

Sie haben Fragen. Wir haben die Antworten.

Unser im Werk geschultes Support-Team besteht aus Fachleuten für technische, Software- und Laboranwendungen, die sich der schnellen Lösung Ihrer Probleme widmen, um dauerhafte Lösungen zu finden. Uns ist bewusst, dass die Patientenversorgung davon abhängt, dass unsere Geräte optimal funktionieren – deshalb sind wir hier, um Ihnen zu helfen.

Wie können unsere Produkte Ihren spezifischen Anforderungen gerecht werden?

Spezialisten für Laboranwendungen bieten umfassenden Anwendungssupport für Instrumente und Verbrauchsmaterialien für die Pathologie von EpreDia.

- Unterstützung bei der Optimierung von Protokollen oder Verfahren für die Verwendung von EpreDia-Instrumenten oder -Verbrauchsmaterialien
- Bereitstellung von Fachwissen zur Fehlerbehebung, das auf einer Kombination aus praktischer Erfahrung im Labor und Branchenerfahrung basiert
- Abteilungsmitarbeiter sind ASCP(American Society for Clinical Pathology)-zertifiziert in Histologie und verfügen über verschiedene Bildungsabschlüsse.

Bestmögliche Verwendung Ihrer Instrumente

Außendienst-Spezialisten für Laboranwendungen stehen für die Installation und umfassende Schulung vor Ort für eine Vielzahl von EpreDia-Laborgeräten und zugehörigen Softwareanwendungen zur Verfügung.

Fehlerbehebung bei Ihrem EpreDia-Instrument

Unsere internen technischen und Software-Support-Mitarbeiter durchlaufen strenge Werksschulungen, um Geräteprobleme beheben, Unterstützung leisten und allgemeine Fragen beantworten zu können. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie die Unterstützung erhalten, die Sie für die von Ihnen verwendeten Instrumente benötigen.

Direktsupport für Technik und Anwendungen (Nordamerika)

Technischer Direktsupport	USA: +1 (800) 522-7270 – Option 2
Technischer Telefon- und E-Mail-Support nach Produktgruppen	Sekundäre Telefonoptionen: – Option 1 Gewebeverarbeitung ¹ , Ausgieß-Station – Option 2 Mikrotome, Kryostate – Option 3 PrintMate, SlideMate, Software-Support für Beschriftung und Nachverfolgung – Option 4 Automatische Färber, Deckgläser, sämtliche übrige Ausrüstung E-Mail: ep-techsupport.amer@epredia.com
Öffnungszeiten, ausgenommen US-Feiertage:	Montag bis Freitag, 8 Uhr – 17 Uhr EST
Direktsupport für Anwendungen	+1 (800) 522-7270 – Option 3
Telefon- und E-Mail-Support für Anwendungen nach Produktgruppen	Sekundäre Telefonoptionen: – Option 1 Verbrauchsmaterial- und Instrumentenanwendungen – Option 2 Digitale Pathologie – Option 3 IHC-Support
Öffnungszeiten, ausgenommen US-Feiertage:	Montag bis Freitag, 8 Uhr – 17 Uhr EST

¹Wir bieten nach Geschäftsschluss Support auf Abruf für technische Notfälle, die Gefährdung von Patienten-Gewebe betreffen.

Service wann und wo Sie ihn am dringendsten benötigen

Wir kommen zu Ihnen

Sollte Ihr Instrument gewartet werden müssen, senden wir so schnell wie möglich einen unserer im Werk geschulten Außendiensttechniker direkt zu Ihnen. Sie können darauf vertrauen, dass Ihr Instrument rechtzeitig repariert und zu Ihrer Zufriedenheit funktionieren wird.

- Nationale Abdeckung durch ein Netzwerk von Epredia-Außendiensttechnikern
- Unsere Techniker sind im Werk geschult und zertifiziert. Sie stellen sicher, dass alle erforderlichen Aktualisierungen und präventiven Verfahren korrekt durchgeführt werden und halten Ihre Instrumente auf dem neuesten Stand.
- Wir stellen sicher, dass zur Reparatur Ihres Instruments nur Originalersatzteile verwendet werden.

Unsere Instrumente werden mit einer umfassenden Garantie auf Teile und Arbeitsleistung geliefert (ein volles Jahr bei einem neuen Instrument).

Im Einsatz für Ihren Workflow

Wenn eine Situation auftritt, in der wir den Service in Ihrer Einrichtung nicht abschließen können, lassen wir Ihr Instrument in einer Depotreparatureinrichtung überprüfen. Der Service wird von unseren internen Technikern durchgeführt, die Fachexperten sind, um sicherzustellen, dass Ihr Instrument so schnell wie möglich an Ihr Labor zurückgegeben wird.

Servicekontakt (Europa*)

Vereinigtes Königreich	Tel.: +44(0)203 048 3806 E-Mail: service.uk@epredia.com
Deutschland	Tel.: +49(0)6103 5996 795 E-Mail: service.de@epredia.com
Benelux	Niederlande Tel.: +31(0)76 799 6028 Belgien Tel.: +32(0)800 26057 E-Mail: service.bn@epredia.com

Direktsupport für Technik und Anwendungen (Europa*)

Technischer Direktsupport Europa	Tel.: +44 (1928) 628330 E-Mail: ep.techsupport.ap.runcorn@epredia.com
---	---

*Nur Vereinigtes Königreich, Deutschland, Belgien, Niederlande, Luxemburg. Für alle anderen EMEA-Regionen wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen Epredia-Vertriebspartner.



Support für Ihre Immunhistochemie-Instrumente

IHC-Support (Nordamerika)

Technischer IHC-Support – Kontakt:	+1 (800) 522-7270 – Option 3, Option 3 *Nur Nordamerika
E-Mail:	lab.reagents@epredia.com
Öffnungszeiten, ausgenommen Feiertage:	8 Uhr – 17 Uhr EST



Welche Unterstützung erhalte ich in Bezug auf meine Immunhistochemie (IHC)-Instrumente?

Ihre Diagnosestellung ist entscheidend und Sie sind darauf angewiesen, dass Ihre Geräte optimal funktionieren. Wir verfügen über ein spezialisiertes Team von Fachleuten auf Abruf, das von einem Team von Pathologen, IHC-Experten, Anwendungsspezialisten im Außendienst und Außendiensttechnikern unterstützt wird, um Ihre IHC-bezogenen Anfragen zu beantworten.

- Bereitstellung effektiver Fehlerbehebungsmaßnahmen und zeitnaher Problemlösung für IHC-Instrumente und -Verbrauchsmaterialien von Epredia
- Unterstützung bei der Auswahl von Antikörpern, Nachweissystemen und der Protokolloptimierung
- Bereitstellung von umfassendem Support basierend auf dem Zugriff auf bestimmte Produkthistorien-Datensätze, einschließlich Qualitätskontrolldaten (QK) und Rezensionen durch Pathologen

Bitte wenden Sie sich telefonisch an unsere IHC-Anwendungsspezialisten für:

- Fehlerbehebung bei IHC-Reagenzien und technische Tipps
- Fehlerbehebung für den Autostainer, präventive Wartung und Serviceanfragen
- Unterstützung für IHC-Protokolle
- Technische Produktinformationen

Tätigen Sie Ihre Geschäfte mit einem Partner, auf den Sie sich verlassen können.

Wie kann ich mehr über Produkte für die Pathologie von Epredia erfahren?

Wenn Sie unsere Kundendienstabteilung anrufen, wird Ihr Anruf von einer echten Person beantwortet – erstklassige Bearbeitung durch hochqualifizierte Kundendienstmitarbeiter, die sich für Ihr Unternehmen begeistern!

Ich bin bereit, eine Bestellung aufzugeben

Wir wissen, dass Ihre Zeit wertvoll ist und dass Sie Ihre Geschäfte mit einem Partner tätigen möchten, auf den Sie sich verlassen können. Wenden Sie sich an Ihren lokalen Epredia-Vertriebsmitarbeiter oder rufen Sie unser Kundendienstteam an, um Ihre Bestellung noch heute aufzugeben.

Gibt es Artikel, von denen Sie wöchentlich oder monatlich die gleiche Menge bestellen?

Daueraufträge sind einfach einzurichten und sparen Zeit. Fragen Sie noch heute Ihren Kundenbetreuer!

Kann ich meine Bestellung per Fax oder E-Mail aufgeben?

Bestellungen per Fax oder E-Mail werden innerhalb von acht Geschäftsstunden nach Erhalt in unser Bestellsystem eingegeben. Für Auftragsgenauigkeit und eine verbesserte Abrechnung überprüfen Sie Ihre Bestellung bitte in Bezug auf:

- Genaue Adressangaben für Liefer- und Rechnungsadressen
- Ihre Kontaktinformationen, einschließlich Fax- und Telefonnummern sowie E-Mail-Adresse
- Spezielle Versand- und Handhabungshinweise
- Automatische Bestätigung per E-Mail
- Zahlungsbedingungen: 30 Tage netto
- Lieferanteninformationen:

Epredia
4481 Campus Drive
Kalamazoo, MI 49008

Bestellungen und Bestellstatus

Nordamerika

Telefonische Bestellungen und Bestellstatus:	+1 (800) 522-7270 (Option 1)
Öffnungszeiten, ausgenommen US-Feiertage:	Montag bis Freitag, 8 Uhr – 17 Uhr EST
Bestellung per Fax?	Gebührenfreies Fax: (877) 815-2608
Bestellung per E-Mail?	ep-cs-kalamazoo@epredia.com

Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA*)

Kundendienst Deutschland	Tel.: +49(0)214 5068 0026 Fax: +49(0)6103 5996 125 E-Mail: sales.de@epredia.com
Kundendienst Vereinigtes Königreich	Tel.: +44(0)1928 628350 E-Mail: sales.uk@epredia.com
Kundendienst Benelux	Tel. Belgien: +32(0)800 26057 Tel. Niederlande: +31(0)76 799 6068 E-Mail: sales.bnl@epredia.com

*Nur Vereinigtes Königreich, Deutschland, Belgien, Niederlande, Luxemburg. Für alle anderen EMEA-Regionen wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen Epredia-Vertriebspartner.