

LTG Ulm GmbH | Carl-Zeiss-Straße 11 | D-89231 Neu-Ulm

An die Kunden der Luminator Technology Group EMEA

Unser Ziel: Der beste Service für Sie

Liebe Kunden,

ein Servicenniveau, mit dem Sie zufrieden sind und das unserem Angebot entspricht, ist unser höchster Anspruch als Luminator Technology Group (LTG). Wir bedauern sehr, dass wir Sie in der Vergangenheit nicht immer davon überzeugen konnten. Daher werden wir noch stärker unsere Kräfte bündeln und unser Bestmögliches tun, die Servicequalität für Sie zu verbessern.

Unser Werk in Danzig in Polen ist seit vielen Jahren unser Hauptproduktionsstandort für Luminator Europa. Dieser Standort wurde um eine leistungsstarke Serviceabteilung (Luminator Service Center Polen) erweitert, was folgende wichtige Vorteile bietet:

- Synergieeffekte durch ein zentrales Produktions- und Reparaturzentrum
- Kürzere Durchlaufzeiten bei Reparaturen durch mehr Personalressourcen
- Besserer Materialfluss durch ein zentrales Lager
- On Site Quality Management für permanente Optimierungen

Für Sie bedeutet das:

- Sukzessive werden wir ab dem 01.12.2022 alle Produktgruppen vom Service Center Ulm in das Service Center Polen verlagern. Spätestens ab dem 01.03.2023 erfolgt dann der gesamte Reparaturprozess der Luminator Europa sowie der Warenversand über unser Service Center in Polen.
- Bis dahin werden wir Rücksendungen und Reparaturen sowohl in Ulm als auch in Polen bearbeiten. Über den RMA-Prozess werden wir einen Pick-Up Service zur Verfügung stellen, so dass Ihre Einsendungen ab dem 01.12.2022 an die richtige Lieferadresse gesendet werden. Sie müssen Sie sich um nichts kümmern. Sie bekommen von uns das entsprechende Adress-Etikett und unsere Logistikpartner holt die Ware bei Ihnen ab und kümmert sich um den Versand.
- Ihr Luminator Service Center mit den bekannten Email-Adressen und Telefonnummern ist weiterhin Ihr erster Ansprechpartner bei allen Fragen und Problemen rund um Reparatur und Service unserer Produkte.

Des Weiteren findet ein Wechsel der Bestellvorgänge auf das Standortprinzip statt. Das bedeutet:

- Alle Bestellvorgänge für Produkte, Reparaturen und Ersatzteile werden ab dem 01.12.2022 nach dem Standortprinzip abgewickelt. Das heißt, dort wo Sie Produkte erstmalig bestellen bzw. bestellt haben, geben Sie auch Reparaturen in Auftrag und bestellen Ersatzteile.
- Haben Sie beispielsweise Displays über die LTG Rastatt erworben, bestellen Sie Reparaturen und Ersatzteile ebenfalls über die LTG Rastatt, usw. Aufträge und Rechnungen laufen damit immer über den gleichen Standort.

Es ist wichtig, dass Sie für Ihre Bestellungen ab dem Stichtag 01.12.2022 dem Standortprinzip folgen. Bestellungen, die beim LSC Ulm eingehen aber andere Standorte wie beispielsweise die LTG Rastatt betreffen, können ansonsten nicht bearbeitet werden.

Bitte informieren Sie alle betroffenen Personen und Abteilungen in Ihrem Unternehmen über diese Veränderungen. Unser Ziel ist es, das Tagesgeschäft während des Umzugs unverändert fortzuführen. Ihre Aufträge werden bearbeitet und Sie werden weiterhin mit Material und Ersatzteilen versorgt. Wir bitten vorsorglich um Verständnis, sollte es zu kleineren Verzögerungen kommen. Sobald der Umzug vollständig abgeschlossen ist, teilen wir Ihnen das mit.

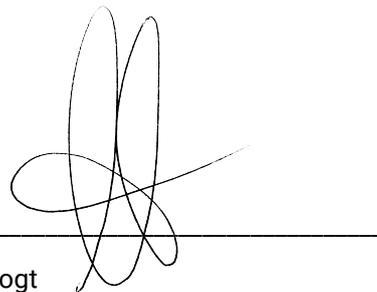
Mittel- bis langfristig wollen wir Reparaturen für die Standardprodukte von Luminator in ca. 20 Arbeitstagen abwickeln. Mit dem Aufbau des Service Centers in Danzig wird dies möglich sein. Dennoch sind wir dabei auch in hohem Maße auf Ihre Mitarbeit im Rahmen des Reparaturvorgangs angewiesen.

Wir möchten Sie gerne von unserer Kundenorientierung und Servicestärke überzeugen. Ihre Zufriedenheit ist für uns das Wichtigste. Vielen Dank für Ihr Vertrauen und Ihre Unterstützung während des Umzugsprozesses. Sie haben Fragen oder wollen mehr über unsere Aktivitäten erfahren? Zögern Sie bitte nicht, unseren Kundenservice zu kontaktieren lsc.emea@luminator.com.

Mit besten Grüßen
Ihr Luminator Service Team



Alex Dähler
Director of Customer Service EMEA



Andreas Vogt
Head of Contractual Support, After sales & Service