カスタマーケア

常にそばに!

UNITED GRINDING

MÄGERLE | BLOHM | JUNG | STUDER | SCHAUDT | MIKROSA | WALTER | EWAG

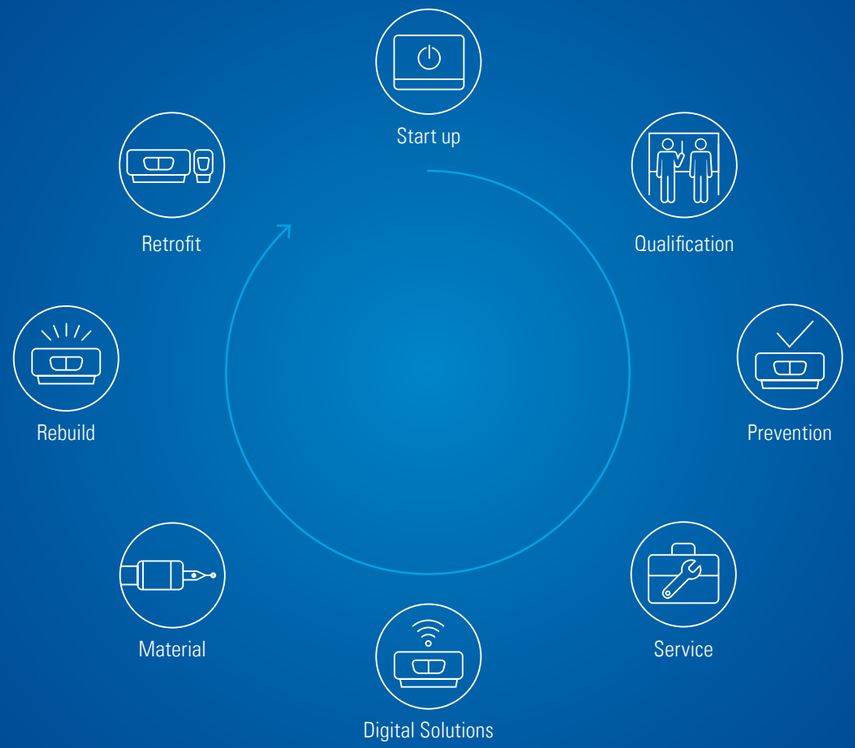
弊社のサービス専門知識 – 御社の利益

UNITED GRINDINGの製品は、お客様のニーズを可能な限り満たし、経済的に機能し、確実に機能し、いつでも利用できるように作られています。
「StartUp」から「Retrofit」まで、お客様のマシンの耐用年数にわたって当社のカスタマーケアをご利用ください。当社の熟練のヘルプラインと最寄りのサービスエンジニアのグローバルネットワークにお任せください。

私たちにお任せください!

- 当社は、迅速に駆けつけ、簡単なサポートを提供します。
- 当社は、貴社の生産性向上のサポートをします。
- 当社は、透明性を確保しながら専門的で信頼性の高いサービスを提供します。
- 当社は専門的なソリューションを見つけます。

当社は世界に550名以上のカスタマーケアエンジニアを擁し、マシンのライフサイクル全体にわたってお客様に貢献します。



スタートアップ

スタートアップによって、お客様の機械の立ち上げは必ず成功します。

据え付け

機械の試運転時に、すべての機能を詳細にチェックし、必要に応じてオプションと付属品を含めたテストを行います。 弊社は、お客様の各オペレーター様向けに、詳細なトレーニングと指導を行います。 その際、お客様固有の要求を考慮します。 ご希望に応じて、お客様の定義に基づくワークの研削も行います。 年間数百回の試運転で得た経験をもとに、円滑な生産開始を保証しています。

- スムーズな生産開始
- 最適な基礎知識
- 熟練スタッフ

延長保証

信頼いただける機械品質を提供いたします。 保証期間は、12か月または24か月に延長することができます。 これは、消耗部品を除き、必要となる修理と純正部品が保証対象となります。

- 計画の信頼性
- 低額な追加コストによる財務安全

資格取得制度

資格取得制度によって、お客様のスタッフが機械を効率的にご使用いただくための訓練を行うことができます。

トレーニング

弊社は、お客様の生産現場で、そしてお客様の機械の仕様に応じて必要なトレーニングを提供しています。 一般的な研削から操作、プログラミング、そして特別講習といった幅広いカテゴリの講習をご用意しています。

- 貴社での実加工
- 訓練を受けたモチベーション溢れるスタッフ
- 高い生産性
- 誤操作による機械故障を回避

生産サポート

弊社は御社の生産現場でサポートします。 プロセスとサイクルタイムの最適化、または特別な作業プロセス（測定機制御の統合、新しいワークまたは研削砥石の交換など）についてアドバイスいたします。 お客様には、内容と期間をご指定いただけます。

- 従業員のノウハウ向上
- 弊社スペシャリストによる貴社のオペレーターのサポート
- 生産性の向上

予防措置

予防措置によって、機械のダウンタイムを防止し、寿命を延ばします。

検査と保守

弊社のサービスエンジニアは機械の状態を把握するために、現場で目視検査を行います。 また、弊社はお客様の機械の一般的な保守を保証するために体系的な保守計画に従います。 一回の点検または機械の定期検査、どちらでも、ご自由にお選びいただけます。

全ての保守作業には以下の内容が含まれます。

- 外観確認と検査
- 電気および制御システムの検査
- 摩耗部品の交換(付属)
- 必要に応じたオイル交換
- 包括的な機能テスト
- 現在のシステムデータのバックアップ
- 弊社推奨の保守ログ

- 不具合の早期発見
- 保守作業のスケジュール改善
- ダウンタイム短縮による機械稼働率の向上
- より高い、一貫した品質の提供
- 機械状態に関する信頼できる情報
- 定額によるコストの透明性

サービス

サービスの一環として、有能なカスタマーケアスタッフが現場でまたは遠隔でお客様をサポートします

カスタマーサービス とサポート

弊社の有資格サービスエンジニアは世界中に配置されており、必要なときににすぐに現場へ駆けつけることができます。　サービスエンジニアは常時、工場での技術的サポート行うことができます。これらのサービスエンジニアは、不具合の特定、修理、測定、評価、機械のジオメトリ修復、または現状把握を行います。

そして、簡単なサポートが迅速に必要な場合：世界中で50人以上のヘルプラインスタッフがお客様からのご質問や問題発生時のご相談の窓口となります

もちろん、現場でお客様をサポートし、プロジェクトを支援します。

- 現地のサービス技術者による迅速な対応
- 迅速なトラブルシューティング
- 迅速かつ持続可能な問題解決
- 個人連絡先
- 迅速な対応による機械稼動率の向上
- 有能な技術アドバイザによるサポート
- 個別対応
- 現場での無料コンサルティング

デジタルソリューションズ

UNITED GRINDING DIGITAL SOLUTIONS™を使用すると、常にすべてを制御できます。

弊社は、UNITED GRINDING Digital Solutions™のブランドの下でプロセスの簡素化、機械の稼働率向上、全体的な生産性の向上に役立つソリューションを開発しています。 当社のデジタルサービスは、製造年に関わらず、ほとんどの機械でご利用いただけます。

リモートサービス

弊社は、リモートサービスによってお客様の機械の理想的なサポートのために包括的ソリューションを提供します。当社の専門家は、時間と費用のかかる故障とダウンタイムを最小限に抑えるために、システム固有の迅速なサポートを提供します。1回のクリックだけで専門的なサポートへの道を開きます。

- ボタンを1回押すだけのサービス依頼
- システムの可用性を向上
- ダウンタイムの最小化

サービスモニター

サービスモニターには、接続されているすべてのマシンのメンテナンス期日が表示されます。どのメンテナンス作業が必要かが一目でわかります。 必要な工具、スペアパーツ、摩耗部品など、各マシンに関する包括的な情報と詳細な手順が利用可能です。

- 計画的なメンテナンス計画
- メンテナンスを容易にする説明
- オンラインで入手可能なサービスドキュメント

生産モニター

生産モニターは、信頼できる24時間年中無休の監視サービスを提供します。 稼働時間と非生産時間、生産数量、ダウンタイムがリアルタイムで表示されます。生産モニターは、機械の稼働率を最適化するために理想的な手段です。

- お客様の現在の機械の状態をいつでも、どこからでも監視してください
- 稼働率と生産能力を最適化するためのデータ
- 生産バックログを早期に特定するための透明性の向上

デジタルソリューションズアプリ

デジタルソリューションズアプリでは、当社のサービス内容がお客様のお手元に届きます。このアプリは、MESとリモートサービスポータルの最も重要な機能を組み合わせ、生産および保守に関連するすべての主要な指標を常に提供します。
デジタルソリューションズアプリは、機械と生産の監視を容易にします。 サービス依頼は、アプリを経由して迅速かつ簡単に開始できます。 デジタルソリューションズアプリは、全ての標準的なスマートフォンで動作し、 Google Play Store または Apple App Storeから入手できます。

UNITED GRINDING Digital Solutions™ サービスの詳細については、当社ウェブサイトをご覧ください：
grinding.ch/customer-care/digital-solutions

- 客様の接続された機械に関する概要
- リモートサービスと生産モニターを組み合わせた簡易版
- 現在の動作状態に関するスマートな概要

部品

お客様の機械に必要なすべての部品が揃っています。

スペアパーツと交換部品

多数の経験豊富な部品担当者チームメンバーが、お客様が希望するスペアパーツの識別と発送を行います。　弊社はスペアパーツができるだけ早く届くように、数十万種におよぶ純正スペアパーツを保管しています。
弊社では、厳選されたスペアパーツを交換部品としています： これらの部品は回収され、自社内のオーバーホール部門で専門スタッフによって処理された後、販売サイクルに戻されます。もちろん、お客様には通常通りの保証を提供しています。お客様には、スペアパーツとより安価な交換部品のいずれかを選択していただけます。いずれの場合にも同じ納期が適用されます。

- ご要望に応じて迅速かつ柔軟に対応
- 純正スペアパーツによるOEM品質とプロセス信頼性
- 機械の高精度が維持
- 完璧なフィット感と交換部品の購入によるコスト削減

付属品

ドレッシングツールから測定用プローブにいたるまで、弊社は様々な付属品を提供しています。弊社のスタッフが広範囲におよぶ付属品についてのアドバイスを行いますので、何なりとご相談ください。

- 機械のカスタマイズ
- 付属品の完璧な適合性

オーバーホール

オーバーホールにより、機械が初日と同じように確実に動作するようになります。

機械のオーバーホール

ほぼすべての生産拠点に専用のオーバーホール部門があります。　弊社では、お客様の機械のオーバーホールに関するアドバイスを行い、現状調査を現場で行います。機械のオーバーホールには以下の作業が含まれます。

- 機械の分解
- ガイドウェイの交換
- 機械およびコンポーネントの再塗装
- 機械と関連するジオメトリの復元
- 機能およびジオメトリ検査を含む再稼動

機械のオーバーホール中には、必要に応じてレンタル機械を提供します（在庫状況によって異なる）。もちろん、ここで実施されるサービスは保証の対象となります。

- 新品の機械のような精度と生産性
- 機械寿命の延長
- 新規機械の導入によるスタッフの再教育は不要

サブアセンブリーのオーバーホール

弊社では、お客様のサブアセンブリーを詳細に分析し、お客様のニーズに合わせて定額コストの提案書を作成します。サブアセンブリーのオーバーホールは以下で構成されています。

- 機能とジオメトリの点検
- アセンブリとそのジオメトリの復元
- コンポーネントの再塗装

ご要望に応じて、弊社では改造やオプション装備の後付けを行い、現場で再立ち上げを行います。 もちろん、ここで実施されるサービスは保証の対象となります。

復元の詳細については、当社ウェブサイトをご覧ください：
grinding.ch/customer-care/digital-solutions

- サブアセンブリーは新品同様
- 機械の寿命を延長
- ジオメトリに関する問題の解決

レトロフィット

レトロフィットによって、お客様の機械に新しい機能を追加できます。

改造と後付け

お客様の機械で複雑な改造や後付けを行うことで、新しい生産オプションを開拓したり、部品の範囲を拡大したりすることができます。 たとえば、最新の制御システムに簡単にアップグレードできます。
このプロセスは弊社の専門家を現地に派遣し、現状の評価を含めて協議することから始まります。機械の改造中には、必要に応じてレンタル機械をご提供します（在庫状況により異なる）。レトロフィットはできる限り、当社のサービスエンジニアが現場で直接行います。
もちろん、ここで実施されるサービスは保証の対象となります。

- 新しいアプリケーションの使用
- コンポーネントを現在の最先端技術に更新する
- 機械寿命の延長と機械の価値保持
- 新規機械の導入によるスタッフの再教育は不要

機械の下取り

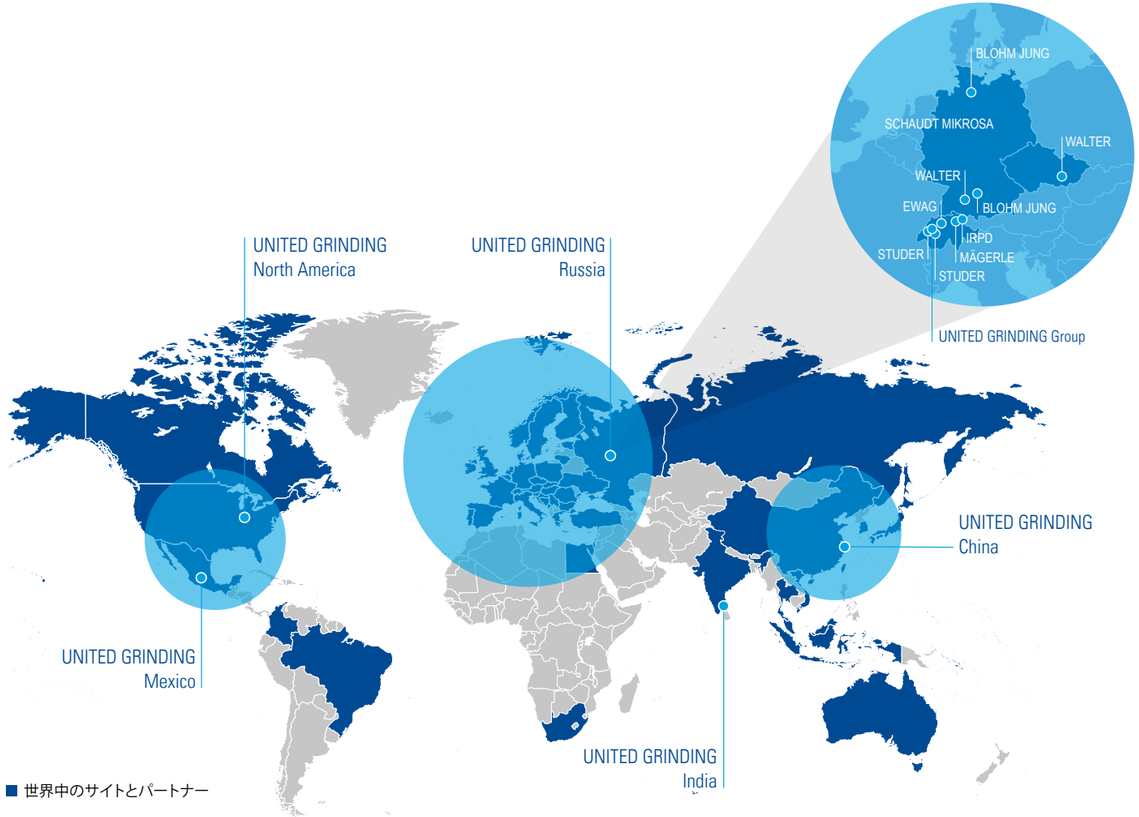
新しい機械と入れ替える際に不要になった古い機械を下取りするサービスを提供します。

- 廃棄コストなし
- 交換により最新の技術へアクセス可能
- 古い機械の無料査定
- 新台納入時に古い機械を下取り
- 返送料込み

UNITED GRINDINGグループ

UNITED GRINDINGグループは、研削、放電加工、レーザー、測定、複合加工用精密機械の世界有数のメーカーです。 グループは20カ所以上の製造、サービス、販売拠点に約2500人の従業員を擁し、顧客志向の効果的な組織を有しています。
UNITED GRINDINGは、8つの企業ブランドのMÄGERLE, BLOHM, JUNG, STUDER, SCHAUDT, MIKROSA, WALTER、EWAGと、米国およびアジアのコンピテンスセンターによって、幅広い加工技術に関する知識、広範な製品ポートフォリオ、平面研削およびプロファイル研削、円筒研削、工具加工に対応した完全なサービスを提供します。さらに、積層造形に対応したコンピテンスセンターがIRPDブランドの下で運営されています。

お客様のさらなる成功に貢献します」



■ 世界中のサイトとパートナー

ご連絡ください

UNITED GRINDINGグループ
> grinding.ch

UNITED GRINDING北米
> grinding.com

United Grinding中国
> grinding.cn

UNITED GRINDINGインド
> grinding.ch

MÄGERLE
> maegerle.com

BLOHM
> blohm-machines.com

JUNG
> jung-machines.com

STUDER
> studer.com

SCHAUDT
> schaudt.com

MIKROSA
> mikrosa.com

WALTER
> walter-machines.com

EWAG
> ewag.com

IRPD
> irpd.ch