

IL NOSTRO CATALOGO DEL SERVIZIO ASSISTENZA

ARBURG



VALORI DI RIFERIMENTO IN BREVE



272
TECNICI DEL
SERVIZIO
ASSISTENZA

di ARBURG operativi in
tutto il mondo

Molto richiesti: la nostra offerta di
corsi orientati alla pratica.
Ad oggi circa

100.000
PARTECIPANTI



>10 ANNI
DI RICAMBI

massima assistenza anche sulle vecchie ALLROUNDER

FIRST-PICK-RATE:
>90 %



delle ordinazioni sono disponibili per la consegna immediata: un'eccezionale disponibilità globale dei ricambi che parla per sé

Pezzi di ricambio e supporto
direttamente sul posto in oltre

100
PAESI



35
SEDI

ARBURG possiede affiliate
in 26 paesi di tutto il mondo



CONTATTI

service_germany@arburg.com

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

01.1 Accesso centralizzato alle informazioni	05
01.2 Creazione di Service Ticket	06
01.3 Pianificazione e documentazione degli interventi di assistenza	07
01.4 Proposte di soluzioni e analisi	08
01.5 Ordinazione di ricambi online	09

02 // Corsi di formazione

02.1 Offerta di corsi in tutto il mondo	11
02.2 Corsi orientati a gruppi target	12
02.3 Seminari informativi	13

03 // Documentazione tecnica

03.1 Documentazione per prodotti ARBURG	15
03.1 Cataloghi e istruzioni	16

04 // Pezzi di ricambio originali

04.1 Elevato standard di qualità	18
04.2 Disponibilità globale	19
04.3 Pacchetti di parti soggette a usura e tubi flessibili ...	20
04.4 Ampie possibilità di retrofit	21

05 // Servizio assistenza "Full Service"

05.1 Hotline nazionale	23
05.2 Efficiente diagnosi remota	24
05.3 Tecnici del Servizio Assistenza qualificati per interventi in tutto il mondo	25
05.4 Contratto d'ispezione	26
05.5 Gestione dell'olio	27
05.6 Dispositivi di controllo e attrezzi speciali	28
05.7 Messa in esercizio e addestramento	29
05.8 Riparazioni e riallestimenti	30
05.9 Videotelefonia	31

NOTE REDAZIONALI



SOMMARIO

→ 01 // Portale clienti "arburgXworld"

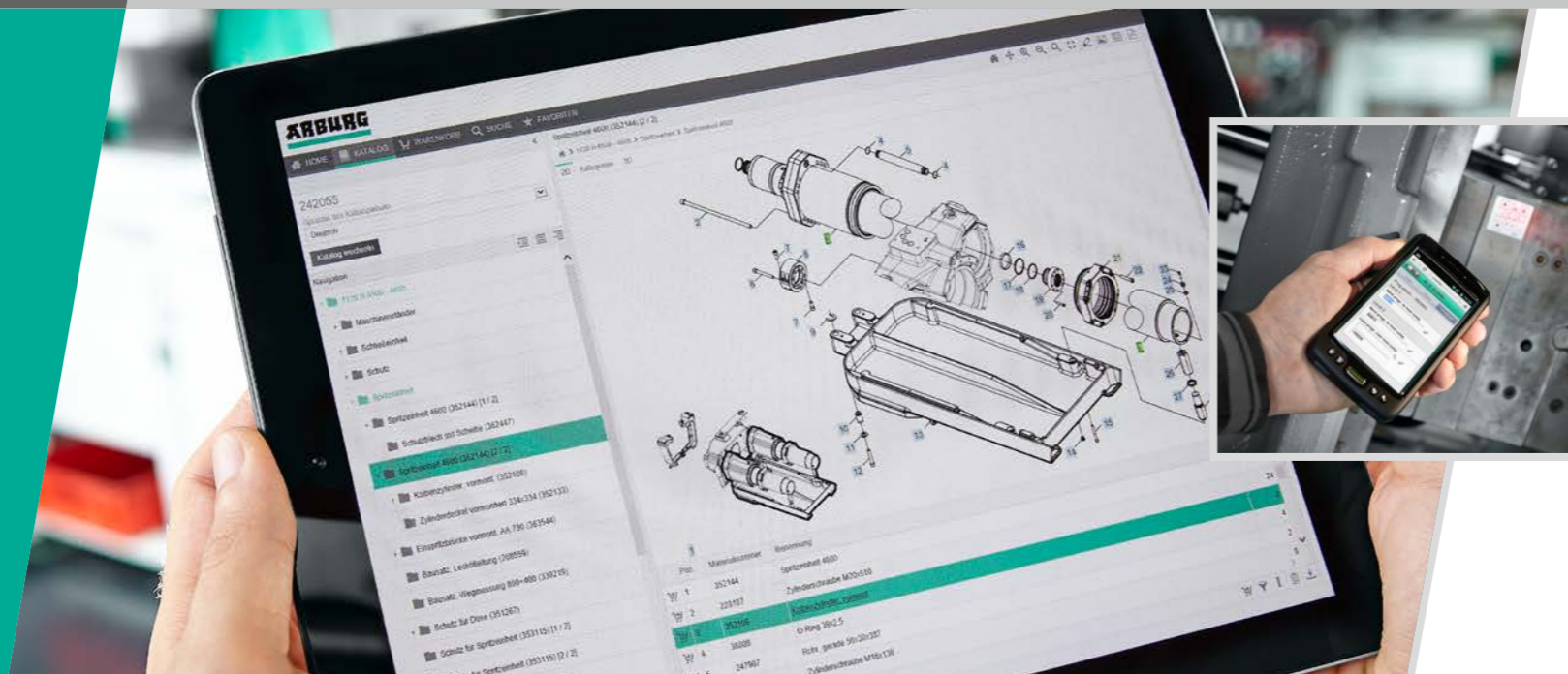
- 01.1 Accesso centralizzato alle informazioni
- 01.2 Creazione di Service Ticket
- 01.3 Pianificazione e documentazione degli interventi di assistenza
- 01.4 Proposte di soluzioni e analisi
- 01.5 Ordinazione di ricambi online

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"



01 // PORTALE CLIENTI "arburgXworld"

// Siamo il partner per le tecnologie e i sistemi, anche in materia di digitalizzazione. Le aziende possono trarre vantaggio dalle nostre vaste competenze e da tool di servizi combinabili tra loro in modo personalizzato. Questi moduli includono servizi di auto-aiuto per la risoluzione dei problemi, la documentazione e la creazione di ticket. Entrate nell'arburgXworld! //

Highlights

- Know-how a 360°
- Dentatura di tecnologia di produzione e informazione
- SelfService
- Piattaforma per servizi digitali

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

- 01.1 Accesso centralizzato alle informazioni
- 01.2 Creazione di Service Ticket
- 01.3 Pianificazione e documentazione degli interventi di assistenza
- 01.4 Proposte di soluzioni e analisi
- 01.5 Ordinazione di ricambi online

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Accesso centralizzato alle informazioni

Tutte le informazioni importanti per il funzionamento dei nostri impianti sono disponibili in vari formati. Il manuale d'uso viene fornito in forma stampata con ogni macchina. Un DVD dati aggiuntivo fornito in dotazione contiene ulteriori documenti. Queste informazioni digitali per macchine costruite dal 2017 sono anche disponibili per il download tramite arburgXworld.

// In arburgXworld tutti i documenti importanti sono accessibili anche digitalmente. Sempre aggiornati e disponibili in qualsiasi momento in tutto il mondo. //

Ad esempio:

- Guide specializzate (manuale d'uso ampliato)
- Piani di manutenzione
- Cataloghi delle parti di ricambio

A seconda del tipo e della dotazione della macchina mettiamo a disposizione anche:

- Documentazione per dispositivi supplementari
- Informazioni di sicurezza
- Informazioni per l'utente
- Schemi d'installazione
- Schemi dei collegamenti

Vantaggi dei servizi digitali

Il nostro portale clienti "arburgXworld" offre una classica situazione vantaggiosa per tutti: è possibile accedere a servizi digitali che prima non erano disponibili in questa forma, mentre ARBURG può rendere più efficienti i processi con la collaborazione dei clienti stessi.

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

01.1 Accesso centralizzato alle informazioni

→ 01.2 Creazione di Service Ticket

01.3 Pianificazione e documentazione degli interventi di assistenza

01.4 Proposte di soluzioni e analisi

01.5 Ordinazione di ricambi online

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Creazione di Service Ticket

Tramite il ServiceCenter Il cliente può visualizzare, filtrare e modificare centralmente tutti i Service Ticket creati.

Inoltre si possono creare nuovi ticket per i seguenti settori:

Servizio tecnico

Supporto dai nostri tecnici del Servizio Assistenza secondo standard costantemente elevati.

Supporto con il portale

Supporto relativo al nostro portale clienti arburgXworld.

Turnkey

Supporto relativo alle nostre unità di produzione automatizzate.

Connectivity

Supporto relativo alla macchina e al gateway IIoT

I vantaggi

- Invio di Service-Ticket 24/7
- Comunicazione rapida e documentata
- Lo stato di elaborazione dei ticket è visualizzato in arburgXworld
- Cronologia trasparente



In arburgXworld in modo centralizzato, trasparente e

24/7
CREAZIONE
DI TICKET

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

01.1 Accesso centralizzato alle informazioni

01.2 Creazione di Service Ticket

→ 01.3 Pianificazione e documentazione degli interventi di assistenza

01.4 Proposte di soluzioni e analisi

01.5 Ordinazione di ricambi online

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Pianificazione e documentazione degli interventi di assistenza

Il servizio "Calendario" di arburgXworld gestisce centralmente gli interventi pianificati presso il cliente dei tecnici del Servizio Assistenza. Il coordinamento digitalizzato garantisce reazioni flessibili e quindi interventi efficienti. Viene visualizzato anche lo stato di spedizione dei pezzi di ricambio, in modo da garantire che arrivino in tempo e vengano installati dal tecnico del Servizio Assistenza. Vengono inoltre visualizzate le fiere e gli eventi ARBURG rilevanti. Una funzione di download ne consente la facile importazione nel calendario del cliente.

Cronologia dei servizi documentata

Il pacchetto "Basic" di arburgXworld contiene già il "MachineCenter", che fornisce una panoramica virtuale del parco presse. Con accesso centralizzato alle informazioni e ai documenti rilevanti per la produzione (per presse dal 2017 in poi). Questa funzione è gratuita per gli utenti registrati.

Nei pacchetti "Premium" questa trasparenza viene aumentata grazie all'accesso ampliato:

- Documenti aggiuntivi come ad es. rapporti di servizio
- Modifica di denominazione della macchina, centro di costo e coordinate di posizione

Gli appuntamenti di assistenza e le forniture di pezzi di ricambio sono completamente tracciabili.



Gli interventi dei nostri tecnici del Servizio Assistenza sono coordinati in modo flessibile ed efficiente.



SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

01.1 Accesso centralizzato alle informazioni

01.2 Creazione di Service Ticket

01.3 Pianificazione e documentazione degli interventi di assistenza

→ 01.4 Proposte di soluzioni e analisi

01.5 Ordinazione di ricambi online

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Proposte di soluzioni e analisi

Il servizio "SelfService" è contenuto nel pacchetto Basic del nostro arburgXworld e quindi è gratuito per gli utenti registrati. Fornisce proposte di soluzione per i messaggi dall'unità di comando della pressa, nonché possibilità diagnostiche estese supportate dal sistema e istruzioni per la manutenzione e la riparazione.

Proposte di soluzioni per messaggi di guasto

Il "SelfService" offre la possibilità di cercare nel processo testo in chiaro un messaggio visualizzato nell'unità di comando della macchina (SELOGICA e

// Il "SelfService" consente di analizzare i guasti in modo mirato e, nel migliore dei casi, di eliminarli immediatamente. //

GESTICA). Per ogni singolo messaggio è disponibile un documento con una possibile causa e una proposta di soluzione. I documenti sono disponibili in tedesco e inglese. I clienti possono così risolvere autonomamente eventuali guasti o problemi che causano il fermo della macchina, 24 ore su 24.

Analisi supportata dal sistema

La funzione estesa del "SelfService" offre un'analisi dei problemi supportata dal sistema e istruzioni per la manutenzione e la riparazione.

Questa funzione consente di accedere alle conoscenze specialistiche documentate e alle esperienze raccolte dal servizio tecnico. Con dialoghi guidati, l'utente viene guidato dal problema iniziale alla soluzione. In sostanza,

- ciò significa risparmio sui costi e riduzione del tempo di inattività della pressa
- Conoscenze degli esperti ARBURG disponibili digitalmente 24 ore su 24

Il vantaggio

Poiché il cliente può analizzare il problema seguendo una procedura guidata, anche il contatto con il Servizio Assistenza ARBURG si svolge in maniera più efficiente. Così le macchine torneranno rapidamente a produrre.

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

01.1 Accesso centralizzato alle informazioni

01.2 Creazione di Service Ticket

01.3 Pianificazione e documentazione degli interventi di assistenza

01.4 Proposte di soluzioni e analisi

→ 01.5 Ordinazione di ricambi online

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Ordinazione di ricambi online

I ricambi possono essere ordinati non solo alle nostre filiali e rappresentanze, ma anche comodamente online tramite il portale clienti "arburgXworld".

Il servizio "Shop" consente un accesso 24 ore su 24 per l'acquisto di pezzi di ricambio, oltre alla verifica diretta di prezzi e disponibilità. Questo servizio è disponibile gratuitamente per gli utenti registrati. Pieno accesso a tutte le funzioni dello Shop e a offerte speciali esclusive.

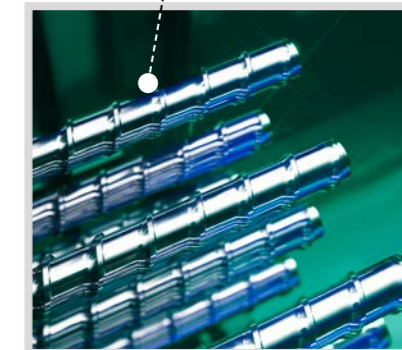
Catalogo interattivo

Le semplici possibilità di navigazione e ricerca includono anche cataloghi delle parti di ricambio specifici per la macchina e anteprime 3D. In questo modo l'identificazione delle parti è facilitata ed è possibile trovare rapidamente le informazioni che stanno cercando.

Informazioni per l'ordinazione disponibili centralmente

Nello Shop sono possibili la verifica diretta di prezzi e disponibilità, così come della cronologia degli ordini, e la ripetizione degli ordini. Tutte le informazioni sono sempre disponibili centralmente. I reparti aziendali pertinenti come Acquisti o Manutenzione possono richiamare le informazioni importanti in qualsiasi momento.

Pezzi di ricambio originali
ARBURG: componenti chiave
prodotti da noi.



Il servizio arburgXworld "Shop"
consente di ordinare pezzi di
ricambio 24 ore su 24.

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

→ 02 // Corsi di formazione

02.1 Offerta di corsi in tutto il mondo

02.2 Corsi orientati a gruppi target

02.3 Seminari informativi

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"



02 // CORSI DI FORMAZIONE

// I nostri clienti ricevono la stessa formazione dettagliata dei nostri tecnici del Servizio Assistenza: i nostri esperti di formazione trasmettono anche a loro le stesse conoscenze approfondite sui nostri prodotti. Anche poco tempo dopo l'introduzione di nuovi prodotti, i clienti possono frequentare un corso dedicato. Fornire conoscenze specialistiche fondate è stato uno dei nostri obiettivi principali fin dall'inizio dei nostri corsi di formazione per clienti nel 1969. La nostra offerta orientata alla pratica comprende corsi su macchine, sistemi robot, Servizio Assistenza, produzione additiva e tecnologia delle materie plastiche, nonché workshop speciali ad es. sull'ottimizzazione dei tempi di allestimento, sull'efficienza energetica o sull'interconnessione digitale. I contenuti e le date dei corsi, strutturati in modo chiaro, sono contenuti nei progetti di formazione dei rispettivi paesi. //

Highlights

- Ambiente didattico moderno
- Programma di formazione orientato alla pratica
- Nel nostro Training Center di Lossburg (Germania) o sul posto
- I clienti ricevono la stessa formazione dei nostri tecnici del Servizio Assistenza

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

- 02.1 Offerta di corsi in tutto il mondo
02.2 Corsi orientati a gruppi target
02.3 Seminari informativi

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Offerta di corsi in tutto il mondo

Un'efficiente tecnologia delle macchine e degli impianti non ci basta! È almeno altrettanto importante poter sfruttare appieno il potenziale dei nostri prodotti. Per questo motivo ARBURG offre tutti i corsi standard con contenuto unitario nelle lingue specifiche dei vari paesi. In Germania la nostra offerta di corsi è disponibile sia presso la sede dell'azienda a Lossburg che nei

// Investiamo continuamente nella nostra offerta di corsi, ampliandola in base alle esigenze. //

Technology Center (ATC) ARBURG di Rednitzhembach e Radevormwald. Inoltre offriamo formazione nelle nostre numerose sedi in tutto il mondo.

Sviluppiamo corsi appropriati insieme ai clienti con esigenze e necessità speciali relative ai temi più disparati.

Sintesi:

- Produzione additiva
- Pressa per stampaggio a iniezione
- Servizio Assistenza
- Tecnologie
- Automazione
- Seminari informativi

Richiesta anche nel 2020, l'anno del coronavirus: nella sola sede tedesca dell'azienda la nostra offerta di corsi orientata alla pratica è stata utilizzata da

1.104
PARTECIPANTI



SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

02.1 Offerta di corsi in tutto il mondo

→ 02.2 Corsi orientati a gruppi target

02.3 Seminari informativi

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Corsi orientati a gruppi target

Le diverse offerte di corsi si basano sulle esigenze e sul livello di conoscenza specifici degli utilizzatori. Dalla formazione dell'operatore alla formazione di programmazione avanzata con diversi livelli.

Nuovo modello a livelli

La vasta offerta di corsi è suddivisa in livelli riferiti alla pratica. Questo modello a livelli consente di trovare con certezza il corso di formazione adatto in base alle proprie conoscenze e alla propria tecnologia macchina.

	LIVELLO 1	LIVELLO 2	LIVELLO 3
Produzione additiva		+	
Pressa per stampaggio a iniezione	+	+	+
Servizio Assistenza	+	+	+
Tecnologia	+	+	
Automazione	+		
Seminari informativi			

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

02.1 Offerta di corsi in tutto il mondo

02.2 Corsi orientati a gruppi target

→ 02.3 Seminari informativi

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Seminari informativi

Offriamo inoltre seminari formativi su temi attuali. Questi seminari durano un giorno e sono gratuiti. Si svolgono esclusivamente nel nostro Training Center di Lossburg e possono essere combinati con altri corsi.

I singoli temi sono:

- Ottimizzazione dei tempi di attrezzaggio
- Sostituzione cilindro/pulizia coclea
- Pacchetti aiuto operatore
- GESTICA
- Calcolatore Centrale ARBURG (ALS)
- Efficienza energetica
- Manutenzione preventiva

Dritti al punto della conoscenza:
seminari informativi presso la
sede dell'azienda a Lossburg.



SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

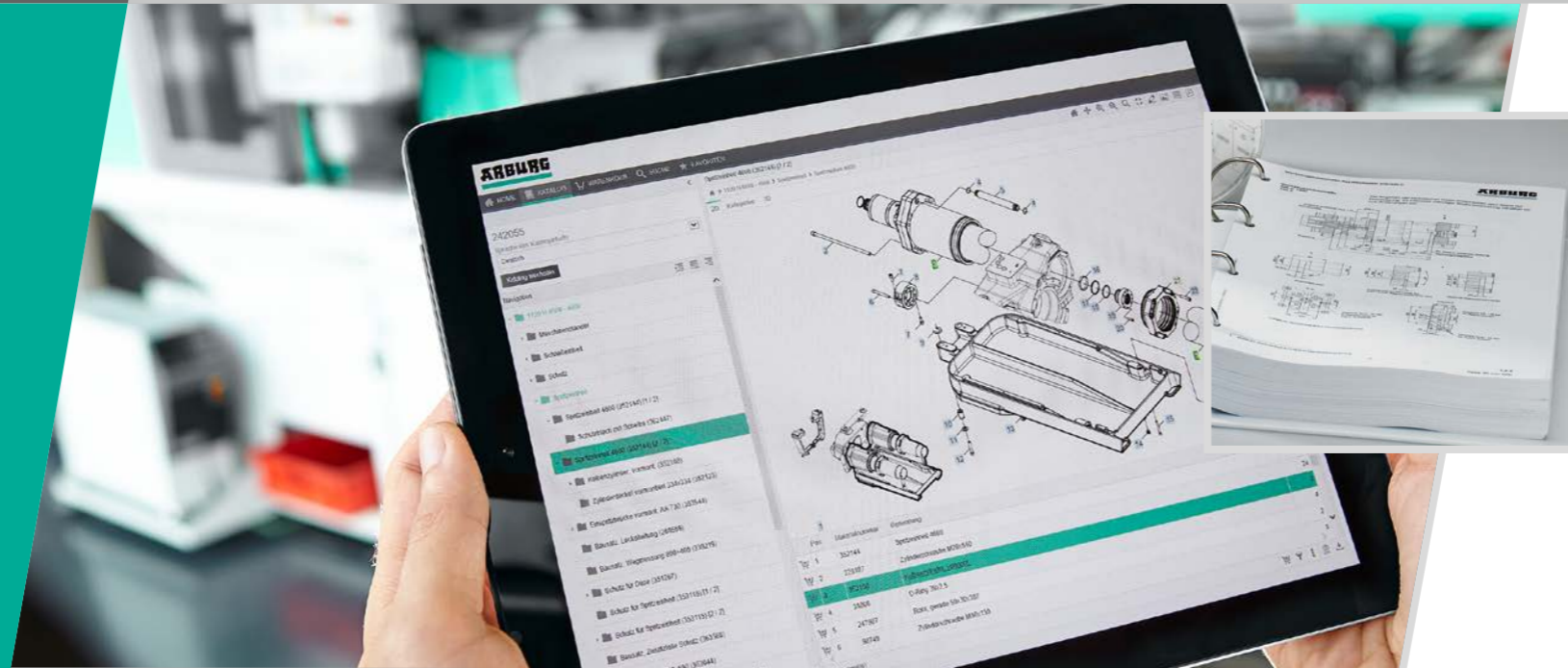
→ 03 // Documentazione tecnica

03.1 Documentazione per prodotti ARBURG

03.1 Cataloghi e istruzioni

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"



03 // DOCUMENTAZIONE TECNICA

// Nella quotidianità lavorativa le informazioni giuste devono essere disponibili nel posto giusto al momento giusto. ARBURG fornisce documenti completi per il funzionamento sicuro della macchina o, nel caso di impianti chiavi in mano, per il funzionamento di tutti i componenti. Disponibili sia su carta che su supporti dati protetti o completamente nel cloud tramite arburgXworld. Sempre disponibili, sempre aggiornati, sempre informativi. //

Highlights

- Riepiloghi puntuali e facilmente rilevabili
- Immagini e grafici dettagliati facilitano la comprensione
- Update continui garantiscono informazioni aggiornate
- Possibilità di utilizzo di esecuzioni diverse in base alle esigenze

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

→ 03.1 Documentazione per prodotti ARBURG

03.1 Cataloghi e istruzioni

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Documentazione per prodotti ARBURG

Forniamo manuali d'uso e cataloghi delle parti di ricambio in diversi formati fra cui è possibile trovare quello più utile per la propria quotidianità lavorativa. Ad esempio:

- Guide specializzate (manuali d'uso ampliati)
- Piani di manutenzione
- Cataloghi delle parti di ricambio

A seconda del tipo e della dotazione della macchina vengono forniti anche:

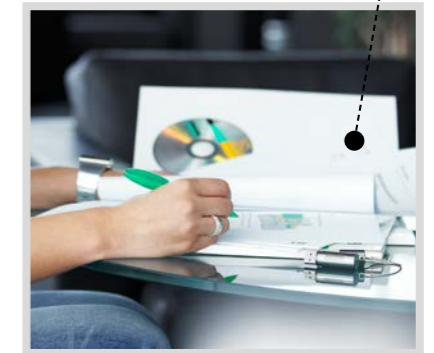
- Documentazione per dispositivi supplementari
- Informazioni di sicurezza
- Informazioni per l'utente
- Schemi d'installazione
- Schemi dei collegamenti

Oltre al manuale d'uso delle macchine in formato cartaceo, viene fornito un supporto di memorizzazione sicuro e duraturo in forma di un DVD dati contenente tutti gli altri documenti in formato digitale (PDF).



Il catalogo delle parti di ricambio di alcune macchine è disponibile in versione interattiva.

La documentazione fornita è orientata alla pratica.





SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

03.1 Documentazione per prodotti ARBURG

→ 03.1 Cataloghi e istruzioni

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Cataloghi e istruzioni

I nostri documenti descrivono fin nei minimi dettagli macchine, unità periferiche o anche interi impianti. Illustrano tutte le fasi di lavoro relative alle macchine, dalla composizione al funzionamento, alla manutenzione e al servizio assistenza e rappresentano quindi una preziosa opera di consultazione per tutti coloro che lavorano con la nostra tecnologia.

Cataloghi delle parti di ricambio

Le rappresentazioni esplose 3D nelle tavole grafiche dei cataloghi delle parti di ricambio raffigurano chiaramente la posizione dei componenti e l'eventuale sequenza di montaggio.

Guide specializzate ampliate

Oltre ai manuali d'uso contenenti le informazioni più importanti per tutte le fasi di vita del prodotto, sono disponibili guide specializzate digitali che forniscono informazioni più approfondite come la programmazione delle fasi operative, l'ottimizzazione della macchina, i lavori di riallestimento e altri lavori che possono essere eseguiti solo da personale addetto alla manovra appositamente addestrato.

Descrizioni degli impianti

Le descrizioni degli impianti forniscono una panoramica dell'interazione di tutti i componenti combinati in un impianto. Comprendono indicazioni di sicurezza concernenti l'intero impianto, rimandi alla rispettiva documentazione individuale dei componenti dell'impianto e, se necessario, anche al contrassegno CE.

Informazioni su dotazioni speciali

Alcune macchine possono essere dotate di funzioni aggiuntive o attrezzature supplementari. A seconda dell'attrezzatura supplementare, questi documenti forniranno informazioni di base su sicurezza, uso, manutenzione o suggerimenti che vanno oltre l'applicazione consueta.

Istruzioni per il trasporto e il montaggio

Il trasporto di alcune macchine richiede lo smontaggio di parti o anche il disassemblaggio dei diversi componenti della macchina. Questi componenti devono essere trasportati e rimontati in sicurezza nel luogo di installazione per riformare una macchina completa. Le informazioni di base per queste operazioni sono riportate in queste istruzioni.

Supporto delle informazioni

Il nostro obiettivo è fornire un supporto dedicato all'operatore per le attività sulle macchine e sugli impianti. per garantire un funzionamento affidabile e la massima sicurezza quando si lavora con la nostra tecnologia.

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

→ 04 // Pezzi di ricambio originali

04.1 Elevato standard di qualità

04.2 Disponibilità globale

04.3 Pacchetti di parti soggette a usura e
tubi flessibili

04.4 Ampie possibilità di retrofit

05 // Servizio assistenza "Full Service"



04 // PEZZI DI RICAMBIO ORIGINALI

// Con un'elevata percentuale di pezzi autoprodotti a livello centrale assicuriamo uno standard di qualità costante, dallo sviluppo alla produzione in serie. Questo vale per tutta la nostra tecnologia meccanica, di automazione e di comando, come per i nostri ricambi originali. Infatti la qualità dei pezzi di ricambio dipende da chi li produce! Supporto completo, dalla selezione al montaggio, alta disponibilità di parti a livello globale per poter riprendere rapidamente la produzione in caso di eventuali problemi. Con la massima sicurezza! //

I vantaggi

- Qualità testata direttamente dal produttore
- Disponibilità rapida e completa
- Ordinazione digitale anche tramite arburgXworld
- Prestazioni garantite
- Montaggio a cura di personale specializzato e addestrato
- Aiuto nella manutenzione e nella sostituzione



SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

- 04.1 Elevato standard di qualità
 - 04.2 Disponibilità globale
 - 04.3 Pacchetti di parti soggette a usura e tubi flessibili
 - 04.4 Ampie possibilità di retrofit
- 05 // Servizio assistenza "Full Service"

Elevato standard di qualità





SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

04.1 Elevato standard di qualità

→ 04.2 Disponibilità globale

04.3 Pacchetti di parti soggette a usura e tubi flessibili

04.4 Ampie possibilità di retrofit

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Disponibilità globale

Offriamo un supporto completo, dalla selezione al montaggio, e un'alta disponibilità a livello globale di pezzi. Grazie a magazzini di ricambi perfettamente equipaggiati nelle nostre filiali collegate in rete a livello globale, i componenti richiesti sono disponibili per la consegna in pochissimo tempo.

Pezzi di ricambio per ALLROUNDER meno recenti

Anche per le ALLROUNDER di più vecchia data (> 10 anni) si può essere sicuri di ricevere ancora pezzi di ricambio adeguati. Ciò aumenta la durata e il valore di rivendita delle macchine.

Gestione attiva dei pezzi di ricambio (AEM)

Su misura per i clienti: la nostra gestione attiva dei pezzi di ricambio (AEM). Una pianificazione preventiva consente al nostro Servizio Assistenza di ridurre i costi sia per la manutenzione delle presse che per i tempi d'arresto.

AEM include interventi sul posto, una consulenza completa per la selezione dei componenti appropriati e la formulazione di interessanti pacchetti di manutenzione e pezzi soggetti a usura – il tutto adeguato al vostro parco presse.

Prestito di componenti

Pezzi di ricambio ricondizionati, ad es. i moduli cilindro, possono essere presi in prestito a scopo di prova per un periodo di tempo definito o acquistati a condizioni vantaggiose. Rivolgersi all'occorrenza al nostro team AEM.

Vantaggi per i clienti

Tutto questo consente ai clienti di minimizzare i tempi d'arresto delle macchine e di riprendere rapidamente la produzione in caso di problemi.

Pezzi di ricambio e supporto direttamente sul posto in oltre

100
PAESI



SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

04.1 Elevato standard di qualità

04.2 Disponibilità globale

→ 04.3 Pacchetti di parti soggette a usura e tubi flessibili

04.4 Ampie possibilità di retrofit

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Pacchetti di parti soggette a usura e tubi flessibili

I kit ricambi di base per le presse per stampaggio a iniezione ALLROUNDER o MULTILIFT vengono preparati seconda della dotazione della macchina, in modo che il cliente disponga dei pezzi di ricambio originali sul posto e possa minimizzare i tempi d'arresto in caso di guasto. Per i clienti che devono sostituire i tubi flessibili idraulici ogni 6 anni in conformità alla norma DGUV 113-020 offriamo a prezzo fisso pacchetti di tubi flessibili su misura per la rispettiva macchina e dotazione. Sono compresi i seguenti servizi completi:

- Montaggio
- Degasaggio del sistema idraulico
- Smaltimento rispettoso dell'ambiente
- Spedizione e imballaggio.

Ne conseguono vantaggi in termini di costi pianificabili e rapida sostituzione dei tubi flessibili idraulici.

Documenti di validazione del software

Se necessario, per le ALLROUNDER è possibile generare certificati di validazione del software a norma ISO 9001.



Pacchetti di parti soggette a usura, specificamente per macchine e sistemi robot

Affidabilità documentata anche del software



SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

04.1 Elevato standard di qualità

04.2 Disponibilità globale

04.3 Pacchetti di parti soggette a usura e
tubi flessibili

→ 04.4 Ampie possibilità di retrofit

05 // Servizio assistenza "Full Service"

Ampie possibilità di retrofit

Per le nostre presse per stampaggio a iniezione ALLROUNDER offriamo svariate possibilità di allestimento a posteriori o retrofit. Ciò consente di adattare la rispettiva macchina anche a nuovi progetti (collegamento all'automazione / calcolatori centrali, opzioni per nuovi stampi ecc).

Conversione e retrofit pianificati individualmente

Le conversioni vengono pianificate in azienda specificamente per la macchina e inserite nella rispettiva dotazione, in modo che il cliente possa ricevere la versione aggiornata della documentazione tecnica, ad es. schemi elettronici o schemi dei collegamenti idraulici. In questo modo le modifiche apportate internamente sono sempre tracciabili e viene garantito un buon supporto in caso di richieste al riguardo.

Richiedendo al nostro servizio ricambi le opzioni necessarie faremo un'offerta per i kit necessari in collaborazione con il nostro ufficio tecnico.



MACCHINE DATATE
ANCHE PER IL FUTURO

MANTENERSI AGGIORNATI

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

→ 05 // Servizio assistenza "Full Service"

05.1 Hotline nazionale

05.2 Efficiente diagnosi remota

05.3 Tecnici del Servizio Assistenza qualificati
per interventi in tutto il mondo

05.4 Contratto d'ispezione

05.5 Gestione dell'olio

05.6 Dispositivi di controllo e attrezzi speciali

05.7 Messa in esercizio e addestramento

05.8 Riparazioni e riallestimenti

05.9 Videotelefonia



05 // SERVIZIO ASSISTENZA "FULL SERVICE"

// La nostra capillare rete di vendita e assistenza, centrata su nostre organizzazioni e partner commerciali, ci consente di fornire un'assistenza competente ad ogni livello, in ogni parte del mondo. Per qualsiasi cosa occorra, dalla messa in esercizio sicura delle presse, a specifici corsi di formazione, all'assistenza telefonica o all'intervento diretto dei nostri tecnici del Servizio Assistenza: "Wir sind da". Anche con la nostra offerta per la manutenzione preventiva, la gestione dell'olio e la calibrazione regolare con contratto d'ispezione. Tutto questo significa una costante disponibilità e affidabilità della tecnologia ARBURG, Questo si traduce in una produzione senza problemi, tempi di inattività ridotti al minimo e bassi costi! //

Highlights

- Assistenza rapida tramite hotline specifiche per paese
- Contratti d'ispezione per una capacità della macchina costantemente elevata
- Conversioni, riparazioni, retrofit - competenza tecnica e velocità

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

- 05.1 Hotline nazionale
- 05.2 Efficiente diagnosi remota
- 05.3 Tecnici del Servizio Assistenza qualificati per interventi in tutto il mondo
- 05.4 Contratto d'ispezione
- 05.5 Gestione dell'olio
- 05.6 Dispositivi di controllo e attrezzi speciali
- 05.7 Messa in esercizio e addestramento
- 05.8 Riparazioni e riallestimenti
- 05.9 Videotelefonia

Hotline nazionale

Oltre al nostro Servizio Assistenza operativo presso i clienti nella nostra casa madre di Lossburg (Germania) abbiamo allestito una hotline gratuita. Questa hotline risponderà a tutte le domande concernenti i nostri prodotti e tanto altro ancora. I nostri esperti tecnici del Servizio Assistenza forniscono supporto attivo in relazione ad esempio a tecnologia applicativa, impianti chiavi in mano e conversioni.

// I nostri esperti tecnici del Servizio Assistenza provengono dal campo operativo e sono al fianco dei clienti con ogni mezzo. //

Nella ricerca guasti collaboriamo con i clienti per determinare le possibili cause passo dopo passo. Ciò consente di ridurre gli interventi di assistenza e di risparmiare tempo e denaro.

Soluzione rapida grazie alla digitalizzazione

Nell'era della digitalizzazione sono disponibili le più diverse possibilità, come videotelefonia, assistenza remota e simulatori, per poter offrire al cliente il miglior aiuto possibile.

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

05.1 Hotline nazionale

→ 05.2 Efficiente diagnosi remota

05.3 Tecnici del Servizio Assistenza qualificati
per interventi in tutto il mondo

05.4 Contratto d'ispezione

05.5 Gestione dell'olio

05.6 Dispositivi di controllo e attrezzi speciali

05.7 Messa in esercizio e addestramento

05.8 Riparazioni e riallestimenti

05.9 Videotelefonata

Efficiente diagnosi remota

La Teleassistenza ARBURG (ARS) garantisce un aiuto rapido. La hotline di assistenza ottiene così una visione approfondita della macchina e del suo stato per una diagnosi più rapida e precisa. L'accesso remoto viene autorizzato e attivato precedentemente dal cliente. Solo in seguito il tecnico del Servizio Assistenza ARBURG può collegarsi alla macchina. L'accesso alla macchina può essere utilizzato dal servizio tecnico, dalla progettazione (per impianti chiavi in mano) e dalla tecnica d'applicazione per la risoluzione dei problemi, l'ottimizzazione del processo e la consulenza. L'accesso ai dati della pressa e del cliente può avvenire solo in stretto coordinamento e previo sblocco da parte del cliente, quindi è assolutamente "sicuro".

Requisiti tecnici

Dal 2019 tutte le macchine sono dotate di Basis Connectivity. Questa include un gateway IIoT che è installato nell'armadio elettrico della macchina e collega la pressa per stampaggio a iniezione a Internet tramite una linea dati sicura, che richiede lo sblocco da parte del cliente. Per macchine a partire dall'anno di costruzione 2014 offriamo un retrofit della Basis Connectivity.

Veloce ed efficiente: i nostri esperti possono analizzare i problemi anche da remoto.



Affidabile e sicura:
la Basis Connectivity delle
nostre ALLROUNDER consente
un supporto online sicuro.

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

05.1 Hotline nazionale

05.2 Efficiente diagnosi remota

→ 05.3 Tecnici del Servizio Assistenza qualificati per interventi in tutto il mondo

05.4 Contratto d'ispezione

05.5 Gestione dell'olio

05.6 Dispositivi di controllo e attrezzi speciali

05.7 Messa in esercizio e addestramento

05.8 Riparazioni e riallestimenti

05.9 Videotelefonata

Tecnici del Servizio Assistenza qualificati per interventi in tutto il mondo

La formazione di base di ogni tecnico del Servizio Assistenza ARBURG inizia presso la nostra centrale di Lossburg, in Germania. In questo modo diffondiamo lo spirito ARBURG nel mondo e garantiamo che tutti i nostri tecnici ricevano la stessa formazione qualificata. Tutti i tecnici del Servizio Assistenza vengono formati su tutti i prodotti. Quindi, indipendentemente dal fatto che il cliente stia mettendo in servizio la nostra tecnologia, abbia un'avaria, necessiti di una modifica o voglia eseguire un'ispezione, avrà sempre lo stesso tecnico del Servizio Assistenza qualificato ad assisterlo. A tale scopo è sufficiente contattare il centro assistenza o la filiale di competenza e concordare la data per l'intervento.

Sistema di assistenza mobile

Grazie al nostro sistema di assistenza mobile è possibile creare anche un ordine di assistenza per un altro paese. I colleghi del paese destinatario lo ricevono direttamente in un sistema di pianificazione, lo elaborano e, previa consultazione con il cliente, inviano un tecnico del Servizio Assistenza locale. Se necessario, gli specialisti ARBURG possono anche richiedere un tecnico direttamente da una filiale o centro di assistenza diversi. La qualificazione del tecnico sarà sempre ottima grazie alla base di formazione uguale per tutti.



272
TECNICI DEL
SERVIZIO ASSISTENZA

di ARBURG operativi in
tutto il mondo

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

05.1 Hotline nazionale

05.2 Efficiente diagnosi remota

05.3 Tecnici del Servizio Assistenza qualificati
per interventi in tutto il mondo

→ 05.4 Contratto d'ispezione

05.5 Gestione dell'olio

05.6 Dispositivi di controllo e attrezzi speciali

05.7 Messa in esercizio e addestramento

05.8 Riparazioni e riallestimenti

05.9 Videotelefonia

Contratto d'ispezione

Un contratto d'ispezione è garanzia di sicurezza grazie alla funzionalità testata e certificata. Offriamo contratti d'ispezione da 12 o 24 mesi, per rispondere esattamente alle esigenze specifiche dei clienti. La ricalibrazione regolare riduce l'usura e i tempi d'arresto e garantisce l'elevata affidabilità delle ALLROUNDER nel tempo. È così possibile ridurre la necessità di visite ripetute, consentendo di risparmiare molto tempo e denaro e di aumentare la disponibilità della macchina.

// Un contratto d'ispezione preserva la funzionalità della macchina. Per tutta la sua vita utile. //

Regolare calibrazione: mantenimento dell'elevata riproducibilità delle ALLROUNDER.



SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

05.1 Hotline nazionale

05.2 Efficiente diagnosi remota

05.3 Tecnici del Servizio Assistenza qualificati
per interventi in tutto il mondo

05.4 Contratto d'ispezione

→ 05.5 Gestione dell'olio

05.6 Dispositivi di controllo e attrezzi speciali

05.7 Messa in esercizio e addestramento

05.8 Riparazioni e riallestimenti

05.9 Videotelefonia

Gestione dell'olio

Dal 70 al 90 percento dei danni ai componenti idraulici sono riconducibili alla contaminazione del sistema idraulico. Con una gestione dell'olio intelligente è possibile evitarla e mantenere nel tempo la disponibilità e l'affidabilità delle presse per stampaggio a iniezione ALLROUNDER. Ma anche il contributo del cliente è fondamentale. Al riguardo forniamo volentieri consulenza e offriamo [corsi di formazione](#).

Misure durante il montaggio

Pulendo e proteggendo costantemente i componenti durante il montaggio, escludiamo contaminazioni iniziali del circuito idraulico. Inoltre tutte le macchine nuove vengono messe precedentemente in funzione presso la nostra sede. In questa fase viene costantemente monitorata la classe di purezza dell'olio utilizzato e il serbatoio dell'olio viene aspirato prima e dopo i test interni.

Misure durante la fase operativa

Durante la fase operativa della macchina occorre prestare attenzione ai seguenti punti:

- Rispettare gli intervalli per il cambio dell'olio
- Prevenire contaminazioni tramite la gestione dell'olio
- Impiegare esclusivamente oli idraulici della classe di purezza 18 / 15 / 12 (ISO 4406) o superiore
- Evita i fusti tradizionali: non sono conformi alla classe di purezza richiesta e causano la contaminazione del sistema idraulico

- Immagazzinare correttamente gli oli idraulici e filtrarli prima dell'uso
- Utilizzare elementi filtranti a maglia fine per riempire o rabboccare l'olio idraulico (possono essere noleggiati presso ARBURG)
- Dopo il riempimento e il rabbocco e prima di accendere le pompe per la prima volta, lasciare degasare l'olio per almeno un'ora e sfiatare bene il sistema idraulico con lenti movimenti di traslazione
- Analizzare regolarmente la contaminazione dell'olio idraulico: il rapporto di laboratorio consente di trarre conclusioni sulla possibile usura, ad es. di pompe o guarnizioni
- Pulire eventualmente l'olio idraulico con elementi filtranti a maglia fine nel flusso secondario.



CONTATTI
service_germany@arburg.com



SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

05.1 Hotline nazionale

05.2 Efficiente diagnosi remota

05.3 Tecnici del Servizio Assistenza qualificati
per interventi in tutto il mondo

05.4 Contratto d'ispezione

05.5 Gestione dell'olio

→ 05.6 Dispositivi di controllo e attrezzi speciali

05.7 Messa in esercizio e addestramento

05.8 Riparazioni e riallestimenti

05.9 Videotelefonata

Dispositivi di controllo e attrezzi speciali

Filtri e dispositivi di controllo per la gestione dell'olio

Alla messa in esercizio, l'olio idraulico deve essere immesso nella macchina attraverso un filtro e un dispositivo di controllo. Questi dispositivi possono essere noleggiati presso ARBURG.

Considerare quanto segue:

- Impiegare esclusivamente oli idraulici della classe di purezza 18 / 15 / 12 (ISO 4406) o superiore.
- Utilizzare elementi filtranti a maglia fine per riempire o rabboccare l'olio idraulico.
- Dopo il riempimento e il rabbocco e prima di accendere le pompe per la prima volta, lasciare degasare l'olio per almeno un'ora.
- Sfiatare bene il sistema idraulico con lenti movimenti di traslazione.

Controllo di barriere a fotocellula

Le macchine con barriere a fotocellule sono soggette alle normative legali per la prevenzione di lesioni. Il controllo eseguito dal tecnico del Servizio Assistenza ARBURG fornisce i dati di misurazione necessari a tale scopo come tempo di funzionamento per inerzia, distanza di funzionamento per inerzia e velocità massima. Da questi è possibile determinare la distanza di sicurezza minima per l'operatore in conformità alla norma DIN EN 999 o alle norme VBG e ZH (in Germania).

Noleggio di attrezzi speciali

Il nostro vasto assortimento di attrezzi speciali consente riparazioni efficienti in loco, riduce i tempi d'arresto e i costi per il tecnico del Servizio Assistenza.



SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

05.1 Hotline nazionale

05.2 Efficiente diagnosi remota

05.3 Tecnici del Servizio Assistenza qualificati
per interventi in tutto il mondo

05.4 Contratto d'ispezione

05.5 Gestione dell'olio

05.6 Dispositivi di controllo e attrezzi speciali

→ 05.7 Messa in esercizio e addestramento

05.8 Riparazioni e riallestimenti

05.9 Videotelefonata

Messa in esercizio e addestramento

Senza preoccupazioni fin dal primo giorno prenotando una messa in esercizio presso di noi! La ALLROUNDER verrà montata in modo sicuro e livellata con precisione sul posto da un tecnico del Servizio Assistenza ARBURG qualificato. Riempiamo la macchina con l'olio idraulico desiderato. Per mantenere la qualità necessaria, l'olio viene introdotto con un elemento filtrante a maglia fine.

Messa in esercizio documentata

La nuova ALLROUNDER viene controllata e documentata in base al verbale di messa in esercizio. A ciò fa seguito un ciclo di prova per garantire un perfetto funzionamento. Il verbale di messa in esercizio viene discusso con il cliente e approvato. Questo verbale può poi essere archiviato nel registro della macchina e/o inserito nel MachineCenter del nostro portale clienti arburgXworld.

Addestramento individuale

Imparare da zero tutto sulla tecnologia ARBURG prenotando un addestramento presso di noi! A tale scopo è possibile affidarsi ai nostri esperti tecnici d'applicazione. Il nostro specialista fornirà istruzioni dettagliate su tutte le funzioni della ALLROUNDER e sull'unità di comando della pressa. Su richiesta, viene rodato e regolato anche lo stampo per stampaggio a iniezione del cliente. Viene così garantita la perfetta armonizzazione di ALLROUNDER e stampo.



CONTATTI
AWT_support@arburg.com

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

05.1 Hotline nazionale

05.2 Efficiente diagnosi remota

05.3 Tecnici del Servizio Assistenza qualificati
per interventi in tutto il mondo

05.4 Contratto d'ispezione

05.5 Gestione dell'olio

05.6 Dispositivi di controllo e attrezzi speciali

05.7 Messa in esercizio e addestramento

→ 05.8 Riparazioni e riallestimenti

05.9 Videotelefonata

Riparazioni e riallestimenti

Non si desidera acquistare, ma riparare? Volentieri! Proprio con le macchine ARBURG più datate una riparazione può essere la soluzione più economica.

Riparazione

Per le riparazioni pianificate, contattare semplicemente il Servizio Assistenza ARBURG. Per alcune parti e in molte situazioni è sufficiente inviarti per prima cosa una foto. Se è opportuno procedere a una riparazione, i nostri esperti verificheranno i componenti nel dettaglio per poi fornire una perizia e un'offerta. Successivamente organizzeremo l'ordinazione dei pezzi di ricambio e degli attrezzi speciali necessari, nonché un appuntamento per la riparazione in loco.

Riallestimenti

Si desidera riallestire la ALLROUNDER per altri compiti? Le numerose opzioni e i più svariati accessori sono integrabili in un secondo momento, e consentono di adeguare le ALLROUNDER in modo flessibile al mutare delle esigenze. Prepareremo un'offerta dettagliata. La conversione a regola d'arte sarà effettuata da un tecnico del Servizio Assistenza.

Alternativa conveniente:
la riparazione di componenti.



Aggiornamento tecnico:
più efficienza per la produzione
mediante stampaggio a iniezione.

CONTATTI 
spare_parts@arburg.com

SOMMARIO

01 // Portale clienti "arburgXworld"

02 // Corsi di formazione

03 // Documentazione tecnica

04 // Pezzi di ricambio originali

05 // Servizio assistenza "Full Service"

05.1 Hotline nazionale

05.2 Efficiente diagnosi remota

05.3 Tecnici del Servizio Assistenza qualificati
per interventi in tutto il mondo

05.4 Contratto d'ispezione

05.5 Gestione dell'olio

05.6 Dispositivi di controllo e attrezzi speciali

05.7 Messa in esercizio e addestramento

05.8 Riparazioni e riallestimenti

→ 05.9 Videotelefonata

Videotelefonata

Si desidera comunicare con un collaboratore hotline tramite videotelefonata? Forniremo un corrispondente collegamento ipertestuale che è possibile aprire sullo smartphone o sul tablet. La videotelefonata integra la chiamata vocale alla nostra hotline.

La videotelefonata offre la possibilità di contrassegnare in modo interattivo dettagli o componenti sulla ALLROUNDER. Ciò consente una descrizione immediata e dettagliata del problema e di conseguenza una più rapida risoluzione dei problemi e tempi d'arresto più brevi.





NOTE REDAZIONALI

ARBURG GmbH + Co KG
Arthur-Hehl-Straße
72290 Loßburg
Tel.: +49 7446 33-0
www.arburg.com
contact@arburg.com

© 2021 ARBURG GmbH + Co KG | Tutti i dati e le informazioni tecniche sono stati redatti con estrema cura, tuttavia non possiamo assumerci alcuna garanzia circa la loro esattezza. Alcune illustrazioni e informazioni potrebbero discostarsi dal reale stato di consegna della pressa. Per il montaggio e l'esercizio della macchina è decisivo il relativo manuale d'uso.