



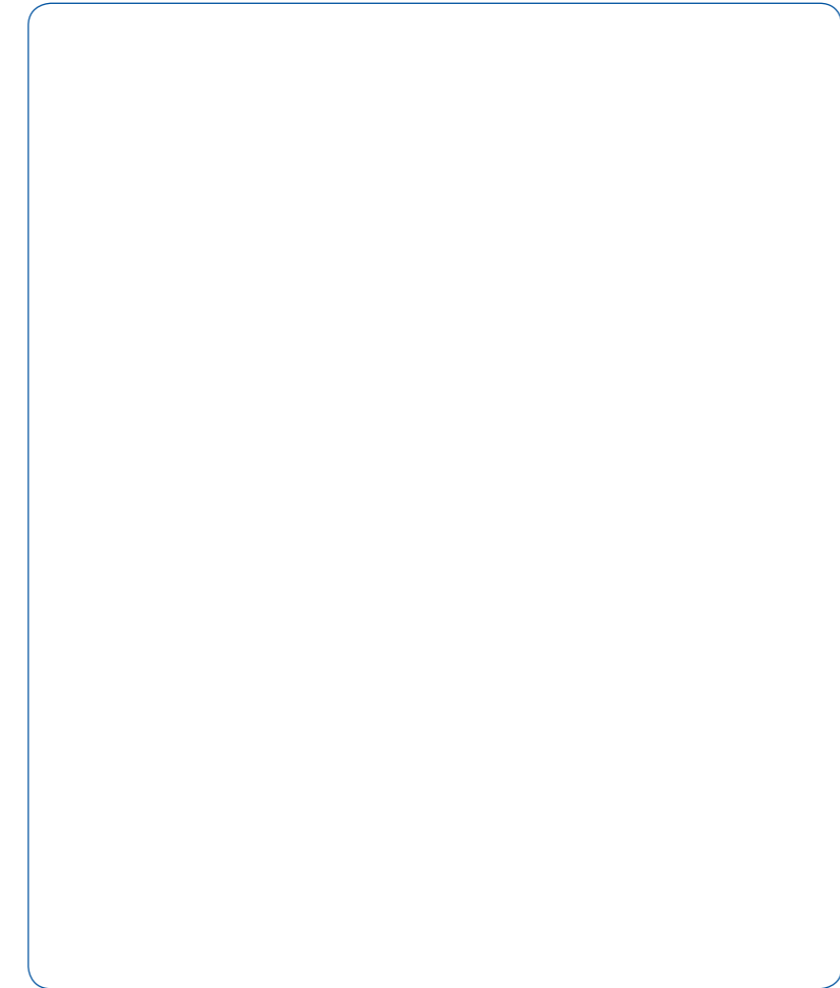
[www.temsa.com](http://www.temsa.com)

TEMSA Deutschland GmbH  
Gottfried-Leibniz-Str. 3  
D-74172 Neckarsulm  
T: +49 (0) 7132 34650  
F: +49 (0) 7132 3465112

TEMSA Türkei  
Mersin Yolu Üzeri 10 km. P.K. 480  
01323 Adana / TÜRKİE  
T: +90 322 441 0226 PBX  
F: +90 322 355 6110

TEMSA Europe  
Dellingstraat 32  
B-2800 Mechelen  
T: +32 (0)15 44 00 00  
F: +32 (0)15 44 00 09  
E: [customerservices@temsa.com](mailto:customerservices@temsa.com)

Das TEMSA Logo und TEMSA Wort sind eingetragene Warenzeichen von Temsa Global. Die Informationen hierin sind am Veröffentlichungsdatum korrekt. Die Informationen hierin können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Spezifikationen können von Land zu Land differieren. Fragen Sie Ihren Vertreter nach Eigenschaften und Spezifikationen, die Ihren Anforderungen genügen.  
Copyright © 2010 Temsa Global. Alle Rechte vorbehalten.



ICS-092010-C



**Internationaler Kundendienst**  
Wir sind für Sie da



Value in motion



## Sie stehen bei uns an erster Stelle

Ihr Geschäftserfolg hängt von der Leistung Ihres Fuhrparks ab. Aus diesem Grunde setzt sich das internationale Kundendienst-Team von TEMSA dafür ein, den Anforderungen Ihrer Fahrzeuge gerecht zu werden. Mit anderen Worten besteht unser Hauptziel darin, Ihren Geschäftsbetrieb nicht zum Erliegen zu bringen.

Während der gesamten Lebensdauer Ihrer Fahrzeuge garantieren wir minimale Ausfallzeiten bei minimalen Reaktionszeiten. Sie können sich darauf verlassen, dass wir Sie so schnell und effizient wie möglich betreuen - wo auch immer Sie sich befinden und wann immer Sie uns brauchen.



### Schulung

Ihre Fahrer sind Ihr wichtigstes Kapital und müssen über umfangreiche Fähigkeiten verfügen. Die Warte-techniker unserer autorisierten Werkstätten bilden sich ständig fort, sodass wir Ihnen neben Fahrertraining auch fortschrittliche und professionelle Reparatur- und Wartungsdienste anbieten können.



### Umfassendes Qualitätsmanagement

Die Philosophie des Qualitätsmanagements von TEMSA ist sicher im Produktionsprozess eingebettet. Sie können sicher sein, immer ein dem letzten Stand der Technik entsprechendes Fahrzeug zu erhalten.

### Unser engagiertes Pre-Delivery-Inspection (PDI)-Team:

- steuert den Lieferprozess des Fahrzeugs
- prüft das Fahrzeug gemäß der PDI-Checkliste
- verwendet ein qualitätsorientiertes Fahrzeug-Lieferklassensystem an
- liefert den erforderlichen Werkzeugsatz und reinigt das Fahrzeug



### Nur einen Telefonanruf entfernt

Als Fahrer eines TEMSA-Busses oder -Reisebusses sind Sie nie allein. Ein engmaschiges, globales Netzwerk mit kompetenten Kundendienst-Teams, Händlern und Servicepartnern wurde zur Laufzeitmaximierung Ihres Fahrzeugs geschaffen.

### Unser europäischer Road Assistance Service:

- ist rund um die Uhr und 365 Tage pro Jahr telefonisch zu erreichen
- verfügt über qualifizierte Mitarbeiter, die jederzeit einsatzbereit sind und Ihren Anforderungen schnell und effizient gerecht werden
- kann Ihnen in den folgenden Sprachen zur Seite stehen: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Spanisch, Tschechisch und Russisch
- steht in ständigem Kontakt mit dem Mechaniker, um den Fahrer und das Busunternehmen in Bezug auf die Ankunftszeit des Mechanikers sowie den Zeitpunkt der Beendigung der Reparatur auf dem Laufenden zu halten.

**ROAD ASSISTANCE SERVICE**  
+31 546 543 295 Europa



### Original-Ersatzteile

Ausfallzeiten sind teuer. Wenn Sie Ersatzteile benötigen, brauchen Sie diese schnell. Dank unseres optimierten logistischen Prozesses, der auf eine für alle Fahrzeuge ausreichende Lagerhaltung ausgerichtet ist, können wir eine schnelle und zuverlässige Lieferung von Original-Ersatzteilen garantieren. Um Ihre Ausfallzeiten auf ein absolutes Minimum zu reduzieren, haben wir 5 TEMSA Logistik-Center in den folgenden EMEA-Ländern gegründet, von wo aus wir die passenden Teile zu passenden Preisen sowie zur passenden Zeit liefern können:

- Deutschland
- Österreich
- Frankreich
- Türkei
- Ägypten



### Zugelassene Kundendienststellen

Um Sie überall auf Ihrer Route gewissenhaft und professionell unterstützen zu können, stehen Ihnen unsere zugelassenen Kundendienststellen zur Verfügung, die am nachstehenden Logo zu erkennen sind. Diese werden regelmäßig überprüft, um zu gewährleisten, dass sie unseren Qualitätsstandards entsprechen. Die dort tätigen Mechaniker führen qualifizierte Reparatur- und Wartungsleistungen aus und sind über die neuesten technologischen Entwicklungen und Innovationen des Sektors informiert. Dies erfolgt mittels:

- betrieblicher Schulungen
- praktischer Schuleinheiten, die regelmäßig europaweit auf Trainingsstrecken durchgeführt werden
- der TEMSA Online Academy, die theoretische und praktische Schulungen sowie Tests anbietet



Zugelassene Kunden-dienststelle



### Online-Lösungen

Wir bieten immer mehr kostenlose Online-Lösungen, um schnelle und effiziente Unterstützung in aller Welt zu gewährleisten.

- Die E-Part-Liste gewährt Zugriff auf Teilenummern.
- POMS ermöglicht es Ihnen, Ersatzteile zu bestellen und Ihre Erfahrungen mitzuteilen.
- CATS ist eine Plattform für die Vorbereitung, Sendung, Beurteilung, Gutschrift und Meldung von Garantieansprüchen.
- E-Doc ist eine virtuelle Bibliothek mit allen aktuellen Dokumenten.
- E-Training: Wir bieten Ausbildungen für Techniker und Bedienungspersonal.
- E-Xtra ist eine Kommunikationsplattform zum Sammeln und Mitteilen von Informationen und Erfahrungen.

