

CUSTOMER CARE

NOUS SOMMES LÀ POUR
VOUS AIDER



MÄGERLE | BLOHM | JUNG | STUDER | SCHAUDT | MIKROSA | WALTER | EWAG

LA COMPÉTENCE DE NOS SERVICES – VOS AVANTAGES.

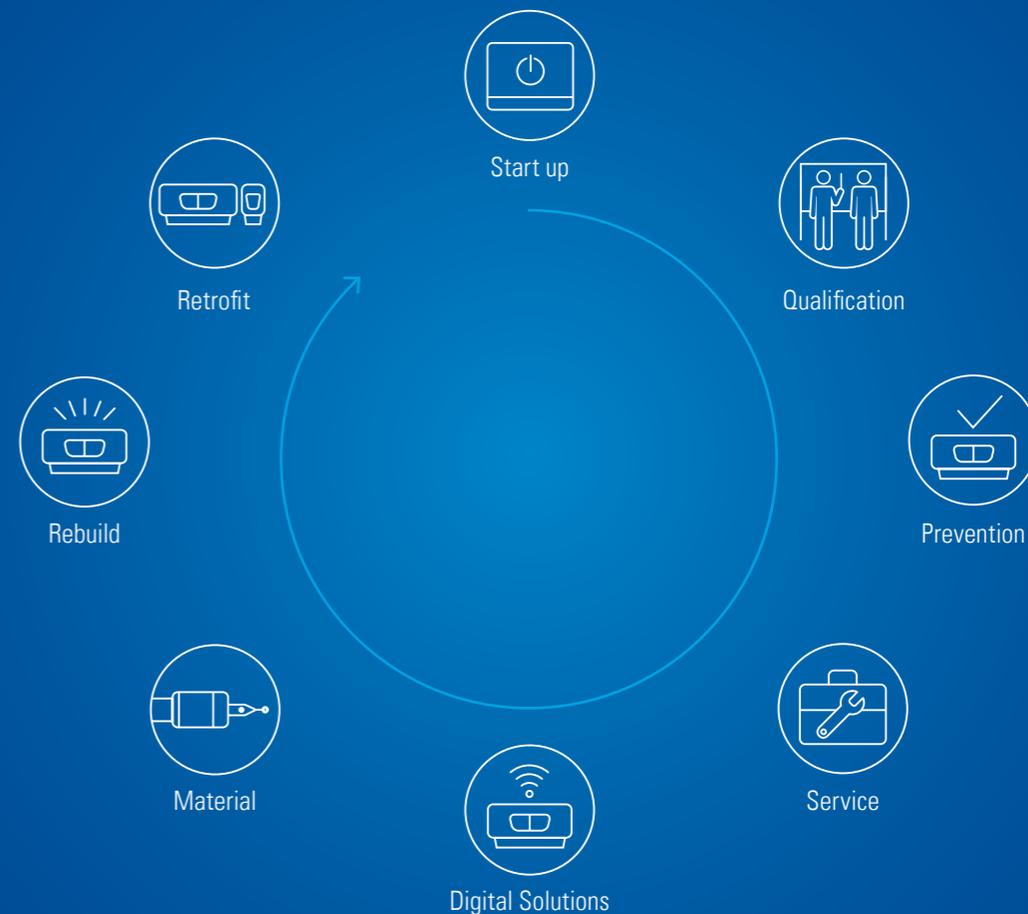
Les produits de UNITED GRINDING doivent satisfaire aux exigences des clients de manière aussi durable que possible, travailler de manière rentable, fonctionner de manière fiable et être disponibles en permanence.

De la «Start up» au «Retrofit», notre Customer Care vous encadre pendant toute la durée de vie de votre machine. Dans ce contexte, vous pouvez compter dans le monde entier sur des services d'assistance téléphonique et des techniciens de service compétents près de chez vous.

Vous pouvez compter sur nous!

- Nous sommes rapidement sur place et vous offrons des solutions simples.
- Nous vous aidons à accroître votre productivité.
- Notre travail est professionnel, fiable et transparent.
- Nous trouvons des solutions professionnelles.

«Nous sommes aux côtés de nos clients – tout au long du cycle de vie de la machine, avec plus de 550 collaborateurs du Customer Care dans le monde entier.»



START UP

GRÂCE AU START UP, LE SUCCÈS DE LA MISE EN PRODUCTION DE VOTRE MACHINE EST GARANTI.

MISE EN SERVICE

À la mise en service de votre machine, nous contrôlons rigoureusement toutes les fonctions et effectuons, si nécessaire, des tests d'intégration des options et accessoires. Nous formons et instruisons vos opérateurs individuellement et concrètement. Ce faisant, nous tenons compte de vos exigences spécifiques. Si vous le souhaitez, nous effectuons la rectification d'une pièce que vous définissez vous-même. Avec plus d'une centaine de mises en service chaque année, nous vous assurons un démarrage en production optimal.

- Démarrage en production sans entrave
- Connaissances de base optimales
- Personnel formé



EXTENSION DE GARANTIE

Vous pouvez vous fier à la qualité de votre machine. Vous pouvez prolonger à des conditions favorables la période de garantie de 12 ou 24 mois. La garantie comprend toutes les réparations et les pièces d'origine nécessaires, à l'exclusion des pièces d'usure.

- Planification
- La sécurité financière à faible surcoût

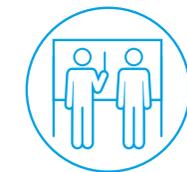
QUALIFICATION

GRÂCE À LA QUALIFICATION, VOTRE PERSONNEL POSSÈDE TOUTES LES CONNAISSANCES NÉCESSAIRES POUR L'EXPLOITATION OPTIMALE DE VOTRE MACHINE.

FORMATION

Nous vous proposons des formations personnalisées sur place et sur votre machine. Nos cours s'étendent de la rectification en général, de la commande et de la programmation, jusqu'aux formations spéciales.

- Apprentissage des processus dans des conditions réelles
- Personnel formé et motivé
- Productivité plus élevée
- Réduction du risque de panne machine en raison d'une mauvaise manipulation



SUPPORT À LA PRODUCTION

Nous vous assistons sur place pendant le processus de production. Nous vous conseillons pour l'optimisation de vos procédures et des temps de cycle ainsi que pour des phases spécifiques telles que l'intégration de l'appareil d'autocalibrage ou l'installation de nouvelles pièces ou de nouvelles meules. Vous définissez vous-même l'objet et la durée de la prestation de services.

- Accroissement de votre savoir-faire
- Soutien de votre équipe de production par nos spécialistes
- Productivité augmentée

PREVENTION

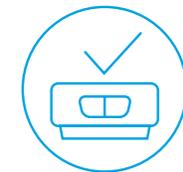
LA PRÉVENTION PERMET DE PRÉVENIR LES ARRÊTS MACHINE ET À PROLONGER LEUR DURÉE DE VIE.

INSPECTION ET ENTRETIEN

Nos techniciens de maintenance effectuent une inspection détaillée de votre machine sur site afin que vous puissiez vous faire une idée précise de son état. Et pour assurer la maintenance de vos machines, nous effectuons systématiquement des opérations d'entretien sur votre machine. Vous êtes libre de choisir une intervention d'entretien ponctuelle ou un entretien régulier de votre machine.

Nos activités d'entretien comprennent essentiellement les points suivants:

- Inspection et contrôle des parties exposées de l'installation
- Contrôle de l'équipement électrique et de la commande
- Remplacement des pièces d'usure (comprises dans la livraison)
- Vidange d'huile, si nécessaire
- Contrôle fonctionnel exhaustif
- Sauvegarde des données actuelles de l'installation
- Rapport de maintenance avec recommandations



- Détection précoce des défauts
- Planification optimisée des travaux de maintenance
- Disponibilité accrue des machines par réduction des temps d'immobilisation
- Qualité de production plus élevée et plus constante
- Informations précises sur l'état de la machine
- Prix forfaitaire garantissant la transparence des coûts

SERVICE

GRÂCE À LA PRESTATION SERVICE, LE PERSONNEL COMPÉTENT DU CUSTOMER CARE PEUT VOUS AIDER SUR PLACE OU À DISTANCE.

SERVICE CLIENTÈLE ET CONSEIL À LA CLIENTÈLE

Nos techniciens SAV qualifiés sont basés dans le monde entier et, si nécessaire, interviennent sur site très rapidement. Les techniciens SAV peuvent compter en permanence sur l'assistance technique des spécialistes de l'usine. Ils identifient les pannes, réparent, mesurent, évaluent, restaurent la géométrie de la machine et vous fournissent un rapport détaillé sur son état.

Vous nécessitez une aide rapide et efficace? Dans le monde entier, plus de 50 collaborateurs de notre centre d'appel se tiennent à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Nous intervenons bien-sûr également sur site pour vous conseiller ou vous aider dans la mise en œuvre de vos projets.



- Temps de réaction extrêmement courts, grâce aux techniciens SAV disponibles localement
- Éradication rapide des défaillances
- Résolution rapide et durable des problèmes
- Assistance personnalisée
- Disponibilité supérieure de la machine grâce aux temps de réaction très courts
- Disponibilité et assistance de conseillers techniques spécialisés
- Suivi individuel
- Consultation gratuite sur votre site

DIGITAL SOLUTIONS

GRÂCE À UNITED GRINDING DIGITAL SOLUTIONS™, PROFITEZ D'UNE ASSISTANCE EFFICACE – 24/24.

Dans le cadre de «UNITED GRINDING Digital Solutions™», nous développons des solutions pour vous aider à simplifier les processus, à augmenter l'efficacité de vos machines et à améliorer la productivité globale. Nos services numériques sont disponibles pour la plupart de nos machines, quelle que soit leur date de mise en service.

SERVICE À DISTANCE

Avec Remote Service, nous vous offrons une solution globale pour une assistance technique optimale de vos machines. En un seul clic et sans aucun déplacement, nos spécialistes garantissent un service à distance rapide et spécifique à l'installation et permettent ainsi de minimiser les perturbations ou les temps d'arrêt longs et coûteux.

- Un simple clic pour une demande service
- Disponibilité augmentée de votre installation
- Minimisation des temps morts



SUIVI DE MAINTENANCE

Le Service Monitor indique l'échéance de maintenance de toutes les machines connectées. Il affiche rapidement les échéances et la nature des activités d'entretien ou de maintenance à exécuter. Enfin, il offre pour chaque machine des informations complètes sur les outils, les pièces d'usure et de rechange nécessaires ainsi que des instructions détaillées.

- Planification structurée de l'entretien
- Entretien facilité par les instructions d'utilisation
- Documents d'entretien disponibles en ligne

PRODUCTION MONITOR

Le logiciel Production Monitor vous assiste en tant que service de surveillance fiable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il présente en temps réel les durées de fonctionnement, les temps secondaires, les temps de panne et le nombre de pièces. Le Production Monitor est l'outil auxiliaire idéal pour optimiser l'utilisation des machines.

- Surveillance de l'état actuel de vos machines, à tout moment et en tout lieu
- Données pour optimiser la disponibilité et la charge de production
- Amélioration de la transparence pour la détection précoce des retards de la production



DIGITAL SOLUTIONS APP

L'application Digital Solutions vous permet d'accéder aux services depuis votre téléphone. L'application combine les fonctions les plus importantes d'un MES et d'un portail de service à distance et fournit à tout moment tous les chiffres clés pertinents relatifs à la production - mais également au service.

L'application Digital Solutions permet de surveiller le parc de machines et la production de manière simple. Les demandes de service peuvent être envoyées rapidement et facilement directement via l'application. Elle fonctionne sur tous les smartphones courants et est disponible sur Google Play Store ou Apple App Store.

Vous trouverez de plus amples informations sur les prestations de services de UNITED GRINDING Digital Solutions™ sur notre site web:

grinding.ch/customer-care/digital-solutions

- Vue d'ensemble de vos machines connectées
- Combinaison de Remote Service et Production Monitor dans une version de base
- Vue d'ensemble intelligente des états actuels de fonctionnement



MATERIAL

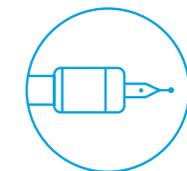
AVEC NOTRE PRESTATION DE SERVICES MATÉRIEL, VOTRE MACHINE NE MANQUE DE RIEN.

PIÈCES DÉTACHÉES ET DE RECHANGE

Une équipe d'experts en pièces de rechange est exclusivement chargée de l'identification et de l'expédition de la pièce appropriée. Nous stockons des centaines de milliers de pièces de rechange d'origine pour vous assurer que votre pièce de rechange arrive le plus rapidement possible.

Certaines pièces de rechange méritent d'être remises en état: Nous les remplaçons, les réparons dans nos ateliers de révision spécialisés, afin de les réintégrer dans le circuit de distribution. Et nous vous offrons bien entendu une garantie totale. Vous avez ainsi le choix entre une pièce de rechange et une pièce de remplacement plus rentable ; le même délai de livraison s'appliquant aux deux.

- Réactions rapides et flexibles à vos besoins
- Adéquation et sécurité de processus garanties par des pièces de rechange d'origine
- Préservation optimale de la précision de la machine
- Ajustement parfait et réduction des coûts de remplacement des pièce



ACCESSOIRES

Des outils de dressage au palpeur de mesure, nous vous offrons une vaste gamme d'accessoires: Nous nous tenons à votre entière disposition et vous fournissons toutes les informations nécessaires sur notre programme d'accessoires exhaustif.

- Individualisation de votre machine
- Adéquation parfaite des accessoires

REBUILD

GRÂCE REBUILD, UNE RÉVISION COMPLÈTE DE VOTRE MACHINE, CETTE DERNIÈRE FONCTIONNE DE MANIÈRE AUSSI FIABLE QU'AU PREMIER JOUR.

RÉVISION DE MACHINES

Nous disposons de notre propre service de révision sur presque tous les sites de production. Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller sur place pour la révision de votre machine et de dresser un bilan complet. La révision de la machine comprend les travaux suivants:

- Désassemblage complet de la machine
- Renouvellement des glissières de guidage
- Nouvelles peintures de la machine et de ses composants
- Assemblage de la machine suivi d'un ajustement de la géométrie
- Remise en service avec contrôle des fonctions et de la géométrie

Si nécessaire et en fonction de la disponibilité, nous vous mettons à disposition une machine de prêt équivalente pendant la révision de la vôtre. Vous bénéficiez bien évidemment d'une garantie sur toutes les prestations réalisées.

- Précision et productivité telle une machine neuve
- Durée de vie prolongée de votre machine
- Pas de nécessité de formation de votre personnel sur une nouvelle machine



RÉVISION DES SOUS-ENSEMBLES



Nous analysons en détail les sous-ensembles de votre machine et établissons un devis sur mesure pour les périmètres définis à des prix fixes adaptés à vos besoins. La révision des sous-ensembles se compose de:

- Contrôle des fonctions et de la géométrie
- Montage du sous-ensemble et réglage de la géométrie
- Nouvelle peinture des composants

Sur demande, nous nous chargeons de la transformation de votre machine par l'ajout de nouvelles options et nous nous occupons de la mise en service sur place. Vous bénéficiez bien évidemment d'une garantie sur toutes les prestations réalisées.

Vous trouverez de plus amples informations sur Rebuild sur notre site Web: grinding.ch/customer-care/rebuild

- Réception de sous-ensemble remis à neuf
- Prolongement de la vie d'utilisation de la machine
- Éradication de problèmes de géométrie

RETROFIT

GRÂCE AU RETROFIT, VOTRE MACHINE PEUT ÊTRE ÉQUIPÉE DE NOUVELLES FONCTIONS.

TRANSFORMATIONS, RÉÉQUIPEMENTS

Nous nous ferons un plaisir d'effectuer des transformations ou des rétrofits complexes sur votre machine, qui vous permettront de bénéficier de nouvelles possibilités de production ou d'élargir votre gamme de pièces. Grâce à Retrofit, nous pouvons, par exemple, mettre à jour votre unité de commande actuelle de manière très simple.

La mise à jour est précédée d'une consultation avec nos experts sur votre site, comprenant un inventaire et une analyse de faisabilité. Pendant la transformation de votre machine, nous vous mettons à disposition une machine de location, si nécessaire et si disponible. Dans la mesure du possible, les réaménagements sont effectués directement sur place par nos techniciens de service. Vous bénéficiez bien évidemment d'une garantie sur toutes les prestations réalisées.

- Utilisation de votre machine pour de nouvelles applications
- Modernisation de composants au niveau technique actuel
- Prolongation de la durée de vie et maintien de la valeur de la machine
- Pas de nécessité de formation de votre personnel sur une nouvelle machine



REPRISE DE MACHINES

Lorsque vous achetez une nouvelle machine – dans le cadre d'un achat de remplacement – nous vous proposons de reprendre votre ancienne machine.

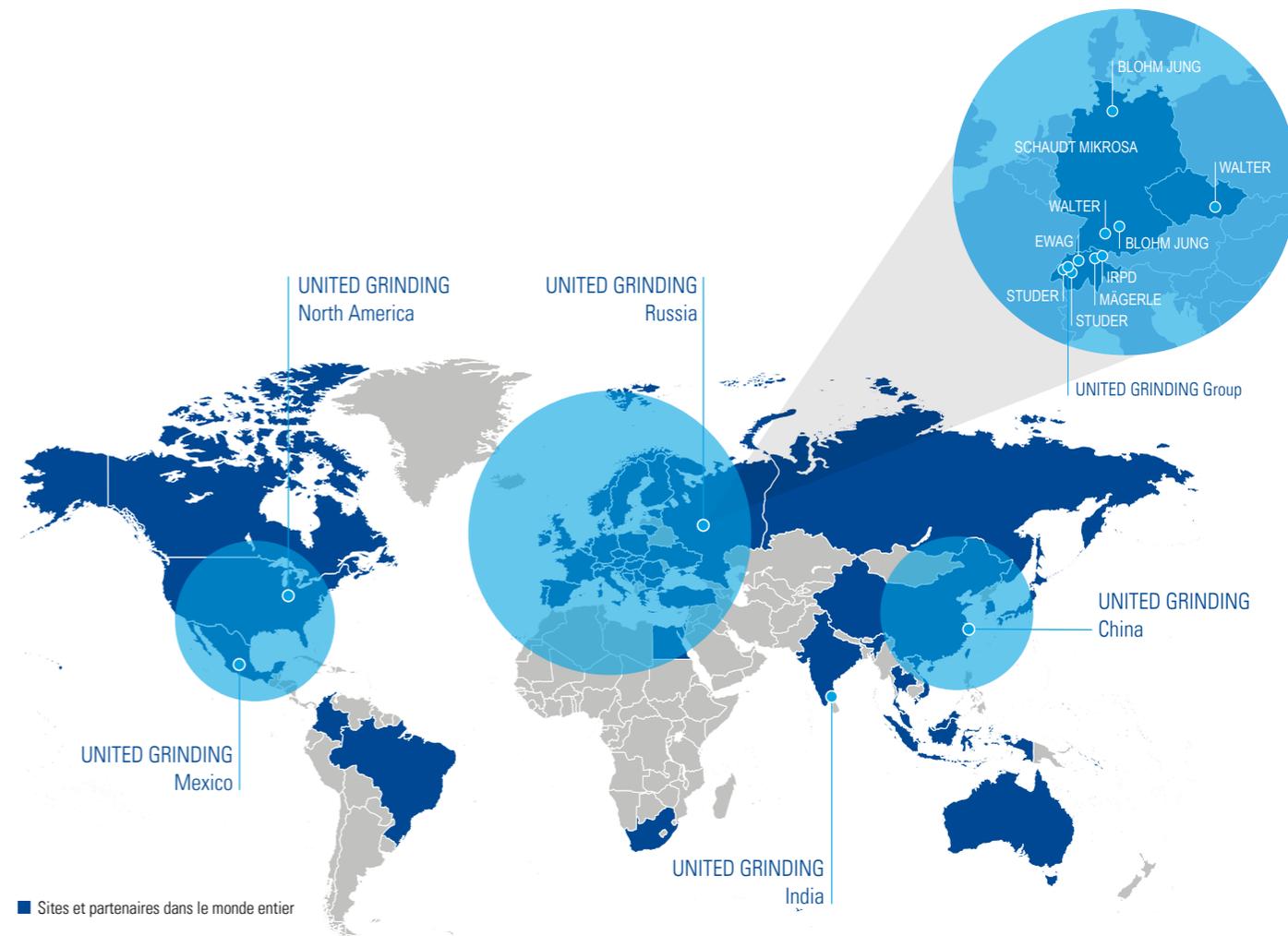
- Pas de frais d'élimination
- Utilisation des technologies les plus modernes via une acquisition de remplacement
- Evaluation gratuite de l'ancienne machine
- Reprise de l'ancienne machine lors de la livraison de la nouvelle
- Prise en charge des frais pour le transport de retour

UNITED GRINDING GROUP

UNITED GRINDING Group est l'un des fabricants leaders mondiaux de machines de haute précision pour la rectification, l'électroérosion, l'usinage au laser, la mesure et l'usinage combiné. Plus de 2500 employés répartis sur plus de 20 sites de production, de service après-vente et de distribution permettent au groupe de se positionner au plus près de ses clients pour une efficacité maximale.

Avec ses huit marques de produits MÄGERLE, BLOHM, JUNG, STUDER, SCHAUDT, MIKROSA, WALTER et EWAG et ses centres de compétences en Amérique et en Asie, UNITED GRINDING offre un vaste savoir-faire en technique d'application, un grand portefeuille de produits et un large éventail de prestations de services pour la rectification de surfaces planes et de profils, la rectification cylindrique ainsi que l'usinage des outils. De plus, un centre de compétence pour la fabrication additive est exploité sous la marque IRPD.

«Nous voulons accroître le succès de nos clients.»



TOUJOURS DISPONIBLE POUR VOUS

UNITED GRINDING Group

> grinding.ch

UNITED GRINDING

North America

> grinding.com

UNITED GRINDING China

> grinding.cn

UNITED GRINDING India

> grinding.ch

MÄGERLE

> maegerle.com

BLOHM

> blohm-machines.com

JUNG

> jung-machines.com

STUDER

> studer.com

SCHAUDT

> schaudt.com

MIKROSA

> mikrosa.com

WALTER

> walter-machines.com

EWAG

> ewag.com

IRPD

> irpd.ch