

EWS-EUM CUSTOMER SERVICE PACKAGE

GÓI DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Được quản lý và điều phối bởi EuroMachine Co., Ltd (EUM) - Đại diện chính thức của Electronic Wood Systems GmbH (EWS) Đức tại Việt Nam & đối tác hỗ trợ tại Đông Nam Á.

Managed and coordinated by EuroMachine Co., Ltd. (EUM) - the official representative of Electronic Wood Systems GmbH (EWS) (Germany) in Vietnam and Southeast Asia Support Partner.

+84 (0) 934 901 941
+84 (0) 934 612 640
+84 (0) 979 887 936

 sale@euromachine.vn

 Rep. Office: 1st floor Ciputra Club,
Nam Thang Long Urban Area, Phu
Thuong Ward, Hanoi City, Vietnam

 HQ: 29th Floor, East Tower, Lotte Center
Hanoi, 54 Lieu Giai Street, Giang Vo
Ward, Hanoi City, Vietnam

GIỚI THIỆU / ABOUT THE PROGRAM

ĐỒNG HÀNH CÙNG NHÀ MÁY, TRONG VÒNG ĐỜI THIẾT BỊ

Partnering with the plant throughout the equipment lifecycle.

EuroMachine (EUM) là Đại diện chính thức của Electronic Wood Systems (EWS) – Đức tại Việt Nam và Đông Nam Á, đóng vai trò cầu nối kỹ thuật trực tiếp giữa nhà máy và EWS Germany. Đội ngũ kỹ sư EUM tiếp nhận, phân tích và xử lý các yêu cầu kỹ thuật - giúp hạn chế thời gian dừng máy và duy trì sản xuất ổn định.

EuroMachine (EUM) is the official representative of Electronic Wood Systems (EWS) Germany in Vietnam and Southeast Asia, serving as the direct technical link between your factory and EWS Germany. Our engineers receive, analyze, and resolve every technical request - minimizing downtime and keeping production running.

CAM KẾT

- ✓ Phản hồi nhanh ngay khi nhận yêu cầu
- ✓ Kỹ sư đồng hành suốt vòng đời vận hành thiết bị
- ✓ Ưu tiên giải pháp tối ưu, xử lý tận gốc
- ✓ Kết nối trực tiếp với chuyên gia từ EWS

COMMITMENT

- ✓ Prompt response upon receiving a request
- ✓ Engineering support throughout the equipment lifecycle
- ✓ Prioritizing optimal solutions and root-cause resolution
- ✓ Direct technical access to EWS experts

PHẠM VI DỊCH VỤ / SERVICE SCOPE



01

Hỗ trợ Kỹ thuật

TECHNICAL SUPPORT

- Tiếp nhận yêu cầu, xác định nguyên nhân ban đầu/ **Receive requests and identify the initial root cause**
- Hướng dẫn xử lý từ xa cho lỗi đơn giản/ **Provide remote troubleshooting for simple issues**
- Kết nối trực tiếp với chuyên gia EWS cho ca khó/ **Connect directly with EWS experts for complex cases**



02

Phụ tùng & Thiết bị

SPARE PARTS & EQUIPMENT

- Xác định mã phụ tùng, tư vấn thay thế/ **Identify spare part codes and advise suitable replacements**
- Báo giá, điều phối đặt hàng EWS/ **Provide quotations and coordinate orders with EWS**
- Theo dõi tiến độ giao hàng đến nhà máy/ **Track delivery progress to the factory**



03

Kỹ thuật tại Hiện trường

ON-SITE FIELD SERVICE

- Kiểm tra, lắp đặt, chạy thử, nghiệm thu/ **Inspection, installation, testing, and commissioning**
- Bảo trì định kỳ/ **Scheduled maintenance**
- Đào tạo kỹ sư vận hành/ **Operator training**



04

Đồng hành Kỹ thuật

ENGINEERING PARTNERSHIP

- Phân tích sâu các lỗi chưa rõ nguyên nhân/ **In-depth analysis of faults with unclear root causes**
- Tư vấn tối ưu vận hành cùng kỹ sư nhà máy/ **Operational optimization together with the factory's engineers**

GIÁ TRỊ MANG LẠI

VALUE DELIVERED



Giảm thời gian dừng máy

LESS DOWNTIME

Xử lý nhanh, sản xuất không gián đoạn

Rapid support to keep your production running



Tiết kiệm chi phí

LOWER COSTS

Chẩn đoán đúng trước khi thay thế hoặc đặt lịch dịch vụ

Accurate diagnosis before any replacement or service visit



An tâm vận hành

PEACE OF MIND

Hỗ trợ kỹ thuật xuyên suốt quá trình vận hành

Dedicated technical support throughout your operation

“Không chỉ cung cấp thiết bị, chúng tôi hỗ trợ nhà máy vận hành hiệu quả, ổn định và lâu dài.”
“Beyond equipment supply, we support efficient, reliable, and long-term factory operations.”



EUR  MACHINE

EUROMACHINE - Đại diện chính thức của EWS tại Việt Nam & đối tác hỗ trợ tại Đông Nam Á

EUROMACHINE – Official Representative of EWS Germany in Vietnam and Southeast Asia Support Partner

**READY.
ENGINEERED.
RELIABLE.**

sale@euromachine.vn

+84 (0) 934 901 941 | +84 (0) 934 612 640 | +84 (0) 979 887 936

Rep. Office: 1st floor Ciputra Club, Nam Thang Long Urban Area, Phu Thuong Ward, Hanoi City, Vietnam

HQ: 29th Floor, East Tower, Lotte Center Hanoi, 54 Lieu Giai Street, Giang Vo Ward, Hanoi City, Vietnam

www.euromachine.vn