

Doskonałość obsługi dzięki platformie  
zarządzania doświadczeniami klientów

**Megger**<sup>®</sup>

**Towarzyszymy Wam  
w drodze**



# Cykl życia produktu i usługi posprzedażowe

Od momentu powstania firmy w 1889 roku naszym celem jest zapewnienie sprzętu pomiarowego najwyższej jakości, pozwalającego utrzymać bezawaryjność aparatury technicznej i ciągłość dostaw energii elektrycznej i innych mediów.

Aby sprostać potrzebom naszych klientów, firma Megger posiada globalną sieć sprzedaży i wsparcia technicznego. Zakłady produkcyjne firmy znajdują się w Wielkiej Brytanii, Niemczech, Szwecji i USA. Do grupy Megger należą również przedsiębiorstwa takie jak Power Diagnostix, Vespula, SebaKMT czy Baker Products.



## 1889

### 1889

Sydney Evershed konstruuje pierwszy miernik rezystancji izolacji.

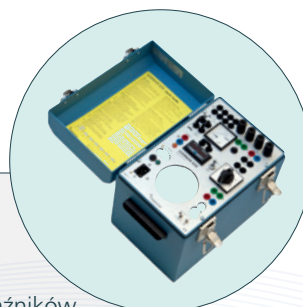
*Swoją pierwszy samochód prezentuje Karl Benz.*



### 1980

Na rynku pojawia się pierwszy tester przełączników zabezpieczeniowych Sverker 608.

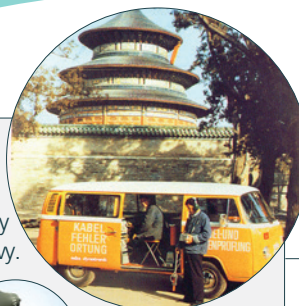
*Popularność zdobywa kostka Rubika.*



### 1988

Sprzedano dwutysięczny pomiarowy wóz kablówy.

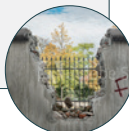
*Oscar zdobywa studio Pixar.*



### 1989

Debiut rynkowy testera izolacji BM100.

*Zjednoczenie Niemiec.*



### 1985

Debiut rynkowy pierwszego testera baterii akumulatorów Torkel.

*Do kin wchodzi film „Pogromcy duchów”.*



## 1989

### 1990

Debiut rynkowy testera SVERKER 750

*Powstaje pierwszy smartfon.*



**1999**

Na rynku pojawia się tester baterii stacyjnych Torkel 860.

*Powstaje Google.*

Google!



**2016**

Debiut rynkowy systemu TRAX



**2020**

Debiut rynkowy systemu pomiarowego STX 40



**2010**

Tester automatyki zabezpieczeniowej SMRT.

*Na rynku pojawia się iPad.*



**2013**

Debiut rynkowy testera SVERKER 900



**2020**

**1999**

TRENING



WSPARCIE



PORADY DOTYCZĄCE SPRZEDAŻY



USŁUGA KALIBRACJI



NAPRAWA I SERWIS





# Usługi serwisowe - bezpieczeństwo i utrzymanie wartości sprzętu

- Kontrola specyfikacji pomiarowych
- Testy funkcjonalne i przeglądy
- Naprawy
- Aktualizacja oprogramowania
- Rozbudowa funkcjonalności poprzez aktualizacje
- Zachowanie wartości poprzez modernizację

## Kontrola specyfikacji pomiarowych:

Aby zapewnić najwyższą dokładność i niezawodność naszego sprzętu pomiarowego zalecamy regularne przeglądy, zależnie od intensywności używania i obszaru zastosowania, po 1 – 2 latach eksploatacji. W przypadku testerów bezpieczeństwa przenośnego sprzętu elektrycznego podlegających normom EN 50678 i VDE 0701:2019-05 zalecenia są bardziej rygorystyczne. W tym zakresie oprócz standaryzowanych fabrycznych certyfikatów kalibracji oferujemy także certyfikaty wzorcowania akredytowanych instytutów.

Protokoły z testowania sprzętu są identyfikowane kodem QR przypisanym do pakietu serwisowego danego urządzenia i mogą być pobrane bezpośrednio ze strony internetowej firmy Megger. Ta usługa dostępna jest w pakietach serwisowych oferowanych klientom.



## Najwyższa jakość obsługi ...



## Naprawy:

Pracownicy naszych centrów serwisowych sprawdzają i diagnozują przyrządy pomiarowe według procedury kontrolnej. Sprzęt jest również czyszczony i sprawdzany pod względem uszkodzeń mechanicznych. Elementy uszkodzone wymieniane są na oryginalne, certyfikowane części zamienne. Każdy defekt naprawianego przyrządu jest rejestrowany w systemie zapewnienia jakości a na życzenie wydawany jest szczegółowy protokół naprawczy.

## Aktualizacja oprogramowania:

Nieustannie pracujemy nad udoskonaleniami. Przy każdej czynności serwisowej urządzenie jest sprawdzane i aktualizowane do najnowszej wersji oprogramowania. Najnowsze wersje oprogramowania dostępne są tylko w certyfikowanych centrach serwisowych firmy Megger.

## Rozbudowa funkcjonalności poprzez aktualizacje:

Funkcjonalność wielu przyrządów można rozbudować poprzez aktualizację oprogramowania sprzętowego, również za pośrednictwem internetu. Część aktualizacji jest bezpłatna, ale są też moduły programowe nabywane indywidualnie. W systemie „płać w miarę wzrostu potrzeb” klient sam decyduje o rozbudowie sprzętu pomiarowego w okresie jego eksploatacji.

## Bezpieczeństwo, modernizacje, utrzymanie wartości:

Bezpieczeństwo sprzętu pomiarowego i utrzymanie wartości przyrządów w długim okresie czasu jest kwestią dla nas niezwykle istotną. W urządzeniach pomiarowych w miarę eksploatacji niektóre części się zużywają i wymagają wymiany. Nasi pracownicy chętnie udzielą rad w tym zakresie zanim funkcjonalność i dokładność przyrządów ulegnie degradacji lub konieczne będą kosztowne naprawy.



**... dla klientów.**



# Elementy doskonalenia obsługi klienta

## Usługi rozszerzone:

Z doświadczenia wiemy, że potrzeby klientów mogą być bardzo zróżnicowane i jednostkowe. Nasze pakiety serwisowe pozwalają kontrolować koszty eksploatacji sprzętu przez długi okres użytkowania i w sposób optymalny planować przyszłe potrzeby w zakresie urządzeń pomiarowych.

Dostępne są następujące dodatkowe pakiety serwisowe:

| <a href="http://www.megger-service-excellence.com">www.megger-service-excellence.com</a>                                                                                                                                              | Brązowy | Brązowy <sup>+</sup> | Srebro | Złoto |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|--------|-------|
| Dostęp do danych przyrządu poprzez kod QR (np. certyfikaty wzorcowania fabrycznego i świadectwa kolejnych kalibracji, instrukcje obsługi, webinaria, szkolenia, historia kontaktów z serwisem, zamawianie transportu sprzętu on-line) | ✓       | ✓                    | ✓      | ✓     |
| Refundacja w ramach usługi Fair-Deal (2022)                                                                                                                                                                                           | ✓       | ✓                    | ✓      | ✓     |
| Przedłużona gwarancja z elastycznym okresem obowiązywania                                                                                                                                                                             | ✓       | ✓                    | ✓      | ✓     |
| Przedłużona gwarancja z elastycznym okresem obowiązywania + jedna darmowa kalibracja                                                                                                                                                  |         | ✓                    | ✓      | ✓     |
| Kalibracja wybierana indywidualnie<br>Przypomnienie przez e-mail                                                                                                                                                                      |         |                      | ✓      | ✓     |
| Szkolenia i seminaria<br>2 dni w roku z 50% zniżką / 1 osoba                                                                                                                                                                          |         |                      | ✓      | ✗     |
| Szkolenie<br>2 dni w roku bezpłatnie / 1 osoba                                                                                                                                                                                        |         |                      | ✗      | ✓     |
| Dostęp do forum wymiany doświadczeń (2022)                                                                                                                                                                                            |         |                      | ✓      | ✓     |
| Oferta odkupu używanego sprzętu przy zakupie przyrządu z tej samej klasy produktów                                                                                                                                                    |         |                      | ✓      | ✓     |
| Dostęp do urządzenia zastępczego na czas serwisu                                                                                                                                                                                      |         |                      |        | ✓     |
| Ubezpieczenie kompleksowe typu casco                                                                                                                                                                                                  |         |                      |        | ✓     |
| Chętnie udostępnimy Państwu kompletną listę produktów.<br>Należy wziąć pod uwagę ogólne warunki gwarancji.                                                                                                                            |         |                      |        |       |



## **Przedłużenie gwarancji:**

---

Okres gwarancji zależy od produktu. Jakość naszych produktów jest monitorowana już na etapie rozwoju i oczywiście w procesie produkcji. Każdy produkt poddany jest końcowym testom fabrycznym, które są protokolowane. Firma Megger posiada certyfikaty zarządzania jakością ISO 9001: 2015 i ISO 140001:2015. Przedłużenie gwarancji ułatwia optymalne planowanie przyszłych potrzeb w zakresie urządzeń pomiarowych.

## **Rozwiązania indywidualne:**

---

Sprzęt można wypożyczyć z opcją zakupu, kupić na raty lub w leasingu. Chętnie udzielimy porady i pomożemy Państwu wybrać rozwiązanie optymalne.

## **Dodatkowe ubezpieczenia:**

---

Skorzystaj z możliwości kompleksowego ubezpieczenia sprzętu, pokrywającego szkody w wyniku zalania wodą lub całkowitą utratę przyrządu.

## **Odkupienie sprzętu:**

---

Warunki i wymagania techniczne mogą ulec zmianie w czasie eksploatacji sprzętu pomiarowego. W takim wypadku możemy zaoferować odkupienie starego, ale funkcjonującego przyrządu. Warunkiem jest zakup produktu tej samej kategorii i jednocześnie pakietu serwisowego. Nasz zespół sprzedaży służy informacją w tym zakresie.

## **Szkolenia i seminaria:**

---

Oferujemy szkolenia dostosowane do indywidualnych potrzeb klienta a także seminaria. Nasi specjaliści chętnie udzielą wsparcia w zakresie obsługi sprzętu pomiarowego i jego zastosowań.

Dariusz Bratek

T. +48 601 664 428

E. [dariusz.brateg@megger.com](mailto:dariusz.brateg@megger.com)

## **Wymiana doświadczeń:**

---

Platforma wymiany doświadczeń użytkowników sprzętu pomiarowego z udziałem zespołu specjalistów firmy Megger. Informacje o zmianach w obszarze normalizacji i potrzebach rynkowych. Dostęp do platformy po przeszkoleniu (2022).

## **Rabat w ramach programu Fair Deal:**

---

Klienci, którzy wybiorą pięcioletni pakiet serwisowy i w tym okresie dokonają kalibracji przyrządu pomiarowego w zalecanych odstępach czasowych przy braku jakichkolwiek napraw sprzętu, otrzymają zwrot wpłaconej kwoty w formie vouchera na zakup produktów firmy Megger.

## **Serwis:**

---

Odpowiednie działy serwisu chętnie udzielą Państwu informacji o konkretnym urządzeniu i doradzą w zagadnieniach konserwacji prewencyjnej, korekcyjnej i opartej na ocenie stanu aparatury.

T. +48 22 2 809 808

E. [serwis.pl@megger.com](mailto:serwis.pl@megger.com)

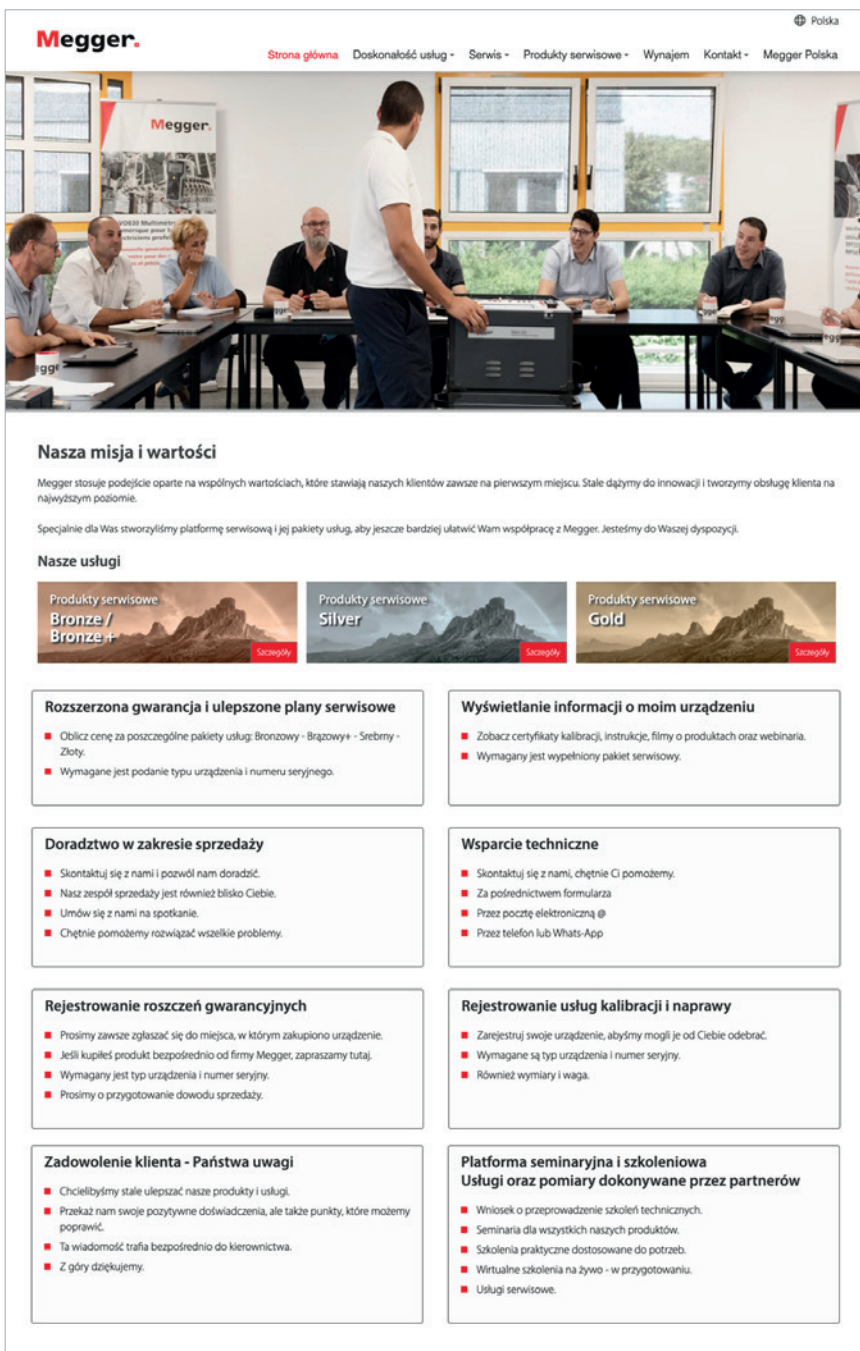


# Platforma wymiany doświadczeń klientów

Rolą platformy wsparcia technicznego i serwisu jest maksymalne ułatwienie kontaktu klienta z odpowiednimi działami i specjalistami firmy Megger. Ofertę pakietów serwisowych można uzyskać za pomocą kilku kliknięć na stronie internetowej. W tym celu należy wybrać dany produkt i wpisać jego numer seryjny. Klient otrzyma indywidualną ofertę online. Wybór spośród zróżnicowanych produktów serwisowych pozwoli uniknąć przykrych niespodzianek. Czyż nie tego właśnie oczekujemy?

## Korzyści dla klienta:

- Z pakietem serwisowym firmy Megger klient kontroluje koszty eksploatacji sprzętu pomiarowego przez długi okres użytkowania
- Klient uzyskuje internetowy dostęp do informacji dotyczących posiadanych przyrządów pomiarowych, takich jak certyfikaty wzorcowania fabrycznego i świadectwa kolejnych kalibracji, instrukcje obsługi, webinaria itp
- Produkty użytkownika są rozpoznawane poprzez kod QR
- Dostęp do pomocy technicznej
- Użytkownicy sprzętu pozostają w kontakcie z naszymi specjalistami, doskonaląc w ten sposób wiedzę i umiejętności
- Rozmawiając ze sobą jak specjaliści wyjaśniamy kwestie obszarów zastosowań sprzętu pomiarowego
- Udostępniamy naszym klientom najnowsze technologie pomiarowe



**Megger.** Strona główna Doskonałość usług - Serwis - Produkty serwisowe - Wynajem Kontakt - Megger Polska

**Nasza misja i wartości**  
Megger stosuje podejście oparte na wspólnych wartościach, które stawiają naszych klientów zawsze na pierwszym miejscu. Stale dążymy do innowacji i tworzymy obsługę klienta na najwyższym poziomie.  
Specjalnie dla Was stworzyliśmy platformę serwisową i jej pakiety usług, aby jeszcze bardziej ułatwić Wam współpracę z Megger. Jesteśmy do Waszej dyspozycji.

**Nasze usługi**

- Produkty serwisowe Bronze / Bronze+**
- Produkty serwisowe Silver**
- Produkty serwisowe Gold**

**Rozszerzona gwarancja i ulepszone plany serwisowe**

- Oblicz cenę za poszczególne pakiety usług: Brązowy - Brązowy+ - Srebrny - Złoty.
- Wymagane jest podanie typu urządzenia i numeru seryjnego.

**Wyświetlanie informacji o moim urządzeniu**

- Zobacz certyfikaty kalibracji, instrukcje, filmy o produktach oraz webinaria.
- Wymagany jest wypełniony pakiet serwisowy.

**Doradztwo w zakresie sprzedaży**

- Skontaktuj się z nami i pozwól nam doradzić.
- Nasz zespół sprzedaży jest również blisko Ciebie.
- Umów się z nami na spotkanie.
- Chętnie pomożemy rozwiązać wszelkie problemy.

**Wsparcie techniczne**

- Skontaktuj się z nami, chętnie Ci pomożemy.
- Za pośrednictwem formularza
- Przez pocztę elektroniczną @
- Przez telefon lub Whats-App

**Rejestrowanie roszczeń gwarancyjnych**

- Prosimy zawsze zgłaszać się do miejsca, w którym zakupiono urządzenie.
- Jeśli kupiłeś produkt bezpośrednio od firmy Megger, zapraszamy tutaj.
- Wymagany jest typ urządzenia i numer seryjny.
- Prosimy o przygotowanie dowodu sprzedaży.

**Rejestrowanie usług kalibracji i naprawy**

- Zarejestruj swoje urządzenie, abyśmy mogli je od Ciebie odebrać.
- Wymagane są typ urządzenia i numer seryjny.
- Również wymiary i waga.

**Zadowolenie klienta - Państwa uwagi**

- Chcielibyśmy stale ulepszać nasze produkty i usługi.
- Prześlij nam swoje pozytywne doświadczenia, ale także punkty, które możemy poprawić.
- Ta wiadomość trafia bezpośrednio do kierownictwa.
- Z góry dziękujemy.

**Platforma seminaryjna i szkoleniowa Usługi oraz pomiary dokonywane przez partnerów**

- Wniosek o przeprowadzenie szkoleń technicznych.
- Seminarium dla wszystkich naszych produktów.
- Szkolenia praktyczne dostosowane do potrzeb.
- Wirtualne szkolenia na żywo - w przygotowaniu.
- Usługi serwisowe.



**megger-service-excellence.com**

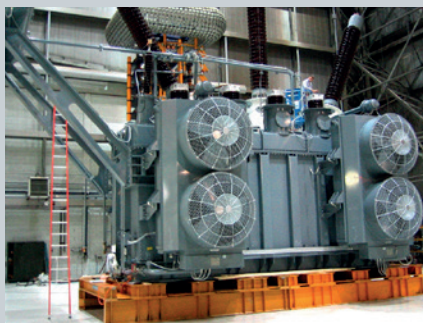
Nasza platforma wsparcia i pakietów usług jest dostępna online.



## Usługi pomiarowe



Ocena cyklu życia transformatora



Pomiary wyładowań niezupełnych



Pomiary silników elektrycznych i generatorów



Testowanie automatyki zabezpieczeniowej



Analiza wyłączników



Pomiary baterii akumulatorów



Pomiary i diagnostyka kabli

Usługi pomiarowe  
Próby i diagnostyka kabli SN/WN

Piotr Cichecki  
T. +48 601 887 011  
E. [piotr.cichecki@megger.com](mailto:piotr.cichecki@megger.com)



## BIURA MEGGER

Jesteśmy obecni w ponad 130 krajach! Megger posiada lokalne biura, przedstawicieli, dystrybutorów i zespoły oferujące wsparcie techniczne na całym świecie, a zakłady produkcyjne zlokalizowane są na terenie Niemiec, Szwecji, Wielkiej Brytanii i Stanów Zjednoczonych.

Marka obecna jest również w Polsce, gdzie swoją siedzibę zlokalizowała w Starej Iwicznej k. Piaseczna. Po więcej informacji zapraszamy na stronę internetową [pl.megger.com](http://pl.megger.com)



Naszych partnerów handlowych można znaleźć na lokalnej stronie internetowej:

**[pl.megger.com/obsługa-i-pomoc/dystrybutorzy](http://pl.megger.com/obsługa-i-pomoc/dystrybutorzy)**



## BIURO SPRZEDAŻY

Megger Sp. z o.o.  
ul. Słoneczna 42A  
05-500 Stara Iwiczna

**[pl.megger.com](http://pl.megger.com)**

Service\_Excellence\_BR\_PL\_V0d

Słowo „Megger” jest zarejestrowanym znakiem handlowym.

# Megger<sup>®</sup>