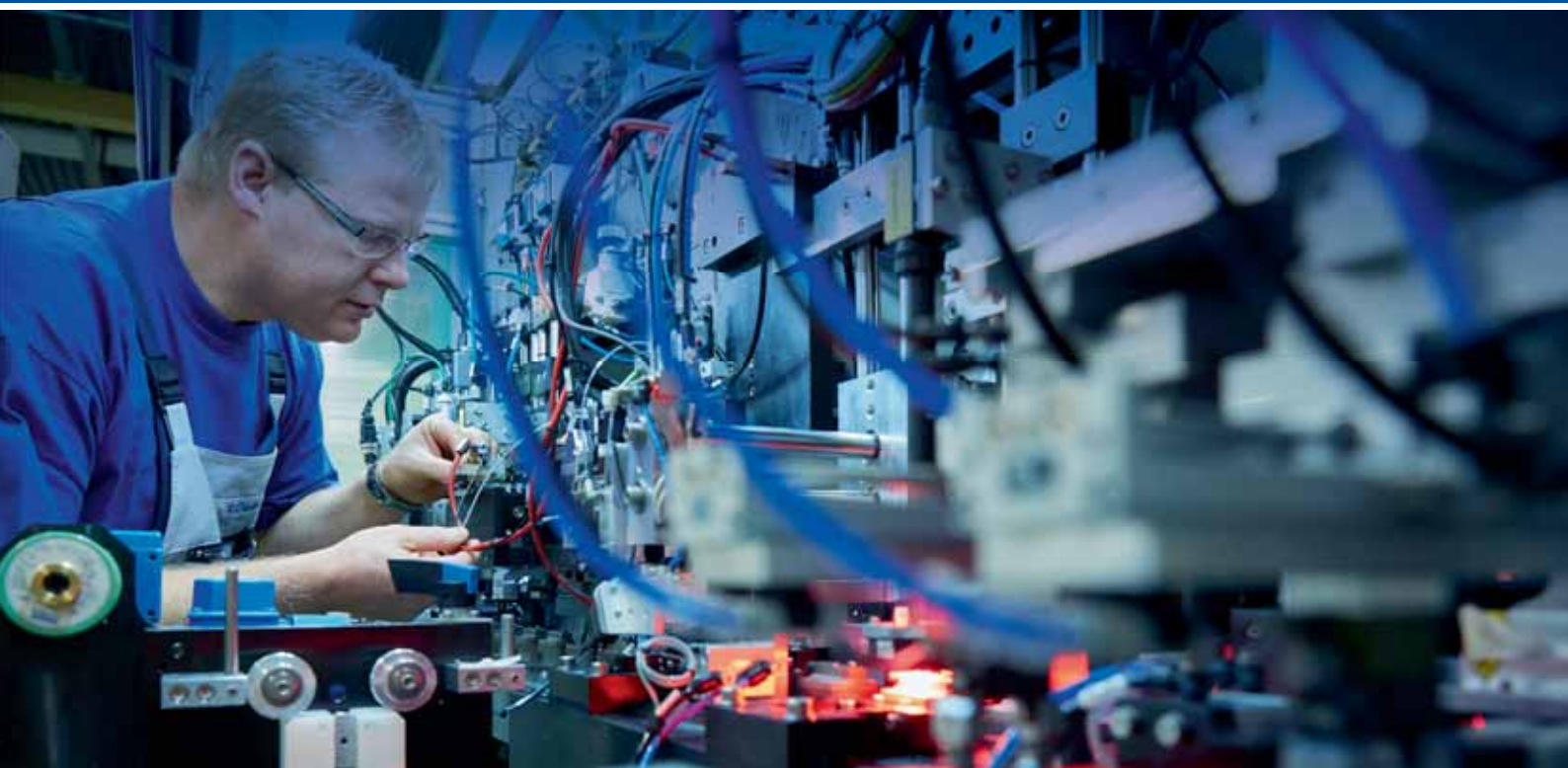


**MIKRON**

SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI MIKRON  
Soluzioni di assistenza per voi



PRODUTTIVITÀ SENZA CONFINI COMBINANDO I NOSTRI QUATTRO MODULI DI ASSISTENZA PERSONALIZZATI: **RICAMBI, SUPPORTO TECNICO, MIGLIORAMENTO CONTINUO E SUPPORTO DEDICATO AL PARTNER**: DEFINITE LA VOSTRA SOLUZIONE INDIVIDUALE CHE VI CONSENTE DI MANTENERVI SEMPRE AL PASSO CON LE ULTIME INNOVAZIONI IN MATERIA DI TECNOLOGIA E KNOW-HOW.

**4**

= Numero moduli di assistenza che proponiamo ai nostri clienti



## SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI MIKRON

### FLESSIBILE, MODULARE, ORIENTATO AL CLIENTE

Un'assistenza efficiente e professionale! Vi offriamo un servizio di assistenza e supporto veloce, competente e diretto – con noi siete in buone mani!

Mikron Customer Service offre 4 moduli – un mix di piani di assistenza reattivi, preventivi e a lungo termine. Insieme definiamo un profilo di assistenza risolutiva che risponde alle vostre esigenze specifiche in questo modo possiamo garantire un servizio di assistenza e supporto su misura per il sistema e le esigenze individuali del singolo cliente.

### SERVIZIO MODULI MIKRON

---



#### SERVIZIO RICAMBI

Tranquillità grazie al magazzino ricambi.

**Modulo 1:** Consegniamo rapidamente i ricambi desiderati



#### SUPPORTO TECNICO

Manutenzione ottimale.

**Modulo 2:** Riparazione, manutenzione e trasferimento delle apparecchiature



#### MIGLIORAMENTO CONTINUO

efficienza ottimale

**Modulo 3:** Osserviamo, ascoltiamo, analizziamo e proponiamo soluzioni per l'ottimizzazione del vostro OEE



#### SUPPORTO PARTNER

Massimo ritorno sull'investimento (ROI).

**Modulo 4:** Veniamo da voi per parlare delle vostre esigenze, siamo il vostro partner diretto

---



SERVIZIO RICAMBI

MIKRON DISPONE DI UN VASTO MAGAZZINO CON RICAMBI ORIGINALI, IL CHE CONSENTE DI MANTENERE I VOSTRI IMPIANTI **SEMPRE AL PASSO CON LE ULTIME INNOVAZIONI TECNOLOGICHE**, OLTRE A RENDERE PIÙ SEMPLICE, RAPIDA ED AFFIDABILE LA LORO MANUTENZIONE. C'È UN'EMERGENZA? VI RECAPITIAMO TUTTI I RICAMBI STANDARD NELL'ARCO DI 24 ORE.





## TRANQUILLITÀ GRAZIE AL MAGAZZINO RICAMBI

### ORIGINAL MIKRON SPARE PARTS

I vantaggi nell'utilizzare i ricambi originali Mikron:

- tempi di fermo macchina ridotti e cicli di vita maggiori per i vostri impianti grazie ai ricambi prodotti secondo specifiche di materiale ad alta precisione e le tecnologie più moderne.
- miglioramento costante della nostra componentistica.
- manutenzione rapida: i nostri tecnici di manutenzione conoscono in maniera approfondita tutti i ricambi originali Mikron. La manutenzione viene effettuata in maniera impeccabile e secondo una tempistica efficiente sia per il cliente che per il Mikron Customer Service.
- Stock completo in magazzino dei ricambi standard originali Mikron – anche per impianti più datati.
- Consegna diretta dei ricambi a magazzino.

**Creiamo un set di ricambi consigliato, da tenere sempre a portata di mano in magazzino – per ridurre i tempi di fermo macchina a causa dei ricambi mancanti.**



SUPPORTO TECNICO

## MANUTENZIONE OTTIMALE

### HELPDESK

Assistenza veloce grazie alla comprovata esperienza dei nostri esperti all'Helpdesk:

- Supporto telefonico per la risoluzione di problemi tecnici.
- Aiuto nell'individuare i ricambi necessari.
- Su richiesta e all'occorrenza, invio di un tecnico di manutenzione.

L'Helpdesk offre un servizio gratuito dal lunedì al venerdì.

Sull'ultima pagina è riportato l'elenco dei Contact Center locali.

### TELESERVICE

Gli ingegneri di manutenzione di Mikron possono ottenere tutte le informazioni principali sullo stato del vostro impianto nel giro di pochi secondi e indipendentemente dal luogo in cui esso si trova.

Molti problemi possono essere risolti subito grazie alla diagnosi a distanza effettuata dal Mikron Customer Service, il che consente di risparmiare tempo e denaro,

riducendo i tempi di fermo macchina. Il nostro servizio di teleassistenza è a vostra disposizione gratuitamente per tutto il periodo di garanzia.

### CONTRATTO SERVICE LINE 24/7: ASSISTENZA 24 ORE SU 24

Produttività elevata e tempi d'inattività quanto più brevi possibili costituiscono oggi i principali requisiti per un sistema di assemblaggio efficiente. La produzione ininterrotta è una realtà ampiamente diffusa e il lavoro a turni è all'ordine del giorno. Per questo motivo Mikron Assembly Technology offre una linea di assistenza telefonica con tecnici altamente qualificati che vi forniranno il loro know-how e il loro supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i giorni festivi. Oltre al supporto tecnico telefonico, i nostri specialisti possono anche accedere via modem al vostro sistema per aiutarvi a riavviare la produzione. Su richiesta e all'occorrenza, invio di un tecnico il giorno lavorativo successivo.

### SERVICE MISSION

In caso di guasto, manutenzione, conversione o installazione di un nuovo sistema, i tecnici di manutenzione di Mikron vi assistono in maniera rapida e competente. I nostri esperti dei settori meccanica, elettronica e programmazione sono a vostra disposizione in qualsiasi momento per soddisfare le vostre richieste specifiche.

### MANUTENZIONE

Misure proattive per ridurre i tempi di fermo macchina imprevisti e improduttivi grazie ad una manutenzione preventiva effettuata dal Mikron Customer Service.

#### Ispezione tecnica dello stato dell'impianto

Analisi efficiente dello stato attuale del vostro impianto: un tecnico di manutenzione di Mikron ispeziona il vostro impianto sul posto nel giro di uno o due giorni. Ricevete poi un rapporto scritto sullo stato del vostro impianto e sui provvedimenti consigliati per la manutenzione e l'eventuale sostituzione dei componenti usurati.

#### Manutenzione preventiva

Con la manutenzione preventiva noi vi offriamo a prezzo fisso un pacchetto predefinito di assistenza. L'entità dei servizi di assistenza viene concordata in base al tipo di impianto. Le attività di manutenzione vengono effettuate nell'arco di due o tre giorni dai tecnici specializzati di Mikron di comprovata esperienza in base di una checklist di assistenza Mikron stabilita insieme a voi.

#### Contratti di manutenzione


Un contratto di manutenzione Mikron comprende l'ispezione e la manutenzione regolare e ad un prezzo prestabilito del funzionamento e della precisione di lavorazione del vostro impianto. I contratti di manutenzione sono definiti in base alle vostre esigenze specifiche. I contratti di manutenzione Mikron sono la soluzione ideale per ridurre le spese di manutenzione e ottimizzare il budget.

### REVISIONE COMPLETA

Ripristinate la qualità originaria e l'efficienza tecnica del vostro impianto.

#### Revisione completa dell'intero impianto

Dopo vari anni di esercizio, il vostro impianto necessita probabilmente di una revisione generale per ripristinare la qualità e l'efficienza originarie. Dopo aver eseguito un'analisi completa del sistema, l'impianto può essere revisionato solo in parte o, all'occorrenza, completamente, a seconda delle vostre esigenze. Su richiesta l'impianto può essere modernizzato per essere al passo con le ultime innovazioni tecnologiche. Una modernizzazione simile è possibile sia per gli elementi meccanici ed elettronici che per il software dell'impianto.

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 of equipment. The background shows more of the server room environment with various cables and hardware components.

CON MIKRON AUTOMATION, IL TERMINE  
"SUPPORTO" SIGNIFICA "DI PIÙ". HELPDESK,  
MANUTENZIONE A DISTANZA, CONTROLLI,  
MANUTENZIONE PREVENTIVA, REVISIONI,  
AGGIORNAMENTI E CONTRATTI DI MANUTENZIONE A  
PREZZI FISSI: I NOSTRI SPECIALISTI SI **IMPEGNANO NEL  
LORO LAVORO** PER PERMETTERVI DI MANTENERE LA  
CALMA IN QUALSIASI SITUAZIONE.



MIGLIORAMENTO CONTINUO

FORNIAMO A OPERATORI E SQUADRE DI MANUTENZIONE UNA FORMAZIONE PRATICA ORIENTATA ALLA RIDUZIONE DEL PERIODO DI ADOZIONE DELLA MACCHINA, RIDUCENDO AL MINIMO LE INTERRUZIONI E CONSENTENDO LORO DI **ACCEDERE A TUTTI I VANTAGGI** OFFERTI DA UNA SOLUZIONE MIKRON





## EFFICIENZA OTTIMALE

### TRAINING SERVICES

La Formazione rappresenta un elemento decisivo per ogni sistema di precisione. I programmi di formazione proposti da Mikron sono strutturati in maniera sistematica e aiutano i nostri clienti ad acquisire una capacità di gestione pressoché indipendente dei propri impianti.

#### **Formazione all'interno del Mikron Service Center**

I corsi di formazione per i clienti all'interno del Mikron Service Center trattano principalmente i blocchi elettrici, meccanici e pneumatici standard del vostro impianto. Al termine del corso, tutti i partecipanti ricevono un Attestato di formazione Mikron.

Vi forniamo le conoscenze tecniche necessarie:

- per sfruttare in maniera ottimale ed efficiente il vostro impianto
- per configurare le impostazioni base
- per utilizzare le statistiche e le analisi d'errore disponibili attraverso la HMI
- per garantire una manutenzione corretta del vostro impianto

#### **Formazione sul posto**

Organizziamo anche dei corsi di formazione specifici per il vostro impianto, ossia direttamente sulle macchine presenti nel vostro stabilimento. Mikron Customer Service offre una scelta di corsi su misura per le esigenze dei partecipanti e in base al parco macchinari.

Questa formazione si adatta in particolar modo ai seguenti gruppi:

- personale addetto al funzionamento
- personale addetto alla manutenzione
- responsabile del team/personale addetto alla sorveglianza
- nuovi collaboratori che devono essere formati per acquisire una capacità d'uso competente degli impianti

### SERVIZI DI MIGLIORAMENTO

#### **Analisi OEE**

- Controlliamo il sistema e il modo in cui viene utilizzato. Viene poi generato un dettagliato rapporto sull'efficienza.
- Questo rapporto contiene suggerimenti relativi a possibili miglioramenti.

#### **Miglioramento del processo**

- I nostri esperti specialisti potranno proporre processi più evoluti a livello meccanico, di software, di sottosistemi, ecc..

#### **Aumento della produttività**

- I nostri suggerimenti contribuiranno a ottenere l'OEE desiderato e a ridurre i problemi relativi alla qualità.
- Sarà un valido aiuto per prendere le giuste decisioni.





SUPPORTO PARTNER

## MASSIMO RITORNO SULL'INVESTIMENTO (ROI)

### TRASLOCO DI IMPIANTI

Durante l'intero ciclo di vita di un sistema può capitare che le condizioni produttive cambino a tal punto da obbligarvi a trasferire le macchine automatiche di assemblaggio in un altro stabilimento di produzione. Mikron Customer Service dispone dell'equipaggiamento adatto per effettuare il trasloco dell'impianto in maniera efficiente.

#### Smontaggio dell'impianto

Affidate a noi il compito di smontare il vostro impianto e di imballarlo correttamente ai fini del trasporto. I nostri tecnici di manutenzione fissano tutte le parti mobili e separano i singoli moduli e gli apparecchi periferici l'uno dall'altro. Tutti i componenti dell'impianto sono imballati in maniera adeguata per affrontare le varie situazioni legate al trasporto, anche per via aerea o via mare. Noi vi forniamo anche tutto il materiale di imballaggio necessario, inclusi i pallet di legno.

#### Rimontaggio

I nostri collaboratori prendono in consegna l'impianto nel luogo di destinazione e lo rimontano nella nuova posizione. Naturalmente garantiamo la stessa produttività che caratterizzava l'impianto prima del trasloco.

Dopo il trasloco offriamo i nostri servizi di formazione e supporto alla produzione al nuovo personale per continuare a utilizzare l'impianto in maniera efficiente.

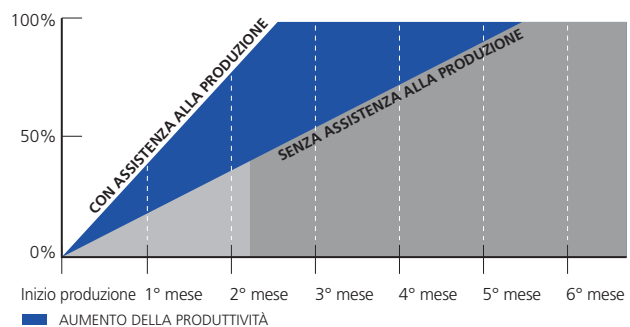
### ASSISTENZA ALLA PRODUZIONE

Mikron Customer Service vi assiste nella produzione poiché implementa in maniera impeccabile i nostri nuovi sistemi nella vostra produzione. I collaboratori di Mikron seguono il vostro personale addetto al funzionamento e alla manutenzione durante la fase di avvio della produzione all'interno del vostro stabilimento. Il nostro personale esegue la messa in funzione dell'impianto e istruisce il vostro personale addetto al funzionamento e alla manutenzione, in modo tale da evitare i tempi di fermo macchina a causa di una conoscenza lacunosa del sistema.

#### Pianificazione su misura

I nostri tecnici hanno effettuato le impostazioni definitive al sistema di montaggio durante la fase di risoluzione del problema e la fase di collaudo, il che consente loro di fornire al vostro personale delle nozioni supplementari su come ottimizzare le prestazioni del sistema. Il sostegno alla produzione da parte di Mikron viene fornito generalmente nell'arco dei primi 3 mesi dalla messa in funzione del sistema – a distanza di una o più settimane, a seconda delle vostre esigenze.

**L'esperienza acquisita da Mikron nel servizio di assistenza alla produzione dimostra che i picchi di aumento della produttività si registrano in prevalenza nei primi mesi dalla messa in funzione di un sistema.**



INSTALLIAMO I VOSTRI IMPIANTI E VI AIUTIAMO  
A PIANIFICARE IL MODO PER OTTIMIZZARNE  
IL FUNZIONAMENTO, ISTRUIAMO I VOSTRI  
COLLABORATORI E VI SOSTENIAMO NELLA  
PRODUZIONE E NELL'OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI  
PER CONSENTIRVI DI RISPARMIARE SUI COSTI IN  
FUTURO. CON MIKRON VI ASSICURATE **UN RITORNO  
SULL'INVESTIMENTO INFINITO.**



## CHI SIAMO

Mikron Automation ha sede a Boudry (Neuchâtel), in una regione considerata il cuore dell'industria orologiera svizzera. Ad oggi, quasi 3000 soluzioni di assemblaggio e prova Mikron sono state installate con successo nel mondo.

I suoi clienti internazionali operano nei seguenti mercati: Dispositivi farmaceutici e medicali, Componenti auto, Elettricità/Elettronica, Beni di consumo e Costruzione/Edilizia. Mikron Automation conta circa 590 dipendenti nei suoi stabilimenti di Boudry (Svizzera, sede principale), Berlino (Germania), Denver (USA), Singapore e Shanghai (Cina).

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

Orario di ufficio:  
08.00 – 17.00 CET

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

Orario di ufficio:  
08.00 – 17.00 CET

*Solo per sistemi forniti da Mikron  
Automation Berlin*

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

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

Orario di ufficio:  
08.30 – 18.00 UTC

Mikron Corp. Denver  
8100 S Potomac St.  
Englewood, CO 80112  
USA  
Tel. +1 303 364 5222  
Fax +1 303 364 5224  
service.mde@mikron.com

Orario di ufficio:  
08.00 – 17.00 MST

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