Jahre
Reaktiver Kundenservice				
Kundenservice über Chat	X	X	X	X
Kundenservice über E-Mail	X	X	X	X
Telefonischer Kundenservice			X	X
Priorisierter E-Mail- Kundenservice			X	X
Im Arbeitsablauf geschulte Kundenservicemitarbeiter				X
Beschleunigte Reparaturdiagnose				X
Proaktiver Kundenservice				
Individuelle Live-Schulung			60 oder 90 Min.	90 Min.

Erwerben Sie einen Serviceplan und ein Garantiepaket zusammen mit Ihrem 3D-Drucker, oder kontaktieren Sie einen Formlabs-Experten, um mehr über unsere Servicepläne zu erfahren.