

NUUESTRO CATÁLOGO DE SERVICIOS

ARBURG



RESUMEN DE INDICADORES CLAVE



272
TÉCNICOS
DEL SERVICIO

están disponibles en todo
el mundo en ARBURG

Gran demanda: nuestros cursos de
formación orientados a la práctica.
Hasta hoy alrededor de

100.000
PARTICIPANTES

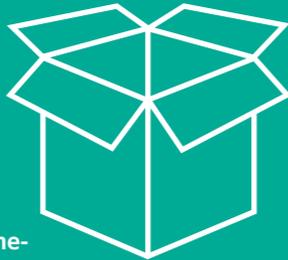


>10 AÑOS
PIEZAS DE REPUESTO

Nuestro servicio ejemplar para sus ALLROUNDER más antiguas

TASA DE STOCK
DISPONIBLE:

>90 %



de los pedidos se suministra inme-
diatamente: una alta disponibi-
lidad global de piezas de repuesto
que habla por sí misma

Piezas de repuesto y asistencia
directa in situ en alrededor de

100
PAÍSES



35
LOCALIZACIONES

ARBURG cuenta con filiales
en un total de 26 países en todo
el mundo



CONTACTO

service_germany@arburg.com

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

01.1 Acceso centralizado a la información	05
01.2 Creación de tickets de servicio	06
01.3 Planificación y documentación de llamadas de servicio.....	07
01.4 Propuestas de solución y análisis	08
01.5 Pedido online de piezas de repuesto	09

02 // Cursos de formación

02.1 Oferta de cursos a nivel mundial	11
02.2 Cursos orientados a grupos objetivo	12
02.3 Seminarios informativos	13

03 // Documentación técnica

03.1 Documentación para productos ARBURG.....	15
03.1 Catálogos e instrucciones.....	16

04 // Piezas de recambio originales

04.1 Estándar de alta calidad	18
04.2 Disponibilidad global	19
04.3 Paquetes de piezas de desgaste y de mangueras	20
04.4 Amplias opciones de reequipamiento	21

05 // Servicio completo de atención al cliente

05.1 Línea directa nacional	23
05.2 Diagnóstico remoto eficiente	24
05.3 Técnicos cualificados del Servicio de Asistencia Técnica in situ en todo el mundo	25
05.4 Contrato de inspección	26
05.5 Gestión del aceite	27
05.6 Dispositivos de comprobación y herramientas especiales	28
05.7 Puesta en funcionamiento e instrucciones.....	29
05.8 Reparación y preparación.....	30
05.9 Videotelefonía	31

Pie editorial



CONTENIDO

→ 01 // Portal del cliente "arburgXworld"

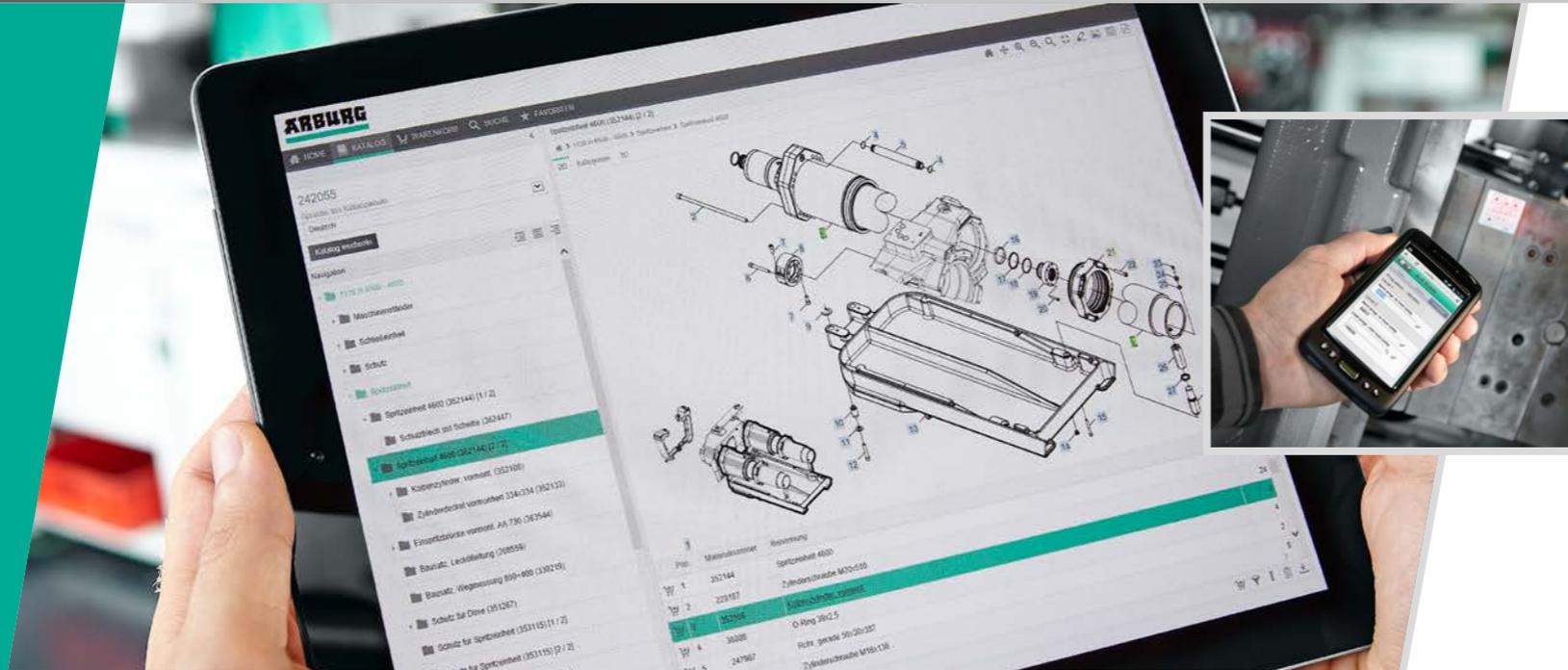
- 01.1 Acceso centralizado a la información
- 01.2 Creación de tickets de servicio
- 01.3 Planificación y documentación de llamadas de servicio
- 01.4 Propuestas de solución y análisis
- 01.5 Pedido online de piezas de repuesto

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente



01 // PORTAL DEL CLIENTE "arburgXworld"

// Somos su socio tecnológico y de sistemas, incluso en todo lo relacionado con la digitalización. Se beneficiará de nuestras amplias competencias y de las herramientas de servicio individuales combinables. Estos módulos incluyen servicios de autoayuda en caso de resolución de problemas, documentación y creación de tickets. ¡Únase a nuestro "arburgXworld"! //

Aspectos destacados

- Amplios conocimientos técnicos
- Integración de la técnica de producción y de la información
- SelfService
- Plataforma para servicios digitales



CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

- 01.1 Acceso centralizado a la información
- 01.2 Creación de tickets de servicio
- 01.3 Planificación y documentación de llamadas de servicio
- 01.4 Propuestas de solución y análisis
- 01.5 Pedido online de piezas de repuesto

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

Acceso centralizado a la información

Toda la información importante para el funcionamiento de nuestras instalaciones está disponible en diferentes formatos. Las instrucciones de uso se suministran en formato impreso con cada máquina. Un DVD de datos suministrado adicionalmente contiene más documentos. Esta información digital también está disponible para máquinas para su descarga de arburgXworld a partir de 2017.

// En arburgXworld, también se puede acceder digitalmente a todos los documentos importantes. Siempre actualizado y disponible en todo el mundo y en cualquier momento. //

Se incluye:

- Manuales para expertos (instrucciones de uso avanzadas)
- Planes de mantenimiento
- Catálogos de piezas de repuesto

Dependiendo del tipo y equipamiento de la máquina, también proporcionamos:

- Documentación para dispositivos adicionales
- Información de seguridad
- Información para el usuario
- Planos de instalación
- Esquemas de conexiones

Uso de servicios digitales

Nuestro portal del cliente "arburgXworld" ofrece una situación clásica en la que todos ganan: obtiene acceso a servicios digitales que antes no estaban disponibles en este formulario. Y, en colaboración con usted, podemos mejorar la eficiencia de los procesos.

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

01.1 Acceso centralizado a la información

→ 01.2 Creación de tickets de servicio

01.3 Planificación y documentación de llamadas de servicio

01.4 Propuestas de solución y análisis

01.5 Pedido online de piezas de repuesto

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

Creación de tickets de servicio

El cliente puede ver, filtrar y editar de forma centralizada todos los tickets de servicio creados a través del ServiceCenter.

Además, es posible crear nuevos tickets de servicio para las siguientes áreas:

Servicio de Asistencia Técnica

Ayuda de nuestros técnicos del Servicio de Asistencia Técnica de acuerdo con altos estándares constantes.

Asistencia del portal

Ayuda sobre nuestro portal del cliente arburgXworld.

Soluciones «llave en mano»

Ayuda sobre nuestras células de producción automatizadas.

Conectividad

Ayuda sobre la máquina y la puerta de enlace IIoT.

Sus ventajas

- Iniciar tickets de servicio 24/7
- Comunicación documentada y con ahorro de tiempo
- El estado del procesamiento del ticket se visualiza en arburgXworld
- Historial transparente



En arburgXworld de forma centralizada, transparente y

24/7 CREACIÓN DE TICKETS

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

01.1 Acceso centralizado a la información

01.2 Creación de tickets de servicio

→ 01.3 Planificación y documentación de llamadas de servicio

01.4 Propuestas de solución y análisis

01.5 Pedido online de piezas de repuesto

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

Planificación y documentación de llamadas de servicio

El servicio "Calendario" de arburgXworld gestiona de forma centralizada las intervenciones previstas de los técnicos del Servicio de Asistencia Técnica. La coordinación digitalizada asegura reacciones flexibles y, por tanto, intervenciones eficientes. También se visualiza el estado de envío de las piezas de repuesto, de modo que se pueda asegurar que estas lleguen a tiempo y sean instaladas por el técnico del Servicio de Asistencia Técnica. Asimismo, se muestran las ferias y eventos importantes de ARBURG. Una función de descarga permite a los clientes importarlos fácilmente a sus calendarios.

Historial de servicio documentado

El "MachineCenter" ya está incluido en el paquete "Basic" de arburgXworld. Esto ofrece una visión general virtual del parque de maquinaria. Con acceso centralizado a información y documentos importantes para la producción (para máquinas a partir de 2017). Esta función es gratuita para usuarios registrados.

En los paquetes "Premium", esta transparencia aumenta mediante el acceso avanzado:

- Documentos adicionales como informes de servicio
- Edición del nombre de la máquina, el centro de costes y las coordenadas de ubicación

Las fechas de servicio y las entregas de piezas de repuesto son completamente rastreables.



Las intervenciones de nuestros técnicos del Servicio de Asistencia Técnica se coordinan de forma flexible y efectiva.

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

01.1 Acceso centralizado a la información

01.2 Creación de tickets de servicio

01.3 Planificación y documentación de llamadas de servicio

→ 01.4 Propuestas de solución y análisis

01.5 Pedido online de piezas de repuesto

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

Propuestas de solución y análisis

El servicio "SelfService" de arburgXworld está incluido en el paquete Basic de nuestro arburgXworld y, por tanto, es gratuito para los usuarios registrados. Le ofrece propuestas de solución para los mensajes del mando de la máquina, así como una opción de diagnóstico avanzada con ayudada del sistema e instrucciones para el mantenimiento y servicio.

Propuestas de solución para mensajes de avería

El "SelfService" ofrece a los clientes la posibilidad de utilizar el método de texto completo para buscar un

// Analizar las averías de manera específica con "SelfService" y, a ser posible, subsanarlas de inmediato. //

mensaje que se muestra en la unidad de mando de la máquina (SELOGICA y GESTICA). Para cada mensaje específico hay un documento con una posible causa y una propuesta de solución. Los documentos están disponibles en alemán e inglés. Esto supone una autoayuda rápida en caso de averías o paradas. Y esto las 24 horas del día.

Análisis con ayuda del sistema

La función avanzada del "SelfService" ofrece un análisis de problemas con ayuda del sistema e instrucciones para el mantenimiento y servicio.

Esta función le da acceso al conocimiento especializado documentado y la experiencia del Servicio de Asistencia Técnica. A partir de diálogos se guía al usuario desde el problema inicial hasta la solución. Esto se traduce en:

- Ahorro de costes y reducción de paros de la máquina
- Conocimiento experto de ARBURG disponible digitalmente las 24 horas

Su ventaja

Dado que puede analizar el problema de forma guiada, también el contacto con el Servicio de Asistencia Técnica de ARBURG discurre de forma mucho más eficiente. Esto significa que sus máquinas pueden volver a ponerse en producción de forma rápida.

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

- 01.1 Acceso centralizado a la información
- 01.2 Creación de tickets de servicio
- 01.3 Planificación y documentación de llamadas de servicio

01.4 Propuestas de solución y análisis

→ 01.5 Pedido online de piezas de repuesto

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

Pedido online de piezas de repuesto

Puede pedir nuestras piezas de repuesto a través de nuestras filiales y representaciones o cómodamente online a través de nuestro portal del cliente "arburgXworld".

El servicio "Tienda" le ofrece lo que desea para su compra de piezas de repuesto: acceso las 24 horas. Y consulta directa de precios y disponibilidad. Este servicio está disponible de forma gratuita para los usuarios registrados. Tiene acceso completo a todas las funciones de la tienda, así como a ofertas especiales exclusivas.

Catálogo interactivo

Las opciones de búsqueda y navegación sencillas también incluyen catálogos de piezas de repuesto según la máquina y vistas previas en 3D. Esto facilita la identificación de piezas. Así es como puede encontrar rápidamente la información que busca.

Información de pedidos disponible de forma centralizada

En la tienda es posible consultar precios y la disponibilidad, así como el historial de pedidos y repetir pedidos directamente. Cuenta con toda la información disponible de forma centralizada en todo momento. Las divisiones empresariales pertinentes, como compras o mantenimiento, pueden consultar en cualquier momento la información que le resulte importante.

Piezas de repuesto originales de ARBURG: nosotros mismos fabricamos los componentes esenciales.



Las piezas de repuesto pueden pedirse las 24 horas del día en el servicio "Tienda" de arburgXworld.

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

→ 02 // Cursos de formación

- 02.1 Oferta de cursos a nivel mundial
- 02.2 Cursos orientados a grupos objetivo
- 02.3 Seminarios informativos

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente



02 // CURSOS DE FORMACIÓN

// Usted se beneficia directamente de la formación detallada de nuestros técnicos del Servicio de Asistencia Técnica: nuestros expertos en formación también le imparten el mismo conocimiento extenso sobre nuestros productos. También ofrecemos cursos poco tiempo después del lanzamiento de nuevos productos. Proporcionar un sólido conocimiento especializado ha sido una de nuestras principales preocupaciones desde que comenzamos nuestros cursos de formación para clientes en 1969. Nuestra oferta orientada a la práctica incluye cursos sobre máquinas, sistemas de robot, Servicio de Asistencia Técnica, fabricación aditiva y tecnología de plásticos, así como talleres especiales sobre, por ejemplo, optimización del tiempo de preparación, eficiencia energética o redes digitales. En los programas de cursos de cada país se relacionan claramente los contenidos y las fechas de los cursos. //

Aspectos destacados

- Entornos de aprendizaje modernos
- Programa de formación orientado a la práctica
- En nuestro centro de formación en Lossburg (Alemania) o in situ
- Los clientes obtienen el mismo conocimiento que nuestros técnicos del Servicio de Asistencia Técnica

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

- 02.1 Oferta de cursos a nivel mundial
- 02.2 Cursos orientados a grupos objetivo
- 02.3 Seminarios informativos

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

Oferta de cursos a nivel mundial

¡Una tecnología eficiente de máquinas e instalaciones no es suficiente para nosotros! Es igualmente importante que al menos pueda aprovechar al máximo el potencial de nuestros productos. Por eso, ARBURG ofrece todos los cursos estándar con contenido uniforme en los idiomas según el país. En Alemania, puede aprovechar nuestra oferta de cursos de formación tan-

// Invertimos de forma constante en nuestra oferta de cursos y la ampliamos según las necesidades. //

to en la sede central de la empresa en Lossburg como en los ARBURG Technology Centers (ATC) en Rednitzhembach y Radevormwald. Además, formamos en nuestras numerosas localizaciones en todo el mundo.

Para aquellos clientes que tienen requisitos y necesidades especiales respecto a una amplia variedad de temas, trabajamos con ellos para desarrollar los cursos adecuados.

Sinopsis del curso:

- Fabricación aditiva
- Máquina de moldeo por inyección
- Servicio de Asistencia Técnica
- Tecnologías
- Automatización
- Seminarios informativos

También adaptados al año del coronavirus 2020: nuestros cursos orientados a la práctica solo se realizaron en la sede central alemana de la empresa



1.104
PARTICIPANTES

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

02.1 Oferta de cursos a nivel mundial

→ 02.2 Cursos orientados a grupos objetivo

02.3 Seminarios informativos

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

Cursos orientados a grupos objetivo

Las diferentes ofertas de cursos se basan en las necesidades y los niveles de conocimiento según el usuario. Desde formación de operadores hasta formación avanzada en programación con diferentes niveles.

Nuevo modelo gradual

La amplia oferta de cursos se divide en un modelo gradual práctico. Con este modelo gradual, encontrará la formación adecuada para usted en función de sus conocimientos y técnica de máquinas.

	GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3
Fabricación aditiva		+	
Máquina de moldeo por inyección	+	+	+
Servicio de Asistencia Técnica	+	+	+
Tecnología	+	+	
Automatización	+		
Seminarios informativos			

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

02.1 Oferta de cursos a nivel mundial

02.2 Cursos orientados a grupos objetivo

→ 02.3 Seminarios informativos

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

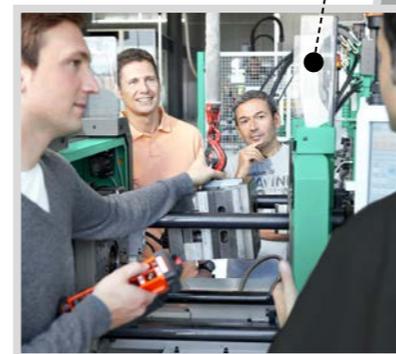
Seminarios informativos

También ofrecemos seminarios informativos sobre temas de actualidad. Estos seminarios tienen una duración de un día y son gratuitos. Se realizan exclusivamente en nuestro Training Center en Lossburg y pueden combinarse con otros cursos de formación.

Los temas específicos son:

- Optimización del tiempo de preparación
- Cambio de cilindros/limpieza de tornillos
- Paquetes de asistente
- GESTICA
- Ordenador de gestión ARBURG (ALS)
- Eficiencia energética
- Mantenimiento preventivo

En resumen: seminarios informativos en la sede central de la empresa en Lossburg.



CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

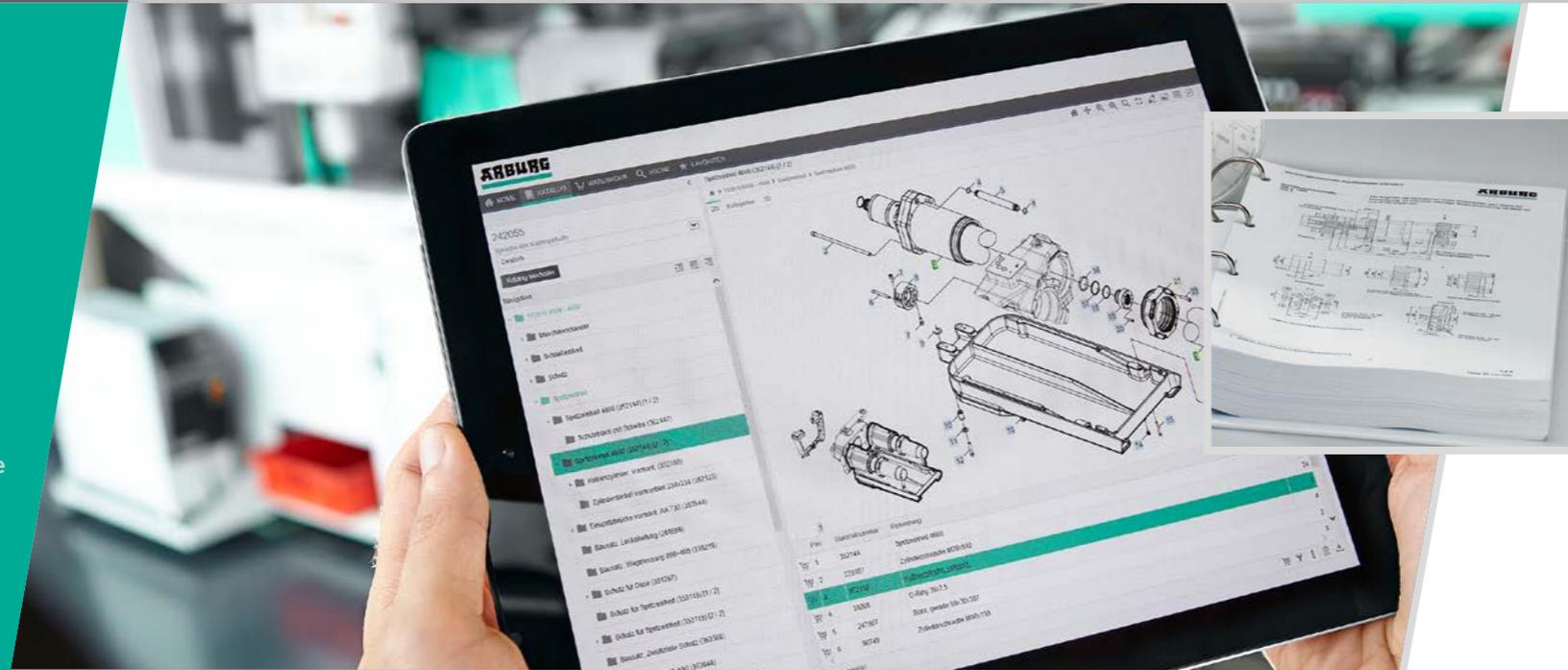
→ 03 // Documentación técnica

03.1 Documentación para productos ARBURG

03.1 Catálogos e instrucciones

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente



03 // DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

// En el trabajo diario, la información correcta debe estar disponible en el lugar y momento correctos. ARBURG ofrece una amplia documentación para el funcionamiento seguro de la máquina o, en el caso de sistemas de soluciones "llave en mano", para el funcionamiento de todos los componentes. Tanto en papel como en soportes de datos seguros o completamente en la nube a través de arburgXworld. Siempre disponible, siempre actualizado, siempre instructivo. //

Aspectos destacados

- Sinopsis directas fácilmente comprensibles
- Imágenes y gráficos detallados que facilitan la comprensión
- Las continuas actualizaciones mantienen la información actualizada
- Pueden utilizarse diferentes versiones según sea necesario

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

→ 03.1 Documentación para productos ARBURG

03.1 Catálogos e instrucciones

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

Documentación para productos ARBURG

Suministramos instrucciones de uso y catálogos de piezas de repuesto en diferentes formatos que le resultan más útiles en la vida diaria. Se incluyen:

- Manuales para expertos (instrucciones de uso avanzadas)
- Planos de mantenimiento
- Catálogos de piezas de repuesto

Dependiendo del tipo y equipamiento de la máquina, también se suministra lo siguiente:

- Documentación para dispositivos adicionales
- Información de seguridad
- Información para el usuario
- Planos de instalación
- Esquemas de conexiones

Además de las instrucciones de uso de las máquinas en soporte papel, se suministra un DVD de datos como medio de almacenamiento seguro y duradero que contiene el resto de documentos en formato digital (PDF).

La documentación se proporciona de manera orientada a la práctica.



El catálogo de piezas de repuesto está disponible en versión interactiva para algunas máquinas.





CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

03.1 Documentación para productos ARBURG

→ 03.1 Catálogos e instrucciones

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

Catálogos e instrucciones

Nuestros extensos documentos describen máquinas, periféricos o incluso instalaciones completas hasta el último detalle. Explican todos los pasos de trabajo relacionados con las máquinas desde la construcción hasta el funcionamiento, el mantenimiento y el servicio y, por tanto, son una valiosa obra de consulta para todos los que trabajan con nuestra tecnología.

Catálogos de piezas de repuesto

Los paneles gráficos de los catálogos de piezas de repuesto se muestran en vistas detalladas en 3D para dejar clara la posición de los componentes y cualquier secuencia de montaje.

Instrucciones de uso avanzadas para expertos

Además de las instrucciones de uso, en las que puede encontrarse la información más importante para todas las fases de la vida del producto, están las instrucciones de funcionamiento digitales para expertos, en las que se describe información más detallada como la programación de los pasos de funcionamiento, la optimización de la máquina, los trabajos de reajuste y otros trabajos, que solo pueden ser realizados por personal de manejo especialmente capacitado.

Descripciones de instalaciones

Las descripciones de instalaciones ofrecen una descripción general de la interacción de todos los componentes combinados en una instalación. Esto incluye advertencias de seguridad que afectan a toda la instalación, referencias a documentación específica de los componentes de la instalación y, en caso necesario, también al mercado CE.

Información sobre equipamiento opcional

Algunas máquinas pueden equiparse con funciones adicionales o equipamiento adicional. En estos documentos encontrará, dependiendo del equipamiento adicional, información básica sobre seguridad, funcionamiento, mantenimiento o consejos que van más allá del uso normal.

Instrucciones de transporte y montaje

En algunas máquinas, las piezas deben desmontarse para transportar la máquina o incluso la máquina debe desmontarse en varios componentes. Estos componentes se deben transportar y volver a montar de manera segura para formar una máquina completa en el lugar de instalación de la máquina. Dispone de la información básica para estos pasos en estas instrucciones.

Apoyo a la información

Nuestro objetivo es brindar un apoyo firme al operador al trabajar en máquinas e instalaciones. De esta forma le ayudamos a lograr un funcionamiento fiable y el más alto nivel de seguridad al trabajar con nuestra tecnología.

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

→ 04 // Piezas de recambio originales

04.1 Estándar de alta calidad

04.2 Disponibilidad global

04.3 Paquetes de piezas de desgaste
y de mangueras

04.4 Amplias opciones de reequipamiento

05 // Servicio completo de atención
al cliente



04 // PIEZAS DE RECAMBIO ORIGINALES

// Producción central con un alto nivel de fabricación propia: le garantizamos un nivel de calidad alto y continuo, desde el desarrollo hasta la producción en serie. Esto es aplicable a nuestra técnica de máquinas, automatización y control así como también a nuestras piezas de recambio originales. ¡Al fin y al cabo, la calidad de las piezas de repuesto depende de su fabricante! Asistencia completa desde la selección de las piezas hasta el montaje, alta disponibilidad de piezas en todo el mundo: todo esto significa que su producción estará lista y funcionando de nuevo rápidamente en caso de haya un problema. ¡Con total seguridad! //

Sus ventajas

- Calidad probada directamente del fabricante
- Disponibilidad rápida y completa
- Pedido digital también a través de arburgXworld
- Rendimiento garantizado
- Montaje por personal cualificado
- Ayuda en caso de mantenimiento y sustitución



CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

- 04.1 Estándar de alta calidad
 - 04.2 Disponibilidad global
 - 04.3 Paquetes de piezas de desgaste y de mangueras
 - 04.4 Amplias opciones de reequipamiento
- 05 // Servicio completo de atención al cliente

Estándar de alta calidad





CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

04.1 Estándar de alta calidad

→ 04.2 Disponibilidad global

04.3 Paquetes de piezas de desgaste y de mangueras

04.4 Amplias opciones de reequipamiento

05 // Servicio completo de atención al cliente

Disponibilidad global

Ofrecemos una asistencia completa, desde la selección de las piezas hasta el montaje, así como una alta disponibilidad de piezas en todo el mundo. Los almacenes de piezas de repuesto de nuestras filiales están excelentemente equipados, por lo que dispondrá de los componentes necesarios en todo el mundo y con la mayor celeridad posible.

Piezas de repuesto para ALLROUNDER más antiguas

También para máquinas ALLROUNDER más antiguas (>10 años) puede tener la certeza de que le suministraremos las piezas de repuesto adecuadas. Esto aumenta la durabilidad y el valor de reventa de su máquina.

Gestión activa de piezas de repuesto (AEM)

A su medida: nuestra Gestión activa de piezas de repuesto (AEM). Gracias a una planificación previsor, este Servicio de Asistencia Técnica le permite reducir los costes para el mantenimiento de sus máquinas y los tiempos de inactividad.

La gestión AEM incluye visitas a su empresa, un asesoramiento completo para la selección de los componentes adecuados y la composición de paquetes económicos de mantenimiento y piezas de desgaste adaptados especialmente a su parque de maquinaria.

Alquiler de componentes

Pueden prestarse piezas de repuesto reacondicionadas, como módulos de cilindro, para realizar pruebas durante un período de tiempo definido o adquirirse en condiciones favorables. En caso necesario, hable con nuestro equipo de AEM.

Ventajas del cliente

Todo esto significa que se minimizan los tiempos de inactividad de sus máquinas y su producción vuelve a funcionar rápidamente en caso de que haya problemas.

Piezas de repuesto y asistencia directa in situ en alrededor de

100
PAÍSES



CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

04.1 Estándar de alta calidad

04.2 Disponibilidad global

→ 04.3 Paquetes de piezas de desgaste y de mangueras

04.4 Amplias opciones de reequipamiento

05 // Servicio completo de atención al cliente

Paquetes de piezas de desgaste y de mangueras

Los paquetes básicos de piezas de repuesto para su máquina de moldeo por inyección ALLROUNDER o MULTILIFT se preparan para su máquina en función del equipamiento, de modo que tenga in situ las piezas de recambio originales en caso de avería, lo que minimiza los tiempos de inactividad.

Para los clientes que tienen que cambiar mangueras hidráulicas de conformidad con la regla 113-020 de la DGUV después de 6 años, ofrecemos paquetes de mangueras adaptados a la máquina y equipamiento correspondientes a un precio fijo. Esto incluye los siguientes servicios integrales:

- Montaje
- Purga del sistema hidráulico
- Eliminación de residuos de forma respetuosa con el medio ambiente
- Envío y envasado.

Las ventajas para usted son los costes predecibles y la sustitución rápida de las mangueras hidráulicas.

Documentos de validación de software

En caso necesario, es posible crear certificados de validación de software según la norma ISO 9001 para su ALLROUNDER.



Paquetes de piezas de desgaste, específicos para máquinas y sistemas de robot.



Fiabilidad documentada también con el software.

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

04.1 Estándar de alta calidad

04.2 Disponibilidad global

04.3 Paquetes de piezas de desgaste
y de mangueras

→ 04.4 Amplias opciones de reequipamiento

**05 // Servicio completo de atención
al cliente**

Amplias opciones de reequipamiento

Ofrecemos una variedad de reequipamientos o retrofitting para nuestras máquinas de moldeo por inyección ALLROUNDER. Esto le permite adaptar la máquina correspondiente a nuevos proyectos (conexión a sistemas informáticos de automatización/host, opciones para nuevas herramientas, etc.).

Transformación y reequipamiento planificados según cada caso

Las transformaciones se planifican según cada caso en la empresa para la máquina correspondiente y se registran en el equipo de la máquina, de modo que reciba el estado actual de la documentación técnica, como los esquemas electrónicos o hidráulicos. De esta forma, es posible rastrear los cambios en nuestra empresa en cualquier momento y se garantiza una buena asistencia para consultas al respecto.

No dude en preguntar a nuestro servicio de piezas de repuesto qué opciones necesita y le haremos una oferta para los kits necesarios en colaboración con nuestro departamento técnico.



MÁQUINAS MÁS ANTIGUAS
TAMBIÉN PARA EL FUTURO

MANTENERSE ACTUALIZADO

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

→ 05 // Servicio completo de atención al cliente

05.1 Línea directa nacional

05.2 Diagnóstico remoto eficiente

05.3 Técnicos cualificados del Servicio de Asistencia Técnica in situ en todo el mundo

05.4 Contrato de inspección

05.5 Gestión del aceite

05.6 Dispositivos de comprobación y herramientas especiales

05.7 Puesta en funcionamiento e instrucciones

05.8 Reparación y preparación

05.9 Videotelefonía



05 // SERVICIO COMPLETO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

// Con nuestra excelente red de ventas y servicio a través de organizaciones propias y socios comerciales le ofrecemos una atención integral competente en todo el mundo. Ya sea la puesta en funcionamiento segura de sus máquinas, cursos técnicos específicos, ayuda telefónica directa o la intervención inmediata de nuestros técnicos del Servicio de Asistencia Técnica: "Wir sind da" (Allí estamos), siempre que nos necesite. A ello se suma nuestra oferta para el mantenimiento preventivo, la gestión del aceite y la calibración periódica mediante contratos de inspección. En definitiva, esto significa para usted una alta disponibilidad y fiabilidad de su técnica ARBURG. ¡Para que produzca sin problemas, con tiempos de inactividad mínimos y menores costes! //

Aspectos destacados

- Ayuda rápida a través de líneas directas conforme a cada país
- Contratos de inspección para la capacidad de la máquina permanentemente alta
- Transformaciones, reparaciones, retrofitting: competente y rápido



CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

→ 05.1 Línea directa nacional

05.2 Diagnóstico remoto eficiente

05.3 Técnicos cualificados del Servicio de

Asistencia Técnica in situ en todo el mundo

05.4 Contrato de inspección

05.5 Gestión del aceite

05.6 Dispositivos de comprobación y

herramientas especiales

05.7 Puesta en funcionamiento e

instrucciones

05.8 Reparación y preparación

05.9 Videotelefonía

Línea directa nacional

Además de nuestro Servicio de Asistencia Técnica operativo in situ, hemos establecido una línea directa gratuita en nuestra sede central en Lossburg (Alemania). Esta línea directa le brinda la posibilidad de hacer preguntas sobre nuestros productos y mucho más. Nuestros experimentados técnicos del Servicio de Asistencia Técnica lo apoyan activamente, por ejemplo, con tecnología de aplicación, sistemas de soluciones "llave en mano" y transformaciones.

// Nuestros experimentados técnicos del Servicio de Asistencia Técnica, que proceden ellos mismos del ámbito operativo, están al lado de nuestros clientes por todos los medios. //

Durante la resolución de problemas específicos, trabajamos paso a paso con usted para determinar las posibles causas. De esta forma, es posible reducir las llamadas de servicio y, por tanto, ahorrar tiempo y dinero.

Solución rápida gracias a la digitalización

En la era de la digitalización, se dispone de una amplia variedad de opciones como videotelefonía, servicio remoto y simuladores para poder ofrecer al cliente la mejor ayuda posible.

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

05.1 Línea directa nacional

→ 05.2 Diagnóstico remoto eficiente

05.3 Técnicos cualificados del Servicio de

Asistencia Técnica in situ en todo el mundo

05.4 Contrato de inspección

05.5 Gestión del aceite

05.6 Dispositivos de comprobación y

herramientas especiales

05.7 Puesta en funcionamiento e

instrucciones

05.8 Reparación y preparación

05.9 Videotelefonía

Diagnóstico remoto eficiente

El ARBURG Remote Service (ARS) posibilita brindar una ayuda rápida. Esto le da al servicio de línea directa una visión más amplia de la máquina y su estado para ofrecer un diagnóstico más rápido y preciso. El acceso a distancia es activado y autorizado por usted con carácter previo. Así, el técnico del Servicio de Asistencia Técnica de ARBURG podrá conectarse a la máquina. El acceso a la máquina puede ser utilizado por el Servicio de Asistencia Técnica, la planificación de proyectos (para sistemas de soluciones "llave en mano") y la técnica de aplicación para resolución de problemas, optimización del proceso y asesoramiento. El acceso a los datos del cliente y de la máquina solo puede tener lugar en estrecha colaboración y con una activación previa por su parte, por lo que resulta absolutamente "seguro para los datos".

Requisitos técnicos

Desde 2019 todas las máquinas están equipadas con Basis Connectivity. Esto incluye una puerta de enlace IIoT que está instalada en el armario de mando de la máquina y conecta la máquina de moldeo por inyección a Internet a través de un cable de datos seguro en cuanto la active. Para máquinas a partir del año de fabricación 2014, ofrecemos un reequipamiento de la Basis Connectivity.

Rápido y eficiente: nuestros expertos también pueden analizar los problemas a distancia.



Fiable y seguro: la Basis Connectivity de nuestras ALLROUNDER permite una asistencia online segura.

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

05.1 Línea directa nacional

05.2 Diagnóstico remoto eficiente

→ 05.3 Técnicos cualificados del Servicio de

Asistencia Técnica in situ en todo el mundo

05.4 Contrato de inspección

05.5 Gestión del aceite

05.6 Dispositivos de comprobación y

herramientas especiales

05.7 Puesta en funcionamiento e

instrucciones

05.8 Reparación y preparación

05.9 Videotelefonía

Técnicos cualificados del Servicio de Asistencia Técnica in situ en todo el mundo

La formación básica de todos los técnicos del Servicio de Asistencia Técnica de ARBURG comienza en nuestra sede central en Lossburg (Alemania). Así es como llevamos el espíritu de ARBURG al mundo y nos aseguramos de que todos nuestros técnicos del Servicio de Asistencia Técnica reciban la misma formación cualificada. Todos los técnicos del Servicio de Asistencia Técnica reciben formación de todos los productos. Para usted, esto significa que, independientemente de si está poniendo en funcionamiento nuestra tecnología, tiene una avería, necesita una transformación o desea realizar una inspección, siempre tiene al mismo técnico cualificado del Servicio de Asistencia Técnica para brindarle asistencia. Para ello, solo tiene que ponerse en contacto con el centro de servicio o la sucursal responsable y acordar la fecha de la llamada de servicio.

Sistema de servicio móvil

Gracias a nuestro sistema de servicio móvil, también es posible crear un pedido de servicio para otro país. Los compañeros del país receptor lo reciben directamente en un sistema de planificación, lo procesan y, después de consultarlo con usted, envían a un técnico local del Servicio de Asistencia Técnica. Si es necesario, los especialistas de ARBURG también pueden solicitar un técnico directamente de otra sucursal o centro de servicio. La cualificación del técnico es la misma en todos los casos debido a que han recibido la misma base formativa.



272
TÉCNICOS
DEL SERVICIO

están disponibles en todo
el mundo en ARBURG

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

05.1 Línea directa nacional

05.2 Diagnóstico remoto eficiente

05.3 Técnicos cualificados del Servicio de

Asistencia Técnica in situ en todo el mundo

→ 05.4 Contrato de inspección

05.5 Gestión del aceite

05.6 Dispositivos de comprobación y
herramientas especiales

05.7 Puesta en funcionamiento e
instrucciones

05.8 Reparación y preparación

05.9 Videotelefonía

Contrato de inspección

Un contrato de inspección le brinda seguridad. Es decir, a través de una funcionalidad comprobada y certificada. Para ello, le ofrecemos contratos de inspección en intervalos de 12 o 24 meses adaptados exactamente a sus circunstancias específicas.

Con una recalibración periódica reduce el desgaste y los tiempos de inactividad y garantiza la alta fiabilidad de su ALLROUNDER a largo plazo. Así, pueden reducirse las visitas múltiples. Esto le ahorra mucho tiempo y dinero y aumenta la disponibilidad de la máquina.

// Un contrato de inspección preserva la funcionalidad de su máquina. Toda una vida tecnológica. //

Calibración habitual: mantener una elevada reproducibilidad en las ALLROUNDER.



CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

05.1 Línea directa nacional

05.2 Diagnóstico remoto eficiente

05.3 Técnicos cualificados del Servicio de

Asistencia Técnica in situ en todo el mundo

05.4 Contrato de inspección

→ 05.5 Gestión del aceite

05.6 Dispositivos de comprobación y

herramientas especiales

05.7 Puesta en funcionamiento e

instrucciones

05.8 Reparación y preparación

05.9 Videotelefonía

Gestión del aceite

Del 70 al 90 por ciento de los daños a los componentes hidráulicos pueden atribuirse a la contaminación del sistema hidráulico. Con una gestión inteligente del aceite puede evitar dicha contaminación y mantener la disponibilidad y fiabilidad de sus máquinas de moldeo por inyección ALLROUNDER a largo plazo. En este caso también es necesaria su colaboración. Estaremos encantados de asesorarlo y también ofrecerle [formación](#) sobre esta cuestión.

Medidas durante la construcción

Al limpiar y proteger de forma constante los componentes durante el montaje, excluimos la contaminación inicial del circuito hidráulico. También ponemos previamente en funcionamiento todas las máquinas nuevas en nuestra sede central. El grado de pureza del aceite utilizado se controla de forma permanente y el depósito de aceite se aspira antes y después de las pruebas internas.

Medidas en la fase de funcionamiento

Debe prestar atención a los siguientes puntos en la fase de funcionamiento de su máquina:

- Cumplir con los intervalos para el cambio de aceite
- Evitar la contaminación mediante la gestión del aceite
- Utilizar únicamente aceites hidráulicos con el grado de pureza 18/15/12 (ISO 4406) exigido o superior
- Evitar los barriles convencionales: no se corresponden con el grado de limpieza exigido y provocan la contaminación del sistema hidráulico

- Almacenar los aceites hidráulicos correctamente y filtrarlos antes de su uso
- Utilizar unidades de filtrado fino para llenar o rellenar de aceite hidráulico (puede pedirse prestado a ARBURG)
- Después del llenado y rellenado: antes de activar las bombas por primera vez, dejar que el aceite se desgasifique durante al menos una hora y purgar el sistema hidráulico a fondo con movimientos lentos
- Analizar la contaminación del aceite hidráulico con regularidad: el informe de laboratorio permite extraer conclusiones sobre un posible desgaste, por ejemplo, en bombas o juntas
- En caso necesario, limpiar el aceite hidráulico con unidades de filtrado fino en el caudal de derivación.



CONTACTO
service_germany@arburg.com

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

05.1 Línea directa nacional

05.2 Diagnóstico remoto eficiente

05.3 Técnicos cualificados del Servicio de Asistencia Técnica in situ en todo el mundo

05.4 Contrato de inspección

05.5 Gestión del aceite

→ 05.6 Dispositivos de comprobación y herramientas especiales

05.7 Puesta en funcionamiento e instrucciones

05.8 Reparación y preparación

05.9 Videotelefonía

Dispositivos de comprobación y herramientas especiales

Filtros y dispositivos de comprobación para la gestión del aceite

Al poner en funcionamiento la máquina, el aceite hidráulico debe llenarse en la máquina a través de un filtro y un dispositivo de comprobación. Estos dispositivos se pueden pedir prestados a ARBURG.

Hay que tener en cuenta:

- Utilizar únicamente aceites hidráulicos con el grado de pureza 18/15/12 (ISO 4406) exigido o superior.
- Utilizar unidades de filtrado fino para llenar o rellenar de aceite hidráulico.
- Después del llenado y rellenado, antes de activar las bombas por primera vez, dejar que el aceite se desgasifique durante al menos una hora.
- Purgar el sistema hidráulico a fondo con movimientos lentos.

Comprobación de barreras fotoeléctricas

Las máquinas con barrera fotoeléctrica están sujetas a disposiciones legales para prevenir lesiones. La comprobación realizada por el técnico del Servicio de Asistencia Técnica de ARBURG proporciona las mediciones necesarias, como el tiempo de parada, la sobrecarrera y la velocidad máxima. A partir de esto, la distancia de seguridad mínima para el operador se puede determinar de conformidad con lo previsto en la norma DIN EN999 o las disposiciones VBG y ZH (en Alemania).

Alquiler de herramientas especiales

Nuestra amplia gama de herramientas especiales permite reparaciones eficientes in situ, reduce el tiempo de inactividad y los costes del técnico del Servicio de Asistencia Técnica.

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

05.1 Línea directa nacional

05.2 Diagnóstico remoto eficiente

05.3 Técnicos cualificados del Servicio de

Asistencia Técnica in situ en todo el mundo

05.4 Contrato de inspección

05.5 Gestión del aceite

05.6 Dispositivos de comprobación y

herramientas especiales

→ 05.7 Puesta en funcionamiento e instrucciones

05.8 Reparación y preparación

05.9 Videotelefonía

Puesta en funcionamiento e instrucciones

Sin preocupaciones desde el primer día: ¡reserve una puesta en funcionamiento con nosotros! Un técnico del Servicio de Asistencia Técnica formado por ARBURG montará in situ su ALLROUNDER de forma segura y la nivelará con precisión. Llenamos su máquina con el aceite hidráulico que desee. Para mantener la calidad del aceite necesaria, el aceite se llena con una unidad de filtrado fino.

Puesta en funcionamiento documentada

Su nueva ALLROUNDER se comprobará y documentará de conformidad con el protocolo de puesta en funcionamiento. A continuación, se realizará una marcha de prueba para asegurarse de que funciona correctamente. El protocolo de puesta en funcionamiento se trata y se define con el cliente. Después, puede almacenar este protocolo en el registro de la máquina o conservarlo en nuestro portal del cliente arburgXworld en MachineCenter.

Instrucción individual

Aprenda desde cero todo sobre su técnica ARBURG: reserve una sesión informativa con nosotros. Aquí puede acudir a nuestros experimentados técnicos de aplicaciones. Nuestro especialista le enseñará de forma detallada todas las funciones de la ALLROUNDER y el mando de la máquina. Previa petición, también es posible ejecutar y ajustar la herramienta del cliente. Esto garantiza que su ALLROUNDER se adapte a la perfección a su herramienta.



CONTACTO
AWT_support@arburg.com

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

05.1 Línea directa nacional

05.2 Diagnóstico remoto eficiente

05.3 Técnicos cualificados del Servicio de

Asistencia Técnica in situ en todo el mundo

05.4 Contrato de inspección

05.5 Gestión del aceite

05.6 Dispositivos de comprobación y

herramientas especiales

05.7 Puesta en funcionamiento e

instrucciones

→ 05.8 Reparación y preparación

05.9 Videotelefonía

Reparación y preparación

¿No quiere comprar uno nuevo, sino que desea repararlo? ¡Perfecto! Las reparaciones pueden ser la solución más económica, sobre todo en el caso de las máquinas ARBURG más antiguas.

Reparación

Si tiene previsto realizar reparaciones, póngase en contacto con el Servicio de Asistencia Técnica de ARBURG. Para determinadas piezas y en muchas situaciones, basta con que primero nos envíe una foto. Si la reparación es factible, nuestros expertos comprueban los componentes en detalle y crean un informe con una oferta para usted. Luego realizamos el pedido de las piezas de repuesto necesarias y las herramientas especiales y fijamos una fecha para la reparación in situ.

Preparación

¿Quiere reequipar o adaptar su ALLROUNDER para otras tareas? Existen numerosas opciones y distintos accesorios que se pueden montar posteriormente. Esto le permitirá adaptar sus ALLROUNDER a los nuevos requerimientos que se le presenten. Elaboraremos una oferta detallada para usted. Un técnico cualificado del Servicio de Asistencia Técnica se encarga de la transformación profesional.

Alternativa económica: la reparación de componentes.



Actualización técnica: mayor eficiencia en la fabricación mediante moldeo por inyección.

CONTACTO 
spare_parts@arburg.com

CONTENIDO

01 // Portal del cliente "arburgXworld"

02 // Cursos de formación

03 // Documentación técnica

04 // Piezas de recambio originales

05 // Servicio completo de atención al cliente

05.1 Línea directa nacional

05.2 Diagnóstico remoto eficiente

05.3 Técnicos cualificados del Servicio de

Asistencia Técnica in situ en todo el mundo

05.4 Contrato de inspección

05.5 Gestión del aceite

05.6 Dispositivos de comprobación y

herramientas especiales

05.7 Puesta en funcionamiento e

instrucciones

05.8 Reparación y preparación

→ 05.9 Videotelefonía

Videotelefonía

¿Le gustaría comunicarse con un empleado en línea directa a través de la videotelefonía? A continuación, le facilitaremos un hipervínculo correspondiente que puede abrir en su smartphone o tablet. La videotelefonía complementa la llamada de voz en nuestra línea directa.

La videotelefonía le ofrece la posibilidad de señalar de forma interactiva detalles o componentes en su ALLROUNDER. Esto permite una descripción detallada e inmediata del problema y, por tanto, supone una resolución de problemas más rápida y tiempos de inactividad más cortos.





Pie editorial

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 | Todos los datos y la información técnica se han recopilado con el máximo cuidado. Sin embargo, no podemos ofrecer garantía alguna de la exactitud de los mismos. Las ilustraciones y la información pueden diferir del estado real de la máquina en el momento de la entrega. Para la instalación y el funcionamiento de la máquina, solo son determinantes las instrucciones de uso válidas.