

LEISTUNGSBROSCHÜRE  
**HEMRO SERVICE**



**HEMRO**  
GROUP

Global Coffee Grinding Solutions



**ditting**





## HEMRO Service

Mit über 30 Jahren Erfahrung ist die HEMRO Service GmbH Ihr zuverlässiger und kompetenter Partner für Servicedienstleistungen an Kaffeemühlen & -maschinen.

An unserem Standort in der traditionsreichen Kaffeestadt Bremen, bieten wir unseren nationalen und internationalen Kunden einen kompetenten Rundum-Service: Von der Erstinstallation über die Wartung bis zu Reparatur und Austausch sind wir der erste Ansprechpartner.

Schnelle Reaktionszeiten, eine außerordentliche Kundenorientierung und höchste Ansprüche an die Servicequalität zeichnen unsere Arbeit aus.

Den Anfang nahm unsere Firmengeschichte vor über 30 Jahren als Servicewerkstatt für Kaffeemaschinen und -mühlen der Eduscho GmbH & Co. KG und setzte sich in den frühen siebziger Jahren als Büro- und Gastronomieservice fort. Mit der Implementierung des kompletten Original HEMRO Ersatzteilmanagements innerhalb der eigenen Räumlichkeiten wuchs das Angebot weiter.

Der Strukturwandel innerhalb der Eduscho GmbH & Co. KG führte schließlich zum Outsourcing der Service-Dienstleistungen wodurch die KM-Tech Service GmbH entstand. Als die HEMRO Group ihr Portfolio globaler Kaffeevermahlungslösungen im Servicegeschäft ausbaute, begann 2015 die eng strategische Partnerschaft mit der KM-Tech Service GmbH. Seit 2018 firmiert KM-Tech als HEMRO Service GmbH.

In Zukunft können unsere Kunden noch mehr von uns erwarten: Wir bieten deutschlandweiten Service von Kaffeemühlen und artverwandten Heiß- und Kaltgetränkegeräten. Dabei leisten wir nicht nur Inhouse- und Vor-Ort-Dienstleistungen, inklusive Swap-Services für einen unkomplizierten direkten Maschinenaustausch-zusätzlich wird auch die komplette Original HEMRO Ersatzteilversorgung innerhalb unseres Hauses abgewickelt.

### Nachhaltigkeit fördern, Erfolge sichern.

Unser Auftrag: Den Lebenszyklus Ihrer Maschinen zu verlängern und gleichbleibende Qualitäten zu sichern. Sprechen Sie uns an, wir freuen uns auf Ihren Anruf:

**E-Mail: [service@hemrogroup.com](mailto:service@hemrogroup.com)**  
**Telefon: +49 421 69 21 30**

Als HEMRO Service GmbH bieten wir Ihnen heute die Erfahrung und das Know-how aus über 30 Jahren Servicedienstleistungen. Nachhaltiges Handeln ist dabei nicht nur unsere unternehmerische Pflicht, sondern bildet auch den Grundstein unseres Servicegeschäftes.



# UNSERE 10 SERVICEVERSPRECHEN

---

**Ihre Vorteile auf einen Blick:** Immer höchste Qualität in der Tasse, Verlängerung von Maschinenlebenszeiten, Standzeiten und Lebenszyklen, geringe Folgekosten und somit Total Cost of Ownership.



## FULLSERVICE

---

Mit individuellen Wartungsverträgen genießen Sie Rundum-Service zum Festpreis: von Abholung bis Anlieferung alles aus einer Hand.



## TERMINKOORDINATION

---

Individuelle Terminierung des Serviceeinsatzes binnen 24 Stunden.



## SERVICE-NETZWERK

---

Lokale und zentrale Servicebetreuung ausschließlich durch zertifizierte Service-Partner und der Hemro Service GmbH.



## WARTUNG

---

Regelmäßige Wartungskonzepte inkl. Funktionsprüfung, optischer Durchsicht, Kalibrierung und Austausch von Verschleißteilen.



## INSTALLATION

---

Unterstützung bei der fachgerechten Vor-Ort Installation durch unser Support-Center, Kalibrierung inkl. Funktionstest und persönlicher Einweisung.

# UNSERE 10 SERVICEVERSPRECHEN



## SWAP-SUPPORT

Mühlenpool-Verwaltung, Leihgerät, Gerätetausch direkt an Ihrem Standort.



## TRACKING

Transparenz & Nachvollziehbarkeit von der Auslieferung ab Werk bis zurück zu Ihnen.



## MONITORING

Detaillierte Analyse von Lebenszyklen, Verbrauchsmengen sowie Wartungseinsätzen zur individuellen Serviceplanung.



## ERSATZTEILMANAGEMENT

Großes Original HEMRO Ersatzteillager mit sofortiger Verfügbarkeitsauskunft & Belieferung, dank modernstem Warenwirtschaftssystem.



## LOGISTIK

Schnelle und flexible Versandlösungen inklusive Über-Nacht-Express, Abholung oder auch Fixterminzustellung - auf Wunsch per Mehrwertlogistik.

# SERVICE-AUSWAHL



# SERVICE-AUSWAHL

---



## Schritt 1

Kontakt, Beratung und Wahl  
des Services

---



## Schritt 2

Auftragsabwicklung: Service-  
oder Ersatzteilauftrag

---



## Schritt 3

Wartung gem. Wartungsauftrag und  
Kommissionierung des Ersatzteil-  
auftrags

---



## Schritt 4

Versand Ihrer Reparaturmühle, eines  
SWAP-Gerätes oder von Original  
HEMRO Ersatzteilen

---

Für eine optimale Betreuung von Kunden und Maschinen bieten wir verschiedene Serviceoptionen zur Auswahl. Ob Sie Ihr Gerät an uns schicken, es von uns abholen lassen, sofortigen Ersatz wünschen oder einfach Original HEMRO Ersatzteile bestellen möchten – die Wahl liegt ganz bei Ihnen.

Um Stillstandzeiten möglichst gering zu halten und bestenfalls ganz zu vermeiden, bieten wir einen schnellen Service auf allen Ebenen. So stellen wir Ihnen auf Wunsch Leih- und Ersatzgeräte zur Verfügung, welche Sie während der Dauer des Wartungs- oder Reparaturauftrages einsetzen können. Außerdem besteht die Möglichkeit, einen eigenen Maschinenpool an unserem Standort zu verwalten. So greifen Sie im Servicefall bequem auf Ihre eigenen bevorrateten Geräte zurück.

Vertrauen Sie auf unsere transparenten Abläufe: vom ersten Servicekontakt über den verfolgbaren Kostenvoranschlag bis hin zum Tracking des Wartungs- oder Serviceauftrags.

Setzen Sie auf Full Service: Wir vereinbaren ausschließlich maßgeschneiderte Serviceverträge - ganz nach Ihren persönlichen Vorstellungen und Bedürfnissen. Mit individuellen Rundum-Services garantieren wir für Ihre Zufriedenheit.





# SERVICE-PAKETE

Bei der Wartung und Instandsetzung Ihrer Maschinen arbeiten wir prozessorientiert nach einem festen Reglement. Unser Ziel: eine gleichbleibende Qualität sichern, die man schmeckt.

Nach dem Wareneingang erfolgt eine sorgfältige Inspektion, welche die Grundlage für alle notwendigen Reparaturen bildet. Zum Reparaturablauf gehören zudem stets kundenspezifische Prüfungen, Kalibrierungen und gesetzlich geforderte Sicherheitsprüfungen. Die Endkontrolle am Warenausgang garantiert die hohe Qualität, die Sie von uns erwarten können.

Unsere langjährige Erfahrung mit internationalen Kunden ermöglicht es uns, flexibel, schnell und trotzdem individuell und unkompliziert zu handeln.

Wir bieten Ihnen einen schlanken, unbürokratischen Service, der Ihnen so viel Aufwand wie möglich abnimmt. Ein individuelles Monitoring unserer Kunden hilft uns darüber hinaus, Wartungszyklen zu erkennen und einzuhalten, um Maschinenausfälle zu vermeiden.

## SERVICE-PAKETE

Bei der Wartung Ihrer Maschinen haben Sie die Wahl zwischen verschiedenen Service-Paketen inklusive Vorab-Check: Prüfung auf offensichtliche Beschädigungen, optisches Erscheinungsbild, Funktionsüberprüfung.

### **BASIS:**

Demontage und Reinigung der kaffeeführenden Teile, Prüfung der Mühle auf Funktion und Vermahlungsqualität, Erneuerung der Verschleißteile wie Flapper, Einstellknöpfe und Standfüße, Neukalibrierung der Mahlgradeinstellung ggfs. Kalibrierung der Wiegezone sowie Vergabe von 1/2 Jahr Garantie auf die erbrachten Leistungen.

### **KOMFORT:**

Basic-Paket und zusätzlich: Überprüfung der Einbaumühle auf mögliche Verschleißerscheinungen. Überprüfen des richtigen Sitzes und der Toleranzverhältnisse bei den lösbaren Verbindungen und Teilen innerhalb und ausserhalb der Mühle. Demontage und Reinigung des Mahlgehäuses sowie Verschleißprüfung der Mahlscheiben, Funktionsprüfung der Sicherheitselemente.

### **PREMIUM:**

Comfort-Paket und zusätzlich: Komplettreinigung, Austausch von Mahlscheiben und Bohnenbehälter (ggf. auch den Mahlgutbehälter).



# KONTAKT

---

---

**SIE HABEN NOCH FRAGEN?  
DANN KONTAKTIEREN SIE UNS.**

HEMRO Service GmbH  
Veegesacker Heerstrasse 80  
28757 Bremen

E-Mail: [service@hemrogroup.com](mailto:service@hemrogroup.com)  
Telefon: +49 421 69 21 30



