

CONCEITO DE SERVIÇO DA AERZEN



**AERZENER MASCHINENFABRIK
GMBH**

A1-050 | 06 | BR

500 10.2009



Você que espera a alta qualidade dos produtos feitos pela Aerzener Maschinenfabrik e conhece sua confiabilidade.

Gostaríamos de apresentar a você o nosso Conceito de Serviço:

Serviço global – em qualquer lugar e sempre que você precisar.

Este lema é nossa meta:

Em um mundo onde tudo se torna global, os departamentos de serviços técnicos têm que se empenhar para encontrar caminhos mais curtos para seus clientes.

É por isso que a Aerzener Maschinenfabrik fortalece sua equipe e sua rede de serviço locais. Estações de serviço competentes intensivamente suportadas pela matriz oferecem assistência aos nossos clientes, não apenas nos mercados bem conhecidos mas igualmente nos países emergentes, para que possa ser fornecido um atendimento satisfatório na área de serviços. Mas essa atividade internacional não significa esquecer dos nossos clientes nacionais: estações de serviço com uma equipe competente que visa encontrar a distância mais curta e mais rápida para atender você.

2





Uso de boas conexões

Ainda não estamos satisfeitos em contar apenas com a confiabilidade e alta segurança operacional de nossos produtos. Portanto, a Aerzener Maschinenfabrik tem desenvolvido uma sólida rede de empresas subsidiárias e centros de serviços para garantia de uma assistência competente e serviço rápido. A boa comunicação entre nós é de qualquer maneira a melhor forma para a maior agilidade no fornecimento de peças sobressalentes e ajuda técnica.

Se, devido a uma avaria de rolamento em um de nossos compressores parafuso, por exemplo, em Tunis não estiver funcionando corretamente, será útil entrar em contato com os técnicos de manutenção de nossa empresa subsidiária na França.

Diversas peças sobressalentes padrões estão disponíveis lá.

Um telefonema de alguns minutos poderá ajudar a reduzir o dispendioso tempo de parada. Devido à constante troca de informações e de conhecimentos,

nossos técnicos serão capazes de resolver “seu problema particular” rapidamente e com segurança em sua fábrica.

Junto com esta pasta você receberá uma listagem de nossos representantes.



Somos parceiros - também aos finais de semana! Nossa linha direta de serviço é +55 (11) 4612-4021

E disponível nos dias normais das 8:00 hs. às 24:00 hs. Também nos finais de semana alguém estará disponível para atender a sua chamada. Basta fazer uma ligação.

Um de nossos experientes técnicos de serviço certamente estará preparado para responder suas perguntas.

Seu serralheiro repara seu relógio?

Certamente que não!

Da mesma forma, com as unidades sopradoras e compressoras não será diferente. Montagens e regulagens de estágios, com tolerâncias comparáveis àquelas de um relógio, não podem ser realizadas pelo serralheiro mais próximo. Talvez ele não se lembre como fazer isto ou talvez esteja faltando uma ferramenta especial.

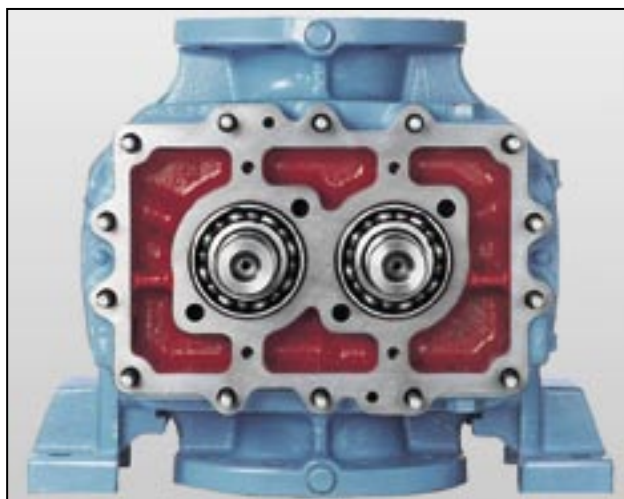
Após sua aprendizagem nossos técnicos recebem um ano de treinamento para serem preparados para várias tarefas no departamento de manutenção. O treinamento contínuo prossegue. Ajustadores locais ou empresas de serviço geral, que seguramente são muito bem treinadas, nunca podem alcançar este alto nível de conhecimento e know-how.

Você tem certeza que ao encomendar um rolamento NU 309 ECML.P54FIVG09S será fornecido o correto?

Você somente pode ter certeza disto na instalação de uma peça sobressalente original. Porque apesar da padronização das peças, existem diferenças no projeto que são específicas para o fabricante e usuário.

Ao encomendar o rolamento a.m. de um fabricante bem-conhecido, certamente é possível que você receba o correto. Mas também é possível que talvez um chanfro de enchimento tenha sido realizado diferentemente ou que o “ângulo de pressão” varie levemente.

Entretanto, isto pode resultar na redução da vida útil em 70% ou ainda mais.



Esta é a razão por que a indústria química e petroquímica sempre contatam o “OEM”

O que é isto?

“OEM” significa Fabricante do Equipamento Original.

Que vantagens podem ser oferecidas pelo “OEM”?

Geralmente, ele tem o melhor conhecimento do produto. Quando o tempo é curto e as demandas na produção são altas, ele é capaz de executar os reparos de forma correta, habitual e rápida.

Mesmo o pessoal mais bem treinado não consegue continuar sempre no mais alto nível de conhecimento técnico. Além disso, nos casos de emergência não há tempo para tentar vários métodos de instalação.

Ele faz um diagnóstico exato e rápido do defeito.

Ele está informado sobre alterações e melhorias nos produtos.

Ele não apenas troca componentes mas também examina por que estão agora desgastados ou defeituosos.

Ele utiliza peças e acessórios originais que passaram por um rigoroso teste de qualidade.

Nos casos de problemas de “longa duração”, ele dispõe do suporte completo, ou seja, desenvolvimento, projeto, fabricação e bancada de testes da empresa principal.

Ele se responsabiliza pelo trabalho realizado. A responsabilidade é apoiada por garantias e padrões de desempenho.



Como definir a capacidade do serviço da Aerzen ?

Comissionamento

Instalamos as máquinas fornecidas por nós e as colocamos em operação - faturando de acordo com a despesa real ou em um valor estabelecido previamente.

Reparos em nossa fábrica

A oficina onde executamos os reparos não está diretamente ligada às instalações de produção, de modo que seus reparos podem ser efetuados totalmente e independentemente da pressão de produção - certamente após o envio de um diagnóstico e cotação detalhados.

Máquinas para troca

Se as despesas com o reparo forem muito altas, podemos lhe oferecer uma máquina à base de troca reformada por um preço aceitável.

Trata-se de máquinas reformadas que foram rigorosamente inspecionadas e verificadas na bancada de testes para assegurar sua qualidade. Todos os tamanhos padrões estão disponíveis em estoque.

Fornecimento de peças sobressalentes

Fornecemos peças sobressalentes genuínas de qualidade para as máquinas padrões com manutenção das mesmas em estoque. Nos casos urgentes tentamos enviar no mesmo dia. Para as plantas maiores é preparado um pacote de peças sobressalentes.

Reparos a serem efetuados localmente

Quando o tempo é reduzido fazemos reparos em máquinas de todos os tamanhos em sua empresa ou fábrica.



Suporte, Assistência Técnica, Manutenção

Para propiciar o melhor suporte estamos oferecendo um pacote completo de contratos de serviços que inclui desde uma inspeção parcial até um contrato de manutenção integral de 10 anos.

Em uma fábrica da indústria química localizada na França, por exemplo, regularmente inspecionamos o maior compressor parafuso do mundo: começando com a organização, encomenda de guindastes, peças sobressalentes, equipe técnica para suporte e serviço a fim de colocar os compressores de volta em operação.

Tudo isto com um preço acertado previamente!

Use o cartão de registro de cliente incluso na página 8 para uma cotação detalhada.

Serviço ampliado

Medições, boas vibrações (diagnóstico de máquina)

Operadores de grandes sistemas de ar comprimido e compressores parafuso de gás utilizam nossas instalações de medição. Elaboramos uma análise de vibração e a utilizamos como base para execução do serviço de diagnóstico, se desejado, regularmente a um preço fixo no contrato de manutenção.

Treinamento, recomendação

De acordo com suas exigências podemos organizar o treinamento de seu pessoal em nossas instalações ou em sua fábrica - e trabalhos de reparo rápidos.

Troca de informações

Esta variedade de componentes de serviço torna necessário que informações sejam trocadas com exatidão entre o usuário e o fabricante; inspeções permanentes de nossos produtos em operação nos ajudam a reconhecer problemas operacionais ou aplicações para desenvolvimento futuro. O usuário e o fabricante lucram com esta vantagem.



CARTÃO DE REGISTRO DE CLIENTE

Desejo:

- ter minhas máquinas mantidas o ano todo, informe sobre seus contratos de manutenção (manutenção parcial 1 e 2).
- ter uma garantia maior para minhas máquinas (pacote tudo incluso), informe sobre essa possibilidade.
- providenciar trabalho de manutenção para minhas máquinas consultando as condições, informe sobre uma medição de vibração (diagnóstico de máquina).
- ter minha máquina, que já passou por mais de 20.000 horas de operação, inspecionada, para isto solicito uma cotação sobre troca de rolamentos e peças de vedação.
- ter uma consulta personalizada
 - entre em contato através do n° telefônico fornecido abaixo.
 - providencie para que um de seus colaboradores de serviço entre em contato para definição de datas

As seguintes máquinas estão em operação:

Quantidade:	Tipo:	N° de fabricação:	Tempo de operação anual:
.....
.....
.....

Remetente:

(Nome)

(Primeiro Nome)

(Empresa)

(Departamento)

(Rua)

(Fone)

(Cidade)

(N° de Fax)

Envio de FAX para: +55 (11) 46 12-0232



Aerzen do Brasil Ltda.

Rua Howard Archibaldi Jr. 609 - Cotia - SP - CEP 06711-280 · Telefone + 55 11 4612-0473
Fax + 55 11 4612-0232 · www.aerzen.com.br · aerzen@aerzen.com.br