

客户服务



## 目录

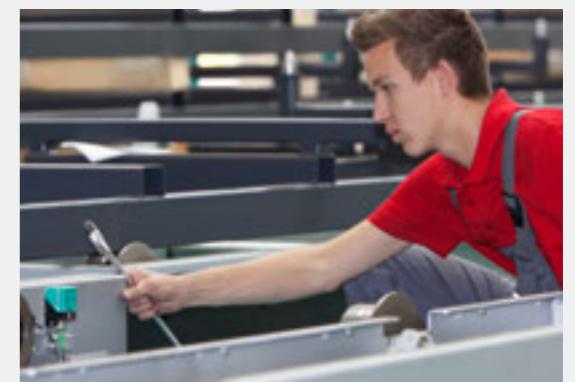
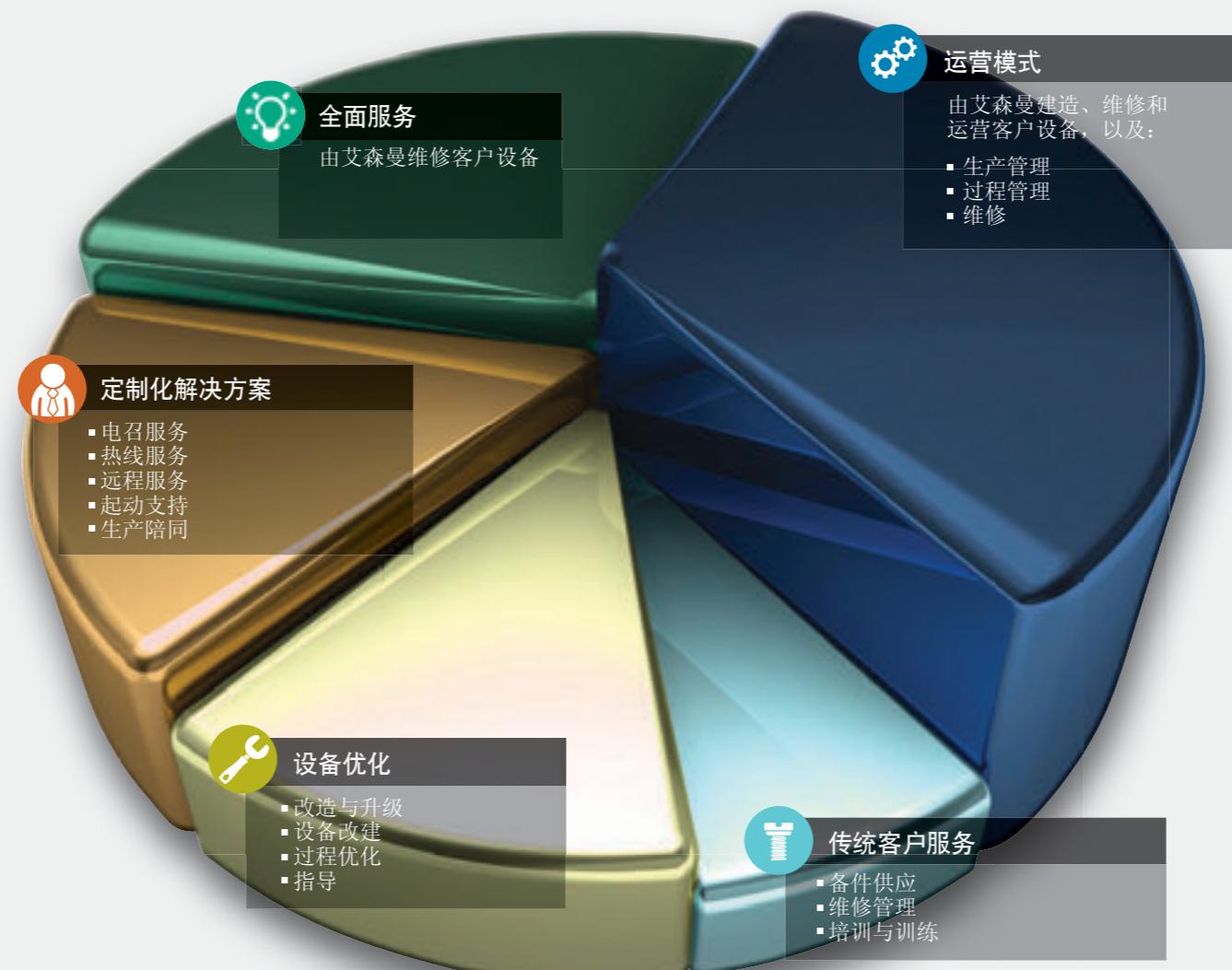
服务范围概览	4
传统客户服务	6
设备现代化改造与优化	8
定制化解决方案	10
全面服务和运营模式	12
艾森曼——您的全球服务合作伙伴	14
联系我们	15

艾森曼服务为每位客户提供范围广泛的解决方案。  
其中包括传统的客户服务以及量身定制的服务项目和运营模式。

## 服务范围概览

生产设备能否高效运转并拥有长久的使用寿命，关键在于专业的维护保养。此外，为了保持设备在各方面“与时俱进”，还必须时刻关注设备的优化和现代化改造。

选择我们的定制服务——确保设备的可靠性和保值性！





备件必须在正确的时间、正确的地点并以正确的数量交给您。

为此我们提供 24 小时的热线服务和备件管理。



## 传统式客户服务

### 备件管理

在组织您的备件管理时，我们将为您提供设备专用的备件包和单个备件。此外，我们还会结合您的订单为您量身定制生产安全包或应急包。这种中央式备件管理可以简化采购流程并确保设备的可用性。

除了备件销售外，我们还提供备件维修和更换服务。

### 维修管理

我们的设备维修和维护服务，不但可以保障设备发挥最佳功能，还能减少设备停机。

定期保养可使您的设备保持最佳状态。在设备维修时，可以通过检查得知您设备的实际状况。与此同时，我们还将为您指出各种优化的潜力、提升功率的可能性以及急需处理的问题。

我们将为您的设备提供量身定制的维护合同。并及时提醒您下一次由合格技术人员维护的执行时间。维护合同能够为您持续地实现成本规划的目标。定期维护能提高设备的使用寿命。除了“传统”的维护合同外，您当然还可在合同上添加其他检查项目、安全检查和维修等项目。

### 培训

我们的高度现代化训练中心不仅培养新生代成为合格的专业人才，还能为您培训员工。为此，我们提供您产品培训和维修训练课程。

维修管理	培训
检查	起步阶段的生产陪同
预防性维护	维护和故障排除指导
维修	产品培训
定制化维护方案	维修训练
	客户现场定制化培训



设备现代化改造能以远低于重新购置的成本提高生产力。



## 设备现代化改造和优化

### 设备现代化改造

我们在涂装技术、环保技术、流程技术和输送技术领域的设备现代化改造、系统扩展或改造方面都是您的最佳选择。通过我们对设备现代化的改造，使您的设备技术适应最新形势，例如：

- 提高产量
- 改变产品尺寸或重量
- 改变您的空间规划
- 生产转移
- 涂装设备的现代化改造 (E-Scrub 和 E-Cube)
- 节能措施
- VarioShuttle 设备改造
- 软件和硬件的更新

### 我们的过程分析优化咨询服务

请您利用我们专业的过程分析优化咨询服务，提升您的设备潜力。如今过程分析变得日益重要。您可通过对工艺流程的不断分析和优化，提高设备的生产力并持续降低运营成本。

从您的喷漆设备和材料流的过程分析中，找出节省能源和降低材料消耗的办法。此外还能保证设备的长期可用性。

### 咨询服务概览

过程分析	化学工艺流程技术	技术优化	组织优化
质量分析	错误和故障排除	余热利用	能源监控
成本节约潜力	过程优化 (例如冷凝水回收)	根据各个工艺要求平衡调整空气	能源优化规则
维修方案	过程辅助材料	延长前处理和电泳使用寿命	时间管理： 设备开 / 关状态工艺窗口
材料流分析	工艺流程技术模拟	调整涂装室内的工艺窗口 (温度 / 湿度)	运行时间管理 (生产 / 暂停 / WE 模式)
节能分析 (热成像检查)	实验室		余热利用

通过与您员工的紧密合作，将可制定许多目标和优化解决方案以及相应措施。同时可以确立重要主题，例如质量、成本节约潜力和预防性维护方案。作为一个经验丰富并有专门服务机构的设备制造商，我们能够按照您的要求完美实现过程分析并指出改进的可能性。

### 化学工艺流程技术

我们的化学工艺技术综合服务包涵盖您不同领域的工艺技术。我们拥有全面的分析结果和基准数据，并在自有的试验设备上模拟工艺流程技术。此外，我们还拥有擅长各种不同课题、经验丰富的化学工艺流程技术专家。此外，服务还包括错误和故障排除（例如针对直行率），过程优化以及使用我们的过程辅助材料。



## 定制化解决方案

### 服务模块

每种设备都有它自己的技术规范和要求，特别是在维护和服务方面。作为设备制造专家和有着多年经验的服务提供商，我们非常熟悉各种部件的维护需求和维护范围。

因此，我们研发了各种服务模块，使您能为您的设备量身定制方案。这些产品相关的模块可以根据需要续加于“一般服务”。

由此将标准化单项服务组合成为一个适合您的理想服务包。

在指定服务范围内，除了有更好的维护预算规划性之外，条款也比传统委托服务更具吸引力。

### 电召服务和远程诊断

我们的专业服务人员会在协定的反应时间内，为您提供随时电召服务。我们将调整自身以配合您的班次运转和生产时间。

我们的专家凭借远程诊断快速排除故障：通过远程数据传输，我们能够简单快速地登录您的控制系统和材料流计算机并检测错误。

### 起动支持和生产陪同

在起步阶段和生产期间，我们将个别为您提供现场支持。艾森曼一流服务人员将大力支持您的员工，同时提供维护和故障排除的培训和指导。

在起步阶段，您还可以随时获得我们“随时响应”团队的支持。

### 产品相关服务模块概览

	涂装设备		输送设备		环保技术		PHT* 设备
	电泳设备		电动悬挂单轨		沼气设备		氧化炉
	喷漆室		积放式输送机		TNV 设备		热处理设备
	烘干室		托盘输送系统		RNV 设备		
	E-Scrub 过喷漆雾分离系统		回转运输机		ADR 设备		
			滑橇输送机		废水处理设备		
			Vario Shuttle/E-Shuttle 全旋反向输送机		超滤设备		
			搬运装置		反向渗透设备		
					去离子水设备		

\* 流程 & 高温



运营模式拥有许多优点：您可以完全专注于自己的核心领域和核心流程。  
艾森曼员工掌握您需求的每一个细节，从而优化您的生产流程。



## 全面服务和运营模式

### 全面服务——长期现场服务

我们的全面服务已经推广到许多不同工业和服务行业的客户。而且我们还能利用我们在流程和输送技术设备制造方面的丰富经验。我们的长期现场服务保证您设备的持久运行并在设备的整个生命周期里为您提供技术支持。使您的设备更加保值。

全面服务可视为运营模式的前阶段。在全面服务中，客户自行负责运营管理。



### 运营模式——为您的生产部门提供一个完全无忧服务包

运营模式是一种创新的未来商业模式。艾森曼作为您的技术伙伴在项目计划、实施直至新设备投产的所有阶段为您提供支持。运营模式是为某一特定时期创建的，之后通常归您所有。也可以延长运营模式协议。

作为运营模式领域长期优秀的合作伙伴，艾森曼将向您证明其设备和服务的潜力，而您作为客户也可以完全专注于自己的核心业务。

### 15 年以上的运营模式专业知识

多年以来，艾森曼的运营模式帮助了许多厂商获得成功，其中包括：

巴西的 Carese（巴西大众汽车的卡车驾驶室涂装设备）、巴西的 Endosul（Mastertech 卡车部件涂装设备）、比利时的 CSG（运行并维护连接供应商园区与 Genk 福特最终装配车间的电动悬挂单轨）和德国 CSK（运行并维护装配线以及供应商园区与科隆福特最终装配车间的连接）。

### 全面服务

预防性维修

故障排除

维修

持续的客户服务

### 运营模式

艾森曼计划和建造设备，并派出自己的员工 ...

... 根据您的要求运营设备。

... 执行日间生产。

... 负责物流以及物资采购。

... 保证流程可靠和设备的可靠性。

运营模式相比于全面服务模式服务范围更广泛，因此许多客户选择了艾森曼成功的运营模式。

# 艾森曼 —— 您的全球服务合作伙伴



Böblingen 的服务中心

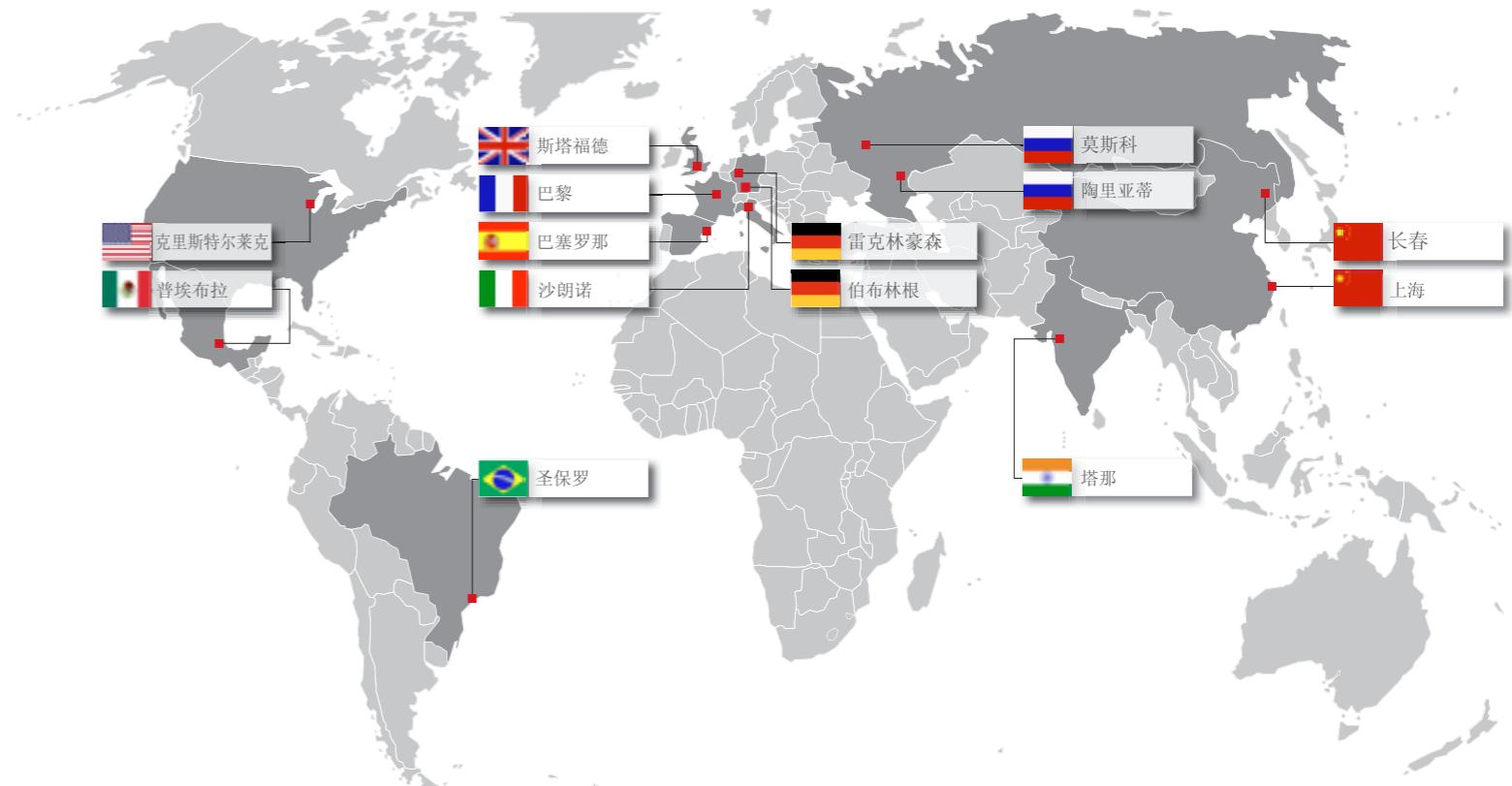


Holzgerlingen 的技术中心

艾森曼是表面和涂装技术、材料输送自动化、热处理和环保技术等领域设备和服务的国际领先供应商。60多年来，这家南德家族企业为全球客户设计解决方案，根据客户的生产、装配和物流需求为其量身制造高效灵活、节能环保的设备。艾森曼在欧洲、美国和金砖四国约有 3800 名员工。

约有一半的员工是不同学科的工程师或技术专家。他们凭借牢固的工艺流程专业知识研发最适合于工艺流程的设备。这些设备在出货交给客户前，先于艾森曼技术中心组装和测试。因此，艾森曼能够确保在现场顺利安装并快速调试设备。

最新技术、客户满意度以及高经济性等都是艾森曼强大的优势。



## ■ 德国服务站

我们为您提供日间服务：  
伯布林根服务中心  
电话: +49 7031 78-3100  
传真: +49 7031 78-3200  
电子邮箱: [service@eisenmann.com](mailto:service@eisenmann.com)  
雷克林豪森服务基地  
电话: +49 2361 106-7555

■ 或者我们的 24 小时热线:  
电话: **+49 7031 78-3000**

## ■ 全球服务站

巴西	电话: +55 - 11 - 21 61 12 00,	电子邮箱: <a href="mailto:service.br@eisenmann.com">service.br@eisenmann.com</a>
中国	电话: +86 - 21 - 3135 21 88,	电子邮箱: <a href="mailto:service.cn@eisenmann.com">service.cn@eisenmann.com</a>
法国	电话: +33 - 1 - 30 15 98 00,	电子邮箱: <a href="mailto:service.fr@eisenmann.com">service.fr@eisenmann.com</a>
英国	电话: +44 - 1785 - 283 790,	电子邮箱: <a href="mailto:service.gb@eisenmann.com">service.gb@eisenmann.com</a>
印度	电话: +91 - 44 4299 - 4299,	电子邮箱: <a href="mailto:service.in@eisenmann.com">service.in@eisenmann.com</a>
意大利	电话: +39 - 029 - 6718 626,	电子邮箱: <a href="mailto:service.it@eisenmann.com">service.it@eisenmann.com</a>
墨西哥	电话: +52 - 222 - 231 17 12,	电子邮箱: <a href="mailto:service.mx@eisenmann.com">service.mx@eisenmann.com</a>
俄罗斯	电话: +7 - 495 - 9 51 68 24,	电子邮箱: <a href="mailto:service.ru@eisenmann.com">service.ru@eisenmann.com</a>
西班牙	电话: +34 - 93 - 4 79 66 10,	电子邮箱: <a href="mailto:service.es@eisenmann.com">service.es@eisenmann.com</a>
美国	电话: +1 815 - 4 55 - 41 00,	电子邮箱: <a href="mailto:service.us@eisenmann.com">service.us@eisenmann.com</a>

# EISENMANN

Eisenmann Service GmbH & Co. KG  
Tübinger Str. 81  
71032 Böblingen, Germany

[www.eisenmann.com](http://www.eisenmann.com)



2014 © Eisenmann Service GmbH & Co. KG | 01-2014 | 01

保留所有权利。所有文字、图片和图像均受版权和其他知识产权法保护。  
使用本文内容，必须事先获得 Eisenmann Anlagenbau GmbH & Co. KG 公司许可。  
所有内容、描述和插图，均保留技术变更权利，特别是我们根据技术水平不断开发的产品。变更的内容、描述和插图恕不另行通知。  
保留个别错误的权利。技术规格因国而异。