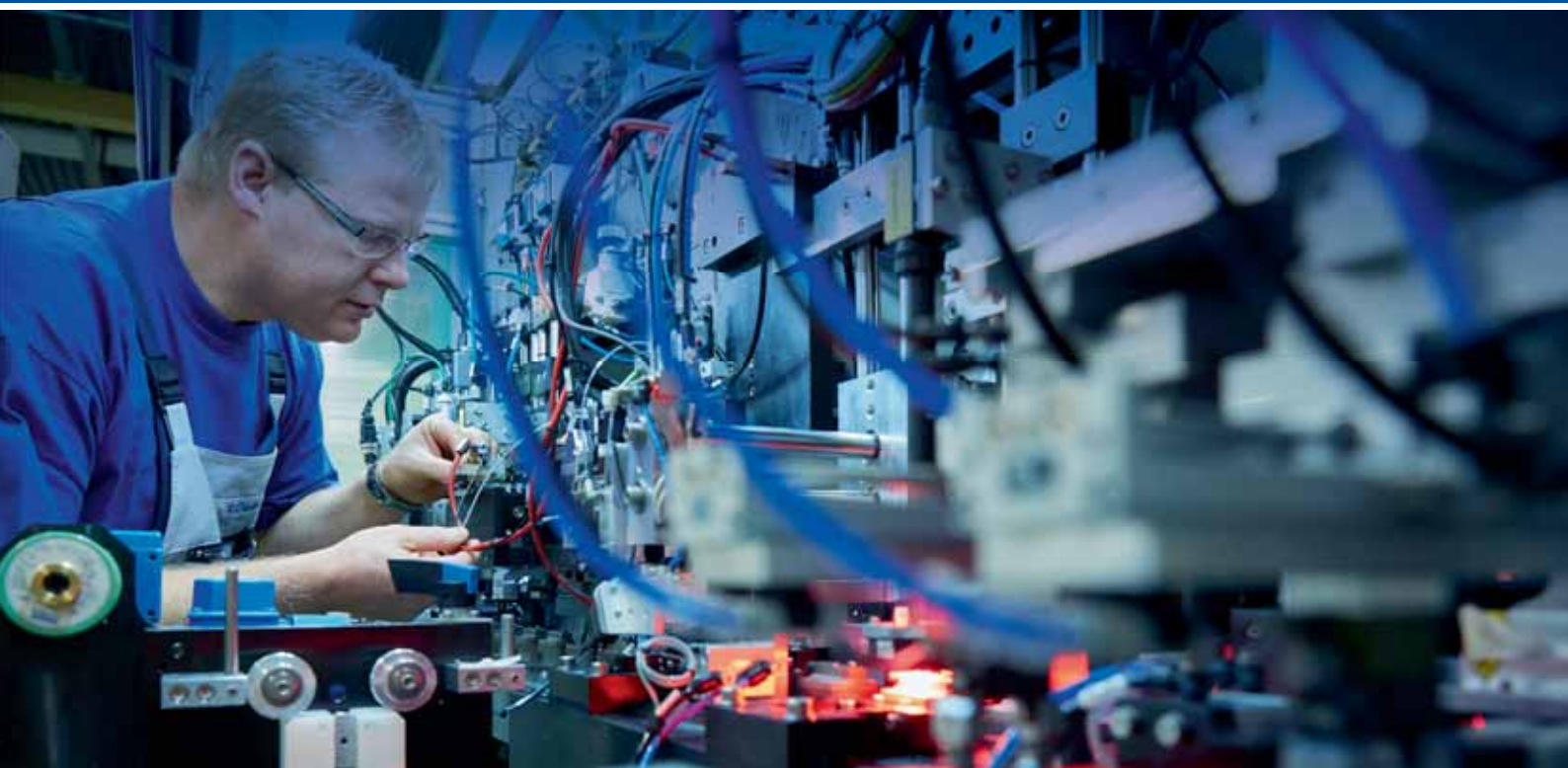




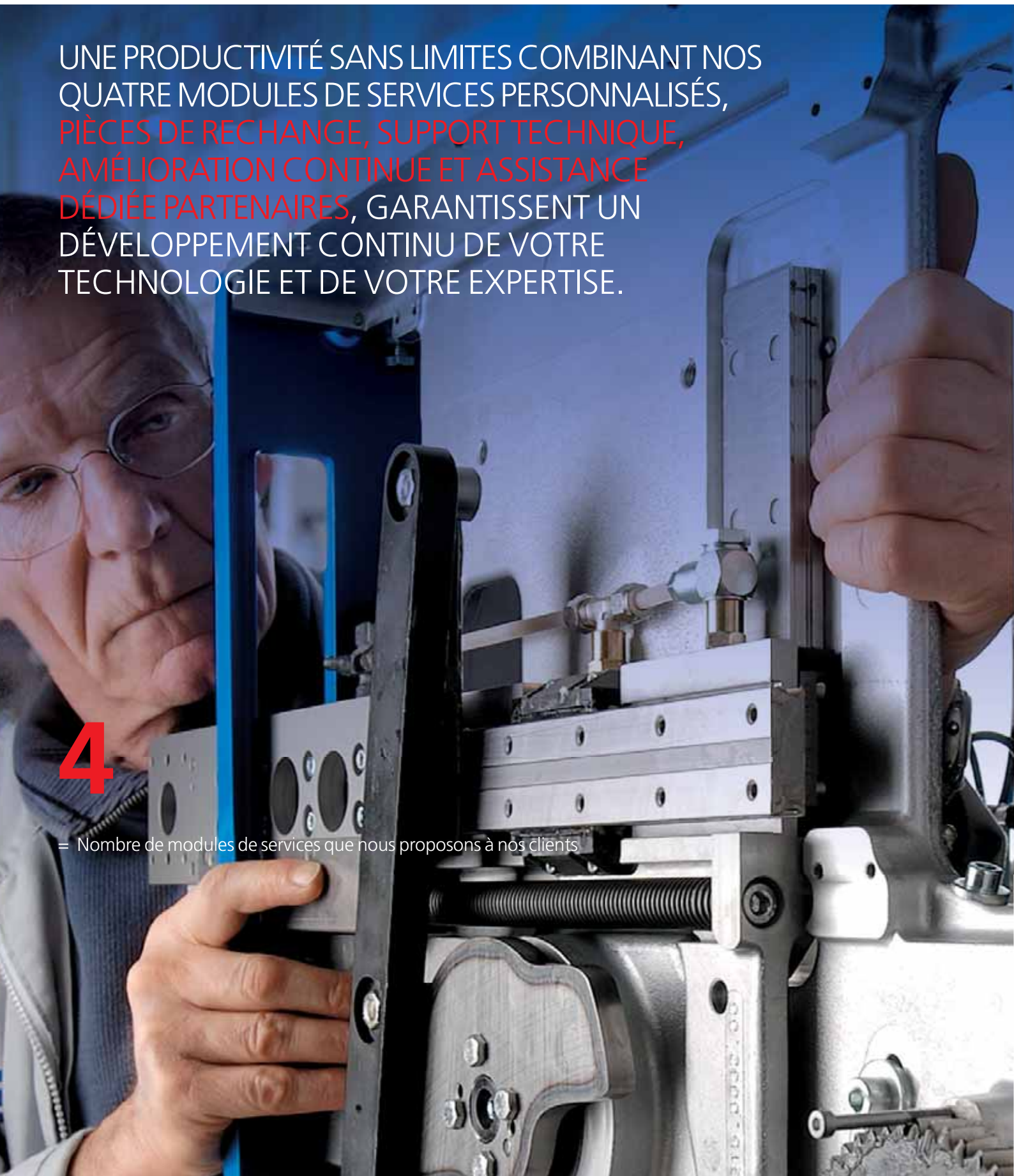
SERVICE APRÈS-VENTE MIKRON  
Un service après-vente adapté à vos besoins



UNE PRODUCTIVITÉ SANS LIMITES COMBINANT NOS QUATRE MODULES DE SERVICES PERSONNALISÉS, PIÈCES DE RECHANGE, SUPPORT TECHNIQUE, AMÉLIORATION CONTINUE ET ASSISTANCE DÉDIÉE PARTENAIRES, GARANTISSENT UN DÉVELOPPEMENT CONTINU DE VOTRE TECHNOLOGIE ET DE VOTRE EXPERTISE.

4

= Nombre de modules de services que nous proposons à nos clients



## LE SERVICE APRÈS-VENTE MIKRON FLEXIBLE, MODULAIRE, ORIENTÉ CLIENTS

Une assistance professionnelle et efficace ! Avec notre assistance et notre service après-vente simples, rapides et efficaces, vous êtes entre de bonnes mains !

Le service après-vente Mikron propose 4 modules, associant des plans d'actions réactifs, préventifs et prédictifs. Ensemble nous définissons un profil de "solution de services" adapté à vos besoins spécifiques. Ainsi, chaque client a l'assurance de bénéficier des services et de l'assistance spécialement adaptés à son installation et à ses exigences individuelles.

### LES MODULES DE SERVICES MIKRON

---



#### SERVICE PIÈCES DE RECHANGE

Un approvisionnement fiable en pièces de rechange

**Module 1 :** Nous livrons rapidement les pièces appropriées



#### SUPPORT TECHNIQUE

La maintenance optimale de vos équipements

**Module 2 :** Nous entretenons, réparons et transférons votre équipement



#### AMÉLIORATION CONTINUE

Pour une efficacité maximale de votre équipement

**Module 3 :** Nous regardons, écoutons, analysons et proposons des solutions afin d'optimiser votre TRG



#### SUPPORT PARTENAIRE

Pour maximiser votre retour sur investissement

**Module 4 :** En tant que partenaire direct, nous vous rendons visite pour parler avec vous de vos besoins

---





SERVICE PIÈCES DE RECHANGE

MIKRON DISPOSE D'UN VASTE STOCK DE PIÈCES DE RECHANGE D'ORIGINE, AFIN QUE VOS INSTALLATIONS RESTENT **À LA POINTE DE LA TECHNOLOGIE** ET QUE LES OPÉRATIONS DE MAINTENANCE SOIENT SIMPLES, RAPIDES ET FIABLES. EN CAS D'URGENCE, TOUTES LES PIÈCES STANDARDS SONT LIVRÉES SOUS 24 HEURES.





## POUR UN APPROVISIONNEMENT FIABLE EN PIÈCES DE RECHANGE

### PIÈCES DE RECHANGE D'ORIGINE MIKRON

Les avantages liés à l'utilisation de pièces de rechange d'origine Mikron :

- Réduction des temps d'immobilisation des machines et allongement de la durée de vie de votre installation, car nos pièces de rechange sont fabriquées conformément à un cahier des charges très précis, avec les technologies les plus récentes.
- Amélioration continue de nos composants.
- Maintenance rapide. Nos techniciens S.A.V. connaissent parfaitement les pièces de rechange d'origine Mikron. La maintenance se déroule sans problème et en un minimum de temps, tant pour le client que pour Mikron.
- Stock exhaustif de pièces de rechange standard d'origine Mikron, même pour les installations les plus anciennes.
- Livraison directe des pièces disponibles en stock.

**Nous fournissons un jeu de pièces de rechange recommandées que vous devez avoir en stock, afin de limiter les temps d'immobilisation dus à des pièces manquantes.**



SUPPORT TECHNIQUE

## POUR UNE MAINTENANCE OPTIMALE DE VOTRE ÉQUIPEMENT

### HELPDESK

Prise en charge immédiate de vos demandes par nos experts du Helpdesk :

- Assistance téléphonique pour la résolution des problèmes techniques.
- Aide à l'identification des pièces de rechange requises.
- Sur demande et si nécessaire, intervention sur site d'un technicien S.A.V.

Le Helpdesk est à votre disposition gratuitement du lundi au vendredi.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter les informations relatives aux Centres de Contact en dernière page.

### TÉLÉMAINTENANCE

Indépendamment de l'emplacement de votre installation, nos techniciens S.A.V. Mikron peuvent vérifier en quelques secondes toutes les informations importantes sur l'état de la machine.

De nombreux problèmes peuvent être résolus immédiatement grâce au diagnostic à distance réalisé par le service après-vente Mikron. Vous économisez ainsi du temps et de l'argent

en réduisant la durée d'immobilisation des machines. Notre service de télémaintenance est accessible gratuitement durant toute la période de la garantie.

### CONTRAT DE MAINTENANCE 24 H/7 : UNE ASSISTANCE À TOUTE HEURE

À l'heure actuelle, une productivité élevée et des temps d'immobilisation réduits au minimum constituent les principales exigences pour un système d'assemblage performant. La production en continu est désormais monnaie courante et le travail en plusieurs équipes fait partie du quotidien. C'est la raison pour laquelle Mikron propose une Service Line avec des techniciens hautement qualifiés mettant leur savoir-faire à votre disposition 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés. Outre l'assistance technique par téléphone, nos spécialistes peuvent également accéder à votre système à distance, afin de vous aider à reprendre la production dans les plus brefs délais. À votre demande et si nécessaire, nous organisons une visite S.A.V. le jour ouvré suivant.

### MISSION DU SERVICE APRÈS-VENTE

Nos experts du service après-vente Mikron vous proposent une aide rapide et compétente, que ce soit pour une panne, la maintenance ou l'installation d'un nouveau système. Nos experts en électricité, en mécanique et en programmation sont à votre disposition pour répondre à vos besoins spécifiques.

### MAINTENANCE

Le service après-vente Mikron prend des mesures proactives pour limiter les temps d'arrêt non planifiés, en procédant à des opérations de maintenance préventive.

#### Inspection de l'équipement

Examen approfondi de l'état actuel de votre installation : Un technicien S.A.V. inspecte votre installation sur site pendant un ou deux jours. Vous recevez un rapport écrit sur l'état de l'installation, ainsi que des recommandations de maintenance et, éventuellement, de remplacement de pièces usagées.

#### Maintenance préventive

La maintenance préventive consiste en un ensemble de services à prix fixe. L'étendue des services proposés dépend du type d'installation concerné. Les opérations de maintenance sont réalisées par des techniciens S.A.V. expérimentés de Mikron, sur la base d'une liste de contrôle que vous aurez établie en collaboration avec le service après-vente Mikron.

#### Contrats de maintenance

Dans le cadre d'un contrat de maintenance Mikron, le fonctionnement et la précision du système sont régulièrement vérifiés et, le cas échéant, ajustés, à un tarif forfaitaire prédéfini. Les contrats de maintenance sont établis en fonction de vos besoins spécifiques. Les contrats de maintenance Mikron constituent un excellent moyen de réduire vos frais de maintenance et d'optimiser votre budget.

### RÉVISION

Rétablissez la qualité et l'efficacité technique originales de votre système.

#### Révision complète de l'installation

Après plusieurs années de fonctionnement, votre installation nécessitera peut-être une révision générale, afin de restaurer son efficacité d'origine. À l'issue d'un examen approfondi de l'installation, celle-ci est partiellement ou, si nécessaire, totalement révisée et personnalisée en fonction de vos besoins. Si vous le souhaitez, l'installation fera l'objet d'une mise à niveau vers les dernières avancées technologiques. Ce type de mise à niveau est réalisable pour les composants mécaniques, électriques et logiciels de l'installation.



A close-up photograph of a technician with grey hair and a goatee, wearing a light blue button-down shirt, focused on working with a dense array of multi-colored fiber optic cables. The technician's hands are positioned to connect or adjust the cables, which are bundled together and plugged into a rack-mounted device. The background shows more of the server room environment with various cables and equipment. The lighting is bright, highlighting the technician's concentration and the intricate details of the fiber optic network.

AVEC MIKRON AUTOMATION, LE TERME  
"ASSISTANCE" SIGNIFIE "PLUS". IL RECOUVRE  
UNE MULTITUDE DE SERVICES : HELPDESK,  
TÉLÉMAINTENANCE, CONTRÔLE DES ÉQUIPEMENTS,  
MAINTENANCE PRÉVENTIVE, RÉVISIONS, MISES À  
NIVEAU ET CONTRATS DE MAINTENANCE À PRIX FIXE.  
NOS EXPERTS VOUS **APPORTENT LA SÉRÉNITÉ** DONT  
VOUS AVEZ BESOIN, AU MOMENT OPPORTUN.





AMÉLIORATION CONTINUE

POUR VOS OPÉRATEURS ET VOTRE PERSONNEL DE MAINTENANCE, NOUS PROPOSONS UNE FORMATION PRATIQUE VISANT À UNE RÉDUCTION DE LA PÉRIODE D'ADOPTION DE LA MACHINE ET DES TEMPS D'ARRÊT AU MINIMUM, POUR UNE **EXPLOITATION OPTIMALE DE TOUS LES ATOUTS** OFFERTS PAR UNE SOLUTION MIKRON







## POUR UNE EFFICACITÉ MAXIMALE DE VOTRE ÉQUIPEMENT

### FORMATION

La formation est un aspect vital de tout système de production. Les programmes de formation structurés de Mikron aident nos clients à gérer de manière autonome la majorité de leurs besoins.

#### Formation au Centre S.A.V. de Mikron

Les formations client organisées par notre Centre S.A.V. abordent le fonctionnement des éléments électriques, mécaniques et pneumatiques de vos installations. À l'issue de la formation, les participants se voient remettre un " Certificat de formation Mikron " .

Nous vous transmettons les connaissances techniques nécessaires pour :

- Utiliser votre installation de façon optimale et efficace
- Effectuer les réglages de base
- Exploiter les statistiques et rapports d'erreurs accessibles via l'IHM
- Assurer la maintenance appropriée de votre installation

#### Formation sur site

Nous assurons également des formations ciblant spécifiquement votre installation et dispensées sur site avec vos machines. Le service après-vente Mikron propose des cours parfaitement adaptés aux besoins des utilisateurs et à la configuration des machines.

Ce type de formation peut concerner les groupes de personnes suivants :

- Opérateurs
- Personnel de maintenance
- Chefs d'équipe/superviseurs
- Nouveaux collaborateurs devant acquérir les compétences nécessaires à l'utilisation de l'installation

### SERVICES D'AMÉLIORATION

#### Analyse du TRG

- Nous surveillons votre système et la manière dont vous l'utilisez. Un rapport d'efficacité détaillé est généré à votre intention.
- Ce rapport contient des recommandations pour des solutions d'amélioration potentielles.

#### Amélioration des processus

- Nos spécialistes compétents peuvent vous guider vers de nouveaux processus ayant évolué. Cela peut concerner des systèmes mécaniques, des logiciels, des sous-systèmes, etc.

#### Gain de productivité

- Nos suggestions vous aident à retrouver le chemin du TRG souhaité et à réduire la non-qualité.
- Il vous apportera une aide essentielle pour la prise de décisions.



SUPPORT PARTENAIRE

## POUR UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT MAXIMAL

### TRANSFERTS D'INSTALLATIONS

Les conditions de production peuvent changer à tout moment durant la durée de vie de votre système, vous obligeant à transférer votre ligne d'assemblage vers un autre site. Le service après-vente Mikron est parfaitement équipé pour un transfert efficace de votre installation.

#### Démontage

Nous nous chargeons du démontage et de l'emballage de votre installation, afin d'assurer son transport dans les meilleures conditions. Nos techniciens de maintenance sécurisent tous les éléments mobiles et séparent les divers modules et périphériques. Tous les éléments sont emballés de manière adéquate afin de résister à toutes les conditions du transport, y compris en cas d'envoi maritime ou aérien. En outre, nous fournissons l'ensemble du matériel d'emballage nécessaire, palettes en bois incluses.

#### Remontage

À destination, nos collaborateurs réceptionnent l'installation et procèdent à son montage sur le nouveau site. Il va de soi que nous garantissons une productivité identique à celle que présentait l'installation avant le démontage.

Après le transfert, nous pouvons également proposer au nouveau personnel nos services de formation ainsi qu'une assistance à la production, afin de préserver le fonctionnement performant de votre installation.

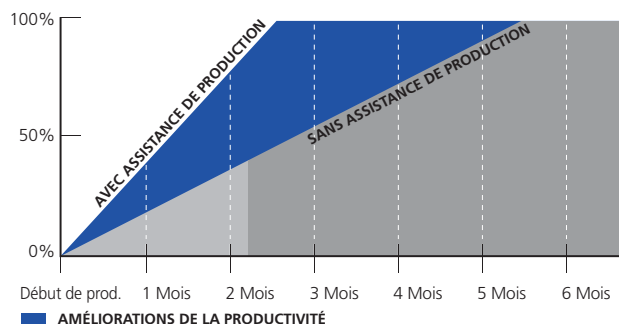
### ASSISTANCE À LA PRODUCTION

Le service après-vente Mikron fournit une assistance à la production afin de faciliter la mise en production de nos nouveaux systèmes. Des collaborateurs de Mikron accompagnent vos opérateurs et votre personnel de maintenance durant la phase de démarrage de la production dans vos ateliers. Notre personnel assure la mise en service et forme vos employés (opérateurs et personnel de maintenance), afin de limiter les temps d'immobilisation dus à une connaissance insuffisante du système.

#### Une planification sur mesure

Dans la mesure où nos techniciens ont procédé aux ultimes réglages du système d'assemblage pendant la phase de mise au point et de test, ils peuvent apporter à votre personnel des connaissances supplémentaires afin d'optimiser des performances du système. L'assistance à la production fournie par Mikron est généralement répartie sur les 3 premiers mois suivant la mise en service du système, sous forme de périodes d'une à plusieurs semaines, selon vos besoins.

**L'expérience de Mikron en matière d'assistance à la production montre que les améliorations de productivité sont les plus importantes dans les premiers mois suivant la mise en service d'un système.**



NOUS INSTALLONS NOS SYSTÈMES ET VOUS AIDONS À  
EXPLOITER AU MIEUX TOUT LEUR POTENTIEL.  
NOUS ASSURONS LA FORMATION DE VOS EMPLOYÉS  
ET CONTRIBUONS À OPTIMISER LA PRODUCTION ET  
LES PROCESSUS, AFIN DE VOUS ÉVITER DES FRAIS  
ULTÉRIEURS IMPORTANTS.  
MIKRON VOUS GARANTIT UN RETOUR SUR  
INVESTISSEMENT OPTIMAL.





## NOTRE SOCIÉTÉ

Le siège principal de Mikron Automation se trouve à Boudry (Neuchâtel), dans une région connue comme le cœur de l'industrie horlogère suisse. Mikron Automation a installé à ce jour plus de 3000 systèmes de montage et de test dans le monde. Sa clientèle internationale appartient aux secteurs dispositifs pharmaceutiques et médicaux, de l'automobile, de l'électronique/électrotechnique, des biens de consommation et de la construction. Mikron Automation compte quelque 590 collaborateurs, répartis entre les sites de Boudry (Suisse, siège social), de Berlin (Allemagne), de Denver (Etats-Unis), de Singapour et de Shanghai (Chine).

Mikron SA Boudry  
Route du Vignoble 17  
2017 Boudry  
Suisse  
Tél. +41 32 843 18 88  
Fax +41 32 843 18 08  
service.mbo@mikron.com

Heures de bureau :  
08:00 – 17:00 CET

Mikron Automation Berlin GmbH  
Landsberger Strasse 252  
12623 Berlin  
Allemagne  
Tél. +49 (0) 30 9830 72 89  
Fax +49 (0) 30 9830 72 879  
service.mab@mikron.com

Heures de bureau :  
08:00 – 17:00 CET

*Uniquement pour les systèmes fournis  
par Mikron Automation Berlin*

Mikron Singapore Pte Ltd  
61 Tai Seng Ave, #05-11  
Singapore 534167

Tél. +65 6299 1589  
Fax +65 6299 2154  
service.msi@mikron.com

Heures de bureau :  
08:30 – 18:00 UTC

Mikron Corp. Denver  
8100 S Potomac St.  
Englewood, CO 80112  
USA

Tél. +1 303 364 5222  
Fax +1 303 364 5224  
service.mde@mikron.com

Heures de bureau :  
08:00 – 17:00 MST

[www.mikron.com/automation](http://www.mikron.com/automation)