

NOTRE CATALOGUE DE SERVICES

ARBURG



CHIFFRES-CLÉS EN RÉSUMÉ



272

LES TECHNICIENS DE SERVICE

chez ARBURG interviennent dans le monde entier

En forte demande : notre offre de formation tournée vers la pratique. Jusqu'à présent, près de

100 000

PARTICIPANTS



>10 ANNÉES PIÈCES DE RECHANGE

Notre service après-vente exemplaire pour vos presses ALLROUNDER plus anciennes

FIRST-PICK-RATE :

>90 %



des commandes immédiatement livrables – une disponibilité élevée au niveau mondial de pièces de rechange qui parle d'elle-même

Des pièces de rechange et une assistance directe sur le terrain dans près de

100 PAYS



35 SITES

ARBURG possède des filiales dans un total de 26 pays tout autour du monde



CONTACT

service_germany@arburg.com

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

01.1 Accès central aux informations	05
01.2 Création de tickets de service.....	06
01.3 Planification et documentation des interventions de service.....	07
01.4 Propositions de solutions et analyse	08
01.5 Commande en ligne de pièces de rechange	09

02 // Formations

02.1 Offre mondiale de formations	11
02.2 Formations ciblées	12
02.3 Séminaires d'information	13

03 // Documentation technique

03.1 Documentation pour les produits ARBURG	15
03.1 Catalogues et instructions.....	16

04 // Pièces de rechange d'origine

04.1 Normes de qualité supérieures	18
04.2 Disponibilité globale	19
04.3 Kits de pièces d'usure et de flexibles	20
04.4 Options d'extension complètes	21

05 // Service après-vente complet

05.1 Hotline nationale.....	23
05.2 Diagnostic à distance efficace.....	24
05.3 Techniciens de service qualifiés sur place dans le monde entier.....	25
05.4 Contrat d'inspection	26
05.5 Gestion de l'huile.....	27
05.6 Testeurs et outillage spécial	28
05.7 Mise en service et formations de familiarisation	29
05.8 Réparations et transformations	30
05.9 Vidéo-téléphonie.....	31

Réalisation





TABLE DES MATIÈRES

→ 01 // Portail client « arburgXworld »

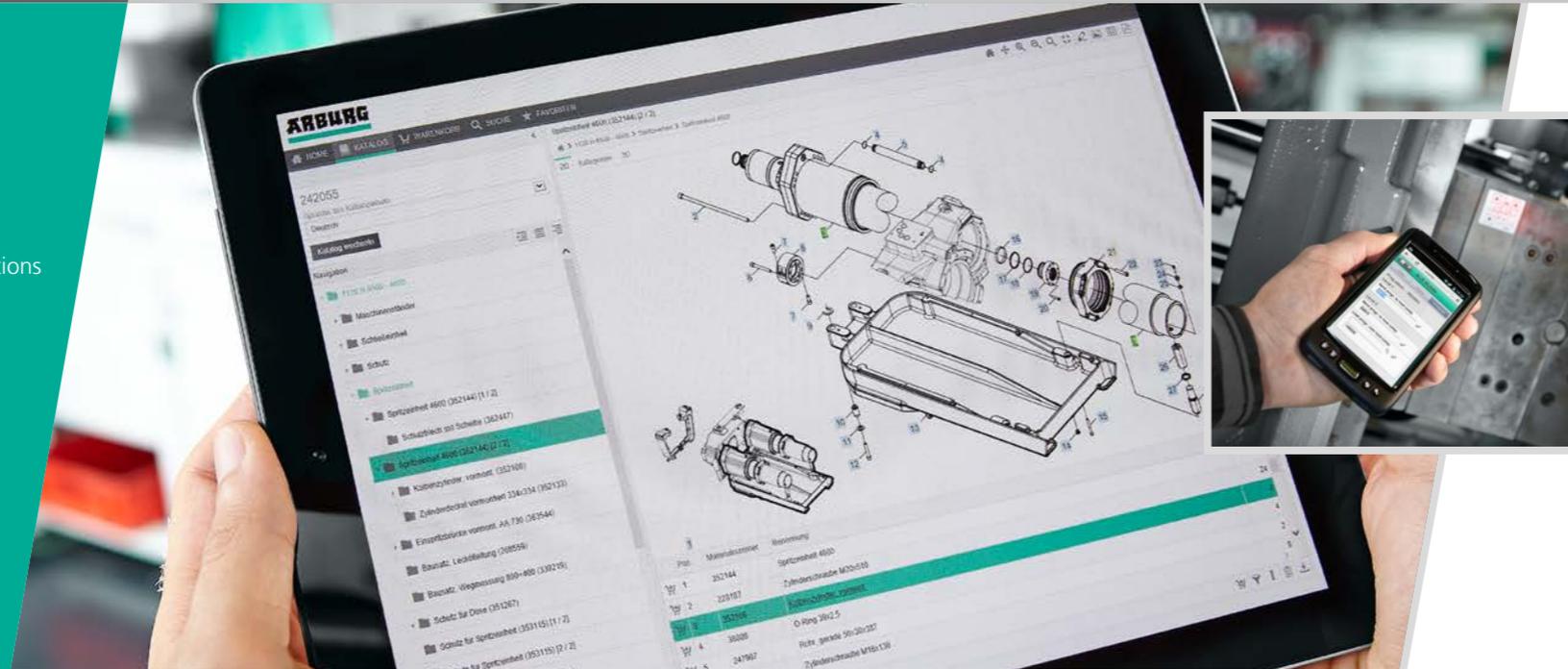
- 01.1 Accès central aux informations
- 01.2 Création de tickets de service
- 01.3 Planification et documentation des interventions de service
- 01.4 Propositions de solutions et analyse
- 01.5 Commande en ligne de pièces de rechange

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet



01 // PORTAIL CLIENT « arburgXworld »

// Nous sommes votre partenaire technologique et système, y compris pour tout ce qui concerne la transition numérique ! Vous bénéficiez ainsi de nos vastes compétences et de nos outils de service combinables individuellement. Ces modules comprennent des services vous permettant de résoudre vous-même les problèmes de vous documenter et de créer vos tickets. Rejoignez notre arburgXworld ! //

Points forts

- Savoir-faire global
- Faire coïncider les technologies de production et de l'information
- SelfService
- Plate-forme dédiée aux services numériques



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

- 01.1 Accès central aux informations
- 01.2 Création de tickets de service
- 01.3 Planification et documentation des interventions de service
- 01.4 Propositions de solutions et analyse
- 01.5 Commande en ligne de pièces de rechange

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

Accès central aux informations

Toutes les informations importantes pour le fonctionnement de nos installations sont disponibles dans différents formats. Le mode d'emploi est fourni en version imprimée avec chaque machine. Un DVD de données également fourni contient des documents supplémentaires. Ces informations numériques sont également disponibles au téléchargement pour les machines à partir de 2017 sur le site arburgXworld.

// Sur arburgXworld, tous les documents importants sont également disponibles en accès numérique. Toujours à jour et disponibles dans le monde entier et à tout moment. //

Celles-ci comprennent :

- les manuels pour experts (mode d'emploi étendu)
- les plans de maintenance
- les catalogues de pièces détachées

Selon le type et l'équipement de la machine, nous mettons également à disposition :

- Documentations pour les appareils supplémentaires
- les informations de sécurité
- les informations pour l'utilisateur
- les plans d'encombrement
- Schémas de connexions

Utilisation de services numériques

Notre portail client « arburgXworld » offre une situation gagnant-gagnant classique : vous obtenez l'accès à des services numériques non disponibles auparavant sous cette forme. Nous pouvons également améliorer l'efficacité des processus en étroite contact avec vous.

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

01.1 Accès central aux informations

→ 01.2 Création de tickets de service

01.3 Planification et documentation des interventions de service

01.4 Propositions de solutions et analyse

01.5 Commande en ligne de pièces de rechange

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

Création de tickets de service

Le ServiceCenter permet au client de consulter, de filtrer et de modifier de manière centralisée tous les tickets de service.

En outre, de nouveaux tickets de service peuvent être créés pour les domaines suivants :

Service technique

L'aide de nos techniciens de service, avec des normes de qualité toujours élevées.

Portail d'assistance

Assistance relative à notre portail client arburgXworld.

Installations clés en main

Assistance relative à nos cellules de fabrication automatisées.

Connectivity

Assistance relative à la machine et à la passerelle IIoT.

Vos avantages

- Démarrer des tickets de service 24h/24 et 7j/7
- Communication sans perte de temps et documentée
- Visualisation de l'état de traitement du ticket dans arburgXworld
- Historique transparent



Dans arburgXworld, créer des tickets de manière centrale, transparente et

24h/24 – 7j/7
CRÉATION DE TICKETS

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

01.1 Accès central aux informations

01.2 Création de tickets de service

→ 01.3 Planification et documentation des interventions de service

01.4 Propositions de solutions et analyse

01.5 Commande en ligne de pièces de rechange

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

Planification et documentation des interventions de service

Le service « Calendrier » dans arburgXworld gère de manière centralisée les interventions planifiées des techniciens de service chez le client. La coordination numérisée assure une réaction flexible et ainsi des interventions efficaces. L'état d'expédition des pièces détachées peut également être visualisé afin de s'assurer que celles-ci arrivent bien à temps et puissent être montées par le technicien de service. De plus, les salons pertinents et les événements ARBURG sont affichés. Une fonction de téléchargement permet au client d'importer en toute simplicité les événements dans son calendrier.

Documentation de l'historique de service

Le pack « Basic » sur arburgXworld contient déjà le module « Machine-Center ». Celui-ci permet un aperçu virtuel du parc de presses. Avec l'accès centralisé aux informations et aux documents inhérents à la production (machines à partir de 2017). Cette fonction est gratuite pour les utilisateurs enregistrés.

Cette transparence est accrue, dans les packs « Premium » par un accès étendu :

- documents supplémentaires tels que les rapports de service
- modification de la désignation de la machine, du centre de coûts et des coordonnées de site



Les interventions de nos techniciens de service peuvent être coordonnées efficacement et de manière flexible.



Le suivi des rendez-vous de service et livraisons de pièces détachées est complet.

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

01.1 Accès central aux informations

01.2 Création de tickets de service

01.3 Planification et documentation des interventions
→ de service

01.4 Propositions de solutions et analyse

01.5 Commande en ligne de pièces de rechange

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

Propositions de solutions et analyse

Le service arburgXworld « SelfService » est compris dans le pack Basic de notre portail arburgXworld et donc gratuit pour nos utilisateurs enregistrés. Il vous fournit des propositions de solutions pour les messages survenant sur la commande de la machine ainsi qu'une possibilité de diagnostic étendue prise en charge par le système et des instructions de maintenance et d'entretien.

// Avec la fonction « SelfService », analyser les pannes de manière ciblée et les résoudre immédiatement, dans le meilleur des cas. //

Propositions de solutions relatives aux messages d'erreur

La fonction « SelfService » permet aux clients de rechercher le texte intégral d'un message affiché sur la commande de la machine (SELOGICA et GESTICA). Pour chaque message, il existe un document comportant une cause possible et une proposition de solution. Les documents sont disponibles en allemand et en anglais. Vous recevez ainsi immédiatement de l'aide en cas de pannes ou d'immobilisations. À quelque moment que ce soit.

Analyse prise en charge par le système

La fonction étendue du « SelfService » propose une analyse des problèmes prise en charge par le système et des instructions de maintenance et d'entretien. Cette fonction vous accorde l'accès au savoir-faire technique documenté de notre service technique. L'utilisateur est guidé vers la solution au moyen de dialogues guidés. En d'autres termes :

- réduction des coûts et des arrêts de machine
- Le savoir-faire des experts d'ARBURG, disponible en version numérique et à tout moment

Votre avantage

Étant donné que votre analyse du problème est guidée, le contact avec le service ARBURG gagne lui aussi en efficacité. Ainsi, la production de vos machines est rapidement rétablie.



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

01.1 Accès central aux informations

01.2 Création de tickets de service

01.3 Planification et documentation des interventions de service

→ 01.4 Propositions de solutions et analyse

01.5 Commande en ligne de pièces de rechange

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

Commande en ligne de pièces de rechange

Vous pouvez commander des pièces détachées certes auprès de nos filiales et représentations, mais aussi directement en ligne via le portail clients « arburgXworld ».

Le service « Shop » vous offre tout ce que vous souhaitez pour votre achat de pièces détachées : un accès à toute heure du jour ou de la nuit. Et la possibilité d'interroger directement les prix et les disponibilités. Ce service est disponible gratuitement pour les utilisateurs enregistrés. Vous disposez d'un accès total à toutes les fonctions du Shop ainsi qu'à toutes les offres spéciales exclusives.

Catalogue interactif

Les possibilités faciles de navigation et de recherche comprennent également les catalogues de pièces détachées spécifiques aux machines et les aperçus en 3D. Ceci facilite l'identification des pièces. Vous trouvez ainsi rapidement les informations recherchées.

Informations de commande disponibles de manière centrale

Dans le Shop, il est possible d'interroger directement les prix et les disponibilités ainsi que les historiques de commande et les commandes répétées. Toutes les informations sont en permanence disponibles de manière centrale. Les départements pertinents de votre entreprise telles que les services d'acquisition et d'entretien peuvent toujours consulter les informations importantes pour vous.

Pièces détachées d'origine ARBURG : nous fabriquons nous-même les composants clé.



Dans le service arburgXworld « Shop », vous pouvez commander des pièces détachées jour et nuit.



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

→ 02 // Formations

02.1 Offre mondiale de formations

02.2 Formations ciblées

02.3 Séminaires d'information

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet



02 // FORMATIONS

// Vous profitez directement de la formation détaillée de nos techniciens de service : car nos experts en matière de formation vous transmettent, à vous aussi, le même savoir complet relatif à nos produits. En outre, après l'introduction de nouveaux produits, vous pouvez participer très rapidement aux cours correspondants. La transmission de connaissances techniques solides a toujours été l'une de nos principales préoccupations depuis que nous avons commencé à former nos clients en 1969. Notre offre orientée vers la pratique comporte des cours relatifs aux machines, aux systèmes de robot, au service, à la fabrication additive et à la technologie des plastiques ainsi que des ateliers spéciaux, notamment axés sur l'optimisation des délais d'équipement, l'efficacité énergétique ou l'interconnexion numérique. Les plannings de formations de chaque pays présentent de manière clairement structurée les contenus et les dates des formations. //

Points forts

- Environnements d'apprentissage modernes
- Programme de formations orienté sur la pratique
- Dans notre centre de formations de Lossburg (Allemagne) ou sur place
- Nos clients reçoivent le même contenu de formation que nos techniciens de service

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

- 02.1 Offre mondiale de formations
- 02.2 Formations ciblées
- 02.3 Séminaires d'information

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

Offre mondiale de formations

Une technique efficace des machines et installations, ce n'est pas suffisant ! Il est également tout aussi important que vous puissiez exploiter entièrement le potentiel de nos produits. C'est pourquoi ARBURG propose toutes les formations standard avec un contenu unique dans les langues spécifiques aux pays. En Allemagne, vous pouvez profiter de notre

// Nous investissons continuellement dans notre offre de formations et étendons celle-ci en fonction des exigences spécifiques. //

offre de formations à la fois au sein de notre siège de Lossburg et dans les ARBURG Technology Center (ATC) de Rednitzhembach et Radevormwald. Nous formons également dans nos nombreux sites à travers le monde entier.

Pour les clients ayant des exigences et besoins spécifiques relatifs à des thèmes variés, nous développons en collaboration des formations correspondantes.

Aperçu des formations

- Fabrication additive
- Presse à injecter
- Service
- Technologies
- Automatisation
- Séminaires d'information

Une demande forte, même en 2020, année du coronavirus : rien qu'à notre siège allemand, notre offre de formations orientées sur la pratique a été utilisée par

1 104
PARTICIPANTS



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

02.1 Offre mondiale de formations

→ 02.2 Formations ciblées

02.3 Séminaires d'information

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

Formations ciblées

Les différentes offres de formations s'orientent aux besoins spécifiques des utilisateurs et à leur niveau de connaissance. De la formation utilisateur jusqu'à la formation programmation étendue, à tous les niveaux.

Nouveau modèle par niveaux

L'offre complète de formations se divise selon un modèle par niveaux en fonction de la pratique. Ce modèle par niveaux vous permet de trouver de manière ciblée adaptées en fonction de vos connaissances et de votre technique de machine.

	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3
Fabrication additive		+	
Presse à injecter	+	+	+
Service	+	+	+
Technologie	+	+	
Automatisation	+		
Séminaires d'information			

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

02.1 Offre mondiale de formations

02.2 Formations ciblées

→ 02.3 Séminaires d'information

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

Séminaires d'information

Nous proposons en outre des séminaires d'information sur des thèmes d'actualité. Ces séminaires durent une journée et sont gratuits. Ils ont lieu exclusivement dans notre Training Center de Lossburg et peuvent être combinées aux autres formations.

Les différents thèmes sont les suivants :

- Optimisation des durées d'équipement
- Changement de cylindre/nettoyage de vis sans fin
- Packs d'assistance
- GESTICA
- Système d'ordinateur pilote ARBURG (ALS)
- Efficacité énergétique
- Maintenance préventive

Des connaissances qui vont droit
au but : séminaires d'informa-
tion à notre siège de Lossburg.



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

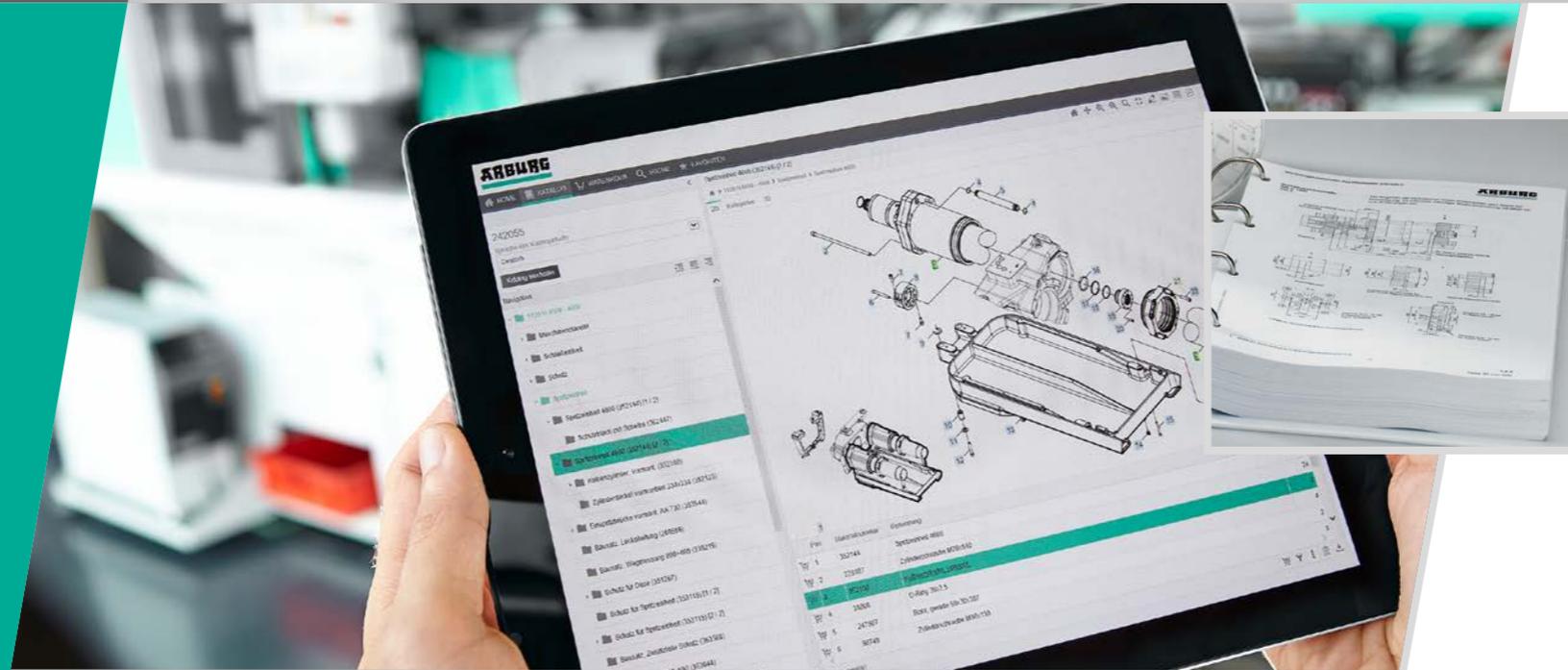
→ 03 // Documentation technique

03.1 Documentation pour les produits ARBURG

03.1 Catalogues et instructions

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet



03 // DOCUMENTATION TECHNIQUE

// Lors du travail quotidien, l'information correcte doit être disponible au bon moment au bon endroit. ARBURG fournit des documents complets relatifs au fonctionnement en toute sécurité de la machine, et relatifs au fonctionnement de tous les composants pour les installations clés-en-main. Sur papier, mais également sur des supports de données sécurisés ou complètement dans le cloud par l'intermédiaire d'arburgXworld. Toujours disponible, toujours à jour, toujours une mine d'informations. //

Points forts

- Résumés clairs et concis
- Les images et graphiques détaillés facilitent la compréhension
- Les mises à jour en continu maintiennent l'actualité des informations
- Différentes exécutions pouvant être utilisées selon les besoins

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

→ 03.1 Documentation pour les produits ARBURG

03.1 Catalogues et instructions

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

Documentation pour les produits ARBURG

Nous fournissons des modes d'emploi et catalogues de pièces détachées dans différents formats, selon ce qui est le plus utile pour vous au quotidien. Parmi ceux-ci :

- les manuels pour experts (modes d'emploi étendus)
- les plans de maintenance
- les catalogues de pièces détachées

Selon le type et l'équipement de la machine, nous fournissons en outre :

- les documentations pour les appareils supplémentaires
- les informations de sécurité
- les informations pour l'utilisateur
- les plans d'encombrement
- les schémas de connexions

En plus du mode d'emploi des machines au format papier, un DVD de données est également fourni comme support d'enregistrement de données sécurisé et à longue durée de vie contenant tous les autres documents sous forme numérique (PDF).

La mise à disposition de la documentation s'oriente à la pratique.



Sur certaines machines, le catalogue de pièces détachées est disponible en version interactive.

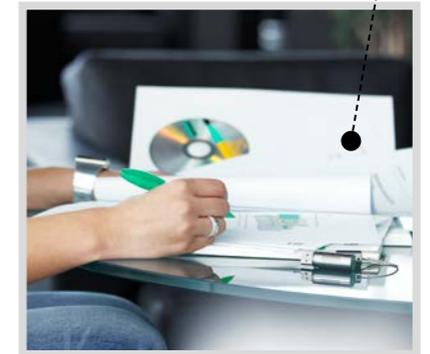


TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

03.1 Documentation pour les produits ARBURG

→ 03.1 Catalogues et instructions

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

Catalogues et instructions

Nos documentations complètes décrivent en détail des machines, leur périphérie ou même des installations complètes. Elles expliquent toutes les étapes de travail concernant les machines, de leur construction jusqu'à leur fonctionnement, leur maintenance et le service et représentent donc un ouvrage de référence précieux pour tous ceux qui travaillent avec notre technique.

Catalogues de pièces détachées

Les planches d'images graphiques des catalogues de pièces détachées sont représentées sous forme de vues éclatées en 3D afin de faire apparaître clairement la position des composants et l'éventuelle séquence de montage.

Mode d'emploi expert étendu

En complément du mode d'emploi contenant les informations essentielles pour toutes les phases de la vie du produit, il existe également le mode d'emploi expert numérique décrivant des informations plus approfondies telles que la programmation d'étapes d'utilisation, l'optimisation de la machine, les travaux de conversion et d'autres travaux effectués exclusivement par du personnel de service spécialement formé.

Descriptions de l'installation

Les descriptions d'installation offrent un aperçu de l'interaction de tous les composants combinés au sein d'une installation. Cela comprend des consignes de sécurité concernant la totalité de l'installation, des renvois aux documentations individuelles des composants des installations et si nécessaire également au marquage CE.

Informations relatives aux équipements spéciaux

Certaines machines peuvent être équipées de fonctions ou d'équipements supplémentaires. Les présents documents contiennent, selon l'équipement supplémentaire, des informations de base sur la sécurité, la commande, la maintenance ou des astuces dépassant l'utilisation habituelle.

Notices de transport et de montage

Sur certaines machines, des pièces doivent être démontées pour le transport de la machine, ou la machine doit être séparée en plusieurs composants. Ces composants doivent être transportés en toute sécurité et assemblés à nouveau sur le lieu d'installation pour former une machine complète. Les informations de base pour ces étapes sont décrites dans ces notices.

Des informations en guide d'aide

Notre objectif est de soutenir de manière décisive l'utilisateur lors des tâches sur les machines et installations. Nous vous permettons ainsi un fonctionnement fiable et une sécurité maximale lors des travaux tout autour de notre technique.

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

→ 04 // Pièces de rechange d'origine

04.1 Normes de qualité supérieures

04.2 Disponibilité globale

04.3 Kits de pièces d'usure et de flexibles

04.4 Options d'extension complètes

05 // Service après-vente complet



04 // PIÈCES DE RECHANGE D'ORIGINE

// Nous vous garantissons en continu des normes de grande qualité, de la mise au point jusqu'à la fabrication en série, grâce à une production centralisée dont une grande proportion est fabriquée en interne. Ceci concerne non seulement notre technique de commande, d'automatisation et de machine, mais aussi nos pièces détachées d'origine.

En effet, la qualité des pièces détachées est à l'image de celle du fabricant ! Une assistance complète de la sélection au montage, une grande disponibilité des pièces au niveau mondial – cela ne peut signifier qu'une chose pour vous : votre production est de nouveau opérationnelle rapidement en cas de problèmes éventuels. À coup sûr ! //

Vos avantages

- Qualité contrôlée venant directement du fabricant
- Disponibilité rapide et complète
- Commande numérique également par arburgXworld
- Performance garantie
- Montage par un personnel qualifié
- Aide pour la maintenance et le remplacement



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

→ 04.1 Normes de qualité supérieures

04.2 Disponibilité globale

04.3 Kits de pièces d'usure et de flexibles

04.4 Options d'extension complètes

05 // Service après-vente complet

Normes de qualité supérieures



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

04.1 Normes de qualité supérieures

→ 04.2 Disponibilité globale

04.3 Kits de pièces d'usure et de flexibles

04.4 Options d'extension complètes

05 // Service après-vente complet

Disponibilité globale

Nous offrons une assistance complète de la sélection au montage et une grande disponibilité des pièces au niveau mondial. Grâce à des stocks de pièces de rechange disposant du meilleur des équipements dans nos filiales interconnectées dans le monde entier, vous disposez en un temps record des composants dont vous avez besoin.

Pièces détachées pour les presses ALLROUNDER plus anciennes

Même pour les presses ALLROUNDER plus anciennes (>10 ans), vous pouvez être sûrs de recevoir encore de notre part les pièces de rechange qui conviennent. Ceci augmente la durée de vie déjà longue et la valeur à la revente de votre machine.

Gestion active des pièces détachées (AEM)

Entièrement sur mesure : notre gestion active des pièces détachées (AEM). Grâce à sa planification prévisionnelle, ce service après-vente vous permet de réduire les coûts pour la remise en état de vos machines ainsi que les durées d'immobilisation.

Les prestations AEM comprennent des visites chez vous sur le terrain, un conseil exhaustif pour le choix des composants adaptés ainsi que l'élaboration d'un pack de maintenance et de pièces d'usure spécialement adapté à votre parc de machines.

Prêt de composants

Les pièces détachées révisées telles que les ensembles de plastification peuvent faire l'objet de prêts à des fins de test sur une durée définie ou acquises à tarif préférentiel. Si besoin, contactez notre équipe AEM.

Avantages client

Ce que tout cela signifie pour vous : les temps d'arrêt de vos machines sont réduites au minimum et votre production est rapidement opérationnelle à nouveau en cas d'éventuels problèmes.

Des pièces de rechange et une assistance directe sur le terrain dans près de

100
PAYS



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

04.1 Normes de qualité supérieures

04.2 Disponibilité globale

→ 04.3 Kits de pièces d'usure et de flexibles

04.4 Options d'extension complètes

05 // Service après-vente complet

Kits de pièces d'usure et de flexibles

Les kits de pièces détachées de base pour vos presses à injecter ALLROUNDER ou MULTILIFT sont assemblés pour votre machine en fonction de son équipement afin que vous disposiez de pièces détachées sur place en cas de panne et réduire ainsi au minimum les temps d'arrêt.

Pour les clients qui doivent remplacer les flexibles hydrauliques après 6 ans conformément à la règle DGUV 113-020, nous proposons des ensembles de flexibles adaptés à la machine et à l'équipement respectifs à un prix fixe. Les prestations complètes suivantes sont comprises :

- Montage
- Dégazage du système hydraulique
- Élimination préservant l'environnement
- Expédition et emballage.

Vos avantages : des coûts planifiables et un remplacement rapide des flexibles hydrauliques.

Documents de validation logicielle

Si besoin, des certificats de validation logicielle selon la norme ISO 9001 peuvent être établis pour vos presses ALLROUNDER.



Kits de pièces d'usure spécifiques pour machines et systèmes de robot.

Fiabilité documentée, y compris pour les logiciels.



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

04.1 Normes de qualité supérieures

04.2 Disponibilité globale

04.3 Kits de pièces d'usure et de flexibles

→ 04.4 Options d'extension complètes

05 // Service après-vente complet

Options d'extension complètes

Nous proposons un grand nombre de différents équipements ultérieurs ou retrofittings pour nos presses à injecter ALLROUNDER. Ceci vous permet également d'adapter la machine respective à des nouveaux projets (connexion à l'automatisation/à des systèmes informatiques de commande, options pour de nouveaux outils, etc.).

Modification et équipement ultérieur planifiés individuellement

Les modifications sont planifiées chez nous en interne, individuellement, pour la machine concernée et consignées dans l'équipement de la machine, de sorte que vous recevez en même temps la version mise à jour des documentations techniques tels que les schémas électroniques et hydrauliques. Les modifications peuvent ainsi être consultées à tout moment chez nous, garantissant une assistance de qualité en cas de demandes à ce sujet.

Notre service de pièces détachées est à votre disposition pour vous renseigner sur les options dont vous avez besoin et nous établissons, en collaboration avec notre exécution technique, un devis pour les modules nécessaires.



DES MACHINES PLUS
ANCIENNES POUR L'AVENIR

MAINTIEN À JOUR MAINTENIR

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

→ 05 // Service après-vente complet

05.1 Hotline nationale

05.2 Diagnostic à distance efficace

05.3 Techniciens de service qualifiés sur
place dans le monde entier

05.4 Contrat d'inspection

05.5 Gestion de l'huile

05.6 Testeurs et outillage spécial

05.7 Mise en service et formations de
familiarisation

05.8 Réparations et transformations

05.9 Vidéo-téléphonie



05 // SERVICE APRÈS-VENTE COMPLET

// Avec notre réseau de service après-vente et de distribution étendu assuré par nos distributeurs et nos partenaires distributeurs, nous vous proposons une prise en charge intégrale dans le monde entier. Qu'il s'agisse d'assurer la mise en service de vos machines ou d'organiser des formations spécialisées, de fournir une aide directe par téléphone ou de gérer l'intervention directe de nos techniciens après-vente : « Wir sind da. » (« Nous sommes là ») – toujours là où vous avez besoin de nous. À ceci s'ajoute notre offre pour la maintenance préventive, la gestion de l'huile et le calibrage régulier dans le cadre du contrat d'inspection. Ce que tout cela signifie pour vous : une disponibilité constamment élevée et la fiabilité de la technique ARBURG. Et ainsi une production sans problème, des immobilisations réduites au minimum et de faibles coûts ! //

Points forts

- Assistance rapide via des centres d'appels spécifiques par pays
- Des contrats d'inspection pour une capacité machine durablement élevée
- Modifications, réparations, retrofittings – compétence technique et rapidité



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

- 05.1 Hotline nationale
- 05.2 Diagnostic à distance efficace
- 05.3 Techniciens de service qualifiés sur place dans le monde entier
- 05.4 Contrat d'inspection
- 05.5 Gestion de l'huile
- 05.6 Testeurs et outillage spécial
- 05.7 Mise en service et formations de familiarisation
- 05.8 Réparations et transformations
- 05.9 Vidéo-téléphonie

Hotline nationale

En plus de notre service opérationnel sur site chez vous, nous avons mis en place une hotline gratuite au sein de notre maison mère à Lossburg (Allemagne). Cette hotline vous permet de poser toutes vos questions relatives à nos produits et plus encore. Nos techniciens de service vous aident activement, par exemple pour la technique d'application, les installations clés-en-main, les transformations.

// Nos techniciens de service expérimentés, eux-mêmes issus du champ des opérations, sont aux côtés de nos clients avec tous les moyens disponibles. //

Lors de la recherche concrète des erreurs, nous déterminons avec vous, pas à pas, les causes possibles. Ceci peut réduire les interventions de service et permet d'économiser du temps et de l'argent.

Solution rapide grâce à la numérisation

À l'ère de la numérisation, un large éventail d'options telles que la vidéo-téléphonie, le service à distance et les simulateurs sont disponibles pour offrir au client la meilleure aide possible.

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

05.1 Hotline nationale

→ 05.2 Diagnostic à distance efficace

05.3 Techniciens de service qualifiés sur place dans le monde entier

05.4 Contrat d'inspection

05.5 Gestion de l'huile

05.6 Testeurs et outillage spécial

05.7 Mise en service et formations de familiarisation

05.8 Réparations et transformations

05.9 Vidéo-téléphonie

Diagnostic à distance efficace

ARBURG Remote Service (ARS) permet une aide rapide. La hotline de service obtient ainsi une vue étendue de la machine et de son état pour un diagnostic plus rapide et plus précis. L'accès à distance est préalablement activé et autorisé par vos soins. Alors seulement, le technicien de service ARBURG peut se connecter à la machine. L'accès à la machine peut être utilisé par le service technique, le service de planification (pour les installations clés-en-main) et la technique d'application pour la recherche de pannes, l'optimisation des processus et les activités de conseil. L'accès aux données du client et de la machine peut toujours avoir lieu uniquement en étroite collaboration et après votre autorisation préalable, ces données sont donc en absolue sécurité.

Conditions techniques

Depuis 2019, toutes les machines sont équipées de Basis Connectivity. Ceci comprend une passerelle IIoT installée dans l'armoire électrique de la machine et qui relie la presse à injecter à l'internet au moyen d'une connexion de données sécurisée dès que vous autorisez celle-ci. Sur les machines avec une année de construction à partir de 2014, nous proposons un équipement ultérieur avec Basis Connectivity.

Rapide et efficace : nos experts peuvent analyser les problèmes à distance.



Fiable et sûr : la Basis Connectivity de nos presses ALLROUNDER permet une assistance en ligne sécurisée.

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

05.1 Hotline nationale

05.2 Diagnostic à distance efficace

→ 05.3 Techniciens de service qualifiés sur place dans le monde entier

05.4 Contrat d'inspection

05.5 Gestion de l'huile

05.6 Testeurs et outillage spécial

05.7 Mise en service et formations de familiarisation

05.8 Réparations et transformations

05.9 Vidéo-téléphonie

Techniciens de service qualifiés sur place dans le monde entier

La formation de base de chaque technicien de service chez ARBURG débute dans notre centrale de Lossburg en Allemagne. Nous portons ainsi l'esprit d'ARBURG à travers le monde et garantissons que tous nos techniciens de service bénéficient de la même formation qualifiée. Tous les techniciens de service sont formés sur tous les produits. Ce que cela signifie pour vous : que ce soit lors de la mise en service ou d'une panne, qu'il s'agisse d'un besoin de modification ou que vous souhaitiez effectuer une inspection – c'est toujours le même technicien de service qualifié qui vous aide. Pour cela, contactez simplement le point de service ou la filiale auquel vous êtes affecté et convenez d'un rendez-vous pour l'intervention de service.

Systeme de service mobile

Notre système de service mobile permet également de créer une demande de service pour un autre pays. Les collègues dans le pays de destination la reçoivent directement dans un système de planification, la traitent et envoient un technicien de service local après vous avoir consulté. Les spécialistes ARBURG peuvent si nécessaire demander également un technicien directement auprès de la filiale ou du point de service. La qualification du technicien est dans tous les cas de même niveau, grâce à la base de formation commune.



272
**LES TECHNICIENS
DE SERVICE**

chez ARBURG intervient
dans le monde entier

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

05.1 Hotline nationale

05.2 Diagnostic à distance efficace

05.3 Techniciens de service qualifiés sur
place dans le monde entier

→ 05.4 Contrat d'inspection

05.5 Gestion de l'huile

05.6 Testeurs et outillage spécial

05.7 Mise en service et formations de
familiarisation

05.8 Réparations et transformations

05.9 Vidéo-téléphonie

Contrat d'inspection

Un contrat d'inspection représente la sécurité. Et ce grâce au fonctionnement contrôlé et certifié. Pour ce faire, nous vous proposons des contrats d'inspection de 12 ou 24 mois qui peuvent être adaptés exactement à vos contraintes spécifiques.

Un recalibrage régulier permet de réduire l'usure ainsi que les temps d'arrêt et assurent la fiabilité élevée de vos presses ALLROUNDER. Les visites répétées sont ainsi réduites. Vous économisez beaucoup de temps et d'argent, la disponibilité de vos machines est augmentée.

// Un contrat d'inspection conserve la fonctionnalité de votre machine. Pour toute la durée de vie technique. //

Étalonnage régulier : conserver une reproductibilité élevée sur toutes les presses ALLROUNDER.





TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

05.1 Hotline nationale

05.2 Diagnostic à distance efficace

05.3 Techniciens de service qualifiés sur
place dans le monde entier

05.4 Contrat d'inspection

→ 05.5 Gestion de l'huile

05.6 Testeurs et outillage spécial

05.7 Mise en service et formations de
familiarisation

05.8 Réparations et transformations

05.9 Vidéo-téléphonie

Gestion de l'huile

Les dommages encourus sur les pièces hydrauliques sont imputables à 70 %, voire 90 % à l'encrassement du système hydraulique. Avec une gestion intelligente de l'huile, vous pouvez éviter un tel encrassement et maintenir à long terme la disponibilité et la fiabilité de vos presses à injecter ALLROUNDER. À cet effet, nous avons également besoin de votre aide. Nous sommes à votre disposition pour vous conseiller et proposons également des [formations](#) à ce sujet.

Mesures lors de la construction

Lors du montage, le nettoyage minutieux des composants et leur protection permettent d'exclure l'encrassement initial du circuit hydraulique. Toutes les machines neuves sont en outre mises en service préalablement au sein de notre siège principal. Lors de cette opération, la classe de propreté de l'huile utilisée est surveillée en permanence et le réservoir d'huile est aspiré avant et après le test interne.

Mesures au cours de la phase de fonctionnement

Il convient de tenir compte des points suivants pendant la phase de fonctionnement de votre machine :

- Respecter la périodicité de la vidange d'huile
- Prévenir l'encrassement par la gestion de l'huile
- Utiliser exclusivement des huiles hydrauliques de la classe de propreté exigée 18/15/12 (ISO 4406) ou supérieure

- Éviter les huiles en bidon conventionnelles – elles ne sont pas conformes à la classe de propreté exigée et entraînent un encrassement du système hydraulique
- Stocker les huiles hydrauliques de manière adéquate et les filtrer avant utilisation
- Utiliser des groupes de filtration très fine pour remplir et faire l'appoint d'huile hydraulique (prêt possible auprès d'ARBURG)
- Après le remplissage : dégazer l'huile pendant au moins une heure avant de démarrer les pompes et purger l'air du système hydraulique par des déplacements lents
- Analyser régulièrement l'encrassement de l'huile hydraulique – le rapport du laboratoire permet de conclure à une possible usure des pompes ou joint, par exemple
- Nettoyer le cas échéant l'huile hydraulique avec les groupes de filtration très fine au niveau du flux secondaire.



CONTACT
service_germany@arburg.com



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

05.1 Hotline nationale

05.2 Diagnostic à distance efficace

05.3 Techniciens de service qualifiés sur
place dans le monde entier

05.4 Contrat d'inspection

05.5 Gestion de l'huile

→ 05.6 Testeurs et outillage spécial

05.7 Mise en service et formations de
familiarisation

05.8 Réparations et transformations

05.9 Vidéo-téléphonie

Testeurs et outillage spécial

Filtres et testeurs pour la gestion de l'huile

Lors de la mise en service de la machine, il convient de remplir l'huile hydraulique dans la machine au moyen d'un filtre et d'un testeur. Ces appareils peuvent être prêtés par ARBURG.

Il convient de tenir compte des points suivants :

- Utiliser exclusivement des huiles hydrauliques de la classe de propreté exigée 18/15/12 (ISO 4406) ou supérieure.
- Utiliser des groupes de filtration très fine pour remplir et faire l'appoint d'huile hydraulique.
- Après le remplissage, dégazer l'huile pendant au moins une heure avant de démarrer les pompes.
- Purger l'air du système hydraulique par des déplacements lents.

Contrôle des barrières immatérielles

Les machines avec barrière immatérielle sont soumises à des prescriptions légales visant à empêcher les blessures. Le contrôle effectué par le technicien de service ARBURG fournit les données de mesure nécessaires telles que le temps de freinage, la course de freinage et la vitesse maximale. Ces données permettent de déterminer la distance de sécurité minimale pour l'utilisateur selon la norme DIN EN 999 ou les réglementations VBG et ZH (en Allemagne).

Prêt d'outillage spécial

Notre vaste gamme d'outillage spécial permet d'effectuer des réparations efficaces sur site, de réduire les temps d'arrêt et les coûts liés aux interventions des techniciens de service.



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

05.1 Hotline nationale

05.2 Diagnostic à distance efficace

05.3 Techniciens de service qualifiés sur
place dans le monde entier

05.4 Contrat d'inspection

05.5 Gestion de l'huile

05.6 Testeurs et outillage spécial

→ 05.7 Mise en service et formations de
familiarisation

05.8 Réparations et transformations

05.9 Vidéo-téléphonie

Mise en service et formations de familiarisation

Soyez tranquille dès le premier jour – réservez votre mise en service chez nous ! À cet effet, votre presse ALLROUNDER est installée sur place de manière sécurisée et mise à niveau avec précision par un technicien de service ARBURG qualifié. Nous remplissons votre machine avec l'huile hydraulique de votre choix. Pour respecter la qualité d'huile nécessaire, le remplissage de l'huile est effectué au moyen d'un groupe de filtration très fine.

Mise en service documentée

Votre nouvelle presse ALLROUNDER est testée et documentée selon le protocole de mise en service. Il s'ensuit une course d'essai afin de garantir un fonctionnement parfait. Le protocole de mise en service fait l'objet d'un entretien et d'une réception auprès du client. Ce protocole peut alors être conservé dans le livre de la machine et/ou enregistré dans le MachineCenter dans notre portail client arburgXworld.

Formation de familiarisation individuelle

Apprendre tout sur votre technique ARBURG, en commençant par les bases – réservez une formation de familiarisation chez nous ! Vous pouvez y consulter nos techniciens d'application expérimentés. Notre spécialiste vous propose une formation complète comprenant toutes les fonctions de votre presse ALLROUNDER et de la commande de la machine. Sur demande, les moules du client sont également amorcés et réglés. Vous avez ainsi la garantie que votre presse ALLROUNDER est parfaitement adaptée à vos moules.



CONTACT
AWT_support@arburg.com

TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

05.1 Hotline nationale

05.2 Diagnostic à distance efficace

05.3 Techniciens de service qualifiés sur
place dans le monde entier

05.4 Contrat d'inspection

05.5 Gestion de l'huile

05.6 Testeurs et outillage spécial

05.7 Mise en service et formations de
familiarisation

→ 05.8 Réparations et transformations

05.9 Vidéo-téléphonie

Réparations et transformations

Vous ne souhaitez pas un achat neuf, mais plutôt une réparation ? Ce sera avec plaisir ! Notamment pour les machines ARBURG plus anciennes, une réparation peut représenter la solution la plus économe.

Réparation

Pour les réparations programmées, contactez simplement le service ARBURG. Pour certaines pièces et dans de nombreuses situations, il suffit tout d'abord de nous envoyer une photo. Si une réparation peut être envisagée, nos experts contrôlent les pièces en détail, établissent un rapport et vous font parvenir un devis. Nous organisons alors la commande des pièces détachées nécessaires et de l'outillage spécial ainsi qu'un rendez-vous pour effectuer la réparation sur site chez vous.

Conversion

Vous souhaitez équiper votre presse ALLROUNDER pour de nouvelles tâches ou procéder à un retrofitting ? De nombreuses options et divers accessoires peuvent être installés ultérieurement. Vous pouvez ainsi adapter en souplesse votre presse ALLROUNDER à de nouvelles exigences. Nous vous adresserons à cet effet un devis détaillé. La conversion adéquate est effectuée par un technicien de service qualifié.

Alternative économique : la réparation des composants.



Mise à jour technique : plus d'efficacité lors de la production par moulage par injection.

CONTACT 
spare_parts@arburg.com



TABLE DES MATIÈRES

01 // Portail client « arburgXworld »

02 // Formations

03 // Documentation technique

04 // Pièces de rechange d'origine

05 // Service après-vente complet

05.1 Hotline nationale

05.2 Diagnostic à distance efficace

05.3 Techniciens de service qualifiés sur
place dans le monde entier

05.4 Contrat d'inspection

05.5 Gestion de l'huile

05.6 Testeurs et outillage spécial

05.7 Mise en service et formations de
familiarisation

05.8 Réparations et transformations

→ 05.9 Vidéo-téléphonie

Vidéo-téléphonie

Souhaitez-vous communiquer avec un collaborateur hotline par vidéo-téléphonie ? Nous vous faisons parvenir le lien hypertexte correspondant que vous pourrez ouvrir sur votre smartphone ou tablette. La vidéo-téléphonie complète les appels vocaux auprès de notre hotline.

La vidéo-téléphonie permet de signaler de manière interactive des détails ou composants de votre presse ALLROUNDER. Ceci permet une description directe et détaillée du problème, ce qui rend possible une résolution plus rapide du problème ainsi que des temps d'arrêt plus courts.





Réalisation

ARBURG GmbH + Co KG
Arthur-Hehl-Strasse
72290 Lossburg
Tél. : +49 7446 33-0
www.arburg.com
contact@arburg.com

© 2021 ARBURG GmbH + Co KG | Toutes les indications et informations techniques ont été recueillies avec le plus grand soin. Nous ne pouvons toutefois pas garantir leur exactitude de manière absolue. Certaines illustrations et informations peuvent différer de l'état de livraison réel de la machine. La mise en place et l'utilisation de la machine doivent être conformes au mode d'emploi correspondant.